



COMUNE DI LABICO
(Città Metropolitana di Roma Capitale)

Apertura di sportelli di consulenza per consumatori/utenti presso i comuni della Città metropolitana di Roma Capitale

Progetto Sportello Smart

1. ATTIVITÀ PROPOSTA

Il Comune di Labico in collaborazione con il Comune di Colferro intende aprire due sportelli, di cui uno nel territorio comunale di Colferro,5 chiamati "sportello smart", al fine di garantire l'incremento del livello di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i principali servizi a tutela dei consumatori, raccogliere le segnalazioni di disservizi ma anche proposte e suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori con l'obiettivo di orientare le loro scelte in materia di consumo di beni, e la crescita del livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando così un ruolo attivo da parte dei cittadini.

Il progetto sarà realizzato in collaborazione con l'Associazione per la difesa dei consumatori CODICI LAZIO, regolarmente iscritta al Registro regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, ai sensi dell'art. 4 comma 1, L.R. 6/2016.

Al fine di garantire la continuità del servizio, in caso di eventuali aggravamenti della situazione emergenziale causata dal COVID-19, le attività verranno svolte attraverso applicativi online (sito e social network), da qui nasce il nome "smart": il consumatore potrà così interloquire con il personale per risolvere le problematiche sopra descritte. Il servizio sarà garantito attraverso l'utilizzo di una pagina del sito www.codici.org dedicata specificatamente a questo progetto. I social network coinvolti (Facebook e Instagram) saranno anch'essi presidiati dall'associazione di consumatori ed utenti CODICI LAZIO.

Le attività svolte presso lo sportello saranno volte a fornire informazioni e consulenza a beneficio del consumatore nelle seguenti tematiche:

- servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- servizi di primaria importanza (sanità, trasporti, utenze, energia elettrica, servizi idrici, combustibili, smaltimento rifiuti, etc.);
- rapporti tra consumatori/utenti e soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni);
- raccolta di segnalazioni da parte dei cittadini relative a disservizi e problematiche, attraverso la predisposizione di schede di intervento, tabelle per il rilevamento del flusso di utenza giornaliero, archiviazione informatica dei casi;
- consulenza legale su casi che necessitano un'analisi specifica e approfondita;
- formazione e tutoraggio degli operatori degli sportelli, qualora individuati dal comune;
- somministrazione di questionari di rilevanza della soddisfazione percepita dagli utenti, predisposti dalla Città metropolitana di Roma Capitale, in ottemperanza a quanto riportato dal D.Lgs. 150/2009;
- scheda di rilevazione dei dati sull'attività dello sportello da consegnarsi in forma aggregata a fini statistici, al termine dell'attività, alla Città metropolitana di Roma Capitale;

- monitoraggio, analisi e divulgazione dei risultati raggiunti dagli sportelli nello svolgimento delle proprie attività, anche in termini di soddisfazione degli utenti in accordo con l'ufficio scrivente.

L'attività di raccolta delle segnalazioni avrà luogo direttamente presso lo sportello comunale dei consumatori, anche con l'ausilio di strumenti telematici. Ai fini di cui sopra, lo sportello sarà aperto al pubblico per un minimo di 15 ore settimanali ripartite su almeno due giorni settimanali, sabato incluso.

I Comuni metteranno a disposizione un locale e una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica.

I Comuni provvederanno a dare adeguata visibilità e pubblicità allo sportello al fine di garantire la massima fruizione dell'utenza interessata, attraverso affissione di manifesti sul suolo di entrambi i Comuni coinvolti e informativa sui giornali comunali distribuiti alla cittadinanza.

È prevista la realizzazione di un corso di formazione sulle materie oggetto del presente avviso svolto da esperti dell'associazione CODICI LAZIO.

Il servizio di consulenza sarà garantito attraverso una presenza settimanale agli sportelli da parte degli esperti dell'Associazione e certificato semestralmente dal legale rappresentante dell'associazione CODICI LAZIO, attraverso report numerici e descrittivi dei casi trattati.

La durata prevista per il progetto è di 10 mesi a partire dall'approvazione.

Il contributo richiesto è di 8.000 € i comuni di Labico e Colleferro contribuiranno con un importo di € 2.000,00.

2. PREVENTIVO DI SPESA

VOCI DI SPESA	COSTO
Personale	4.000,00 €
Consulente associazione	4.000,00 €
Corso di formazione	1.500,00 €
Pubblicizzazione	500,00 €
TOTALE	10.000,00 €

3. DICHIARAZIONE

I Comuni di Labico e Colleferro si impegnano a coprire la spesa per garantire il funzionamento del progetto in caso di differenza tra il contributo richiesto e il totale del preventivo.

4. ASSOCIAZIONE DI CONSUMATORI ED UTENTI

Viene indicata l'associazione CODICI LAZIO iscritta al registro regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, ai sensi dell'art. 4 comma 1, L.R. 6/2016 che svolgerà l'attività di consulenza.

5. ASSOCIAZIONE DI COMUNI

Vedere allegato 1

6. CURRICULA OPERATORI

Vedere allegato 2

7. MODALITÀ DI SERVIZIO ALTERNATIVE

Al fine di garantire la continuità del servizio, in caso di eventuali aggravamenti della situazione emergenziale causata dal COVID-19, le attività verranno svolte attraverso applicativi online (sito e social network), da qui nasce il nome "smart": il consumatore potrà così interloquire con il personale per risolvere le problematiche sopra descritte. Il servizio sarà garantito attraverso l'utilizzo di una pagina del sito www.codici.org dedicata specificatamente a questo progetto. I social network coinvolti (Facebook e Instagram) saranno anch'essi presidiati dall'associazione di consumatori ed utenti CODICI LAZIO.

Labico 03/12/2020



Il Sindaco

Daniilo Giovanoli