

**PROTOCOLLO D'INTESA TRA GLI ENTI OPERANTI NEL TERRITORIO
COMUNALE DI TRENTO PER LA REALIZZAZIONE CONGIUNTA DI UNO
SPORTELLO INFORMATIVO INTEGRATO DENOMINATO "RetePA".**

tra

il Comune di Trento (di seguito denominato "Comune"), con sede in Trento, Via Belenzani n. 19 - C.F. 00355870221 – legalmente rappresentato dal Sindaco pro tempore del Comune di Trento

e

la Provincia Autonoma di Trento, con sede in Trento, Piazza Dante n. 15 – C.F. 00337460224 – legalmente rappresentata dal Presidente pro tempore della Provincia Autonoma di Trento

e

l'Agenzia delle Entrate, con sede in Roma, Via Cristoforo Colombo n. 426 c/d – C.F. 06363391001 – legalmente rappresentata dal Direttore pro tempore della Direzione Provinciale di Trento

e

l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari con sede in Trento, Via Degasperi n. 79 – C.F. 01429410226 – legalmente rappresentata dal Direttore Generale pro tempore

e

la Questura di Trento, con sede in Trento, viale Verona n. 187 – C.F. 80017690225 – legalmente rappresentata dal Questore di Trento pro tempore

e

l'Università degli Studi di Trento, con sede in Trento, Via Calepina 14, C.F. 00340520220 – legalmente rappresentata dal Rettore

e

l'Opera Universitaria di Trento, con sede in Trento, Via della Malpensada, n.82/A C.F. 80003390228 – legalmente rappresentata dal Presidente pro tempore

premesso che

sulla base di rapporti già consolidati con uffici di informazione/relazione con i

cittadini di altre amministrazioni, il Comune di Trento in data 26 maggio 2008 aveva stipulato un Protocollo d'intesa con la Provincia Autonoma di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e l'Agenzia delle Entrate, al quale, in data 6 novembre 2009, aveva aderito anche la Questura di Trento, per la realizzazione di un coordinamento tra gli sportelli informativi (URP/Front-office/Punto informativo) degli enti aderenti, situati nella città di Trento;

per intercettare i cambiamenti posti dalle nuove tecnologie e dai nuovi strumenti di comunicazione e per rispondere alle mutate esigenze informative della comunità, il Comune di Trento ha ritenuto di aprire un confronto con i soggetti firmatari del Protocollo d'intesa in essere e con altri soggetti pubblici o che svolgono servizi di interesse per la cittadinanza che, nel tempo, hanno manifestato interesse ad aderire al Protocollo, condividendone gli obiettivi;

dagli incontri è risultato confermato l'interesse a rafforzare la rete degli uffici che hanno come missione la funzione di ascolto, di informazione e di relazione con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi erogati all'utenza, attraverso una comunicazione integrata, formalizzata e definita;

si intende offrire ai cittadini uno sportello informativo integrato, denominato RetePA, per promuovere e perfezionare iniziative di sviluppo della comunicazione coordinata, nonché per facilitare l'accesso ai servizi e alle informazioni in tempi rapidi e con il minor numero di contatti o spostamenti fisici, anche nell'ottica delle nuove relazioni tra amministrazioni "smart" e cittadini digitali, promuovendo così una comunicazione pubblica sempre più completa, chiara, efficace e in tempo reale;

la promozione ed attuazione del progetto trova fondamento nella condivisione delle sue finalità tra tutti gli aderenti, nella comune sensibilità ai bisogni dei cittadini, nel consenso da questi espresso rispetto al ruolo che gli uffici di informazione e rapporto con il pubblico ricoprono;

visti

- il Documento unico di programmazione 2018-2020, approvato con deliberazione del Consiglio comunale 19 dicembre 2017, n. 192 che riporta, nella sezione "L'Organizzazione Comune – Partecipazione, Semplificazione", l'obiettivo strategico: "Promuovere e sostenere l'ascolto e la collaborazione dei cittadini nell'amministrazione e gestione della comunità e del territorio promuovendo i concetti di responsabilizzazione, reciprocità e condivisione" e gli obiettivi operativi: "Migliorare la capacità di ascolto e risposta ai cittadini, adeguare la funzione dell'Ufficio relazioni con il pubblico alle nuove esigenze di collaborazione e partecipazione del cittadino all'amministrazione della città e valorizzare il ruolo dell'Ufficio relazioni con il pubblico come strumento di informazione ai cittadini anche promuovendo il coordinamento e l'integrazione delle informazioni con gli altri enti pubblici";
- la legge n. 150 del 7 giugno 2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni) all'articolo 8, che ridefinisce le funzioni e la riorganizzazione degli Uffici relazioni con il pubblico (URP) e indica tra i compiti di questi uffici quello di *"garantire la reciproca informazione tra l'ufficio informazioni con*

il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché tra gli Uffici relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni”;

- l'articolo 3, comma 153, della legge 23 dicembre 1996, n. 662 (Misure di razionalizzazione della finanza pubblica) che, al fine di consentire alle Regioni e agli Enti Locali di disporre delle informazioni utili alla gestione della propria autonomia tributaria, prevede l'istituzione di un sistema di comunicazione tra le Amministrazioni centrali, le Regioni e gli Enti locali;
- l'articolo 50 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale) che prevede che qualunque dato trattato da una pubblica amministrazione sia reso accessibile e fruibile alle altre amministrazioni quando l'utilizzazione del dato sia necessaria per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'amministrazione richiedente, senza oneri a carico di quest'ultima, salvo il riconoscimento di eventuali costi eccezionali sostenuti dall'amministrazione cedente;
- l'articolo 4 del Regolamento organico generale del personale del Comune di Trento, approvato dal Consiglio comunale con delibera n. 162 di data 1 dicembre 2009 e ss.mm., che prevede l'istituzione dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e ne individua i compiti principali tra i quali prioritariamente la garanzia per i cittadini di poter acquisire tutte le informazioni di cui necessitano;
- l'articolo 34, comma 1, della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23 (Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo) che prevede che *“al fine di agevolare i rapporti con l'utenza e per favorire e migliorare la diffusione delle informazioni necessarie ai cittadini per accedere a benefici o per ottenere atti di loro interesse, la Provincia individua appositi sportelli di assistenza e di informazione”*; a tal fine è operativo il Punto informativo collocato presso la sede istituzionale della Provincia autonoma di Trento, sotto il coordinamento del Servizio supporto alla Direzione generale e ICT in collaborazione con l'Ufficio Stampa della Provincia, tra i cui compiti rientrano quelli connessi all'informazione generale e alla documentazione dell'attività della Giunta;
- l'articolo 16bis, comma 2bis, della legge provinciale n. 23 del 1992 che prevede che *“le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune”*;
- l'articolo 3 dello statuto dell'Agenzia delle Entrate, il quale, secondo i principi del federalismo fiscale, assicura la collaborazione con il sistema delle autonomie locali, articolando la propria organizzazione periferica in modo da favorire lo svolgimento delle attività di collaborazione e di supporto alle Regioni e agli Enti locali;
- il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 1183 del 21 luglio 2017, che prevede di assegnare una particolare rilevanza al rapporto fra i cittadini e l'Azienda sanitaria per il miglioramento dell'accesso ai servizi sanitari anche con attività in partnership con altri enti;

- l'articolo 2 comma 9 dello Statuto dell'Università degli Studi di Trento (emanato con DR n. 167 d.d. 23 aprile 2012) che prevede che l'Ateneo entri *"in relazione con il tessuto sociale e produttivo del territorio, anche organizzando specifiche occasioni di confronto con le parti economiche e sociali, mettendo a disposizione le proprie competenze e le proprie infrastrutture di servizio, al fine di promuoverne lo sviluppo e la competitività nazionale e internazionale attraverso l'innovazione e la formazione continua"*;
- l'articolo 43, comma 6, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa) che stabilisce che *"I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione tramite fax, o con altro mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale"*;
- la normativa FOIA (*Freedom of Information Act*) introdotta con Decreto Legislativo n. 97 del 25 maggio 2016, facente parte del processo di riforma della pubblica amministrazione definito dalla Legge n. 124 del 7 agosto 2015 (*c.d. Legge Madia*), che riconosce agli Uffici relazioni con il pubblico un ruolo importante di formazione digitale rivolta ai cittadini, con l'obiettivo di garantire il diritto all'accesso civico e favorire una maggior trasparenza nel rapporto tra le istituzioni e la società civile;

si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 OGGETTO E FINALITA'

Il presente Protocollo d'intesa ha la finalità di rileggere ed adeguare le funzioni e i compiti della RetePA sulla base del quadro attuale delle caratteristiche, delle aspettative e dei bisogni dei cittadini utenti.

L'obiettivo del Protocollo è fare della RetePA il luogo dove: sviluppare una riflessione sui mutamenti in atto nella comunicazione pubblica, avviare un confronto e uno scambio sui nuovi canali e linguaggi di comunicazione e sul nuovo rapporto con i cittadini, individuare e sperimentare modalità innovative di gestione delle informazioni, adeguandole agli importanti cambiamenti introdotti anche da web, social-network e chat.

Al fine di rinnovare le modalità di collaborazione informativa tra gli uffici informazione degli Enti aderenti ci si potrà avvalere anche di supporti tecnologici e di strumenti innovativi di comunicazione disponibili o "in divenire", nella consapevolezza che gli stessi sono in continua evoluzione.

Nel riconoscere che persiste tuttavia negli utenti un significativo "divario digitale", gli sportelli informativi, in quanto luoghi dove si realizza la relazione tra amministrazione pubblica e cittadino, sono chiamati a rivedere il modello di comunicazione integrata, tenendo conto dei processi di innovazione e di digitalizzazione in atto e a proporre agli utenti nuove modalità di comunicazione e di servizio, per favorire la crescita della "consapevolezza digitale" e dell'alfabetizzazione

informatica dei cittadini all'uso dei nuovi servizi digitali.

Art. 2 AZIONI

La RetePA, quale strumento di coordinamento tra gli sportelli informativi (URP/Front-office/Punto informativo) degli Enti aderenti situati nella città di Trento, per il raggiungimento degli obiettivi descritti nel presente articolo e nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili, a condizioni operative ragionevoli e sostenibili, individua le azioni di seguito declinate.

1) Analisi della tipologia di informazioni e del grado di fruibilità

Al fine di fornire risposte a richieste e aspettative dei cittadini su aspetti che riguardano altri enti, ciascuna delle Parti esplicita - in un documento trasmesso a tutti i sottoscrittori - le materie di propria competenza, le strutture, le ubicazioni, gli orari di apertura, le attività, le eventuali modalità di gestione dell'utenza, nonché tutti gli altri elementi utili riguardanti i rispettivi sportelli e si impegna a comunicare prontamente eventuali variazioni.

Tali comunicazioni permettono di utilizzare e condividere le informazioni e le relative fonti, già disponibili e fruibili, sia per i cittadini che per gli operatori degli altri sportelli, nonché di definirne il livello di approfondimento.

2) Aggiornamento costante e puntuale delle informazioni condivise

Le tipologie di informazioni condivise sono costantemente aggiornate nel tempo, in modo che gli sportelli possano avvalersi di una banca dati sempre attuale dalla quale attingere le informazioni da fornire ai cittadini. A tal fine gli sportelli assicurano:

- lo scambio di news, comunicati stampa ed ogni altra notizia riguardante iniziative, aggiornamenti, modifiche ed altro di interesse generale per il cittadino, con la possibilità di veicolare tali informazioni anche attraverso i propri siti istituzionali;
- lo scambio di materiale informativo cartaceo e la sua disponibilità al pubblico, preferibilmente in zone dedicate e facilmente individuabili.

3) Incontri periodici e formazione condivisa

Le Parti si impegnano a programmare, promuovere e realizzare, in collaborazione e nel rispetto delle proprie competenze, iniziative di formazione, aggiornamento, orientamento e informazione per un indispensabile e proficuo scambio di conoscenze ed inoltre a rivedere i processi operativi mettendo in atto le eventuali azioni correttive, con riunioni a periodicità almeno annuale.

Tali riunioni si svolgeranno, a rotazione, presso le sedi degli Enti aderenti.

Qualora emergesse la necessità di confrontarsi su tematiche specifiche, tali incontri di aggiornamento potranno coinvolgere anche solo alcuni dei soggetti aderenti, in particolare quello competente e quelli interessati alla tematica. In tal caso, lo sportello informativo dell'Ente coinvolto si impegna ad individuare e segnalare, all'interno del proprio Ente, la struttura e il riferimento competenti per la trattazione della tematica da approfondire.

Art. 3 IMPEGNI DELLE PARTI

Con il fine di realizzare le azioni di cui sopra, le Parti si impegnano a:

- consentire e favorire i contatti, gli incontri periodici e le riunioni a tema tra i responsabili e/o gli operatori dei rispettivi sportelli;
- promuovere la programmazione e la partecipazione ad iniziative di formazione congiunta;
- dare concreta applicazione, ciascuno per la parte di competenza, alla condivisione ed all'aggiornamento delle informazioni che i responsabili ed operatori degli sportelli individueranno in modo congiunto, previa verifica della effettiva fattibilità/sostenibilità;
- garantire l'informazione al pubblico sull'iniziativa oggetto del presente Protocollo d'intesa, con i tempi, le modalità ed i contenuti individuati di comune accordo, attraverso gli strumenti di comunicazione e altre specifiche iniziative che verranno concordate;
- ospitare, qualora fosse ritenuto opportuno, punti informativi o sportelli temporanei per l'erogazione di servizi specifici di competenza di altri Enti, in occasione di scadenze o di necessità particolari per una pluralità di cittadini.

Art. 4 MODIFICHE E SVILUPPI FUTURI

Sulla base dei risultati e delle valutazioni conseguenti all'applicazione del presente Protocollo, nonché delle successive verifiche annuali, le Parti potranno definire, con successivo accordo, le eventuali variazioni ai contenuti del presente Protocollo d'Intesa che si dovessero rendere necessarie. Potranno altresì essere concordate variazioni delle modalità operative, condizioni concrete e tempi di svolgimento del servizio nel rispetto di quanto previsto nel presente Protocollo.

E' aperta la possibilità di adesione al presente Protocollo anche da parte di altri Enti (soggetti pubblici o che svolgono servizi di interesse per la cittadinanza) che ne condividano le finalità e gli obiettivi.

Art. 5
ADESIONE AL PROTOCOLLO D'INTESA

E' ammessa l'adesione semplificata al presente Protocollo d'intesa da parte di altri Enti (soggetti pubblici o che svolgono servizi di interesse per la cittadinanza) dotati di sportelli informativi, i quali intendano partecipare in modo fattivo allo Sportello informativo integrato "RetePA", condividendone le finalità e gli obiettivi.

L'Ente interessato deve allo scopo comunicare la richiesta di adesione all'Ente capofila Comune di Trento e sottoscrivere il presente Protocollo d'intesa, previa approvazione da parte del proprio organo competente.

L'eventuale successiva adesione di ulteriori soggetti sottoscrittori verrà notificata a tutti i firmatari del Protocollo stesso.

Art. 6
DURATA DEL PROTOCOLLO D'INTESA

Il presente Protocollo d'Intesa ha durata annuale a decorrere dalla data della sua sottoscrizione e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno qualora gli Enti sottoscrittori non comunichino il proprio ritiro con nota scritta.