

REGIONE TOSCANA

ALLEGATO A



Documento di attuazione 2014

**Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti
Anni 2012-2015.**

**(Documento di attuazione annuale per la difesa dei consumatori e degli utenti ai sensi della
legge regionale 9/2008)**

INDICE

Elementi identificativi

Premessa

A) Iniziative che la giunta intende realizzare direttamente (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4 lettera a)

B) Iniziative che la giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4 lettera b)

C) Iniziative che la giunta intende realizzare tramite CTC, unica associazione senza fini di lucro costituita dalle stesse associazioni (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4, lettera c)

D) Elenco contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4, lettera d)

Quadro finanziario del documento di attuazione

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015

Documento di attuazione anno 2014

RIFERIMENTI NORMATIVI

l.r. 9 del 20 febbraio 2008

DPRG 54/R 2008

RIFERIMENTI PROGRAMMATICI

D.C.R. n. 12 del 21 febbraio 2012

ASSESSORE COMPETENTE

Stefania Saccardi

DIREZIONE GENERALE

DIRITTI DI CITTADINANZA E COESIONE SOCIALE

AREA DI COORDINAMENTO

POLITICHE DI SOLIDARIETA' SOCIALE E INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

SETTORE COMPETENTE

TUTELA DEI MINORI, CONSUMATORI E UTENTI, POLITICHE DI GENERE.

DIRIGENTE RESPONSABILE

Daniela Volpi

ALTRE STRUTTURE REGIONALI COINVOLTE

DG Presidenza

AGENZIA PER LE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO DELLA REGIONE

Settore UFFICIO DI COLLEGAMENTO DELLA REGIONE TOSCANA CON LE ISTITUZIONI COMUNITARIE A BRUXELLES

DG Competitività del Sistema regionale e Sviluppo delle competenze

Area di coordinamento EDUCAZIONE , ISTRUZIONE, UNIVERSITA' E RICERCA

Area di coordinamento TURISMO, COMMERCIO E TERZIARIO

DG Politiche Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale

Area di coordinamento MOBILITA' E INFRASTRUTTURE

Area di coordinamento TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

DG Politiche ambientali, energia e cambiamenti climatici

DG Diritti di cittadinanza e coesione sociale

Settore PREVENZIONE E SICUREZZA IN AMBIENTI DI VITA E DI LAVORO, ALIMENTI E VETERINARIA

DG Organizzazione

Area di coordinamento ORGANIZZAZIONE. PERSONALE. SISTEMI INFORMATIVI

Settore COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA E TUTELA DELLA PRIVACY

Settore FORMAZIONE, COMPETENZE, SISTEMI DI VALUTAZIONE

SOGGETTI ESTERNI COINVOLTI

- Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco regionale ex art. 4 legge regionale 9/2008
- Centro Tecnico per il Consumo
- Uffici Scolastici Regionali, Scuole, Università,
- Enti locali e CCIAA,
- AATO Rifiuti e acque e soggetti gestori dei servizi pubblici,
- Associazioni ed Organizzazioni di categoria,
- Piccola, Media e Grande Distribuzione, Rete dei G.A.S. e Mercatali,
- Partners Rete NEPIM e Network europei,
- Partners Progetto Life+
- Regioni Umbria, Marche, Puglia, Abruzzo e Lazio

PREMESSA

Come previsto dall'art. 6 della L.R. 9/2008, è il documento di attuazione, che fissa l'elenco delle iniziative ammesse a contributo fra quelle presentate dalle associazioni iscritte nell'elenco regionale, le quote di finanziamento ed i contributi da erogare.

Il documento quindi si articola in quattro parti, coerentemente con quanto previsto nell'art. 6, comma 4 della L.R. 9/2008:

- a) iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente;
- b) iniziative ammesse a finanziamento su domanda delle singole associazioni,
- c) iniziative ammesse a finanziamento su domanda del soggetto di cui al comma 2 (unica associazione senza fini di lucro costituita dalle stesse associazioni);
- d) contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

A) Iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente (Legge regionale n. 9/2008 Art. 6, comma 4, lettera a)

A.1 Infoconsumo/scuola elettronica del consumo

Nel 2009 ha avuto inizio il progetto Infoconsumo con l'obiettivo di creare un **sistema informativo integrato** rivolto ai consumatori.

Nel corso del 2013 è stata ultimata la realizzazione del sito internet **Giovaniconsumatori.it**, si è dato avvio al lavoro redazionale del sito **Progettoinfoconsumo.it**

Il tutto è avvenuto nella logica di razionalizzazione delle risorse attraverso l'internalizzazione del servizio e l'acquisizione dell'hosting presso il TIX.

Giovaniconsumatori – scuola elettronica del consumo

Nel corso del 2014, l'ufficio si occuperà dell'attività redazionale e di aggiornamento del sito internet. L'attività formativa prevista e rivolta agli operatori delle associazioni e delle scuole prosegue anche nel 2014, con interventi nelle regioni partner del progetto. In particolare sarà orientata a diffondere le conoscenze necessarie all'utilizzo dello strumento giovaniconsumatori.it e, più in generale, le tecniche per la gestione dei social network, informazioni sulla normativa in materia di diritti d'autore e sulla privacy. La creazione e somministrazione di moduli formativi e di aggiornamento rappresenta il presupposto per la realizzazione di un programma generale di educazione al consumo che potrà essere promosso nelle scuole. Si è già svolta una prima edizione del corso di formazione il giorno 3 aprile 2014 su richiesta della Regione Puglia.

Nel corso del 2014, verrà svolta un'attività di mantenimento della rete di rapporti con le regioni partner con l'obiettivo di rinnovare la convenzione per la gestione della scuola elettronica del consumo nell'ottica di condivisione delle buone pratiche e di diffusione delle conoscenze e del know how acquisiti.

In Toscana continuerà la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per avviare la collaborazione con gli istituti scolastici in materia di educazione al consumo attraverso l'uso del sito internet.

Da un punto di vista economico, in attuazione alla convenzione per lo sviluppo della scuola elettronica del consumo, nel corso del 2013 le regioni partner hanno proceduto all'impegno delle risorse come contributo alle spese sostenute. Sono state acquisite a bilancio le risorse impegnate dalla Regione Marche con Determinazione nr. 668/2013 per la somma di € 1.540,00, dalla Regione Umbria con Determinazione 9824/2013 per la somma di € 2.500 e dalla Regione Puglia con determinazione n. 307/2013 per la somma di € 2.500. Saranno inoltre acquisite a bilancio risorse pari a € 2.500, derivanti da maggiori entrate dell'anno 2013 a seguito della liquidazione da parte della regione Umbria dell'impegno assunto con Determinazione 8069/2012

Le risorse verranno utilizzate prioritariamente per pagare l'hosting e le eventuali strumentazioni necessarie, conseguentemente verranno acquistati materiali per la promozione e la diffusione della scuola elettronica del consumo.

Progettoinfoconsumo.it

Continueranno le collaborazioni, attivate a partire dal 2013 con altri settori della direzione generale per la realizzazione di prodotti video promozionali e di informazione sulle materie trattate (per web, network televisivi, dvd.). Verrà quindi avviata la produzione di video in infografica in modo da contribuire alla gestione dei sistemi video a circuito chiuso che verranno promossi dalla Regione Toscana nelle sale d'aspetto delle ASL. Inoltre sarà realizzata una extranet per la normalizzazione delle procedure per la certificazione e il controllo degli sportelli della rete Prontoconsumatore.

L'attività di redazione del sito continuerà con il collegamento ai social network, come continuerà il

rapporto con la testata giornalistica RAI TG Toscana per la collaborazione alla trasmissione Buongiorno Regione. Tutta l'attività sarà svolta da personale dell'ufficio senza altri oneri economici..

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da altre regioni	1112	11031	€ 6.540,00
Finanziamenti da altre regioni (maggiori entrate anno 2013)	1112	11031	€ 2.500,00
Totale			€ 9.040,00

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura del PRS 3. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale" e all'indirizzo di legislatura del PRS 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale"
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 3 offrire il necessario supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale; Obiettivo generale 4: promuovere l'educazione al consumo prioritariamente nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; Obiettivo generale 5: promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 3.1 Qualificare gli operatori; Obiettivo 3.2 fornire strumenti di supporto agli operatori di sportello; Obiettivo 4.1 educare i giovani in età scolare al consumo consapevole; Obiettivo 4.2 Sensibilizzare e aggiornare gli insegnanti sui temi del consumo ed in particolare sui rischi di patologie nei giovani; Obiettivo 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano	Azione 3.1.1 creazione e somministrazione di moduli formativi e di

	aggiornamento; Azione 3.1.2 creazione e diffusione di applicativi software e modulistica standard; Azione 4.2.1 Realizzazione e diffusione di banche dati e strumenti didattici sull'educazione al consumo; Azione 5.3.2 Realizzazione di format multimediali per l'informazione ai cittadini
Altri piani e programmi regionali	Piano sanitario e sociale integrato 2012-2015 (proposta DCR n38/2011) (Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza), PIGI 2012-2015 (DCR n.32/2012) (Promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini, attraverso l'offerta di opportunità educative e la crescita del sistema scolastico e Sviluppare il sistema regionale delle competenze e dell'orientamento Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n. 104 del 4/12/2012)) azione 2.5.3 – “Supporto tecnologico allo sviluppo del progetto Infoconsumo per l'esercizio della tutela del consumatore”
Risultati e indicatori	.
Risultati attesi	Aumento degli operatori qualificati, Incremento delle scuole partecipanti ai programmi regionali, Aumento dell'interesse delle scuole all'uso dei supporti didattici
Indicatori di risultato	Nr. corsi e nr. operatori partecipanti, Nr. Scuole
Indicatori di realizzazione	Corsi per operatori attivati, Bando di concorso e supporti utilizzati

A.2 Progetto Life EcoCourts “Ecological Courtyards united for resources saving through smart technologies and life style” LIFE10/ENV/401

Con Delibera della Giunta Regionale 775 del 30 agosto 2010, la Regione Toscana ha aderito al progetto in qualità di partner, al progetto “Eco-court” che è stato presentato alla Commissione Europea ed è stato ammesso a finanziamento nel 2011. La data di inizio del progetto è stata il 1 ottobre 2011, quella di conclusione è prevista per il 30 novembre 2014, salvo proroghe. I partners del progetto sono oltre al Comune di Padova (ente capofila), FINABITA SpA, Lega Nazionale Cooperative e Mutue, ANCC Coop e le Regioni Emilia - Romagna e Toscana.

Il progetto si propone di affrontare le problematiche relative ai consumi di risorse naturali legati agli edifici civili (condomini).

Obiettivi specifici sono la diminuzione concreta dell'impatto sulle risorse causato direttamente dai nuclei familiari con particolare riferimento agli abitanti dei condomini, migliorandone l'eco-efficienza.

A partire dal 2011, la Regione Toscana ha svolto attività di supporto agli altri partner nelle fasi di rispettiva competenza. Nel corso del 2014, anno di conclusione del progetto, la Regione Toscana sarà responsabile dell'attività di valutazione dei risultati delle sperimentazioni pilota condotte. Tale valutazione comporterà l'organizzazione di focus group composti da esperti esterni e rappresentanti dei consumatori necessari alla revisione della metodologia usata. La Regione Toscana è inoltre responsabile dell'implementazione di un'attività di standardizzazione dei risultati in protocolli che ciascun partner adotterà nella propria realtà di un'attività di revisione e miglioramento del progetto stesso. A tal fine verranno utilizzate le risorse prenotate nel corso degli anni 2012-2013. Per poter permettere una migliore analisi dei dati all'interno dei focus group, la Regione Toscana si è inoltre fatta carico di una campagna di comunicazione che prevede fra l'altro un tour nei centri commerciali

per la diffusione dei contenuti del progetto.

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da UE attraverso altri soggetti	117	11292	€ 0
Totale			€ 0

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale.
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo generale 5: promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili
Azioni del Piano	Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo
Altri piani e programmi regionali	Informativa preliminare del PAER (Decisione CR 5/2011) (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua)
Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. cittadini coinvolti

Indicatori di realizzazione	Numero iniziative

A.3 Sviluppo nuovi sistemi di comunicazione nella Regione Puglia

La Regione Toscana da alcuni anni ha avviato l'esperienza nelle nuove forme di comunicazione sperimentando sia la web-tv che i social network nel perseguimento degli obiettivi istituzionali in materia di tutela dei consumatori. Con Delibera 307/2014, la Regione Puglia ha stanziato a favore della Regione Toscana risorse per l'implementazione di un corso di formazione rivolto ai funzionari regionali e agli operatori delle associazioni di consumatori che avrà l'obiettivo di trasmettere ai partecipanti il know-how necessario ad avviare in Puglia un percorso per una comunicazione più efficace nei confronti dei cittadini consumatori. Il corso si articolerà in 3 giornate: due a Bari e una a Firenze.

La Regione Toscana si gioverà dell'intervento per consolidare le conoscenze acquisite in materia di comunicazione ai consumatori.

Le attività formative saranno realizzate interamente da personale che ha sviluppato e collabora alla realizzazione del Progetto Infoconsumo della Regione Toscana, il Centro Tecnico per il Consumo sarà invitato a collaborare nell'ambito delle proprie competenze all'organizzazione delle attività previste.

Nel quadro finanziario c'è da tenere conto che dei € 720,00 destinati alla formazione, con decreto n.1224/2014 sono già stati impegnati € 240,00 sul cap. 11300 per attivare l'attività formativa già programmata con i partner.

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da altre regioni	117	11337	€ 4.280,00
Finanziamenti da altre regioni	117	11300	€ 720,00
Totale			€ 5.000,00

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale.
-------------------------	--

Obiettivi generali del Piano	Obiettivo generale 5: promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano	Azione 5.3.2 Realizzazione di format multimediali per l'informazione ai cittadini
Altri piani e programmi regionali	Piano sanitario e sociale integrato 2012-2015 (proposta DCR n38/2011) (Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza), PIGI 2012-2015 (DCR n.32/2012) (Promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini, attraverso l'offerta di opportunità educative e la crescita del sistema scolastico e Sviluppare il sistema regionale delle competenze e dell'orientamento Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n. 104 del 4/12/2012)) azione 2.5.3 – “Supporto tecnologico allo sviluppo del progetto Infoconsumo per l'esercizio della tutela del consumatore”
Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Aumento degli operatori qualificati
Indicatori di risultato	Nr. partecipanti coinvolti
Indicatori di realizzazione	

B. Iniziative ammesse a finanziamento su domanda delle singole associazioni (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4, lettera b);

B.1 Attività di assistenza al cittadino

La Giunta sulla base di quanto previsto nel piano di indirizzo approvato, distribuirà le risorse destinate a questa attività in modo da valorizzare con una parte del budget le sedi regionali e provinciali, quindi ripartendo le risorse in maniera proporzionata rispetto al punteggio conseguito in base agli elementi di valutazione dichiarati e valutati secondo quanto previsto dall'art. 16 del DPRG 54/R/2008, e riportato nell'allegato B.

Nel dettaglio:

€ 600,00 per sede regionale

€ 220,00 per sede provinciale

€ 45,00 per ogni punto assegnato agli sportelli

Da quest'anno le associazioni riconosciute sono 13 con l'ingresso dell'AECI nell'elenco regionale ex art. 4 l.r. 9/2008.

Come già previsto nel programma CO&SO finanziato dal Ministero dello sviluppo economico, gli sportelli riconosciuti e riportati nell'allegato dovranno garantire l'informazione gratuita a tutti i cittadini in materia di:

- prevenzione delle truffe
- gestione del sovraindebitamento
- composizione delle controversie
- promozione della riqualificazione energetica delle abitazioni
- consumo sostenibile

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 147.776,87
Totale			€ 147.776,87

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 5 promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del piano	Obiettivo 5.1 Sostenere l'attività di assistenza fornita dalle associazioni dei consumatori; 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili; 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del piano	Azione 5.1.1 Razionalizzazione e qualificazione degli sportelli Prontoconsumatore, Azione 5.2.1 Valorizzazione del consumo sostenibile, Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo, Azione 5.3.1 Informazione itinerante sul territorio
Altri piani e programmi regionali	Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n104/2012)(Ampliare conoscenze digitali cittadini, garantire accesso sicuro e unificato ai servizi per mezzo carta sanitaria); Piano di indirizzo integrato per le politiche sull'immigrazione Qualificazione rete servizi informativi e di tutela rivolti a cittadini stranieri da svilupparsi in una prospettiva di promozione del pieno accesso alla globalità dei servizi territoriali aperti a tutte le persone che risiedono o vivono nel territorio regionale; Informativa preliminare PAER (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua), PSSIR (Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza)

Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Aumento del numero degli utenti negli sportelli, Aumento dell'interesse dei cittadini sull'argomento del consumo sostenibile, Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. pratiche, Nr. conciliazioni, Nr. Pagine Viste, Nr. Cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	Revisione delle procedure di gestione della rete degli sportelli, Numero di articoli pubblicati e trasmissioni realizzate, Numero iniziative

C: Iniziative ammesse a finanziamento su domanda del soggetto di cui al comma 2 (unica associazione senza fini di lucro costituita esclusivamente da associazioni di consumatori) (Legge regionale 9/2008 art.6, comma 4, lettera c)

C.1 Diritti di cittadinanza e consumerismo. Informazione/formazione.

Il Centro Tecnico per il Consumo ha inviato la propria richiesta di finanziamento il 29 novembre 2013 prot. 308366 del 2 dicembre 2013. L'iniziativa presentata persegue i seguenti obiettivi:

- Garantire la continuità dell'informazione /formazione operata nel tempo dal Centro ;
- Aggiornare e potenziare gli strumenti di informazione
- Offrire interventi formativi ai cittadini
- Educare i giovani consumatori
- Favorire la partecipazione dei cittadini nelle politiche consumeristiche.

Le azioni previste anche in questo caso rappresentano la continuazione del lavoro finora svolto e sono costituite da:

- aggiornamento quotidiano della testata giornalistica Prontoconsumatore.it,
- attività di consulenza online,
- aggiornamento e diffusione del Centro di documentazione sul consumo (CdocCTC),
- realizzazione di interventi formativi e di aggiornamento degli operatori degli sportelli
- attività di educazione dei consumatori e dei giovani in età scolare.

La richiesta di finanziamento è tuttavia superiore alle risorse disponibili pertanto si prevede di concordare con il Centro le priorità d'intervento anche in una logica di integrazione e complementarietà con le attività realizzate dalle associazioni e dagli uffici regionali.

In particolare si prevede di concordare un piano per la diffusione del Centro di documentazione sul consumo attraverso lo sviluppo di un partenariato con le Regioni che aderiscono alla scuola elettronica del consumo e con le organizzazioni europee che fanno parte dell'associazione NEPIM.

Prima occasione è l'attività di collaborazione con la Regione Puglia nell'ambito dell'intervento A.3 "Sviluppo nuovi sistemi di comunicazione nella Regione Puglia".

Le risorse assegnate con il presente piano ammontano quindi a € **52.803,13**

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 52.803,13
Totale			€ 52.803,13

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 3. nell'ambito delle politiche sociali sulla tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale"; e all'indirizzo di legislatura 4. nell'ambito delle politiche sociali sulla tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale".
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 3 offrire il necessario supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale; Obiettivo 5 promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 3.1 Qualificare gli operatori, Obiettivo 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili; Obiettivo 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano	Azione 3.1.1 Creazione e somministrazione di moduli formativi e di aggiornamento, Azione 5.2.1 Valorizzazione del consumo sostenibile, Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo, Azione 5.3.1 Informazione itinerante sul territorio
Altri piani e programmi regionali	Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n104/2012) (Ampliare conoscenze digitali cittadini, garantire accesso sicuro e unificato ai servizi per mezzo carta sanitaria), Immigrazione Qualificazione rete servizi informativi e di tutela rivolti a cittadini stranieri da svilupparsi in una prospettiva di promozione del pieno accesso alla globalità dei servizi territoriali aperti a tutte le persone che risiedono o vivono nel territorio regionale, Informativa preliminare PAER (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua), PSSIR (Promozione salute, benessere e diritti cittadinanza)
Risultati e indicatori	

Risultati attesi	Aumento degli operatori qualificati negli sportelli, Aumento dell'interesse dei cittadini sull'argomento del consumo sostenibile, Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. corsi, Nr. operatori partecipanti, Nr. Pagine Viste, Nr. Cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	Corsi attivati, Numero di articoli pubblicati e trasmissioni realizzate, Numero iniziative

D. Elenco dei contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni dei consumatori e degli utenti (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4, lettera d).

A sostegno della loro funzionalità ed organizzazione, viene confermato ed attribuito un contributo di € **3.750,00** per l'anno 2014 a ciascuna delle seguenti tredici associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui all'art. 4 della L.R. 9/2008:

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

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€ 48.750,00
Totale			€ 48.750,00

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 1 nell'ambito delle politiche sociali della
-------------------------	---

	tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: - “Qualificare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti nella sua funzione di organo di consultazione della Regione Toscana attraverso procedure e modalità organizzative che ne garantiscono l'effettivo coinvolgimento nella definizione della normativa regionale”; - Obiettivo 2 assicurare un ruolo delle rappresentanze dei consumatori utenti coerente con la normativa nazionale nella nuova disciplina dei servizi pubblici locali ed in linea con le esigenze dei mercati in evoluzione
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 1:Qualificare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti nella sua funzione di organo di consultazione della Regione Toscana attraverso procedure e modalità organizzative che ne garantiscono l'effettivo coinvolgimento nella definizione della normativa regionale; Obiettivo 2 assicurare un ruolo delle rappresentanze dei consumatori utenti coerente con la normativa nazionale nella nuova disciplina dei servizi pubblici locali ed in linea con le esigenze dei mercati in evoluzione
Obiettivi specifici del piano	Obiettivo 1.1 Sistematizzare la partecipazione del CRCU nella formazione degli atti della Giunta Regionale; Obiettivo 2.12.1 Recepire la normativa nazionale introdotta dalla Legge 244/2007 comma 461
Azioni del piano	Azione 1.1.1:Definizione di una procedura di consultazione del CRCU per atti della Giunta Regionale; Azione 1.1.2: CRCU – definizione di una procedura amministrativa interna e organizzazione dell'ufficio per la gestione dei pareri da esprimere alla Giunta Regionale; Azione 2.1.1:Previsione, all'interno delle nuove disposizioni regionali in materia, di un ruolo delle associazioni dei consumatori coerente con la Legge 244/2007 art. 2 comma 461
Risultati attesi	Avvio sistematico della consultazione del CRCU per gli atti afferenti gli interessi dei consumatori utenti; Partecipazione delle associazioni alla governance dei SPL
Indicatori di risultato	Numero atti sottoposti al CRCU e Percentuale di partecipazione alla gestione delle carte dei servizi
Indicatore di realizzazione	Procedura attuata e atti di Giunta

Quadro finanziario del documento di attuazione.

Fonti	Totale anno di attuazione
U.E.	0,00
Regione bilancio 2014	249330
Altri enti pubblici (Regioni C.I.)	14040
Totale finanziamenti pubblici(T1)	263370
Finanziamenti privati (T2)	0,00
Totale(T=T1+T2)	263370
<i>Fattibilità finanziaria (**)</i>	