

## LA GIUNTA REGIONALE

Omissis

## DELIBERA

1. di approvare il progetto "Osservatorio Toscano dei Cetacei" allegato e parte integrante della presente deliberazione ai fini dell'invio dello stesso alle Amministrazioni interessate, con particolare riferimento al Ministero dell'Ambiente, alle Regioni Liguria e Sardegna, all'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano, alla Provincia di Livorno, al Comune di Capoliveri, per l'attivazione delle necessarie collaborazioni nonché delle eventuali ed ulteriori partecipazioni finanziarie alla realizzazione e gestione dell'iniziativa;

2. di contribuire al finanziamento del progetto attraverso un contributo pari ad € 120.000,00 da destinare, nel rispetto dei vincoli citati in narrativa, alla realizzazione delle sede dell'Osservatorio e all'acquisto delle attrezzature necessarie per consentire le attività dello stesso;

3. di prenotare la somma di € 120.000,00 sul capitolo n. 41044 (Fondo per gli investimenti e la promozione delle Riserve naturali e delle Aree Protette) del bilancio di previsione 2007;

4. di valutare l'opportunità di procedere al rifinanziamento del progetto a carico delle successive annualità in sede di predisposizione del prossimo V<sup>o</sup> Programma triennale delle aree protette 2008/2011 e del relativo Piano finanziario;

5. di dare mandato al Settore Tutela e Valorizzazione delle Risorse Ambientali con il supporto del Settore Affari Generali della Direzione Generale Politiche Territoriali e Ambientali di procedere all'attuazione del progetto mediante la predisposizione ed adozione, per quanto di competenza, degli atti necessari.

Il presente provvedimento, soggetto a pubblicità ai sensi dell'art. 41, comma 1, lett. a), della Legge Regionale 20 gennaio 1995, n. 9 "Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti", in quanto conclusivo di procedimento amministrativo, viene pubblicato per estratto ai sensi dell'art. 3, comma 2, della legge regionale 15 marzo 1996, n. 18, così come modificata dalla Legge Regionale 3 agosto 2000, n. 63.

*Segreteria della Giunta*  
*Il Direttore Generale*  
Valerio Pelini

## DELIBERAZIONE 10 aprile 2007, n. 248

**L.R. n. 77/2004 art. 8 - Proposta avanzata dalla sig.ra Piazzi Alessandra per la permuta di terreni appartenenti al P.A.F. della Regione Toscana ubicati in Comune di Monterotondo Marittimo (GR) con altro di sua proprietà. Determinazioni.**

## LA GIUNTA REGIONALE

Omissis

## DELIBERA

1. di disporre la procedura di permuta di terreni di proprietà della Regione Toscana posti in Comune di Monterotondo Marittimo (GR) identificati catastalmente al Foglio 29 particella 40/parte, particella 66/parte, particella 67, particella 24, per una superficie complessiva di mq 99.834 circa, con terreno di proprietà della Sig.ra Piazzi Alessandra, posto nel medesimo comune, identificato catastalmente al Foglio 28 particella 10 di mq 53.090 circa, se si verificheranno le condizioni previste dal punto 3 dell'art. 8 della L.R. n. 77/2004;

2. di dare mandato al Settore Patrimonio di compiere tutti gli atti necessari alla formalizzazione della permuta;

3. che tutte le spese relative alla permuta e da essa derivanti saranno a completo carico della Sig.ra Piazzi Alessandra, rimanendo a carico della R.T. la metà dell'onorario notarile.

Il presente provvedimento non è soggetto a pubblicazione in quanto non compreso nelle categorie indicate all'art. 41, comma 1, della L. R. n. 9/1995.

*Segreteria della Giunta*  
*Il Direttore Generale*  
Valerio Pelini

## DELIBERAZIONE 10 aprile 2007, n. 250

**Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti. Documento di attuazione anno 2007.**

## LA GIUNTA REGIONALE

Vista la legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti);

Vista la legge regionale 16 febbraio 2006 n. 4 (Interpretazione autentica dell'articolo 4 della legge regionale 12 gennaio 2000 n. 1);

Visto l'articolo 4 della l.r. 1/2000, il quale stabilisce che la Giunta regionale approva - in base agli indirizzi programmatici deliberati dal Consiglio regionale - un programma annuale in cui sono fissate le iniziative ammesse ai finanziamenti, le relative quote di finanziamento ed i contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni;

Vista la deliberazione 13 marzo 2007 n. 31 con la quale il Consiglio regionale approva il Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti per il triennio 2007-2009;

Visto il D.M. 18 dicembre 2006 del Ministero dello Sviluppo Economico "ripartizione del Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato da destinare ad iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 148 delle legge 23 dicembre 2000, n.388", che assegna alla Regione Toscana risorse per € 818.594,00;

Visto il decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico DG AMTC del 2 marzo 2007 "Modalità attuative per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori realizzate da parte delle Regioni e Province autonome (D.M. 18 dicembre 2006)";

Vista la deliberazione della Regione Puglia n. 458/05 che ha approvato il Programma Generale di Intervento denominato "La Puglia che consuma" che comprende l'intervento n. 3 denominato "In Form Azione" in cui è prevista una collaborazione con la Regione Toscana, con lo scopo di trasferire alla Regione Puglia l'esperienza maturata nel processo normativo a tutela dei consumatori, nella predisposizione degli atti, nell'organizzazione del servizio e nell'attuazione di attività di comunicazione;

Visto in merito il Protocollo d'intesa stipulato con la Regione Puglia in data 8 febbraio 2007 sulla base della deliberazione di Giunta Regionale n. 69 del 05/02/2007 che prevede il trasferimento alla Regione Toscana di € 79.000,00 per la realizzazione delle attività previste;

Vista la nota del 21 novembre 2006 con la quale la Fondazione Monte dei Paschi di Siena concede alla Regione Toscana un contributo di Euro 50.000,00 finalizzato al completamento dell'iniziativa regionale per la trasparenza dei prezzi e delle tariffe denominata Prezzinvista da realizzare tramite il Centro Tecnico per il Consumo;

Vista in merito la Deliberazione di Giunta Regionale n. 70 del 05 febbraio 2007 che accetta il finanziamento concesso;

Considerato che per l'acquisizione al bilancio regionale delle suddette risorse è stata inoltrata una

proposta di variazione sul bilancio di previsione 2007 in data 23/03/2007;

Considerato che il Documento di attuazione, sulla base di quanto previsto dal Piano pluriennale, individua gli sportelli come strumento per la realizzazione degli obiettivi ed in parte utilizza il numero degli sportelli di ciascuna associazione quale criterio per la distribuzione delle risorse.

Considerato che l'attivazione della Rete degli sportelli Prontoconsumatore ha avuto inizio nel 2002 con l'attuazione di un intervento previsto nel programma annuale approvato con DGR 740 del 15/07/2002, ed è stata implementata negli anni successivi con il contributo del Ministero dello Sviluppo economico ed in particolare con le risorse assegnate ai sensi del ai sensi del D.M. 3 luglio 2003 e D.M. 23/11/2004;

Ritenuto di individuare per l'anno 2007 i seguenti criteri per l'accreditamento degli sportelli della rete Prontoconsumatore, come previsti nell'allegato A della DGR 846 del 01/09/2003:

1. un accesso ad internet casella di posta elettronica;
2. segreteria telefonica;
3. orario esposto uguale o superiore a 6 ore settimanali complessive distribuite in almeno due giorni;
4. un responsabile di sportello;
5. prestazioni relative alle informazioni di primo impatto gratuite;
6. uffici sono ad uso esclusivo dei punti di assistenza durante gli orari di apertura ben distinti da altre attività;
7. targa per il riconoscimento dello sportello all'esterno dell'ufficio;

Considerato che in merito le associazioni dei consumatori hanno provveduto a comunicare l'elenco dei propri sportelli dichiarandone i requisiti e proponendone l'accreditamento per l'anno 2007;

Preso atto che il Documento di attuazione allegato, è conforme alle priorità indicate nel Piano 2007-2009 ed è stato predisposto sulla base delle disposizioni contenute nella Decisione n. 2 del 06 novembre 2006;

Preso atto che il Documento di attuazione individua le iniziative che vengono finanziate con le risorse assegnate dal Ministero dello Sviluppo Economico;

Considerato che, sulla base del decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico DG AMTC del 2 marzo 2007, è stato predisposto il "Programma generale di intervento" per la concessione dei finanziamenti assegnati con D.M.18/12/2006;

Considerato altresì che il Comitato Regionale Consumatori Utenti in data 15 marzo 2007 ha espresso, ai

sensi dell'articolo 2 della L.R. 1/2000, parere favorevole sul Documento di attuazione 2007;

Vista la legge regionale 22 dicembre 2006 n. 65, che approva il bilancio di previsione per l'anno finanziario 2007 nonché la propria deliberazione n. 1019 del 27/12/2006, che approva il bilancio gestionale 2007;

Visto il parere favorevole con prescrizioni espresso dal Presidente del CTP ai sensi dell'art. 2 comma 2 dell'allegato alla DGR 1131/2005 e dato atto che le suddette prescrizioni sono state accolte;

A voti unanimi

#### DELIBERA

1. di approvare, ai sensi dell'articolo 4 della L.R. 12 gennaio 2000 n. 1, il Documento di attuazione (allegato A), parte integrante e sostanziale del presente atto, contenente le iniziative finalizzate alla tutela del consumatore utente per l'anno 2007;

2. di approvare il "Programma generale di intervento" per la concessione dei finanziamenti assegnati con D.M.18/12/2006, (allegato B) parte integrante e sostanziale del presente atto;

3. di accreditare l'elenco degli sportelli delle associazioni a far parte della Rete degli sportelli Prontoconsumatore per l'anno 2007 (allegato C) parte integrante e sostanziale del presente atto;

4. di dare atto che il finanziamento delle iniziative previste nel programma annuale 2007, pari a complessivi Euro 1.318.587,00 graverà sul bilancio 2007 come segue:  
- € 300.000,00 sul capitolo n. 11026 "Interventi per

la tutela e la difesa dei consumatori" del bilancio 2007, utilizzando a tal fine le risorse già prenotate su tale capitolo a fronte della citata D.C.R. n. 31 del 13/03/2007;

- € 50.993,00 sul capitolo n. 24045 "Progetti e contributi relativi ad attività che coinvolgono le associazioni di tutela dei consumatori degli utenti che operano in ambito sanitario" del bilancio 2007, utilizzando a tal fine le risorse già prenotate su tale capitolo a fronte della citata D.C.R. n. 31 del 13/03/2007;

- € 20.000,00 sul capitolo n. 14015 "Spese correnti derivanti da trasferimenti ad enti pubblici per attività e progetti del settore statistica" del bilancio 2007, utilizzando a tal fine le risorse già prenotate su tale capitolo a fronte della citata D.C.R. n. 31 del 13/03/2007;

- € 50.000,00 tramite le risorse finanziarie derivanti dal contributo della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, accettate con DGR 70 del 05/02/2007, in corso di acquisizione al bilancio regionale;

- € 79.000,00 tramite le risorse finanziarie assegnate alla Regione Toscana con D.G.R. Regione Puglia n. 458/05, in corso di acquisizione al bilancio regionale;

- € 818.594,00 tramite le risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale.

Il presente atto è soggetto a pubblicità ai sensi della L.R. 20 gennaio 1995 n. 9 in quanto conclusivo di procedimento amministrativo e se ne dispone la pubblicazione per intero, compreso l'allegato A, sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana ai sensi dell'articolo 2, comma 3, della legge regionale 15 marzo 1996 n.18.

*Segreteria della Giunta*  
*Il Direttore Generale*  
Valerio Pelini

SEGUE ALLEGATO

**REGIONE  
TOSCANA**



**Documento di attuazione  
anno 2007**

**Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti.**

**(Programma annuale per la difesa dei consumatori e degli utenti ai sensi della legge regionale 1/2000)**

**INDICE****PREMESSA**

1. Legge regionale 1/2000 Art. 4, comma 4, lettera A: iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente
2. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera B: iniziative che la Giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti;
3. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera B: iniziative che la Giunta intende realizzare tramite il Centro Tecnico per il Consumo (associazione i cui soci sono le associazioni di consumatori utenti ex art.1 comma 2 della legge regionale 4/2006);
4. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera C: elenco dei contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni.
5. Quadro finanziario del piano di attuazione.
6. Procedure di attuazione.
7. Modulistica.

**ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

## RIFERIMENTI NORMATIVI

**L.R. 1 DEL 12 GENNAIO 2000****D.C.R. n. 31 del 13 marzo 2007**

## ASSESSORE COMPETENTE

**Anna Rita Bramerini**

## DIREZIONE GENERALE

**Presidenza**

## SETTORE COMPETENTE

**Tutela dei consumatori e degli utenti – politiche di genere e di promozione delle pari opportunità**

## DIRIGENTE RESPONSABILE

**Antonella Turci**

## ALTRE STRUTTURE REGIONALI COINVOLTE

**DG PRESIDENZA**

Settore COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA. EVENTI E TUTELA DEL MARCHIO

Settore INFORMAZIONE MULTIMEDIALE

**DG SVILUPPO ECONOMICO**

Area di Coordinamento POLITICHE PER IL TURISMO, COMMERCIO E ATTIVITA' TERZIARIE

Area di Coordinamento POLITICHE PER LO SVILUPPO RURALE

**DG PTA**

Area di Coordinamento TRASPORTI E LOGISTICA

Settore AFFARI GENERALI

**DG DIRITTO ALLA SALUTE E POLITICHE DI SOLIDARIETA'**

Area di Coordinamento SANITA'

Settore FORMAZIONE, PROMOZIONE DELLA SALUTE, COMUNICAZIONE E GOVERNO CLINICO

**DG POLITICHE FORMATIVE BENI E ATTIVITA' CULTURALI**

Area di Coordinamento ORIENTAMENTO, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

**DG ORGANIZZAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO**

Area di Coordinamento RETI DI GOVERNANCE DEL SISTEMA REGIONALE E INGEGNERIA DEI SISTEMI INFORMATIVI E DELLA COMUNICAZIONE

## SOGGETTI ESTERNI COINVOLTI

**Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco regionale ex art. 3 legge regionale 1/2000****Centro Tecnico per il Consumo****Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo****Unioncamere Toscana****Camera di Commercio di Firenze****Comune di Firenze**

**PREMESSA**

Il presente documento di attuazione da esecuzione per l'anno 2007 al Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori approvato dal Consiglio Regionale con Deliberazione n. 31 del 13 marzo 2007.

Per la sua redazione si è fatto riferimento alle disposizioni contenute nel Modello analitico approvato con decisione n. 2 del 6 novembre 2006 ed in particolare al Modello C - *Indicazioni per l'elaborazione dei documenti di attuazione annuale di piani/programmi pluriennali (art. 10 bis L.R. 49/99)*.

Per il raggiungimento degli obiettivi alle risorse stanziare dal bilancio regionale si sommano:

- € 818.594,00 assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006
- € 79.000,00 assegnate dalla Regione Puglia sulla base di una convenzione stipulata l'8 febbraio 2007 per la realizzazione dell'intervento "La Puglia che consuma"
- € 50.000,00 assegnate dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena

Per la realizzazione del "Programma generale di intervento" previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 e decreto di attuazione del 2 marzo 2007 sono state attivate una serie di iniziative raggruppate in un unico intervento ministeriale denominato "La Toscana dei consumatori". Tali iniziative rappresentano organicamente un sistema di informazione e assistenza ai cittadini consumatori utenti della Toscana e realizzate da soggetti che a vario titolo contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano triennale.

Per dare piena operatività e consentire una maggiore organicità di intervento, il presente documento comprende le procedure di attuazione e la modulistica, questo consente anche di definire in modo chiaro e trasparente i rapporti fra soggetti attuatori (associazioni) e amministrazione regionale.

## 1. Legge regionale 1/2000 Art. 4, comma 4, lettera A: iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente

### 1.1 Progetto NEPIM (Interreg IIIC Ovest)

Il progetto Network for the Promotion of the Internal Market in European Region through consumer topics (NEPIM), presentato dal capofila Verbraucherschutzzentrale V.o.G (Centro di tutela dei consumatori con sede ad Eupen, Belgio, Regione Vallona), ha come obiettivo quello di promuovere, tramite un sistema di rete, una maggiore consapevolezza delle esigenze e dei problemi dei consumatori e di contribuire allo sviluppo regionale in particolare tramite lo sviluppo sostenibile.

La Regione Toscana ha aderito al progetto con delibera n. 1267 del 27 dicembre 2005, ha stanziato nel 2006 le risorse necessarie per la realizzazione dell'iniziativa (DGR 244/2006 e DGR731/2006). Nel 2007 è prevista la realizzazione di un Meeting a Firenze nei giorni 7 e 8 maggio che ha per tema la soluzione stragiudiziale delle controversie in ambito turistico.

E' necessario garantire al Meeting la partecipazione delle associazioni dei consumatori che sono coinvolte attivamente nella promozione e sviluppo dell'ADR in Toscana. A tale scopo il Centro Tecnico per il Consumo è chiamato a dare un supporto all'attuazione dell'evento facendosi carico sia di alcuni aspetti organizzativi che della ricerca, elaborazione e produzione di documenti.

Il coinvolgimento delle associazioni attraverso il CTC è necessario anche nel perseguimento dell'obiettivo di estendere la rete europea garantendo la massima partecipazione delle organizzazioni regionali a difesa dei consumatori. L'attività non comporta oneri a carico del bilancio 2007.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
			<b>€ 0,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Espluca le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3
Strategie del DPEF	Si integra con i Progetti integrati strategici 1.4 (innovazione e sostenibilità dell'offerta turistica e commerciale), 3.2 (sostenibilità e competitività del sistema energetico), 4.4 (efficienza, riorganizzazione, semplificazione)
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo generale n. 3: tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori/utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali, promovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob.vo specifico n. 3.1: aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale
Azioni del piano triennale	3.1.2 iniziative per razionalizzare e diffondere la tutela stragiudiziale delle controversie
Attori previsti	Regione – CTC – Associazioni - Sistema camerale
Strumenti	Attività preliminare ad accordi da realizzarsi con soggetti interessati
Risultati attesi nel piano triennale	Riduzione del danno economico alle famiglie
Indicatori di risultato	Numero partecipanti all'iniziativa
Altri piani e programmi regionali	Turismo – PRSE
Strumenti della programmazione locale	Nn



## 1.2 La Toscana dei Consumatori: Osservatorio prezzi.

**Programma generale di intervento “La Toscana dei consumatori” per la concessione dei finanziamenti assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 secondo quanto disposto dal decreto di attuazione del 2 marzo 2007.**

### Iniziativa inserita nell'intervento n. 1 “la Toscana dei consumatori”

La collaborazione tra l'Ufficio Tutela del Consumatore Utente e il Settore Sistema Statistico Regionale della Regione Toscana e l'Ufficio Comunale di Statistica di Firenze ha portato fin dal mese di aprile 2005 alla produzione dei rapporti mensili “Le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) nelle città toscane”, dedicati all'analisi della dinamica dei prezzi in Toscana, attraverso i dati della rilevazione dei prezzi al consumo che mensilmente i capoluoghi di provincia svolgono

Ancora oggi ciò che impedisce un'analisi approfondita dei dati è la scarsa omogeneità della qualità della rilevazione stessa sul territorio dei diversi comuni capoluogo.

Gli obiettivi per l'anno in corso sono:

- proseguire l'analisi sui dati regionali nel complesso, che Istat ha reso disponibile, e sui dati comunali con le differenziazioni precedentemente indicate.
- costituire formalmente l'osservatorio prezzi presso il Comitato Regionale Consumatori Utenti con la partecipazione dei soggetti maggiormente interessati;
- promuovere il superamento delle situazioni di difficoltà della rilevazione nei comuni toscani;
- realizzare un programma di approfondimenti su temi di interesse regionale e locale utilizzando i dati che Istat conferisce all'Osservatorio nazionale prezzi e tariffe.

L'iniziativa prevede la collaborazione con l'ISTAT ed il Comune di Firenze e verrà realizzata d'intesa con il Settore Sistema Statistico Regionale.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	142	14015	€ 20.000,00
Stato risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale			€ 20.000,00
		<b>Totale</b>	<b>€ 40.000,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3
Strategie del DPEF	Si integra con i Programmi strategici 1.4 (Innovazione e sostenibilità dell'offerta turistica e commerciale), 1.6 (sistema dei servizi pubblici locali a rilevanza economica), 4.2 (la società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government)
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo n 4: promozione dell'educazione e dell'informazione della cittadinanza in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob. Specifico 4.1: consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole
Azioni del piano triennale	Iniziative condivise con le categorie economiche nei mercati dei beni e dei servizi
Attori previsti	Regione Toscana, CRCU, Enti pubblici e privati interessati, Organizzazioni di categoria, comuni
Strumenti	Strumenti negoziali e di comunicazione
Risultati attesi nel piano triennale	Informazione più dettagliata e tempestiva sui movimenti del mercato e sul meccanismo di creazione e sviluppo dei prezzi
Indicatori di risultato	Iniziative attivate e persone coinvolte
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A. e P.I.G.I.
Strumenti della programmazione locale	

### 1.3 La Toscana dei consumatori: iniziativa speciale territori montani

**Programma generale di intervento “La Toscana dei consumatori” per la concessione dei finanziamenti assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 secondo quanto disposto dal decreto di attuazione del 2 marzo 2007.**

#### Iniziativa inserita nell'intervento n. 1 “la Toscana dei consumatori”

L'iniziativa prevede di realizzare attività informativa nei territori delle comunità montane con l'utilizzo degli sportelli itineranti. In via sperimentale per l'anno in corso tale iniziativa verrà attivata dal settore regionale competente in materia di tutela dei consumatori. E' necessario mettere a punto un sistema efficace di collaborazione con gli enti locali interessati, anche attraverso le loro rappresentanze regionali.

L'obiettivo è di organizzare giornate informative presso i mercati dei comuni montani in modo da toccare tutte le comunità montane toscane. In tale attività verranno coinvolte le associazioni dei consumatori presenti localmente e i settori regionali che hanno prodotto e hanno intenzione di diffondere informazioni ai cittadini in qualità di consumatori utenti.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Stato risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale			<b>€ 35.000,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Espluca le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3
Strategie del DPEF	Si integra con i Programmi strategici 1.5 (innovazione e qualità del sistema rurale, agricolo e forestale), 1.6 (sistema dei servizi pubblici locali a rilevanza economica), 1.7 (accessibilità territoriale, mobilità integrata), 2.3 (coesione e integrazione socio-sanitaria nella società della salute), 4.1 (partecipazione, <i>governance</i> , sistema delle autonomie, aree vaste), 4.2 (la società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government)
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo n 4: promozione dell'educazione e dell'informazione della cittadinanza in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob. Specifico 4.1: consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole
Azioni del piano triennale	4.1.1 Formazione degli operatori degli sportelli; 4.1.2 Attività informativa redazionale; 4.1.4 Organizzazione/partecipazione a eventi di comunicazione; 4.1.5 Iniziative condivise con categorie economiche nei mercati dei beni e dei servizi
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni, Enti Locali
Strumenti	Partecipazione a eventi pubblici in località disagiate tramite l'utilizzo di automezzi predisposti alla comunicazione/formazione in dotazione al CTC
Risultati attesi nel piano triennale	Aumento del livello consapevolezza dei propri diritti da parte della cittadinanza “lontana”
Indicatori di risultato	Quantità degli incontri e aumento del numero di sportelli delle Associazioni di tutela
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A., P.I.G.I., P.S.R.
Strumenti della programmazione locale	

#### 1.4 La Toscana dei consumatori: Commissione di verifica

**Programma generale di intervento “La Toscana dei consumatori” per la concessione dei finanziamenti assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 secondo quanto disposto dal decreto di attuazione del 2 marzo 2007.**

**Attività prevista dall’art. 12 del decreto di attuazione del 2 marzo 2007.**

Il Ministero dello sviluppo economico ha previsto nell’art. 12 del decreto di attuazione del D.M. 18 dicembre 2006, che ogni regione debba nominare una commissione di verifica composta da un rappresentante della regione e da un rappresentante designato dal ministero.

La commissione ha il compito di effettuare la verifica sul programma finanziato dal ministero nel primo semestre del 2008.

Gli oneri della commissione sono a carico del programma finanziato e sono determinati dal soggetto beneficiario, in questo caso la Regione Toscana.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Stato risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale			<b>€ 4.000,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell’iniziativa con:

Strategie PRS	Nn
Strategie del DPEF	Nn
Obiettivi generali del Piano Triennale	Nn
Obiettivi specifici del piano triennale	Nn
Azioni del piano triennale	Nn
Attori previsti	Nn
Strumenti	Nn
Risultati attesi nel piano triennale	Nn
Indicatori di risultato	Nn
Altri piani e programmi regionali	Nn
Strumenti della programmazione locale	Nn

## 2. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera B: iniziative che la Giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti;

### 2.1 La Toscana dei Consumatori: Rete sportelli Prontoconsumatore

**Programma generale di intervento “La Toscana dei consumatori” per la concessione dei finanziamenti assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 secondo quanto disposto dal decreto di attuazione del 2 marzo 2007.**

#### Iniziativa inserita nell'intervento n. 1 “la Toscana dei consumatori”

Il progetto, la cui realizzazione è affidata, attraverso una specifica convenzione, alle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale, si prefigge di consolidare la presenza sul territorio della rete dei punti di assistenza al cittadino, per servizi di consulenza, assistenza, informazione, orientamento e cura degli interessi collettivi. Tali servizi contribuiscono al perseguimento della maggior parte degli obiettivi previsti nel piano di indirizzo triennale anche grazie ad attività programmate dalle associazioni e realizzate attraverso la rete degli sportelli.

La costituzione di tale rete, avviata con il programma 2002, ha ormai portato al riconoscimento da parte della Regione Toscana di 91 sportelli territoriali. E' previsto anche l'utilizzo di due punti di assistenza itineranti, costituiti ciascuno da un mezzo attrezzato ad ufficio mobile.

Di seguito sono elencate le singole iniziative presentate dalle associazioni che verranno realizzate:

Associazione	protocollo	Titolo iniziativa
ACU TOSCANA	265330 del 03/10/2006 89666 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sportello ACU Toscana SGQ</li> <li>• 7sportelli ACU Toscana SGQ</li> <li>• ACU Toscana informa</li> </ul>
ADICONSUM TOSCANA	264050 del 29/09/2006 91933 del 30/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONS-consapevole</li> </ul>
ADOC TOSCANA	265272 del 03/10/2006 87936 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• InFormAzione Adoc</li> </ul>
ADUSBEF	265360 del 03/10/2006 88058 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e tenuta corsi aggiornamento</li> <li>• Potenziamento capillarità sportelli</li> <li>• Attività di sensibilizzazione del consumatore</li> <li>• Periodiche azioni di volantinaggio</li> </ul>
CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS	264102 del 26/09/2006 91544 del 30/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti e salute</li> <li>• Giustizia per la salute</li> </ul>
CODACONS TOSCANA	265297 del 03/10/2006 89674 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziamento rete sportelli Codacons</li> </ul>
CONFCONSUMATORI TOSCANA	265317 del 03/10/2006 89685 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confconsumatori per la crescita della tutela dei consumatori toscani</li> </ul>
FEDERCONSUMATORI TOSCANA	258818 del 25/09/2006 90550 del 29/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di consulenza, informazione/formazione, promozione e tutela dei diritti dei consumatori/utenti nei settori della sanità, credito, servizi di interesse pubblico, commercio, telefonia, sicurezza e qualità degli alimenti</li> </ul>
LEGA CONSUMATORI ACLI TOSCANA	266474 del 03/10/2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di formazione in diritto dei consumatori: gli strumenti di tutela del consumatore</li> <li>• Diffondere la cultura della legalità, non pagare l'illegalità per combatterla</li> <li>• Insegnare ai ragazzi come si risparmia. Le banche e gli utenti</li> <li>• L'indebitamento delle famiglie oggi e gli scenari domani. Il consumatore insolvente: problemi</li> </ul>

		<p>e bisogni di tutela per un uso responsabile del denaro. Manuale antiusura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelli senza tetto ma con la legge: avvocati di strada</li> <li>• Campagna sull'uso corretto dei farmaci</li> <li>• Problemi emergenti in età adolescenziale: l'obesità dell'adolescente, dagli integratori al doping, l'adolescente ed i media</li> </ul>
MOVIMENTO CONSUMATORI	264113 del 29/09/2006 88053 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giustizia per i consumatori</li> <li>• SOS Turista</li> <li>• Educazione al consumo</li> <li>• Uso corretto dei farmaci</li> <li>• Prevenire l'usura in Toscana</li> <li>• Difesa dei soggetti svantaggiati</li> <li>• Ricerca di clausole vessatorie nei contratti</li> </ul>
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	88068 del 27/03/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rete sportelli prontoconsumatore</li> </ul>
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI TOSCANA	265342 del 03/10/2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto scuola Diario Europa</li> <li>• Progetto Miele</li> <li>• Potenziamento degli sportelli attraverso lo sviluppo consulenza e il rafforzamento dell'assistenza legale</li> </ul>

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 136.500,00
Stato risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale			€ 591.500,00
		<b>Totale</b>	<b>€ 728.000,00</b>

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3. 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con tutti programmi strategici del DPEF
Obiettivi generali del Piano Triennale	Tutti gli Obiettivi Generali
Obiettivi specifici del piano triennale	Tutti gli Obiettivi Specifici
Azioni del piano triennale	Tutte le azioni del Piano triennale prevedono il coinvolgimento della Rete degli sportelli Prontoconsumatore
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni
Strumenti	Sportelli, Scuole, Corsi di formazione, Strumenti normativi e negoziali, Eventi e manifestazioni pubbliche
Risultati attesi nel piano triennale	Crescita della consapevolezza consumeristica della cittadinanza
Indicatori di risultato	Aumento della casistica di ricorso al sostegno degli sportelli, aumento degli sportelli accreditati dalla Regione Toscana nella Rete Prontoconsumatore, aumento delle adesioni alle Associazioni
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A., P.I.G.I., P.S.R.
Strumenti della programmazione locale	

### 3. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera B: iniziative che la Giunta intende realizzare tramite il Centro Tecnico per il Consumo (associazione i cui soci sono le associazioni di consumatori utenti ex art.1 comma 2 della legge regionale 4/2006);

#### 3.1 La Toscana dei consumatori: Cittadino Informato

Programma generale di intervento “La Toscana dei consumatori” per la concessione dei finanziamenti assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2006 secondo quanto disposto dal decreto di attuazione del 2 marzo 2007.

#### Iniziativa inserita nell'intervento n. 1 “la Toscana dei consumatori”

L'iniziativa tende a consolidare il sistema di raccolta, elaborazione e diffusione dell'informazione messa a punto dal Centro tecnico per il consumo attraverso:

- la testata online prontoconsumatore.it e prezzinvista;
- il centro di documentazione;
- la manifestazione “La Toscana dei consumatori”

In particolare per quanto concerne la manifestazione regionale il Comitato Regionale Consumatori Utenti si è già espresso sulla sede e sul periodo di realizzazione. Per l'anno 2007 che è stata individuata nella città di Pisa e la manifestazione si terrà orientativamente nelle settimane centrali del mese di settembre.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 33.500,00
Stato risorse finanziarie assegnate con D.M. 18/12/2006 in corso di acquisizione al bilancio regionale			€ 168.094,00
		<b>Totale</b>	<b>€ 201.594,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3. 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con tutti programmi strategici del DPEF
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo generale 4: promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob.vo specifico 4.1: consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in maniera consapevole
Azioni del piano triennale	Azione 4.1.1: Formazione degli operatori degli sportelli; 4.1.2: Attività informativa redazionale; 4.1.4: Organizzazione /partecipazione a eventi e manifestazioni; 4.1.5: Iniziative condivise con le categorie economiche nei mercati dei beni e dei servizi
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni
Strumenti	Siti web, attivazione di archivi e centri di documentazione elettronici, manifestazione “La Toscana dei Consumatori”
Risultati attesi nel piano triennale	Crescita della consapevolezza consumeristica della cittadinanza
Indicatori di risultato	Numero di accessi ai siti web, partecipazione alle manifestazioni/eventi da parte della popolazione e suo eco sugli organi di informazione
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A., P.I.G.I.
Strumenti della programmazione locale	

### 3.2 Educazione alimentare Giovani Consumatori

L'educazione alimentare nelle scuole rappresenta un aspetto importante nella prevenzione dei disturbi del comportamento alimentare. Per questo l'attività proposta dal Centro Tecnico per il Consumo rappresenta un'iniziativa complementare al lavoro che viene svolto da parte della direzione generale Diritto alla salute e politiche di solidarietà.

Il programma dà continuità all'attività avviata con il programma 2006 e prevede un coinvolgimento degli istituti scolastici nella realizzazione di laboratori e nella crescita del portale dedicato e denominato appunto giovaniconsumatori.it di cui il Centro Tecnico per il Consumo gestisce la funzionalità.

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	243	24045	<b>€ 50.993,00</b>

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Espluca le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3. 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con tutti programmi strategici del DPEF
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo generale 1: Tutela della salute dei consumatori/utenti; Obiettivo generale 2: Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti e dei processi produttivi con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile; Obiettivo generale 4: Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob. Specifico 1.1: Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita; Ob. Specifico 2.1: Aumentare la conoscenza su prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile; Ob. Specifico 2.2: Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva; Ob. Specifico 4.1: Consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole
Azioni del piano triennale	Az. 1.1.2 e 2.1.2: Programmi educativi scolastici; Az. 4.1.2: Attività formativa redazionale; Az. 4.1.5: Iniziative condivise con categorie economiche e/o enti (scuole)
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Scuole, altre Regioni dell'Italia Centrale
Strumenti	Sito web <a href="http://www.giovaniconsumatori.it">www.giovaniconsumatori.it</a>
Risultati attesi nel piano triennale	Crescita della consapevolezza consumeristica della cittadinanza in età scolare
Indicatori di risultato	Numero di accessi al sito, numero delle scuole partecipanti al Progetto
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A., P.S.R., P.I.G.I.
Strumenti della programmazione locale	

### 3.3 Trasparenza dei prezzi e delle tariffe

#### Finanziato con il contributo della Fondazione Monte dei Paschi di Siena

L'iniziativa si pone l'obiettivo di dare risalto agli interventi che sono promossi dalla Regione Toscana in materia di trasparenza dei prezzi e delle tariffe (Prezzinvista, osservatorio prezzi). In tal senso è necessario valutare i risultati ottenuti fino ad ora e rimodulare le attività al fine di ottenere la massima efficacia.

La Regione promuoverà quindi forme di coinvolgimento degli attori interessati facenti parte del mondo economico, istituzionale e dei consumatori per condividere strategie ed obiettivi per garantire l'impatto reale sul mercato dei beni e dei servizi.

Il Centro Tecnico per il Consumo realizzerà quindi, sulla base della propria proposta e delle risultanze del lavoro di concertazione, le attività per garantire la diffusione dell'informazione ai cittadini.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 10.000,00
Fondazione MPS risorse finanziarie accettate con DGR 70 del 05/02/2007 in corso di acquisizione al bilancio regionale			€ 50.000,00
		<b>Totale</b>	<b>€ 60.000,00</b>

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con i Programmi strategici 1.4, 1.5 e 1.6, 4.1 e 4.2
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo 3: Tutela dei diritti e degli interessi economici dei consumatori/utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob. Specifico 3.2: contribuire ad eliminare le clausole vessatorie dai contratti; Ob. Specifico 3.3: migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie
Azioni del piano triennale	Az. 3.2.1: iniziative congiunte col sistema camerale; Az. 3.3.1: campagne di informazione; Az. 3.3.2: interventi di carattere negoziale
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni, Operatori finanziari
Strumenti	Siti web dedicati, Osservatorio prezzi, strumenti di comunicazione
Risultati attesi nel piano triennale	Consapevolezza della cittadinanza circa il funzionamento del sistema creditizio e maggiore oculatezza nel ricorso al credito al consumo
Indicatori di risultato	Numero di accessi ai siti web dedicati
Altri piani e programmi regionali	P.I.G.I.
Strumenti della programmazione locale	



### 3.4 La Puglia che consuma

#### Finanziato con il contributo della Regione Puglia

La Regione Puglia, con propria deliberazione n. 458/05, ha approvato il Programma Generale di Intervento denominato "La Puglia che consuma", di cui fa parte l'intervento denominato "In Form Azione" che prevede tra i soggetti attuatori la Regione Toscana, con lo scopo di trasferire alla Regione Puglia l'esperienza maturata nel processo normativo a tutela dei consumatori, nella predisposizione degli atti, nell'organizzazione del servizio e nell'attuazione di attività di comunicazione;

A tale scopo con DGR n. 69 del 5 febbraio 2007 è stato approvato uno schema di convenzione sottoscritta in data 08 febbraio 2007 che prevede il trasferimento di risorse dalla Regione Puglia alla Regione Toscana per € 79.000,00 a fronte di attività di formazione e tutoraggio da realizzare.

Come previsto nella convenzione alla realizzazione degli obiettivi previsti dovranno essere coinvolti il Comitato Regionale Consumatori Utenti, per quanto di competenza, ed il Centro Tecnico per il Consumo, in qualità di associazione di secondo livello di cui fanno parte organizzazioni di tutela dei consumatori operanti in Toscana.

A tale scopo la Regione si riserva di utilizzare una quota per le spese direttamente sostenute e di trasferire al Centro Tecnico per il Consumo le risorse necessarie per la realizzazione dell'intervento.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione Puglia risorse finanziarie assegnate con D.G.R. Regione Puglia n. 458/05 in corso di acquisizione al bilancio regionale			€ 79.000,00

#### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplca le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3, 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con i Programmi strategici 1.2 (internazionalizzazione, cooperazione, promozione, marketing territoriale), 2.1 (qualità della formazione), 4.1 (partecipazione, <i>governance</i> , sistema delle autonomie, aree vaste), 4.2 (la società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government)
Obiettivi generali del Piano Triennale	Trattandosi di tutoraggio all'attività di una Regione che si affaccia solo ora alle problematiche del consumerismo vi sono sinergie e raccordi con tutti gli Obiettivi generali del Piano Triennale
Obiettivi specifici del piano triennale	Trattandosi di tutoraggio all'attività di una Regione che si affaccia solo ora alle problematiche del consumerismo vi sono sinergie e raccordi con tutti gli Obiettivi specifici del Piano Triennale
Azioni del piano triennale	Tutte le azioni che prevedono contenuti formativi
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni
Strumenti	Assistenza formativa in loco
Risultati attesi nel piano triennale	Crescita di una sinergia basata sulla creazione di una sensibilità alle tematiche del consumo da parte degli organi della Regione in questione
Indicatori di risultato	Numero di partecipanti alla formazione
Altri piani e programmi regionali	
Strumenti della programmazione locale	

#### 4. Legge regionale 1/2000 Art.4, comma 4, lettera C: elenco dei contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni.

A sostegno della loro funzionalità ed organizzazione, viene attribuito un contributo di € 10.000,00 per l'anno 2007 a ciascuna delle seguenti dodici associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui all'art. 3 della L.R. 1/2000:

1. ACU TOSCANA
2. ADICONSUM TOSCANA
3. ADOC TOSCANA
4. ADUSBEF
5. CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS
6. CODACONS TOSCANA
7. CONFCONSUMATORI TOSCANA
8. FEDERCONSUMATORI TOSCANA
9. LEGA CONSUMATORI ACLI TOSCANA
10. MOVIMENTO CONSUMATORI
11. MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
12. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI TOSCANA

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	<b>€ 120.000</b>

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3. 4.2, 4.3 e 4.4
Strategie del DPEF	Si integra con i Programmi strategici del settore 4
Obiettivi generali del Piano Triennale	Obiettivo 5: Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra consumatori/utenti e del loro diritto ad essere rappresentati; Obiettivo 6: Promozione della collaborazione tra Associazioni dei consumatori e Pubbliche Amministrazioni
Obiettivi specifici del piano triennale	Ob. Specifico 5.1: consolidare il ruolo di strutture di sostegno tecnico – professionale alle associazioni; Ob. Specifico 5.2: valorizzazione del ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti; Ob. Specifico 6.1: rendere effettivo il ruolo delle Associazioni
Azioni del piano triennale	Azione 5.1.1: sviluppo di servizi alle Associazioni da parte del CTC; Az. 5.2.1: supporto tecnico amministrativo al C.R.C.U.; Az. 6.1.1: formazione degli operatori degli sportelli delle Associazioni; Az. 6.1.3: Miglioramento degli strumenti di informazione dei cittadini
Attori previsti	Regione Toscana, CTC, Associazioni
Strumenti	Strumenti amministrativi, formativi e partecipativi
Risultati attesi nel piano triennale	Crescita del livello di qualità di assistenza alla cittadinanza
Indicatori di risultato	Incremento del numero di ore di assistenza alla cittadinanza da parte degli sportelli. Incremento del numero di sportelli di assistenza accreditati
Altri piani e programmi regionali	P.R.A.A., P.I.G.I., P.S.R.
Strumenti della programmazione locale	

**5. Quadro finanziario del piano di attuazione.**

<b>Fonti</b>	<b>Totale anno di attuazione</b>
U.E.	
Stato	€ 818.594,00
Regione	€ 350.993,00
Altri enti pubblici	€ 79.000,00
Totale finanziamenti pubblici(T1)	€ 1.248.587,00
Finanziamenti privati (T2)	€ 50.000,00
Totale(T=T1+T2)	€ 1.298.587,00
Costo (P)	€ 1.298.587,00
<b><i>Fattibilità finanziaria T-P</i></b>	<b>0</b>

## 6. Procedure di attuazione.

### P01. Modalità di attuazione

#### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura disciplina

- le modalità di presentazione degli interventi da parte delle associazioni dei consumatori
- le modalità di monitoraggio e rendicontazione delle risorse assegnate sulla base della L.R. 1/2000.

#### 2. RIFERIMENTI

- Legge regionale 1 del 12 gennaio 2000 art. 4.
- Modello MA01, MA02, MA03, MA04, MA05, MA06, MA07, MA08

#### 3. DESTINATARI

- Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale
- Centro Tecnico per il consumo
- Altri soggetti che ricevono contributi in base alla legge
- Dirigente
- Responsabile dell'Ufficio
- Personale addetto all'attività di istruttoria

#### 4. RESPONSABILITA'

- Legale rappresentante dell'associazione
- Dirigente del Settore
- Responsabile di P.O.
- Personale addetto all'attività di istruttoria

#### 5. PROCEDURA

##### 1. Richiesta contributi

L'associazione presenta il programma delle iniziative che intende realizzare nei termini previsti dalla legge regionale (entro il 30 settembre di ogni anno) sulla base dei moduli MA01 (richiesta assegnazione risorse) e MA02 (modulo descrizione iniziativa).

Successivamente all'approvazione del bilancio di previsione le associazioni potranno effettuare modifiche ed integrazioni al programma delle iniziative anche in seguito a specifiche richieste del settore regionale competente.

Il programma delle iniziative può essere presentato per fax, a mezzo di raccomandata a/r (nel caso farà fede la data del timbro di accettazione dell'ufficio postale).

Ogni programma delle iniziative dovrà essere composto da una richiesta (modulo MA01) corredata da tante descrizioni (modulo MA02) per quanti sono gli interventi che l'associazione intende ammettere a contributo.

I moduli dovranno essere compilati al computer avendo cura di scrivere all'interno degli spazi appositamente predisposti (formato tabella quindi di facile gestione), quindi dovranno essere stampati e sottoscritti.

## 2. Accredimento sportelli

Contestualmente alla presentazione del programma annuale delle iniziative (entro il 30 settembre), e ogni qualvolta si verificano variazioni sui dati degli sportelli, l'associazione deve presentare una dichiarazione sulla base del modulo MA06 contenente i dati aggiornati degli sportelli accreditati e degli sportelli non accreditati ma che hanno i requisiti e per i quali l'associazione intende proporre l'accredimento.

La Regione Toscana individua gli sportelli come strumento di attuazione del programma annuale e, in parte, criterio per la distribuzione delle risorse. Il programma annuale ne conferma o modifica i requisiti di accreditamento e approva l'elenco che costituisce parte integrante in qualità di allegato del programma stesso.

Gli sportelli accreditati in via sperimentale sono invitati a conservare ed aggiornare il "registro telefonate" MA07 e il "registro accessi sportello" MA08.

Le variazioni dei dati degli sportelli accreditati sopraggiunte successivamente all'approvazione del programma saranno rilevanti ai fini del controllo, tuttavia l'aggiornamento dell'elenco verrà effettuato con la successiva approvazione del programma.

Sarà invece cura delle associazioni e del Centro Tecnico per il Consumo provvedere all'aggiornamento in tempo reale dei dati all'interno di Prontoconsumatore.it ossia contestualmente all'invio dell'aggiornamento all'ufficio regionale. Qualora l'aggiornamento non venisse effettuato nei tempi previsti si attueranno i provvedimenti di cui al par. 7, punto 2.

## 3. Assegnazione risorse

La Regione Toscana approva il documento di attuazione del piano triennale ed assegna le risorse nei tempi previsti dalla legge liquidando un anticipo massimo dell'80% del contributo. L'atto di liquidazione finale sarà emesso entro **120 giorni** dal ricevimento del rendiconto dopo aver espletato almeno la verifica formale sul consuntivo ed averne riscontrato la regolarità. (sono fatti salvi i tempi tecnici di ragioneria e l'eventuale sospensione dei tempi per richiesta integrazioni).

## 4. Rendiconto

I finanziamenti assegnati alle associazioni devono essere rendicontati all'Amministrazione Regionale nei tempi previsti nel programma annuale, a cura del rappresentante legale dell'associazione.

Il rendiconto è composto da due parti:

- Consuntivo di spesa
- Dichiarazione sostitutiva di atto notorio

Il consuntivo di spesa deve essere predisposto attraverso il modulo MA04 ed inviato come allegato al modulo MA05, dichiarazione sostitutiva, che ne attesta la veridicità.

La dichiarazione sostitutiva deve essere redatta sulla base del modulo MA05 e sottoscritta dal legale rappresentante dell'associazione con allegata una fotocopia del documento di identità

Sono fatte salve le modalità di rendiconto previste da altri strumenti finanziari la cui disciplina è contenuta nei relativi impegni di spesa.

Per i progetti cofinanziati da altri soggetti deve essere contabilizzata sul rendiconto regionale solo la quota parte delle spese sostenute a carico del finanziamento regionale.

## 5. Monitoraggio

Contestualmente al rendiconto l'associazione deve presentare un monitoraggio dell'attività svolta per ogni iniziativa finanziata compilando un modulo MA03.

Il monitoraggio si divide in due parti:

- relazione sull'attività svolta
- scheda di sintesi

La relazione sull'attività svolta costituita da:

- a) attività di sportello
- b) attività d'informazione
- c) attività istituzionali

In ogni riquadro dovranno essere descritte analiticamente le attività realizzate se pertinenti, dovranno essere inoltre analizzati in dettaglio e commentati i dati che verranno riportati nella scheda di sintesi dando una lettura, ove possibile, degli effetti generati secondo gli aspetti economici, ambientali, della salute ed in un'ottica di pari opportunità.

Per l'attività istituzionale è necessario sintetizzare i contributi che sono stati apportati dai rappresentanti delle associazioni in gruppi di lavoro, comitati, ed altri organismi pubblici.

Nella scheda di sintesi dovranno essere riportati i dati di monitoraggio precedentemente descritti. Dovranno essere inseriti solo i dati pertinenti alle attività realizzate.

Tutti i monitoraggi resi dalle associazioni andranno a far parte di un rapporto annuale realizzato dal Centro Tecnico per il Consumo.

#### **6. Verifica**

La Regione provvederà alla verifica delle rendicontazioni e alla vidimazione dei giustificativi di spesa originali. Procederà inoltre alla verifica del possesso dei requisiti degli sportelli. Le verifiche vengono effettuate sulla base di apposita procedura PA02.

#### **7. Non ammissione e revoca dei contributi**

Decorso il termine di presentazione dei documenti di cui ai punti precedenti (richiesta contributi, accreditamento sportelli, rendiconto, monitoraggio) senza che l'associazione abbia provveduto all'adempimento la Regione Toscana provvede entro **15 giorni** ad inviare un sollecito determinando il termine ultimo di presentazione della documentazione. Tale termine non dovrà superare i **60 giorni** dalla scadenza precedente. Decorso tale termine la Regione Toscana provvederà:

1. Per la mancata richiesta di contributo, **alla non ammissione dell'associazione al finanziamento nel programma dell'anno successivo.**
2. Per il mancato aggiornamento delle caratteristiche di accreditamento degli sportelli, **alla riduzione del 20% del finanziamento di cui alla parte b) del programma dell'anno successivo.**
3. Per la mancata presentazione del rendiconto **alla revoca del contributo ed al recupero delle somme liquidate, anche riservandosi di trattenere la somma da successivi finanziamenti assegnati all'associazione.**
4. Per la mancata presentazione del monitoraggio **alla riduzione del 50% del finanziamento di cui alla parte b) del programma dell'anno successivo.**

Qualora il rendiconto e/o il monitoraggio non risultino completi all'esame formale verrà fatta richiesta scritta di integrazioni alla quale l'associazione dovrà rispondere entro 30 giorni. Qualora permangano gravi irregolarità la Regione provvederà **al recupero delle somme liquidate relative al capitolo oggetto della contestazione**, riservandosi di trattenere la somma anche da successivi finanziamenti assegnati all'associazione.

**Le non ammissioni e revoche verranno applicate previa comunicazione con raccomandata a/r al responsabile dell'associazione che avrà tempo 10 giorni dal ricevimento per presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.**

Oltre alla non ammissione e revoca del contributo l'associazione inadempiente o irregolare non avrà la possibilità di presentare richiesta di accreditamento per ulteriori sportelli l'anno successivo.

**P02. Verifica rendiconto****1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina le modalità di controllo delle autocertificazioni rese dalle associazioni dei consumatori relativamente a:

- rendicontazione dei finanziamenti

**2. RIFERIMENTI**

- DPR 445/2000 art. 71 e 72
- DGR 1058/2001 art. 19 e 20 della direttiva.
- Moduli MI03

**3. DESTINATARI**

- Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale e loro responsabili regionali e di sportello
- Centro Tecnico per il consumo
- Altri soggetti che ricevono contributi in base alla legge
- Dirigente
- Responsabile dell'Ufficio
- Personale addetto all'attività di verifica

**4. RESPONSABILITA'**

- Legale rappresentante dell'associazione
- Responsabile dello sportello
- Dirigente del Settore
- Responsabile di P.O.
- Personale addetto all'attività di verifica

**5. PROCEDURA**

## a) generalità

Le dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà presentate dalle associazioni dei consumatori relative al rendiconto dei contributi concessi dalla Regione Toscana la modalità di controllo è di tipo puntuale, come previsto dall'art. 19 della direttiva approvata con DGR 1058/2001, al fine di permettere al Settore competente di verificare la rispondenza della situazione descritta nel consuntivo di spesa agli elementi di riscontro rappresentati da:

- la conservazione della documentazione nella sede dichiarata;
- gli originali dei giustificativi di spesa e di pagamento

## b) avvio del procedimento

Il procedimento di controllo inizia previa comunicazione di avvio del procedimento ai soggetti interessati. La comunicazione deve contenere:

- l'oggetto del controllo;
- il dettaglio dei documenti e situazioni da controllare;

- gli incaricati al controllo;
- il responsabile del procedimento;

Il calendario dei controlli verrà concordato dal personale incaricato con i referenti delle associazioni

c) tempi

L'avvio del procedimento di controllo verrà effettuato entro 15 giorni dal termine ultimo per la presentazione del rendiconto, compreso della eventuale proroga;

d) Svolgimento del controllo

Il controllo viene svolto da uno/due incaricato/i del settore Tutela dei consumatori e degli utenti alla presenza del personale dell'associazione.

Consiste in un sopralluogo presso la sede in cui è depositata la documentazione originale del rendiconto e nella la verifica a vidimazione degli originali dei giustificativi di spesa e presa visione delle attestazioni di pagamento.

L'esito deve risultare dal verbale redatto sulla base del modulo appositamente predisposto (MI03).

e) Conseguenze per esito negativo della verifica

- Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità durante il controllo l'associazione dovrà mettersi in regola entro il termine di 60 giorni dalla verifica;

Qualora permangano gravi irregolarità la Regione provvederà al recupero delle somme liquidate relative al capitolo oggetto della contestazione, riservandosi di trattenere la somma anche da successivi finanziamenti assegnati all'associazione.

- In caso di false dichiarazioni verranno attivate le procedure previste degli artt. 75 e 76 del DPR 445/2000 e disciplinate dall'art. 20 della direttiva regionale.

In caso di irregolarità non verranno sanate o false dichiarazioni l'associazione interessata non avrà la possibilità di presentare richiesta di accreditamento per ulteriori sportelli l'anno successivo.

**Le revoche parziali o totali del contributo verranno applicate previa comunicazione con raccomandata a/r al responsabile dell'associazione che avrà tempo 10 giorni dal ricevimento per presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.**

f) rilevazione delle attività di controllo

Tutti i controlli effettuati dovranno essere registrati in una banca dati e trasmessi entro la fine dell'anno solare alla Direzione generale ai sensi dell'art. 19 lettera H della direttiva regionale



**P03. Verifica sportelli territoriali****1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina

- le modalità di verifica telefonica ed in loco degli sportelli accreditati dalla regione Toscana.

**2. RIFERIMENTI**

- Legge regionale 1 del 12 gennaio 2000 art. 4.
- DPR 445/2000 art. 71 e 72
- DGR 1058/2001 art. 19 e 20 della direttiva.
- Moduli MI01, MI02

**3. DESTINATARI**

- Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale
- Dirigente
- Responsabile dell'Ufficio
- Personale addetto all'attività di istruttoria

**4. RESPONSABILITA'**

- Legale rappresentante dell'associazione e responsabile di sportello
- Dirigente del Settore
- Responsabile di P.O.
- Personale addetto all'attività di istruttoria

**5. PROCEDURA**

a) generalità

La modalità di controllo è di tipo puntuale ed ha lo scopo di verificare le dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà presentate dalle associazioni dei consumatori relative all'accreditamento degli sportelli, sulla base dell'art. 19 della direttiva approvata con DGR 1058/2001, al fine di permettere al Settore competente di verificare la rispondenza dei requisiti dichiarati agli elementi di riscontro rappresentati da:

- la presenza di un operatore che risponde al telefono in orario di apertura;
- accesso ad Internet e casella di posta elettronica;
- segreteria telefonica;
- esposizione dell'orario all'esterno;
- esistenza di un responsabile di sportello;
- esclusività degli uffici dei punti di assistenza durante gli orari di apertura e loro distinzione da altre attività;
- esposizione di una targa per il riconoscimento dello sportello all'esterno dell'ufficio;

b) avvio del procedimento

Il procedimento di controllo inizia previa comunicazione di avvio del procedimento ai soggetti interessati. La comunicazione deve contenere:

- l'oggetto del controllo;
- il dettaglio dei documenti e situazioni da controllare;
- gli incaricati al controllo;
- il responsabile del procedimento;

I controlli saranno effettuati senza preavviso nell'ambito del periodo previsto e secondo la presente procedura.

c) tempi

La comunicazione di avvio del procedimento verrà effettuata entro 15 giorni dall'approvazione del programma annuale;

I controlli si concluderanno il 15 dicembre dell'anno di riferimento del programma.

d) Svolgimento del controllo

Nel corso dell'anno saranno effettuate delle verifiche sugli sportelli accreditati con delibera di approvazione del programma annuale, sia telefonicamente che mediante sopralluoghi in loco dal personale del Settore preposto.

Esse avranno luogo secondo le seguenti modalità:

#### **d.1. Verifica telefonica**

Saranno effettuate due verifiche telefoniche nel corso del periodo stabilito, ogni verifica telefonica è composta da un minimo di 1 ad un massimo di 3 chiamate. L'esito positivo della singola verifica è determinato dalla risposta del responsabile di sportello o di un operatore alla chiamata.

L'esito negativo della singola verifica è determinato dalla mancanza di risposta del responsabile di sportello o di un operatore a tre chiamate fatte in giorni diversi durante l'orario di apertura effettuate in tre settimane consecutive.

In caso di telefono occupato il personale incaricato riproverà a chiamare lo sportello fino al termine della fascia oraria di apertura prescelta indicando nel verbale il numero di tentativi. Qualora il telefono risultasse occupato per tutte e tre le chiamate e successivi tentativi l'esito del controllo è sospeso fino a sopralluogo nel quale sarà verificata la funzionalità del telefono e gli eventuali problemi connessi.

In caso di assenza dell'operatore di sportello si auspica l'introduzione in rete di un messaggio di segreteria telefonica specifico per l'attività dello sportello, tale che dia la possibilità al cittadino di ricontattare in modo efficace l'associazione.

In caso di risposta tramite segreteria telefonica il personale addetto al controllo adotterà la procedura prevista per la linea di telefono occupata.

La chiamata sarà effettuata alla presenza di almeno due persone del Settore regionale competente e sarà verbalizzata secondo quanto previsto dall'apposito modello (MI01).

#### **d.2. Verifica su sopralluogo**

Sarà effettuato un sopralluogo presso ciascun sportello nel corso del periodo previsto ad opera di uno/due incaricati del settore competente.

Il sopralluogo sarà effettuato durante gli orari di apertura dichiarati, e sarà verbalizzato secondo quanto previsto dall'apposito modello (MI02).

L'esito positivo sarà determinato dal riscontro dei requisiti di cui al paragrafo a).

L'esito negativo sarà determinato dalla chiusura dello sportello o dall'assenza di riscontro di almeno uno dei requisiti di cui al paragrafo a).

Gli sportelli da sottoporre a controllo in un giorno sono da un minimo di 2 ad un massimo di 4 e saranno sorteggiati il giorno precedente a quello stabilito per la verifica fra quelli che, in base agli atti, hanno orario di apertura al pubblico.

La modalità di sorteggio è la seguente:

- a) Viene sorteggiato il primo sportello;
- b) I successivi sportelli vengono sorteggiati a partire da quelli presenti nella stessa provincia, passando quindi alle province limitrofe tenendo conto dei tempi tecnici di trasferimento;

c) Procedendo con i controlli vengono esclusi gli sportelli dal sorteggio gli sportelli già verificati.

**e) Conseguenze per esito negativo della verifica**

- In caso di esito negativo alla prima verifica telefonica dello sportello (mancata risposta a tre chiamate, secondo le modalità indicate al punto d.1) verrà effettuata comunicazione scritta al rappresentante legale dell'associazione.

- In caso di esito negativo ad entrambe le verifiche telefoniche del singolo sportello l'associazione interessata non avrà la possibilità di presentare richiesta di accreditamento per ulteriori sportelli per l'anno successivo.

- In caso di esito negativo del sopralluogo presso lo sportello (chiusura dello sportello o assenza di uno dei requisiti di cui al punto d.2) verrà effettuata comunicazione scritta al rappresentante legale dell'associazione contenente le irregolarità riscontrate ed il termine ultimo per mettersi a norma (non superiore a 30 giorni), decorso tale termine verrà effettuato un ulteriore sopralluogo con le modalità di cui al punto d.2). In caso di ulteriore esito negativo l'associazione interessata per non avrà la possibilità di presentare richiesta di accreditamento per ulteriori sportelli.

- In caso di esito negativo sia delle verifiche telefoniche che del sopralluogo di ogni singolo sportello, l'associazione interessata vedrà decurtate del 50% le risorse assegnate al singolo sportello sulla base dei criteri previsti nel programma annuale per l'anno successivo.

Tali provvedimenti sono cumulabili con quelle previste nella procedura P01 alla voce "non ammissione e revoca dei contributi" e P02 .

**I suddetti provvedimenti verranno applicati previa comunicazione con raccomandata a/r al responsabile dell'associazione che avrà tempo 10 giorni dal ricevimento per presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.**

f) Esito positivo

All'associazione che otterrà esito positivo a tutte le verifiche, che sia adempiente agli altri requisiti previsti nel programma annuale (P01, punto 7) e che abbia effettuato il rendiconto senza irregolarità o false dichiarazioni (P02 paragrafo e) sarà riconosciuta la possibilità di accreditare ulteriori sportelli, che possiedono i requisiti previsti, sulla base delle disposizioni e delle disponibilità determinate nel programma annuale.

g) rilevazione delle attività di controllo

Tutti i controlli effettuati dovranno essere registrati in una banca dati e, se previsto, trasmessi entro la fine dell'anno solare alla Direzione generale ai sensi dell'art. 19 lettera H della direttiva regionale approvata con DGR 1058/2001

**P04. Comunicazione ed utilizzo dei marchi regionali****1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina le modalità di rapporto tra Associazioni, Settore TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI - POLITICHE DI GENERE E DI PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA e Settore COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA. EVENTI E TUTELA DEL MARCHIO quando si rendono pubbliche attività a favore della cittadinanza con la compartecipazione della Regione Toscana e, in ogni caso, si utilizzano i suoi simboli

**2. RIFERIMENTI**

- L.R. 20.05.1995, n. 44
- Delibera Giunta Reg.le 21/1997
- Delibera Giunta Reg.le 42/1999
- Decisione n.1 del 27/06/2005
- Decisione n.2 del 27/06/2005

**3. DESTINATARI**

- Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale e loro responsabili regionali e di sportello
- Centro Tecnico per il consumo
- Altri soggetti che ricevono contributi in base alla legge
- Dirigenti dei settori interessati
- Responsabili dei rispettivi Uffici

**4. RESPONSABILITA'**

- Legale rappresentante dell'associazione
- Responsabile dello sportello
- Dirigenti dei Settori
- Responsabile di P.O.
- Personale addetto all'attività dei rispettivi Settori

**5. PROCEDURA****1. Strumenti ed eventi di comunicazione o informazione**

Le associazioni dei consumatori in fase di progettazione di interventi finanziati con il programma annuale che prevedono strumenti di comunicazione (brochures, pubblicazioni, ecc.), eventi, campagne di comunicazione o informazione sono tenute a chiedere un incontro al settore TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI - POLITICHE DI GENERE E DI PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA con l'obiettivo di mettere in sinergia le risorse a disposizione e massimizzare l'impatto comunicativo con la cittadinanza.

La richiesta di incontro deve essere corredata da un programma di lavoro o una bozza di piano di comunicazione.

L'incontro dovrà essere convocato dal settore regionale entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta e dovranno partecipare:

- il settore COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA. EVENTI E TUTELA DEL MARCHIO.
- il settore INFORMAZIONE MULTIMEDIALE

All'incontro i settori competenti dovranno produrre le osservazioni ed illustrare le possibilità di supporto e di integrazione con le attività regionali.

Il verbale con le risultanze dell'incontro dovrà essere trasmesso entro una settimana dall'incontro all'associazione interessata.

**2 Uso dello stemma e del marchio.**

La Regione Toscana è titolare di due simboli che ne certificano la presenza e/o la partecipazione ad attività rivolte alla cittadinanza:

- a) uno **Stemma**, costituito da uno scudo sannitico recante un cavallo alato (Pegaso) color argento stilizzato in campo **rosso** sovrastato dalla scritta a stampatello "Regione Toscana".
- b) un **Marchio**, costituito da un quadrato con angoli stondati recante un cavallo alato (Pegaso) color argento stilizzato in campo **verde** con sopra la scritta "Regione" e sotto la scritta "Toscana";

Le Associazioni dei Consumatori per ogni attività e/o pubblicazione che preveda la compartecipazione della Regione Toscana e quindi l'uso dello stemma o del marchio sono tenute a trasmettere al Settore TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI - POLITICHE DI GENERE E DI PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA e al settore COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA. EVENTI E TUTELA DEL MARCHIO una bozza del lavoro da eseguire, almeno 7 giorni prima dell'inizio dell'attività stessa e/o stampa.

I Settori preposti entro 2 giorni lavorativi verificano la rispondenza alle esigenze di visibilità e tutela dello stemma e del marchio e danno il nulla osta all'utilizzo. Decorso il termine da parte dell'amministrazione il silenzio deve considerarsi assenso.

## **Modulistica**

da produrre per l'applicazione del documento di attuazione ai sensi delle procedure P01 P02 P03 P04.

**MA01. Richiesta assegnazione risorse**

**MA02 Modulo descrizione iniziativa**

**MA03 Monitoraggio**

**MA04 Rendiconto – Consuntivo di spesa**

**MA05 Rendiconto – Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà**

**MA06 Accreditamento sportelli – dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà**

**MA07 Registro telefonate**

**MA08 Registro accessi sportello**

**MI01 Verifica telefonica sportello accreditato**

**MI02 Verifica sopralluogo sportello accreditato**

**MI03 Verifica Rendiconto**