

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI SIENA**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI SIENA**, con sede legale in Siena, Piazza Duomo 9, nella persona del Presidente, Dr. Silvio Franceschelli, nato a Pistoia il 16 agosto 1970;

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto, la Provincia di Siena "... ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di Siena "... perseguire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Siena;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";

- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui *"Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione"*
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

## **Concordano quanto segue**

### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Siena.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Siena, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Siena**

1. La Provincia di Siena si impegna a collaborare, attraverso l'URP, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel

rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.

3. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

#### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Siena e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale inoltre, su richiesta della Provincia di Siena, può abilitare all'accesso alla piattaforma di gestione del workflow documentale (Diaspro), il personale addetto al locale punto di accoglienza per l'esecuzione di quanto necessario a garantire ai singoli interessati di procedere alle operazioni di registrazione, di invio richieste e documentazione e di consultazione *online* delle pratiche.
3. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
4. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Siena per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Siena.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Presidente della Provincia di Siena

Dr. Silvio Franceschelli