

A.G.C. 01 - Gabinetto Presidente Giunta Regionale - **Deliberazione n. 432 del 25 marzo 2010**
– **Protocollo d'intesa "Linea Amica" tra il Dipartimento F.P., Formez e Regione Campania; Protocollo d'intesa tra il centro Europe Direct di Caserta e la Regione Campania; Protocollo d'intesa tra il Comune di Avellino e la Regione Campania.**

PREMESSO

- che con deliberazione n. 612 del 14.02.2003 è stata adottata, ai sensi della legge 7 giugno 2000 n. 150 e delle relative disposizioni attuative contenute nel D.P.R. 6 febbraio 2001 n. 422, la disciplina del Servizio Ufficio per le relazioni con il Pubblico per fornire le informazioni agli utenti, per analizzare le modalità di accesso agli atti, per favorire il dialogo tra amministrazioni e cittadini così da creare luoghi, processi, sistemi che garantiscono trasparenza e partecipazione;
- che nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione si punta in maniera incisiva alla valorizzazione di strumenti operativi volti a porre al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino per favorire una P.A. unitaria, moderna, valutabile e misurabile, raccogliendo ed elaborando livelli di soddisfazione dell'utenza;
- che per il raggiungimento di tali finalità è stato istituito dal Ministero della P.A. il progetto "Linea Amica" quale Contact-Center multicanale;
- che per il pieno coinvolgimento delle amministrazioni pubbliche "Linea Amica" ha in corso accordi con Comuni, Province, Regioni, Inps, Inail Agenzie delle Entrate;
- che con convenzione del 10 dicembre 2008 il Dipartimento della Funzione Pubblica ha affidato al FORMEZ, ente in house dello stesso, la realizzazione del progetto "Linea Amica";
- che la ridefinizione delle funzioni della comunicazione e del ruolo degli Uffici U.R.P. è finalizzata a migliorare l'immagine della Pubblica Amministrazione valorizzando il contatto con gli utenti rendendoli partecipi delle strategie che la Regione Campania, gli Enti locali e l'antenna Europe Direct di Caserta sono impegnati a realizzare per lo sviluppo socio-economico con i finanziamenti e le opportunità messe in campo dall'Unione Europea;
- che in esecuzione dell'art. 3 della deliberazione sopra richiamata, per promuovere l'accesso e l'uso dei servizi della Regione Campania attraverso l'U.R.P. è previsto non solo l'uso di strutture mobili che consentono di raggiungere tutte le realtà locali, i piccoli centri e le zone interne e montane per assicurare una informazione diffusa verso i cittadini ma anche forme di collaborazione con le istituzioni locali attraverso la stipula di protocolli d'intesa;

VISTI

- lo schema del Protocollo d'Intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica, il FORMEZ e la Regione Campania, fatto pervenire dallo stesso FORMEZ;
- lo schema del Protocollo d'Intesa tra Europe Direct di Caserta e la Regione Campania, estensibile anche agli altri centri Europe Direct presenti in Campania;
- lo schema di Protocollo d'Intesa tra l'Amministrazione Comunale di Avellino e la Regione Campania estensibile anche ad altre amministrazioni comunali;

VISTE

- la comunicazione prot. 1207/UDCP/GAB del Gabinetto del Presidente del 09/03/09 agli atti del Settore;
- La comunicazione del Capo di Gabinetto della G.R.C. prot. 5241 del 30/09/09;
- La comunicazione del Capo di Gabinetto della G.R.C. prot. 5244 del 30/09/09;
- la nota prot. 0272621 del 30/03/09 dell'AGC Avvocatura, Settore Consulenza Legale e Documentazione agli atti del Settore;
- le comunicazioni prot. 0602352, 060217 del 06/07/09 e prot. 0177499 del 26/02/2010 dell'AGC Avvocatura Settore Consulenza Legale e Documentazione agli atti del Settore;

RILEVATA

- L'importanza strategica di una rete multicanale di centri di contatto della P.A. per agevolare i cittadini nel reperimento delle informazioni;

- l'opportunità di avviare un rapporto di collaborazione con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione, volto a migliorare la qualità dei servizi al cittadino ;
- Il ruolo strategico degli uffici URP per la realizzazione di una rete di collaborazioni istituzionali finalizzata alla divulgazione territoriale dei servizi offerti dalla Giunta Regionale della Campania e delle occasioni di sviluppo rese possibili dai finanziamenti messi in campo dall'Unione Europea;

CONSIDERATO

- che l'efficacia delle attività di comunicazione rivolta ai pubblici esterni all'Ente è strettamente connessa all'ottimizzazione dei flussi informativi di comunicazione e che tale ottimizzazione può essere conseguita con la stipula di protocolli d'intesa e di altri strumenti, capaci di attivare il dialogo tra cittadini, imprese, associazioni ed enti locali;
- che per sopravvenute emergenze sanitarie di carattere nazionale e regionale hanno reso impossibile nel 2009 la stipula del protocollo d'intesa "Linea Amica" finalizzato alla sperimentazione di uno strumento multicanale di facile accessibilità, idoneo a favorire la comunicazione con i cittadini utenti nell'ottica di una P.A. unitaria moderna e valutabile;

RITENUTO

- di dover assicurare la continuità di un servizio essenziale nel settore dell'informazione regionale verso i cittadini, i piccoli centri, le zone interne e montane e le comunità, garantendo l'accesso e l'uso dei servizi della Regione Campania attraverso la struttura itinerante dell'U.R.P. informamobile " Con la Regione l'Europa a casa tua" quale ulteriore punto di informazione e di contatto con i cittadini e le Amministrazioni locali;
- di dover rendere più evidenti le iniziative della Giunta Regionale che, con le risorse e le opportunità di finanziamenti dell'Unione Europea, mira a potenziare lo sviluppo economico e sociale delle diverse realtà territoriali della Campania con il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e delle istituzioni locali;
- di dover approvare lo schema di protocollo d'intesa tra il Dipartimento della F.P., il FORMEZ e la Regione Campania, qui allegato, per rendere operativa nel 2010 la collaborazione interistituzionale per il raggiungimento delle finalità prima richiamate;
- di dover promuovere una più efficace attività di comunicazione rivolta ai cittadini anche attraverso l'ausilio dei protocolli d'intesa, qui allegati, con gli enti locali e altre istituzioni per alimentare un dialogo continuo con i cittadini e i territori sulle tematiche inerenti sia la comunicazione delle attività intraprese dalla Giunta Regionale della Campania per garantire il diritto all'informazione, sia la divulgazione della programmazione 2007/2013 dell'Unione Europea.

Propone e la Giunta in conformità a voto unanime

DELIBERA

per i motivi espressi nella narrativa che precede e che si intendono integralmente riportati:

- di approvare l'allegato schema di protocollo d'intesa tra il Dipartimento della F.P., il FORMEZ e la Regione Campania utile a sperimentare nel 2010 la rete multimediale "Linea Amica"
- di approvare l'allegato schema di Protocollo d'Intesa tra la Regione Campania e il Comune di Avellino, estensibile anche ad altri enti locali interessati per condividere obiettivi comuni e sviluppare collaborazioni istituzionali tese a favorire le attività di comunicazione e la partecipazione dei cittadini;
- di approvare l'allegato schema del Protocollo d'Intesa tra la Regione Campania e il centro Europe-Direct di Caserta, estensibile anche agli altri centri Europe Direct operativi in Regione Campania;
- di autorizzare alla sottoscrizione dei Protocolli d'Intesa "sopra citati" il Presidente della Giunta Regionale o un suo delegato;
- di demandare al Dirigente del Settore Stampa, Documentazione e Bollettino Ufficiale gli atti conseguenti e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico l'attuazione dei Protocolli d'Intesa;

- di trasmettere la presente Delibera al Settore Stampa, Documentazione e Bollettino Ufficiale e al BURC per la pubblicazione.

Il Segretario
Cancellieri

Il Presidente
Bassolino

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

La PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI/DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA con sede in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, 116 - Palazzo Vidoni successivamente indicato come Dipartimento rappresentato dal Consigliere Antonio Naddeo,

FORMEZ – Centro di Formazione Studi di seguito denominato "FORMEZ", con sede in Roma, Viale Marx, 15 rappresentato dal Presidente e Legale Rappresentante dr. Carlo Flamment,

E

REGIONE CAMPANIA – C.F.: 80011990639 – di seguito denominata “Regione” rappresentata dal Presidente e Legale Rappresentante Antonio Bassolino, nato ad Afragola (NA) il 22/03/1947 e domiciliato per la carica presso la sede della Regione sita alla Via S. Lucia 81 – 80132 Napoli

Di seguito indicati congiuntamente come le “Parti”

Premesso che

- nell’ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l’Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare la valutabilità e misurabilità dei servizi erogati;
- per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata ritenuta opportuna la messa a punto e la gestione di uno strumento multicanale, moderno e di facile accessibilità, atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti, per la richiesta di informazioni in ordine ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e per la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell’accesso e nella fruizione degli stessi;
- tale strumento dovrà favorire l’integrazione dei vari Centri di Contatto esistenti nelle pubbliche amministrazioni e fornire in tempo reale dati utili ad avviare un sistema di monitoraggio sull’erogazione dei servizi e di valutazione oggettiva delle prestazioni, dei risultati e della qualità delle pubbliche amministrazioni, sviluppando, al contempo, nell’utenza la percezione dell’efficienza e la fiducia nella P.A.;
- a tal fine, con convenzione del 10 dicembre 2008 e successivi atti aggiuntivi del 23 dicembre 2008, dell’8 giugno 2009, del 4 dicembre 2009 e dell’11 gennaio 2010, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha affidato al Formez, ente *in house* dello stesso, la realizzazione del progetto “Linea Amica” - Il contact center multicanale della P.A. Italiana;
- i contenuti di tale progetto sono indicati nell’allegato al presente atto;
- il Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Regione ha sviluppato un notevole know how ed una esperienza pluriennale in tema di servizi per il

cittadino anche attraverso l'attivazione di un contact center multifunzionale a disposizione degli utenti;

- al fine di migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini sussiste tra i firmatari del presente protocollo la consapevolezza di condividere obiettivi comuni e la volontà istituzionale di sviluppare gli stessi promuovendo una collaborazione nei termini di seguito indicati.

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

ART. 1 – Finalità e obiettivi

Con il presente atto le Parti intendono avviare un rapporto di collaborazione volto a migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini. In particolare le parti convengono di svolgere attività di analisi e ricerca al fine di:

- attivare un sistema di reporting del numero e tipologia dei contatti;
- raccordare i servizi di supporto informativo (front e back office, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile uniforme e univoca agli utenti;
- analizzare soluzioni di interoperabilità tecnologica, organizzativa e semantica degli strumenti dei rispettivi call e contact center;
- raccordare il follow up alle segnalazioni di disservizi delle pubbliche amministrazioni evidenziati dai cittadini;
- sviluppare in modo omogeneo un sistema di rilevazione della customer satisfaction;
- concordare un sistema di trasmissione quotidiana dei quesiti e delle problematiche di reciproca competenza, al fine di una risposta nel minor tempo possibile;
- supportare le persone disabili e chi non può usufruire pienamente delle opportunità offerte dalle tecnologie.

Le modalità operative delle attività oggetto del presente protocollo saranno individuate dal Gruppo di lavoro di cui al successivo art. 4.

Le parti si riservano di individuare congiuntamente ulteriori ambiti di intervento finalizzati a migliorare l'erogazione di servizi in favore del cittadino.

ART. 2 – Durata

Il presente protocollo d'intesa, con decorrenza dalla data di sottoscrizione, scadrà il 30 novembre 2010 e sarà automaticamente rinnovato di anno in anno, salvo recesso di una delle parti che dovrà essere comunicato alle altre con un preavviso di due mesi a mezzo raccomandata A/R.

ART. 3 – Obblighi delle parti

Le parti si impegnano a mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse disponibili nell'ambito dei piani di attività approvati dagli Enti Soci, le competenze e il know how necessari per la definizione e per la realizzazione delle attività oggetto del

presente protocollo.

ART. 4 – Attuazione del protocollo

In esecuzione del presente protocollo le parti istituiranno un gruppo di lavoro, costituito da due rappresentanti per ciascun soggetto firmatario, per la direzione e il coordinamento delle attività oggetto dello stesso.

Il Gruppo di lavoro avrà la funzione di:

- orientamento e programmazione delle attività;
- definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi sulle aree individuate;
- individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
- monitoraggio e verifica degli output e dei risultati prodotti;
- individuazione di ulteriori ambiti di interventi collaborativi;

Ciascuna parte, in relazione alle attività del suddetto Gruppo di lavoro, sosterrà i costi di propria competenza.

Le parti si impegnano a divulgare il Protocollo e le attività oggetto del medesimo attraverso comunicati stampa, siti istituzionali, nonché ogni eventuale ulteriore iniziativa che verrà di concerto individuata.

Le modalità di attuazione della collaborazione verranno concordate nel rispetto della normativa vigente, tenuto conto degli specifici progetti da realizzare e delle attività a tal fine previste.

ART. 5 - Modifiche

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo dovranno essere concordate per iscritto tra le parti.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma,

Per il Dipartimento della Funzione Pubblica
Il Consigliere Antonio Naddeo

Per il Formez
Il Presidente Dott. Carlo Flamment

Per la Regione Campania
Il Presidente Antonio Bassolino

PROTOCOLLO D'INTESA

tra

**EUROPE DIRECT CASERTA
PROVINCIA DI CASERTA**

E

REGIONE CAMPANIA

*in rapporto alle attività di
informazione e comunicazione
sulle politiche di coesione e all'utilizzo dei Fondi Strutturali
per il periodo 2007/2013*

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra

EUROPE DIRECT CASERTA-Provincia di Caserta, rappresentata da

REGIONE

CAMPANIA, rappresentata da

PREMESSO che:

- La Provincia di Caserta, attraverso l'Assessorato Politiche Comunitarie, in forza del suo ruolo istituzionale, è impegnata da tempo nella promozione della cultura europea a livello locale e nella realizzazione di azioni mirate ad avvicinare i cittadini del territorio alla dimensione comunitaria, attraverso l'incentivazione e il supporto di tutti gli strumenti idonei a tal fine e in particolare alla creazione di un senso di cittadinanza attiva europea.
- A partire dal 1 maggio 2005, la Provincia di Caserta ospita un centro di informazione ufficiale dell'Unione europea, della rete Europe Direct, coordinata dalla Commissione europea DG Comunicazione, quale strumento della strategia di informazione e comunicazione finalizzato a favorire il contatto tra i cittadini e l'UE (COM2004 196 def);
- Europe Direct Caserta opera sul territorio provinciale di Caserta per avvicinare i cittadini di Terra di Lavoro all'UE, attraverso azioni di informazione, formazione e progettazione con lo scopo di promuovere la conoscenza della storia, delle istituzioni, delle politiche e delle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione europea;

VISTO che:

- La Regione Campania, nell'ambito della politica di coesione, rientra nell'Obiettivo Convergenza in riferimento al periodo di programmazione 2007/2013 ed è, quindi, beneficiaria dei Fondi Strutturali istituiti con lo scopo di rafforzare la coesione economica e sociale all'interno dell'UE e ridurre il divario tra i livelli di sviluppo delle varie regioni che ne fanno parte.
- Nell'adempire alle procedure disposte dai regolamenti comunitari per l'adozione di Piani Operativi Regionali volti a regolamentare le azioni, gli interventi e gli strumenti di programmazione operativa per il periodo 2007/2013, la Giunta Regionale, con deliberazione n. 1921 del 9 novembre 2007, pubblicata sul BURC speciale del 23 novembre 2007, ha preso atto della Decisione della Commissione europea di approvazione del Programma Operativo Regionale Campania FESR 2007-2013.
- L'articolo 7 del Regolamento (CE) n. 1828/06 stabilisce che "l'Autorità di Gestione assicura che gli interventi informativi e pubblicitari siano realizzati conformemente al piano di comunicazione che mira alla massima copertura mediatica utilizzando diverse forme e metodi di comunicazione al pertinente livello territoriale";
- La Giunta Regionale con deliberazione n. 227 del 6 febbraio 2008, pubblicata sul BURC n. 13 del 31 marzo 2008, ha approvato il Piano di Comunicazione dei POR Campania FESR 2007/2013, quale strumento volto garantire:

1. trasparenza e accessibilità relativamente alle opportunità offerte, fornendo informazioni affinché l'accesso agli atti pubblici diventi più facile;
2. conoscenza da parte dei cittadini dei benefici e dei risultati del POR;

3. consapevolezza del ruolo svolto dall'Unione europea, dall'Italia e dalla Regione Campania per lo sviluppo innovativo e sostenibile del territorio.

DATO che:

- La recente normativa comunitaria in materia di Fondi Strutturali ribadisce l'importanza del ruolo degli strumenti di informazione e comunicazione. In particolare, i nuovi obblighi in materia di informazione e pubblicità degli interventi cofinanziati dai Fondi Strutturali e dal PSR dovranno tener conto non solo dell'Iniziativa Europea per la Trasparenza (ETI) ma anche dei documenti chiave della DG Comunicazione della Commissione europea.
- Il Regolamento (CE) n. 1083/2006 stabilisce le disposizioni comuni per le tre fonti di finanziamento delle azioni strutturali (FESR, FSE, Fondo di coesione) e del PSR, con l'obiettivo finale di garantire l'informazione e la trasparenza dell'intervento strutturale sui territori e valorizzare il ruolo delle comunità locali.
- Nel Regolamento (CE) n. 1828/2006 della Commissione dell'8 dicembre 2006, all'art. 5, comma 3, punto f) si identificano i soggetti con i quali impostare gli interventi di comunicazione, fra i quali compaiono i Centri di informazione sull'Europa e le Rappresentanze della Commissione negli Stati membri.
- In data 6/7/2007 la Rappresentanza in Italia della Commissione e la DG Politica regionale hanno inviato alle Autorità di Gestione una lettera (prot. n. 06935) per sollecitare il coinvolgimento dei centri Europe Direct nei piani di comunicazione dei Programmi Operativi 2007/2013 utilizzando "il Know how già esistente presso i centri sulle materie europee, al fine di migliorare la comunicazione del <valore aggiunto> europeo nel contesto della politica di coesione".

VISTA la lettera d'intenti della Regione Campania (prot. 2008.080209, del 29.02.2008) nella quale si dichiara la volontà di collaborare alle attività dell'antenna Europe Direct Caserta;

LETTO il Piano di Comunicazione relativo al POR FESR 2007/2013;

LETTO il programma di attività del centro Europe Direct Caserta per il periodo 2009/2012

Tutto ciò premesso

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

Premessa

La premessa costituisce parte integrante del presente protocollo d'intesa.

Art. 2

Oggetto del protocollo d'intesa

Il presente protocollo disciplina i rapporti tra il centro d'informazione Europe Direct Caserta - Provincia di Caserta e la Regione Campania in merito alle attività di informazione e comunicazione sulle politiche di coesione e all'utilizzo dei Fondi Strutturali per il periodo 2007/2013.

Art. 3

Obiettivi generali ed operativi

In virtù della comunanza di intenti e della condivisione delle strategie di intervento, i soggetti firmatari del presente protocollo s'impegnano a collaborare per il perseguimento dei seguenti **obiettivi generali**:

- migliorare la conoscenza dei cittadini in merito alle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione europea e favorirne l'accessibilità per i potenziali beneficiari;
- potenziare la comunicazione interistituzionale e rafforzare reti di partenariato, per raggiungere un pubblico più ampio possibile

Obiettivi operativi

Gli obiettivi generali declinati per grandi categorie di destinatari portano all'individuazione dei seguenti **obiettivi operativi**:

- a. informare in maniera adeguata e capillare i cittadini sulle strategie d'intervento i benefici attesi e i risultati del POR Campania, rendendoli consapevoli del ruolo dell'Unione europea e del valore aggiunto delle politiche comunitarie per lo sviluppo innovativo e sostenibile del territorio e della società regionale, per potenziare la competitività economica e per rafforzare la coesione economica;
- b. garantire che il programma operativo POR FESR 2007/2013 venga ampiamente diffuso e sia facilmente accessibile a tutti gli interessati e potenziali beneficiari;
- e. fornire informazioni ed assistenza adeguata ai beneficiari, sensibilizzandoli rispetto valore degli interventi e delle esigenze di pubblicizzazione dei risultati;

Art. 4

Attività

Le parti s'impegnano a collaborare ai fini della realizzazione delle seguenti attività:

- diffusione, attraverso i propri mezzi ed i canali implementati, delle reciproche campagne di comunicazione su tematiche comunitarie, con l'obiettivo di una disseminazione capillare dei prodotti informativi cartacei e multimediali realizzati dalle parti;
- azioni di animazione, per quanto di propria competenza ed in ragione delle proprie risorse, volte ad ampliare la Conoscenza dei cittadini sull'Unione europea e sulle opportunità di finanziamento che essa offre, in particolare per quel che riguarda la politica di Coesione per il periodo 2007-2013;
- specifici progetti d'informazione e comunicazione, da implementare attraverso l'organizzazione congiunta di seminari ed eventi, relativi a tematiche europee di grande interesse per i cittadini;
- cooperazione in ragione delle specifiche aree tematiche di competenza in vista della realizzazione degli eventi di ampia portata, previsti nei rispettivi piani di comunicazione delle parti.

Art. 5

Durata

Il presente Protocollo d'Intesa, che si compone di pagine 5, decorre dal giorno della sottoscrizione tra le parti sino al termine del POR FESR 2007/2013, fissato per il 31.12.2013.

Art. 6

Modifiche

Le parti si riservano in ogni momento di richiedere modifiche totali o parziali del presente atto, subordinando tuttavia l'operatività delle modifiche medesime alla loro approvazione da parte di tutti i firmatari.

Caserta,

Per la PROVINcIA DI CASERTA

Raffaele Parretta,

Dirigente del Settore programmazione e Programmi Comunitari

Per la REGIONE CAMPANIA

Stefano Porro,

Dirigente del Settore Stampa. Documentazione, BURC e URP

Protocollo d'intesa tra l' U.R.P.
della Giunta Regionale della Campania
e
il Settore Ambiente e Qualità
del Comune di Avellino

*in rapporto alle attività di informazione e comunicazione
del Servizio di Raccolta differenziata dei rifiuti nella Città di Avellino*

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra

REGIONE CAMPANIA, rappresentata da
.....domiciliato presso la Giunta Regionale della Campania, Via S. Lucia n° 81, 80132 Napoli,
nella qualità di funzionario delegato a rappresentare, per il presente atto, il Dirigente del Settore
“Stampa, Documentazione ed Informazione” dr. Stefano Porro;

SETTORE AMBIENTE E QUALITA' DEL COMUNE DI AVELLINO, rappresentato da
.....

PREMESSO che:

- la Giunta Regionale della Campania è presente ad Avellino con il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato in Piazza della Libertà n° 8, che opera come strumento di informazione e comunicazione finalizzato, tra l'altro, a favorire i contatti tra i cittadini e l'Ente Regione;
- il Comune di Avellino, a partire da ha avviato sul territorio cittadino la raccolta differenziata dei rifiuti. Tale servizio prevede il sistema
- la gestione dei rifiuti costituisce attività di pubblico interesse la cui gestione (“D.Lgs.22/97”) si ispira ai principi di responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione, utilizzo e consumo di beni da cui originano. Ciò deriva dalla constatazione del ruolo strategico, primario, da protagonista, che l'utente – il cittadino – svolge nell'ambito del rapporto con l'erogatore del servizio. La raccolta differenziata, infatti, è indispensabile per la realizzazione del ciclo integrato dei rifiuti. Affinché l'obiettivo possa essere centrato, è necessaria la collaborazione di tutti, perché solo con l'impegno individuale di ciascun cittadino, la raccolta differenziata si può tradurre in uno strumento efficace per risolvere il problema dello smaltimento dei rifiuti e migliorare la qualità di vita nel nostro territorio.

VISTO che:

- la Giunta Regionale della Campania, attraverso il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico di Avellino, intende collaborare fattivamente per facilitare la comunicazione e la comprensione del piano di **raccolta integrata** dei rifiuti da parte dei cittadini di Avellino, anche in considerazione della consolidata esperienza dei propri dipendenti che, oramai, dal febbraio 2003, sono attivi sul territorio guadagnando sempre maggiore visibilità e credibilità all'esterno;

Tutto ciò premesso

Le come sopra costituite

Si impegnano

- a porre in essere iniziative e programmi, nell'ambito delle rispettive sfere di competenza, nell'ottica di una sinergia indispensabile ai fini della efficacia e della efficienza dei servizi di igiene urbana con particolare riferimento alla Raccolta Differenziata;

In particolare

la Giunta Regionale della Campania, secondo un programma di attività da condividere con l'Assessorato all'Ambiente del Comune di Avellino, **si impegna**:

- a collaborare alla **realizzazione** dei progetti di comunicazione e informazione, mediante il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico, allo scopo di rinforzare il dialogo con i cittadini, ottimizzare e potenziare il servizio di raccolta differenziata;
- ad ospitare, in tale ottica, in determinati periodi dell'anno e per alcune ore della giornata, un infopoint presso la sede dell'U.R.P. in Piazza della Libertà n° 8, per favorire ulteriori approfondimenti sulla conoscenza dei sistemi di raccolta. Tutto ciò avverrà sia attraverso la distribuzione di materiale informativo, sia mediante chiarimenti, spiegazioni, delucidazioni che potranno essere forniti direttamente dal personale regionale in servizio presso l'U.R.P., opportunamente formato;
- a pianificare ed organizzare, di comune accordo con il Settore Ambiente e Qualità del Comune di Avellino, sottoscrittore del presente Protocollo d'intesa, un calendario sistematico di incontri pubblici finalizzati a fornire un'ampia e dettagliata informazione sui risultati derivanti dalla concreta applicazione del progetto di Raccolta Differenziata sul territorio;
- a verificare il livello di soddisfazione del servizio (customer satisfaction), diffondere i risultati delle rilevazioni, nonché trasmettere all'Amministrazione comunale eventuali suggerimenti o criticità espressi dai cittadini.

Il Settore Ambiente e Qualità del Comune di Avellino dal suo canto si impegna a:

- comunicare all'URP i progetti di informazione, comunicazione, sensibilizzazione ed educazione che si intendono realizzare nell'ambito della gestione dei rifiuti e per i quali si ritiene avvalersi del supporto tecnico offerto dell'URP;
- coinvolgere, pertanto, gli operatori dell'URP nelle varie fasi progettuali, in relazione alle risorse umane e strumentali che saranno messe a disposizione. Tali risorse saranno specificate di volta in volta per ciascun progetto;
- fornire all'URP ogni necessaria informazione e i materiali (manifesti, volantini, depliant, opuscoli, pubblicazioni,) relativi ai progetti di informazione, comunicazione, sensibilizzazione ed educazione avviati, o che si stiano per avviare, qualora si ritenga di avvalersi della collaborazione dell'URP per la realizzazione di azioni e di interventi previsti dai progetti,
- prestare, ove necessario, attività di formazione a favore del personale dell'URP, in modo che siano messi in grado di collaborare efficacemente ai progetti, con particolare attenzione all'attività di front-office con i cittadini utenti del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- acquisire i dati e le informazioni raccolte dall'URP a seguito delle attività di dialogo e ascolto dei cittadini, nonché i suggerimenti che perverranno dall'URP, al fine di migliorare i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- analizzare e, ove condivise ed essendovi le condizioni di fattibilità, realizzare congiuntamente, le proposte progettuali per l'informazione, la comunicazione, la sensibilizzazione e l'educazione nell'ambito della gestione dei rifiuti, che provengano dall'URP.

Il presente Protocollo d'Intesa decorre dalla sua sottoscrizione ed ha una durata di anni.....

letto, approvato e sottoscritto.

Per la Regione Campania

Per il Comune di Avellino