



**Comune di Mentana**  
Città metropolitana di Roma Capitale

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

### **SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**

N. 293 / SOC

DEL 30/11/2020 .

**OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO PER LA RICHIESTA DI FINANZIAMENTO FINALIZZATO ALL'APERTURA DI UNO SPORTELLO INFORMATIVO A TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI MENTANA IN RISPOSTA ALL'AVVISO PUBBLICO DI CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE ANNO 2020.**

### **IL RESPONSABILE DEL SETTORE**

Visto il D.Lgs. 165/2001, successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il D.Lgs. 18 Agosto 2000, n. 267;

Visto il Regolamento di Contabilità approvato con delibera Consiliare n. 48 del 31/07/2017;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il Regolamento Comunale per la disciplina dei contratti;

Visto il comma 3 dell'art. 162 del D.Lgs 267/2000;

Vista la deliberazione di Giunta Municipale n. 239 del 29/11/2018 avente per oggetto "Macrostruttura del Comune di Mentana", con la quale è stata approvata la revisione dell'Assetto Organizzativo comunale, successivamente modificata con Delibera di Giunta Municipale n.277 del 21/12/2018 e con Delibera di Giunta n.62 del 21/03/2019;

Visto il Decreto del Sindaco n.41/2020 con il quale veniva nominato il Dirigente dell'Area Amministrativa;

Visto il decreto del Dirigente dell'Area Amministrativa N. 42/2020, quale titolare delle funzioni di cui all'art.107 del D.Lgs. n. 267/2000, di nomina dei Responsabili di Posizione

Pagina 1 di 3

"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://www.mentana.gov.it/home/>.

L'accesso agli atti viene garantito a norma di Legge."

Organizzativa, dei Responsabili del Procedimento dell'Area Amministrativa e di delega di funzioni dirigenziali e delega alla firma ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 165/2001;

Vista la delibera di Consiglio Comunale n. 75 del 30/12/2019 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione e il DUP 2020/2022;

Considerato che il Responsabile del Procedimento ha redatto il presente atto ai sensi degli art. 5 e 6 della Legge 241/90 ed ha attestato che l'istruttoria è conforme alla legge e sono stati valutati tutti gli elementi di fatto e di diritto utili per l'adozione del provvedimento;

Considerato che non sussistono, né in capo all'istruttore, né in capo al Dirigente cause di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6 bis della Legge n. 241/90 e s.m.i. e art. 1, comma 9, lett. e) della Legge n. 190/2012, nonché condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis del D.Lgs. n. 165/2001 e che risultano rispettate le disposizioni del Piano Triennale Anticorruzione;

Vista la nota della Città Metropolitana di Roma capitale, Dipartimento V – Direzione “promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale”, acquisita al protocollo dell'Ente al n. 35239 del 16-11-2020, con la quale l'Ente Metropolitan invitava i Comuni a presentare progetti per la concessione di contributi finalizzati all'apertura di sportelli rivolti ai consumatori/utenti entro la data del 04-12-2020;

Vista la D.G.C. n. 150 del 26/11/2020 avente per oggetto: “Presentazione di un progetto finalizzato all'apertura di uno sportello per la tutela dei consumatori per l'anno 2021” in relazione all'Avviso Pubblico della Città Metropolitana di Roma Capitale”, ove, veniva dato mandato al Responsabile del Settore di porre in essere gli adempimenti successivi e veniva manifestata la volontà dell'Amministrazione di procedere alla presentazione del progetto su indicato, avvalendosi della professionalità dell'Associazione “Casa dei Diritti Sociali Lazio - Odv”, con la quale è già stata realizzata attività analoga in passato;

**Visto** il progetto che si allega al presente atto con relativa scheda finanziaria per un importo complessivo pari ad € 12.000,00;

**Vista** la Deliberazione di Giunta Municipale n. 128 del 24/09/2009 e accertato che è rispettato il vincolo di compatibilità monetaria ai sensi dell'art. 9, comma 2, della Legge 102/2009;

**Richiamato** il D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii., nella parte relativa al principio applicato alla competenza finanziaria potenziata;

## **DETERMINA**

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono trascritte come parte integrante formale e sostanziale del presente atto;

Di approvare il Progetto allegato al presente atto e relativa scheda finanziaria, da presentare entro la data del 04-12-2020 alla Città Metropolitana di Roma Capitale;

Di dare atto che il presente non comporta impegno di spesa sul bilancio dell'Amministrazione Comunale;

Pagina 2 di 3

Di disporre che si provvederà con successivo provvedimento agli impegni di spesa contabili soltanto nel caso di finanziamento del Progetto;

Di disporre che la presente determinazione sia inserita nella raccolta delle determinazioni di Settore e divenga esecutiva;

Di disporre che n. 1 copia della presente determinazione venga pubblicata all'Albo Pretorio sul sito web istituzionale ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009 e nelle sezioni di competenza del sito web istituzionale ai sensi del D.lgs n.33 del 14/03/2013.

Il Responsabile del Settore  
RENZI CLAUDIO / ArubaPEC S.p.A.

**ALLEGATO B)****Titolo del progetto:****SPORTELLO DEL CITTADINO**

**Durata: 10 mesi, salvo eventuale prosecuzione in presenza di ulteriori disponibilità di risorse dedicate, presenti nel Bilancio dell'Ente.**

**Giornate di apertura dello sportello: lunedì e giovedì 9:00 - 13:00 / 15:30-17:30 Sabato 9:00 - 12:00 / 15:00 - 17:00 per complessive 17 ore settimanali**

**Contributo richiesto € 10.000,00.**

**1. Sportello consumatori e contesto territoriale**

Le indicazioni e le prospettive che sono emerse dall'attività dello sportello del cittadino a Mentana nel 2019/2020 hanno fornito elementi per il suo consolidamento e la sua migliore evoluzione futura.

Lo sportello del cittadino 2021 ribadirà intanto la sua connotazione di sportello in difesa dei cittadini nelle loro qualità di consumatori ed utenti. Innanzitutto, per gli abitanti del Comune di Mentana, ma come si evince dai dati di utilizzo dello sportello, anche per una interessante componente di abitanti dei Comuni del territorio circostante. Il 20% delle persone che si sono rivolte allo sportello di Mentana, infatti, proviene dai Comuni vicini (Fonte Nuova, Monterotondo, Moricone, Fiano Romano, Roma).

Il progetto ha l'obiettivo di mantenere attivo sul territorio del Comune di Mentana lo sportello in difesa dei cittadini nella loro qualità di consumatori-utenti e vede il coinvolgimento sia di un'associazione per la difesa dei consumatori, Casa dei Diritti Sociali 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), sia di volontari, debitamente formati, che vogliono prestare servizio in favore della cittadinanza.

Sulla base dei risultati e dei riscontri delle attività "erogate" durante il 2019/2020 le attività dello sportello dei consumatori e utenti di Mentana saranno focalizzate a potenziare la fornitura di informazione e consulenza a beneficio del consumatore, al fine di realizzare, il più possibile in maniera capillare, un'attenta attività di informazione ed orientamento degli utenti/consumatori.

Le aree tematiche su cui si procederà per assicurare una migliore formazione e strumentazione delle attività faranno riferimento alle indicazioni fornite dal documento "Modalità di Partecipazione" della Città Metropolitana di Roma Capitale:

- servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- servizi di primaria importanza, in specifico, 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);
- la cura della raccolta di segnalazioni da parte dei cittadini riferita ai rapporti con le pubbliche amministrazioni, con particolare attenzione per disservizi e problematiche, realizzata 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 di un'analisi specifica e approfondita;
- formazione e tutoraggio degli operatori degli sportelli;
- 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;
- monitoraggio, analisi e divulgazione dei risultati raggiunti dallo sportello nello svolgimento delle proprie attività, anche in termini di soddisfazione degli utenti in accordo con il Dipartimento V della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Se si considera il livello di comprensione dei contratti che regolano i rapporti tra i consumatori e le aziende fornitrici, anche semplicemente delle forniture di energia, telefonia, gas e di raccolta dei rifiuti, si comprende bene come i cittadini, nella loro qualità di consumatori utenti, abbiano il diritto ad essere tutelati, informati ed assistiti, specialmente i cittadini appartenenti alle fasce cosiddette deboli sia dal punto di vista del reddito sia da quelli epidemologico e demografico (malati, disabili, anziani, minori, stranieri, etc.) ampiamente presenti nel territorio del Comune di Mentana.

La popolazione con età superiore a 65 anni, ad esempio, rappresenta oltre il 15% del totale della popolazione residente, così come quella dei ragazzi con età sino a 14 anni. Gli stranieri rappresentano il 15,2% della popolazione residente. La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 45,6% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (18,5%) e dalla Repubblica di Macedonia (5,2%). Sappiamo che il reddito delle persone straniere è sensibilmente inferiore alla media dei 18.374 Euro che connota la popolazione di Mentana, per cui ci troviamo in presenza di situazioni che non avrebbero modo di difendersi diversamente, se non con la funzione che svolgono le associazioni dei consumatori e di altre associazioni no profit che svolgono le loro attività nel territorio.

Il contesto settoriale, come detto, è il mondo dei consumatori, i quali sempre più hanno bisogno di assistenza ed informazioni considerata la rete aggrovigliata di leggi, obblighi, regolamenti e contratti ormai di difficile comprensione ed interpretazione. Inoltre, in taluni casi emerge la malafede di aziende che volutamente rendono le cose più ingarbugliate di quanto già non lo siano, proprio al fine di irretire o "raggirare" l'utente consumatore.

Con il presente progetto, l'Amministrazione Comunale di Mentana mira ad aumentare i contatti (di persona presso lo sportello informativo, telefonici e online) e a migliorare la qualità dell'assistenza e degli interventi a favore dei cittadini che ne domandano il servizio ed anche ad aumentare la quantità di "offerta informativa" (dossier cartacei e scaricabili online, contatti sui social network e siti web).

Le finalità progettuali verranno soddisfatte attraverso lo "sportello del cittadino" che verrà via via potenziato e migliorato dal punto di vista qualitativo, sia per quanto riguarda l'assistenza che per quel che riguarda l'offerta di informazione e di accompagnamento.

Inoltre, gli obiettivi del progetto saranno raggiunti mediante la realizzazione di un programma di 4 incontri/seminari teso a rafforzare il servizio della comunicazione. Attività in presenza che verranno realizzate solo qualora esistano effettivamente condizioni in grado di assicurare la sicurezza sanitaria degli operatori e dei cittadini/consumatori eventualmente coinvolti.

## **2. Modalità di svolgimento del servizio alternative a quello in presenza**

In ragione della situazione emergenziale derivante dall'epidemia di CoVid-19, sono previste anche modalità di svolgimento del servizio alternative a quella in presenza (e quest'ultima sarà comunque realizzata nel rispetto delle norme di distanziamento socio-sanitario in vigore).

Un effetto rilevante della diffusione della pandemia da coronavirus CoVid-19 è stato quello di avere costretto gli italiani ad una rapida massiccia alfabetizzazione digitale. Le restrizioni imposte dal *lockdown* attuate per fronteggiare l'emergenza pandemica, hanno fatto aumentare la familiarità all'uso degli strumenti di comunicazione digitale da parte della popolazione italiana. Questa evoluzione rappresenta un'opportunità per lo sportello perché può consentire di ampliare la sua visibilità, così che le sua attività di informazione e comunicazione siano perseguibili anche per questa via.

Pertanto, verranno attivati un indirizzo di posta elettronica, una linea telefonica dedicata e un forum dedicato allo sportello con assistenza online con accesso attraverso link presenti sui siti web del Comune di Mentana e di Casa dei Diritti Sociali Lazio. A questo proposito, potrà essere attivata anche una newsletter specificatamente dedicata ai temi e alle problematiche del consumerismo.

Inoltre, sempre sui siti web e sulle pagine Facebook del Comune e dell'Associazione potranno essere resi disponibili dei video tutorial sui maggiori temi di interesse del Codice del Consumo e delle video interviste ad esperti su problematiche del consumo di rilevante attualità.

Infine, il Comune predisporrà al suo interno una postazione informatica per consentire l'accesso ai servizi web dello sportello.

Si ritiene che sia prudente seguire questo approccio almeno nei prossimi cinque mesi, riproponendoci di concordare con il Dipartimento V una verifica in itinere sull'andamento delle attività progettuali e sulle modalità del loro proseguimento.

## **3. Obiettivo generale**

L'obiettivo generale di questo progetto consiste nel potenziare quantitativamente e migliorare qualitativamente, l'impegno dell'ente proponente in direzione della difesa dei consumatori, mediante lo "sportello del consumatore".

Più in generale, si intende far fronte con rinnovata energia ad una serie di necessità ben definite riguardanti la spinosità del problema sociale attinente ai diritti negati o minacciati dei cittadini, nella loro qualità di consumatori-utenti.

Con questo progetto, in concreto, si vuole soddisfare il crescente bisogno di assistenza sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo e più precisamente soddisfare pienamente, o comunque, migliorare sensibilmente l'offerta di servizio già presente. Inoltre, si intende migliorare, altresì, l'offerta del servizio di informazione in difesa del cittadino, nella sua qualità di consumatore-utente attraverso il miglioramento delle competenze degli operatori che devono far fronte ad una sempre maggiore articolazione delle tematiche ed al proliferare ed all'infittirsi di quel coacervo di leggi e regolamenti che riguardano il settore del consumerismo.

Altra finalità del progetto è quella di aumentare la quantità di utenti che si rivolgono allo sportello e migliorare il tasso di soddisfazione, quindi la qualità della "offerta" di servizio che lo stesso sportello pone in essere.

In sintesi, il servizio intende 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, la raccolta delle segnalazioni di disservizi, ma anche proposte e suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori al fine 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. Grazie alla scheda di rilevazione dei dati sull'attività dello sportello (vedi allegato), alla Città Metropolitana di Roma Capitale sarà consegnato un quadro dell'attività svolta con dati presentati in forma aggregata a fini statistici. L'attività di raccolta delle segnalazioni avrà luogo direttamente presso lo sportello comunale dei consumatori con l'ausilio di strumenti telematici.

Dal punto di vista dei contenuti da comunicare, appare evidente che sportello dovrà fare i conti con la continua evoluzione dello scenario socio-sanitario determinato dalla pandemia. In questi mesi, un effetto rilevante della diffusione della pandemia da coronavirus CoVid-19 è stato quello di avere fortemente influenzato l'accesso alle cure di medicina generale e specialistiche da parte dei cittadini. Le restrizioni imposte dai *lockdown* e da un'assistenza sanitaria discontinua, impegnata in prima linea a fronteggiare l'emergenza pandemica, hanno fatto aumentare le difficoltà di accesso alle strutture sanitarie per i cittadini. Ad esempio, molte visite ed interventi (cure primarie ed ambulatoriali, chirurgia non d'urgenza, continuità terapeutica e *screening* oncologici e dei sofferenti di scompenso cardiaco, etc.) sono stati cancellati o rinviati nel tempo. Durante la prima fase di emergenza CoVid-19 vi è stata una moltiplicazione delle morti di tumore perché le malattie oncologiche sono state trascurate. Si è anche diffusa tra i cittadini la paura di essere contagiati o di contrarre infezioni in ospedale (è calata anche la domanda ai pronti soccorso degli ospedali). Il risultato è che molti cittadini bisognosi di cure hanno ricevuto e stanno ricevendo meno cure di quelle necessarie. Una situazione critica per la salute pubblica, che rischia di prolungarsi a causa di possibili seconde o terze ondate della pandemia, e che minaccia il diritto di cura sancito dall'articolo 32 della Costituzione. E' evidente che lo sportello dovrà farsi carico di queste criticità, soprattutto in relazione alle attività di informazione e comunicazione da svolgere.

#### **4. Obiettivi specifici**

In sintesi, l'obiettivo generale trova una articolazione particolareggiata in tre obiettivi specifici, coerenti con i due bisogni emersi e di cui si è detto in precedenza e precisamente:

- 1) Far fronte al crescente bisogno di assistenza sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, ponendo in essere percorsi di miglioramento della qualità dell'offerta di assistenza;
- 2) Rendere più incisiva l'offerta del servizio di informazione in difesa del cittadino, nella sua qualità di consumatore-utente;
- 3) Migliorare le competenze degli operatori che devono far fronte ad una sempre maggiore articolazione delle tematiche ed al proliferarsi ed all'infittirsi di quel coacervo di leggi e

regolamenti che riguardano il settore del consumerismo e che proprio nel 2021 vedranno numerose e notevoli "novità".

## **5. Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

### **A) SPORTELLO DEL CITTADINO**

Rafforzamento dell'azione tesa ad assistere i consumatori mediante lo "sportello del consumatore". Il progetto si concretizzerà grazie anche al coinvolgimento dell'associazione dei consumatori Casa dei Diritti Sociali Lazio con la quale il Comune intende sottoscrivere apposita Convenzione e con l'ausilio di volontari che gestiranno prevalentemente il flusso degli utenti e affiancheranno il personale specializzato nelle loro attività di sportello. Il Comune di Mentana metterà a disposizione un locale ed una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica. Inoltre, il Comune di Mentana provvederà a dare adeguata visibilità e pubblicità allo sportello attraverso un dépliant informativo, una locandina pubblicitaria e altro materiale pubblicitario al fine di garantire la massima fruizione dell'utenza interessata.

### **B) RAFFORZARE il SERVIZIO di INFORMAZIONI**

Rafforzamento dell'azione tesa ad informare i consumatori mediante molteplici canali comunicativi. Oltre a potenziare e migliorare l'offerta di assistenza, questo progetto si prefigge di potenziare e migliorare l'offerta di informazioni. Questa avverrà mediante una molteplicità di strumenti (in presenza, *online*, via telefono) messi a disposizione da Comune di Mentana e Casa dei Diritti Sociali Lazio.

### **C) RAFFORZARE il SERVIZIO di COMUNICAZIONE**

Rafforzamento dell'azione tesa comunicare ai consumatori notizie e l'offerta dei servizi loro destinati. Oltre a potenziare e migliorare l'offerta di informazione, questo progetto si prefigge di potenziare e migliorare l'offerta di comunicazione.

### **D) LA FORMAZIONE dei VOLONTARI**

Per i volontari che vorranno prestare servizio presso lo "sportello del cittadino" è prevista una formazione specifica. La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo di 14 giornate; anche questa attività è parte integrante del progetto ed avverrà in parte sotto la forma di formazione frontale ed in parte "on the job" e sarà realizzata mediante l'impiego di professionisti messi a disposizione da Casa dei Diritti Sociali Lazio.



## SCHEDA FINANZIARIA

<b>VOCE DI SPESA</b>	<b>IMPORTO</b>
<i>SPESE DI PERSONALE</i>	€ 8.000,00
<i>FORMAZIONE PROFESSIONALE</i>	€ 2.000,00
<i>SPESE DI FUNZIONAMENTO (A CARICO DELL'ENTE)</i>	€ 2.000,00

**TOTALE COSTO PROGETTO € 12.000,00**

**CONTRIBUTO RICHIESTO € 10.000,00**

**OPERATORI DI SPORTELLO: PERSONALE MESSO A DISPOSIZIONE DA Casa dei Diritti Sociali Lazio**

**Alessandro SCASSELLATI**

**Giuseppe ZARBO**

**In fede**

Associazione di Volontariato  
FOCUS "Casa dei Diritti Sociali"  
IL PRESIDENTE  
Giulio Ernesto RUSSO