MAPPATURA SERVIZI EROGATI DAL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA

Analisi del contesto

Il Consiglio regionale, che ha sede a Reggio Calabria, rappresenta la società calabrese ed esercita la potestà legislativa e le altre funzioni ad esso attribuite dalla Costituzione, dallo Statuto e dalle leggi; definisce, nelle forme e nei modi previsti dalla Costituzione e dallo Statuto, l'indirizzo politico della Regione; svolge funzioni di indirizzo e di controllo sulla Giunta regionale. L'articolo 23 dello Statuto prevede che, a garanzia delle proprie funzioni, il Consiglio regionale ha autonomia di bilancio, amministrativa, contabile patrimoniale ed organizzativa.

Nell'attuale contesto socio-economico, in rapida trasformazione e colpito dalla crisi, l'efficacia, l'efficienza, la semplificazione e l'innovazione della Pubblica Amministrazione costituiscono fattori chiave e rappresentano i principi guida dell'azione amministrativa.

La missione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni è la creazione di Valore Pubblico a favore dei propri utenti, stakeholder e cittadini. Un ente realizza Valore Pubblico quando consegue un livello equilibrato di benessere economico, sociale e ambientale dei destinatari delle politiche e dei servizi di una Pubblica Amministrazione, riferito sia al miglioramento degli impatti esterni prodotti e diretti a cittadini, utenti e stakeholder, sia alle condizioni interne alla stessa Amministrazione.

Infatti, il Consiglio regionale ha previsto per il triennio 2023-2025 obiettivi strategici volti a generare Valore Pubblico sotto vari aspetti e l'Amministrazione si propone, tra l'altro, di conseguire un miglioramento del livello di efficienza procedimentale e della qualità del servizio erogato, lo snellimento e la velocizzazione delle procedure e il mantenimento di un elevato livello di soddisfazione degli utenti esterni e interni rispetto al grado di accessibilità agli atti e ai dati contenuti nella sezione amministrazione trasparente del Sito istituzionale dell'Ente.

In tale contesto, si colloca il Consiglio regionale nell'ambito del quale, attraverso l'analisi della declaratoria degli Uffici e la mappatura dei processi (Allegato del PIAO), sono stati individuati i servizi attualmente offerti ad utenza esterna con valenza di servizio pubblico, resi nell'ambito di 5 macro-ambiti sottoelencati:

- Utilizzo da parte di cittadini, associazioni, ecc...delle sale di rappresentanza di Palazzo Campanella;
- Accesso e utilizzo da parte di cittadini, associazioni, ecc...del Palmarium.
- Servizi Polo culturale Mattia Preti;
- Servizi Ufficio relazioni con il pubblico;
- Servizi Corecom.

Dall'esame della documentazione è quindi risultato quanto segue.

L'utilizzo delle sale di rappresentanza di Palazzo Campanella è regolamentato da apposito disciplinare (Approvato dall'Ufficio di Presidenza con deliberazione n. 4 del 16 gennaio 2013);

L'accesso al Palmarium è disciplinato da apposito regolamento in esecuzione della deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 25 novembre 2015;

Il Polo culturale "Mattia Preti" è dotato di Carta dei Servizi (Approvata con Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 4 del 15/01/2014);
L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e (CORECOM) non sono dotate di carte di servizi.

SERVIZI EROGATI DAL POLO MATTIA PRETI

1. Consultazione	<p>La consultazione è aperta a tutti, esclusivamente nei locali del Polo. il servizio è totalmente gratuito, previa registrazione obbligatoria. L'utente ha libero l'accesso ai materiali collocati su scaffali o espositori aperti; per le altre opere, è necessario rivolgersi al personale addetto. Gli utenti possono accedere alle banche dati ed agli archivi digitali mediante le apposite postazioni multimediali presenti nei locali del Polo, per un massimo di 1 (una) ora, salvo eccezioni.</p>
2. Reference	<p>Consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi di altri centri di documentazione e biblioteche e nelle banche dati di cui il Polo dispone, per aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e di fruire pienamente delle risorse del Polo. Il servizio è totalmente gratuito. Facoltà di richiedere un appuntamento con il personale preposto.</p>
3. Ricerche bibliografiche, documentali e cataloghi	<p>Consultazione cataloghi dalle 6 postazioni multimediali presenti nella Sala Green, oppure avvalendosi delle competenze specialistiche del personale. Le ricerche bibliografiche possono essere svolte anche mediante accesso al catalogo presente nell'apposita sezione del sito; Il fondo documentale è consultabile soltanto presso la sede del Polo. Cataloghi fonti bibliografiche consultabili: 1. Catalogo del Polo Culturale Mattia Preti; 2. Catalogo del Polo SBN della Regione Calabria; 3. Catalogo nazionale dell'ICCU, Istituto Centrale per il Catalogo Unico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. I cataloghi consentono tutti di effettuare ricerche per autore, titolo, soggetto, casa editrice, anno di edizione, parole-chiave.</p>

	<p>Il servizio è gratuito. La eventuale stampa di ricerche bibliografiche ha un costo di euro 0,05 a foglio.</p> <p>La consultabilità del fondo documentale ad oggi non è possibile tramite Archimista, come previsto nella carta dei servizi.</p>
4. Spoglio dei periodici	<p>Pubblicazione, a cadenza bimestrale, di un bollettino di segnalazione delle principali novità dottrinali in materia sociale e giuridica, con lo scopo di divulgare i contenuti dei periodici italiani su temi di attualità sociale, politica e legislativa. per un'informazione sempre aggiornata, coerentemente con le attività svolte dagli organi consiliari e dalle strutture amministrative.</p> <p>Apposita sezione consultabile sul sito www.consiglioregionale.calabria.it/poloculturale.</p> <p>Per consultare i singoli articoli è necessario registrarsi o inoltrare una richiesta al personale del Polo Culturale mediante e-mail.</p>
5. Postazioni multimediali	<p>6 postazioni multimediali per la consultazione dei Cataloghi, dei materiali presenti negli archivi digitali e la ricerca su banche dati on-line. L'utilizzo delle postazioni è gratuito, ha una durata massima di 1 ora che può protrarsi in casi specifici per un'ulteriore ora.</p> <p>Possibilità di prenotazione della postazione multimediale tramite e-mail</p> <p>La prenotazione decade in caso di ritardo superiore ai 15 minuti.</p>
6. Prestito	<p>Servizio di <u>prestito del materiale presente</u> all'interno del proprio catalogo ad esclusione di enciclopedie, codici, dizionari, periodici, opere antiche e di pregio, tesi di laurea, quotidiani, documenti d'archivio e materiale multimediale. (Servizio gratuito)</p> <p><u>Servizio di prestito interbibliotecario</u>, per fruire di opere non presenti all'interno della propria sede o, viceversa, per consentire la possibilità di fruire del proprio patrimonio culturale a centri di documentazione dislocati sul territorio nazionale. (Servizio con pagamento spese di spedizione)</p>

<p>7. Document delivery</p>	<p>Fornitura agli utenti di fotocopie di documenti reperiti presso altri centri di documentazione, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.</p> <p>Il document delivery avviene in sede, a seguito di richiesta, previo versamento dei costi di riproduzione e spedizione, come determinati dal centro di documentazione erogante, che definisce tariffe e spese di spedizione.</p> <p>Nel caso in cui sia il Polo Culturale Mattia Preti il centro di documentazione erogante, non sono previsti costi aggiuntivi se non quelli relativi alle spese vive (riproduzione su carta e spese di spedizione).</p>
<p>8. Riproduzione di documenti</p>	<p>Nel rispetto delle norme che regolano il diritto di autore, è ammessa la riproduzione parziale di documenti, previo versamento dei costi sostenuti dall'Amministrazione. Per motivi conservativi non è consentita la riproduzione di opere antiche e di pregio, nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.</p> <p>L'utente può, pertanto, richiedere la fotocopiatura di parti di opere e avvalersi dell'ausilio del personale addetto.</p> <p>Il servizio di riproduzione è a pagamento. Il costo è determinato in euro 0,05 a foglio.</p>
<p>9. Wi-fi gratuito</p>	<p>Possibilità per gli utenti di collegarsi alla wi-fi del Consiglio regionale quali utenti ospiti in maniera gratuita e senza limiti temporali</p>
<p>10. Eventi culturali organizzati dal Polo</p>	<p>Il Polo culturale, quale luogo di confronto e di promozione culturale ad ampio spettro, può organizzare eventi culturali, incontri o altre iniziative su temi istituzionali e argomenti d'interesse regionale al fine di ampliare l'offerta culturale territoriale e incentivare il coinvolgimento della collettività.</p>
<p>11. Eventi culturali (con richiesta sala)</p>	<p>I cittadini, anche sotto forma associativa, possono richiedere l'utilizzo degli spazi del Polo culturale per l'organizzazione di eventi culturali e presentazione libri, nel rispetto delle procedure previste per la concessione dell'utilizzo delle sale esistente in Consiglio regionale.</p>
<p>12. Progetto scuola "Educare alle fonti documentali"</p>	<p>Il progetto, rivolto alla comunità studentesca dell'ultimo biennio, si pone l'obiettivo di fornire le adeguate conoscenze e gli strumenti al fine di accrescere nei giovani studenti le capacità di ricerca e autoapprendimento. Il laboratorio, della durata di circa tre ore fra teoria ed esercitazione pratica, ha la finalità di fornire agli studenti un approccio metodologico</p>

all'attività di ricerca documentale, attraverso l'individuazione di informazioni e contenuti attendibili e autorevoli e un utilizzo più consapevole ed efficiente delle fonti sia cartacee, sia digitali.

SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

1. Informazione e divulgazione

Comunicazione esterna diretta ai cittadini, le collettività e gli altri enti, al fine di far conoscere l'attività istituzionale dell'Assemblea legislativa regionale, anche attraverso la gestione della pagina Facebook ufficiale dell'URP del Consiglio regionale della Calabria.

Promozione dell'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, nonché l'informazione sulle strutture consiliari e sui compiti delle medesime.

2. Ascolto e verifica

Attuazione, mediante la comunicazione interna e l'ascolto dei cittadini dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

3. Progetti con le scuole

Programmazione e organizzazione di attività e procedimenti connessi alle visite guidate delle scuole e dei soggetti esterni presso la sede del Consiglio regionale.

Attuazione e promozione dei percorsi di alternanza scuola - lavoro presso il Consiglio regionale, assicurando il coordinamento delle attività di tutoraggio interno e di raccordo con l'Ufficio scolastico regionale e gli istituti scolastici.

Ideazione, organizzazione e divulgazione di un Concorso annuale legato al Progetto Ragazzi in "Aula".

4. Numero verde gratuito	Possibilità per i cittadini di acquisire tutte le necessarie informazioni e/o assistenza.
5. Organizzazione	Sviluppo della comunicazione intraistituzionale e interistituzionale, anche attraverso la gestione della pagina Facebook ufficiale dell'URP del Consiglio regionale della Calabria.
SERVIZI EROGATI DAL CORECOM	
1. La conciliazione delle controversie	Svolgimento per via telematica, tramite la piattaforma Conciliaweb, del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di telecomunicazione e utenti.
2. La definizione delle controversie	L'utente, in caso di conciliazione conclusasi con mancato accordo, può chiedere al Corecom che emetta un provvedimento amministrativo di decisione della controversia.
3. I provvedimenti d'urgenza	L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione può richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'utilizzo di terminali ad esso associati e della numerazione in uso

<p>4. Numero verde gratuito</p>	<p>Possibilità per i cittadini di acquisire tutte le necessarie informazioni e/o assistenza sulle richieste che vertono sulle controversie.</p>
<p>5. Accesso Radio Televisivo</p>	<p>Facoltà data a determinate categorie di gruppi di interesse politico e sociale, specificamente individuate dalla legge, di fruire gratuitamente di una percentuale prefissata dei programmi televisivi e radiofonici del Servizio pubblico.</p> <p>il Corecom è competente in materia di diffusione radiofonica e televisiva di spazi a disposizione di soggetti collettivi (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e in assemblee elettive locali, movimenti politici, organizzazioni associative delle autonomie locali, organizzazioni sindacali, confessioni religiose, enti ed associazioni politiche e culturali, associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, gruppi etnici e linguistici ed altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta) per attività di comunicazione.</p>
<p>6. Il diritto di rettifica</p>	<p>Facoltà del soggetto, di cui siano state diffuse immagini o cui siano stati attribuiti da parte di un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica atti, affermazioni, dichiarazioni non veri, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica in condizioni paritarie rispetto all'affermazione o all'immagine ritenuta diffamatoria.</p>
<p>7. vigilanza e monitoraggio tv locali</p>	<p>Controllo del rispetto della normativa in materia di programmazione da parte delle emittenti locali attraverso il monitoraggio delle trasmissioni, la verifica del loro contenuto e l'eventuale avvio e istruzione dei procedimenti finalizzati alla sanzione delle violazioni.</p> <p>Il monitoraggio si articola su quattro macroaree: Pubblicità- tutela dei minori e Garanzie dell'utenza - Pluralismo sociopolitico -Obblighi di programmazione</p>

<p>8. vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali.</p>	<p>Vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sia d'opinione che politici ed elettorali condotti sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo specifiche direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.</p>
<p>9. Par condicio</p>	<p>Verifica del rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione locale in campagna elettorale e nel periodo ordinario.</p>
<p>10.MAG</p>	<p>In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, il Corecom regola la messa in onda sulle emittenti radiotelevisive locali dei messaggi politici autogestiti gratuiti (Mag) con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, candidati, liste e programmi elettorali.</p> <p>Le emittenti, disponibili alla messa in onda dei messaggi, hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal ministero dello Sviluppo economico-comunicazioni, d'intesa con il ministero dell'Economia e delle finanze.</p> <p>Il Corecom fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti; stabilisce, per sorteggio, l'ordine di messa in onda all'interno dei palinsesti radiotelevisivi; rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che li hanno trasmessi.</p>
<p>11.R.O.C.</p>	<p>Costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione ed è gestito dal Co.Re.Com. sulla base delle disposizioni contenute negli allegati A e B alla delibera Agcom n.666/08/Cons "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione" e successive modifiche e integrazioni.</p>

<p>12. Vigilanza inquinamento elettromagnetico</p>	<p>Vigila, in collaborazione con l’Agenzia regionale per la Protezione dell’Ambiente ed altre strutture eventualmente idonee, sul rispetto della normativa statale e regionale, relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengano superati.</p>
<p>13. - Alfabetizzazione mediatica e digitale - Uso responsabile della comunicazione digitale (Osservatorio Media e minori)</p>	<p>In virtù della delega ricevuta dall’Agcom, il Corecom svolge attività a tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all’utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell’ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall’Autorità.</p> <p>Inoltre, come funzioni proprie, ai sensi della l.r. n. 2/2001, art. 3 bis, Il CORECOM CALABRIA contribuisce alla diffusione di informazioni sull’uso corretto e responsabile delle tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione digitale, con particolare attenzione ai minori; promuove e realizza iniziative di studio, prevenzione e contrasto al fenomeno del cyberbullismo e di tutela della reputazione e della identità digitale in rete; fornisce ai cittadini supporto e orientamento in ordine agli strumenti di tutela della reputazione e della dignità digitale. Nell’esercizio di queste attività il Corecom funge da osservatorio “Media e minori”.</p>
<p>ULTERIORI SERVIZI EROGATI</p>	
<p>1. Utilizzo sale di rappresentanza di Palazzo Campanella</p>	<p>Le Sale possono essere concesse in uso, a titolo oneroso, nei giorni in cui non si tengono sedute del Consiglio regionale, anche ad altri soggetti (Enti, Associazioni, ecc.) per lo svolgimento di convegni, congressi, incontri, riunioni, manifestazioni, cerimonie aventi interesse di rilevanza sociale, culturale e scientifica.</p>
<p>2. Accesso Palmarium</p>	<p>Il Palmarium è aperto al libero accesso in tutte le giornate festive, il sabato e la domenica dalle 09.00 alle 21.00, secondo le modalità previste da specifico Regolamento adottato in esecuzione di deliberazione UP del 2015.</p>

A seguito dell’analisi del contesto esterno e interno e della mappatura dei servizi attualmente erogati e in considerazione delle esigenze

cogenti riscontrate, si è dunque deciso di procedere all'aggiornamento della carta dei servizi del Polo culturale Mattia Preti e alla redazione della carte dei servizi relativi all'URP e al Corecom.