REGIONE TOSCANA

ALLEGATO A

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

(articolo 6, l.r. 9 del 20 febbraio 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 complessivo

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

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

RIFERIMENTI NORMATIVI

l.r. 9 del 20 febbraio 2008

DPGR 54/R 2008

RIFERIMENTI PROGRAMMATICI

Delibera 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,
- Rete NEPIM e Network europei,
- Regioni Umbria, Marche, Puglia, Abruzzo e Lazio

PREMESSA

Come previsto dall’art. 6 della l.r. 9/2008, entro centoventi giorni dall'approvazione del bilancio di previsione, la Giunta regionale, in base agli indirizzi di cui all'articolo 5 della medesima legge regionale ed in coerenza con il documento di economia e finanza regionale (DEFR), la relativa nota di aggiornamento e con il bilancio di previsione, provvede all'attuazione del piano, in base alle domande ed iniziative pervenute ai sensi dei commi 1 e 2.

La Giunta regionale, ai sensi del comma 3, fissa l'elenco delle iniziative ammesse, le quote di finanziamento ed i contributi da erogare secondo la seguente ripartizione:
a) iniziative che la Giunta regionale intende realizzare direttamente;
b) iniziative ammesse a finanziamento su domanda delle singole associazioni, ai sensi del comma 1;
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

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**
Nel 2014 la Regione Toscana si è impegnata nella Formazione nelle regioni partner sull'utilizzo del Portale Giovaniconsumatori da parte delle scuole ed è stato garantito l'aggiornamento settimanale dei siti internet oltre alla creazione di una community nella pagina facebook collegata al sito progettoinfoconsumo.it.
Sempre sul fronte comunicazione è stato consolidato il rapporto con la testata giornalistica della RAI regionale e si è promosso Giovaniconsumatori come strumento di comunicazione nell'ambito dell'iniziativa Toscana da Ragazzi.
Nella logica della semplificazione e dematerializzazione sempre lo scorso anno è stata realizzata una extranet che ha permesso di attivare la procedura di consultazione dei PTTI, ai sensi del D.Lgs. 33/2013, e di rendere disponibile la documentazione alle associazioni dei consumatori iscritte nel CRCU compresi gli atti sottoposti a concertazione.

Nel 2015 si prevede di dare continuità all'attività già in essere per cui l'ufficio sarà impegnato:
- nella produzione di contenuti per i siti internet
- nella produzione di contenuti video
- nella continuazione del rapporto con la testata giornalistica RAI TG Toscana
- nella realizzazione di un sistema di infografica per tv a circuito chiuso
- nell'estensione della extranet alla gestione dei rapporti documentali con le associazioni dei consumatori

In tema di educazione al consumo saranno svolte le seguenti attività:

- predisposizione e presentazione di una proposta di ricerca in collaborazione con l'Università di Firenze, dal nome *"**YPEC** **Y**oung **P**eople, **E**ducation & **C**onsumption. Educational perspective aiming at consumer awareness"*. La proposta dovrà essere presentata sul programma ***HORIZON 2020*** – *Call:* ***The Young Generations in an Innovative, Inclusive and Sustainable Europe*** *H2020-YOUNG-SOCIETY-2015 / Topiec: The young as a driver of social change;* la data ultima di presentazione del progetto è il 28/05/2015, la durata prevista è di 24 mesi, sono stati già avviati contatti con possibili partners ed è stata redatta la prima concept note che è stata valutata positivamente dall'APRE (Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea); il budget è in fase di definizione, si precisa che, per la scrittura del progetto, la collaborazione alla ricerca di partner, e l'assistenza nella fase di inserimento nella procedura del portale UE "participant portal, sono state già impegnate risorse pari a Euro 9.990,00 sul capitolo 12244 con ordinativo diretto di spesa n. 174 del 16/03/2015 (impegno n. 1270/2015): il progetto, in caso di approvazione da parte della Commissione Europea, non comporterà ulteriori oneri a carico del bilancio regionale;
- diffusione del portale giovaniconsumatori.it attraverso la sottoscrizione di accordi con le regioni partner e avvio di collaborazione con soggetti privati che si occupano di educazione al consumo (Unicoop Firenze, Istituto degli innocenti), la formazione delle associazioni dei consumatori e degli insegnanti e il supporto tecnico alle scuole e alle regioni partner;
- promozione del consumo consapevole, di sani stili di vita e della lotta alla contraffazione nelle scuole anche attraverso la realizzazione di iniziative come spettacoli, concorsi e attività didattiche in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale, i settori regionali competenti per materia,

Unioncamere e le associazioni dei consumatori;
•creazione di banche dati sui servizi rivolti al cittadino in collaborazione con i settori regionali interessati e Anci Innovazione, anche attraverso la diffusione delle carte della qualità dei servizi;

In tema di tutela saranno svolte le seguenti attività:
- partecipazione al "Tavolo sulla qualità dei servizi" istituito presso ANCI Toscana sulla base dell'accordo sottoscritto il 14 febbraio 2014 per diffondere sul territorio regionale la carta della qualità dei servizi e dare piena attuazione all'art. 2, comma 461 della l.244/2007.
- Partecipazione ai tavoli nazionali e ai lavori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti.

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	122	12244	9.990,00
Finanziamenti da altre regioni	117	11180	1.300,00 *
Finanziamenti da altre regioni	117	11300	1.200,00 *
Totale			**12.490,00**

*maggiore entrata anno 2014 sul capitolo 24031 (per acquisizione risorse ex determinazione Regione Puglia n. 652/2014)

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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 4.2.1Realizzazione 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 (DCR n. 91/2014) (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 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 Nato in Toscana – Born in Tuscany

In vista di EXPO 2015 l'ufficio elaborerà un progetto, che per il momento dovrà riguardare i prodotti agroalimentari, volto a mettere in trasparenza i processi produttivi, in modo da fornire ai consumatori informazioni più dettagliate rispetto a quelle previste anche dalla normativa sull'etichettatura entrata in vigore lo scorso 13 dicembre (Reg. UE 1169/2011 relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori).
Sia i consumatori che le imprese infatti dimostrano un grande interesse a valorizzare il luogo di origine della materia prima e le peculiarità del processo produttivo che, indipendentemente dai marchi, caratterizzano il singolo prodotto. Sarà quindi su questi aspetti che si dovrà sviluppare il progetto che dovrà, inoltre, fare sintesi di una serie di iniziative regionali che riguardano politiche dell'agricoltura, del commercio e della tutela dei consumatori.
A tale riguardo, da una verifica preliminare con i settori interessati, l'iniziativa è funzionale al completamento del progetto Vetrina Toscana. L'output del progetto sarà una banca dati dei prodotti toscani che in prima istanza sarà in grado di

consentire ai ristoratori e alle botteghe di Vetrina Toscana il collegamento con i produttori e facilitare così gli approvvigionamenti dal territorio.
Legate alla banca dati, in tema di informazione al consumatore, saranno previste strategie di comunicazione da condividere con le associazioni dei consumatori, le organizzazioni di categoria e la distribuzione organizzata per valorizzare un rapporto con il consumatore basato sulla trasparenza.
Per le suddette attività sarà necessario un approccio sistemico e interdisciplinare, per l'integrazione dell'iniziativa con altre politiche regionali, con il coinvolgimento oltre che degli assessorati al commercio e all'agricoltura, di Unioncamere, delle organizzazioni di categoria, della Grande Distribuzione Organizzata (GDO) e delle associazioni dei consumatori.

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione (variazione con storno di risorse dal capitolo 11026)	117	n.c.	5.300,00
Totale			**5.300,00**

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Obiettivi generali del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili; 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	Azione 5.2.1 Valorizzazione del consumo sostenibile, Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo
Altri piani e programmi regionali	Progetto Vetrina Toscana; PRAF
Risultati attesi	Aumento dell'interesse dei cittadini sulla provenienza dei prodotti, Adesione delle imprese alla costituzione della banca dati
Indicatori di risultato	Nr. Cittadini coinvolti, numero di imprese aderenti, numero di prodotti registrati
Indicatori di realizzazione	Costituzione banda dati

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 DPGR 54/R/2008, e riportato nell'allegato B.

Nel dettaglio:

€ 600,00 per sede regionale

€ 210,00 per sede provinciale

€ 44,00 per ogni punto assegnato agli sportelli

Come già previsto nel programma CO&SO (che vedrà la sua conclusione nel giugno 2015) 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	149.570,37
Totale			**149.570,37**

Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Obiettivi generali del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 promozioni 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; Piano Ambientale Energetico regionale approvato con DCR n. 10 dell' 11/2/2015 (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 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 - Informazione e formazione.

Il Centro Tecnico per il Consumo ha inviato la propria richiesta di finanziamento il 28 novembre 201 prot. 295821 e 296110 del 1 dicembre 2014. La richiesta si articola in progetti di carattere triennale che il CTC ha affidato alla responsabilità di altrettante associazioni che aderiscono al Centro.

Adiconsum Toscana

1.a) Valorizzazione del Centro di documentazione come strumento di informazione a livello nazionale ed europeo (CdocCTC);

1.b) Attività di formazione per operatori associazioni, cittadini e soggetti terzi;

Adusbef

2. Prontoconsumatore (testata giornalistica del CTC)

ACU Toscana

3. Rete degli osservatori della pubblicità delle associazioni dei consumatori della Toscana (per tutelare dalla pubblicità ingannevole);

Movimento Consumatori

4. Toscana dei consumatori (manifestazione a carattere regionale da svolgersi a Firenze);

Federconsumatori

5.a) Bilancio e rendicontazione (volta a omogeneizzare e semplificare la gestione delle risorse da parte delle associazioni);

5.b) Pranzo sano fuori casa (iniziativa regionale promossa dal settore “Prevenzione e sicurezza in ambienti di vita e di lavoro, alimenti e veterinaria”).

Gli obiettivi proposti, e meglio individuati nel programma presentato e conservato agli atti dell'ufficio, dovranno essere perseguiti annualmente in accordo con la Regione Toscana, pertanto prima dell'adozione degli atti esecutivi il Centro tecnico dovrà concordare un piano di attività annuale basato sulle risorse assegnate dal presente atto.

Le risorse assegnate con il presente piano ammontano quindi a **€ 52.904,63**

Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	52.904,63
Totale			**52.904,63**

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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 promozioni 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, Piano Ambientale Energetico regionale approvato con DCR n. 10 dell' 11/2/2015 (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 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 **€ 3.525,00** per l'anno 2015 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. ADUSBEF
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	45.825,00
Totale			**45.825,00**

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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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 di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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, articolo 2, comma 461
Azioni del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015	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
Indicatori di realizzazione	Procedura attuata e atti di Giunta

Quadro finanziario complessivo

Fonte	Importo
Unione Europea	0,0
Regione	263.590,00
Altri Enti pubblici (Regioni C.I.)	2.500,00
Totale finanziamenti pubblici	266.090,00
Finanziamenti privati	0,0
Totale generale	**266.090,00**