

Emergenza sanitaria COVID-19

Protocollo d'Intesa tra il Comune di Ragusa e l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa per la gestione integrata di servizi informativi a favore di cittadini, lavoratori, imprese in materia fiscale

L'anno duemilaventi, il giorno 9 del mese di aprile, tra le Parti:

Comune di Ragusa, rappresentato dal Sindaco pro-tempore, Avv. Giuseppe Cassi domiciliato per la sua funzione presso la sede del Comune medesimo, Corso Italia, Ragusa

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa, rappresentato dal Presidente Dott. Maurizio Attinelli, domiciliato per la sua funzione presso la sede legale in Via N. Martoglio n. 5, Ragusa.

Premesso:

- che il Comune di Ragusa è già dotato da anni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che rappresenta la prima interfaccia del Comune con il cittadino, lo sportello (fisico e virtuale) al quale il cittadino può rivolgersi per ricevere una serie di informazioni su come e quando accedere ai servizi erogati, oltre che per avanzare segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami;
- che nelle ultime settimane, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è diventato ancor di più l'interlocutore privilegiato al quale i cittadini, gli operatori economici, le imprese, i lavoratori, le famiglie si rivolgono per cercare risposte ai numerosi quesiti e dubbi generati dalla situazione di emergenza sanitaria che ha investito il nostro Paese;
- che il protrarsi della situazione emergenziale e il presumibile ulteriore incremento di richieste e di istanze impongono la necessità di ripensare il servizio, il numero e le competenze degli operatori addetti, le modalità di organizzazione ed erogazione del servizio, gli strumenti a supporto dell'attività;
- che, affinchè il servizio sia effettivamente in grado di rispondere alle esigenze della popolazione in una situazione di emergenza, lo stesso deve essere pensato e realizzato in funzione della specificità che caratterizzano il contesto di riferimento:
 - rapida e continua evoluzione della normativa di riferimento, adottata per far fronte all'emergenza e per imporre misure di contenimento della diffusione del virus; ciò impone un continuo lavoro di aggiornamento e popolamento della banca dati di riferimento, oltre alla necessità di formazione continua del personale addetto, al fine di garantire informazione corrette, aggiornate e tempestive;
 - maggiore sensibilità della popolazione di fronte a rischi inaspettati, incerti e che hanno un impatto su un bene primario quale quello della salute; ciò genera un sensibile incremento degli accessi al servizio, in un clima teso e controverso;
 - proliferare di notizie e messaggi, provenienti da una pluralità di fonti, contraddittori e incompleti: ciò impone che vengano curati in modo particolare aspetti che sono essenziali

per comunicare in modo efficace, quali la qualità delle informazioni, la trasparenza, la semplicità e la coerenza del messaggio, la tempestività della risposta e la capacità di comprendere i timori della popolazione;

- che, in tale contesto, non di rado pervengono al Comune, in quanto ente territoriale a diretto contatto con i cittadini, richieste di informazioni e chiarimenti concernenti tematiche che esulano delle competenze specifiche dell'Ente (ad. Es. in tema di fisco, lavoro, previdenza, accesso alle agevolazioni previste per imprese, lavoratori, ecc), alle quali difficilmente l'Ente potrebbe far fronte in modo idoneo unicamente con le proprie risorse;
- che l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa riconosce l'interesse pubblico perseguito dall'Amministrazione Comunale nel voler assicurare ai cittadini le informazioni e il supporto specialistico che necessita, anche al fine di minimizzare i disagi, soprattutto di quelle categorie che risulteranno più penalizzate dalla situazione di emergenza e delle sue conseguenze economiche;
- che è auspicabile realizzare un modello di collaborazione istituzionale funzionale a ottenere migliori risultati sul piano della gestione di servizi informativi ai cittadini, mediante la creazione di una rete specializzata di competenze a servizio soprattutto del sistema produttivo cittadino;

TUTTO CIO' PREMESSO, TRA LE PARTI SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

Art. 1 – Finalità del Protocollo

Il Comune di Ragusa e l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa si impegnano a collaborare per l'attivazione e l'ampliamento dei servizi informativi e di supporto a favore dei cittadini e, soprattutto, del sistema produttivo cittadino in relazione a tutti gli aspetti connessi alle conseguenze economiche derivanti dall'emergenza sanitaria COVID-19.

Art. 2 – Modalità della collaborazione

Il Comune di Ragusa si impegna ad ampliare ed implementare il proprio servizio informativo a favore della cittadinanza, anche al fine di supportare e rendere più agevole e capillare l'accesso dei lavoratori e delle imprese alle misure di sostegno e alle agevolazioni previste dalle varie disposizioni legislative e regolamentari adottate in materia. Il Comune provvede all'adeguata formazione degli operatori dello sportello informativo.

In particolare l'Ordine si impegna a destinare alla collaborazione fino ad un massimo di n. 10 ore settimanali con n. 5 professionisti propri iscritti con funzioni di consulenza o di supporto c.d. "di secondo livello". L'assistenza si svilupperà attraverso la risposta entro il termine massimo di 48/72 ore ai quesiti specifici segnalati dagli operatori del Comune.

Le Parti concordano sulla possibilità di pubblicare in apposita sezione dei rispettivi siti Internet istituzionali, in forma anonima, le risposte ai quesiti posti con maggiore frequenza, anche con finalità deflattiva dell'attività di informazione.

Ciascuna delle Parti sosterrà gli oneri connessi alle attività di propria competenza oggetto del Protocollo d’Intesa.

Sono previsti momenti di verifica periodica sull’efficacia delle misure adottate e sulla loro sostenibilità organizzativa.

Art. 3 – Attività di comunicazione

Le parti riconoscono l’essenzialità, ai fini del pieno raggiungimento degli obiettivi di cui all’art. 1, di un’efficace attività comunicativa che valorizzi l’utilità per il cittadino e per l’operatore economico di avvalersi dei servizi informativi erogati. Particolare cura sarà prestata al coinvolgimento dell’attività di comunicazione del Comune di Ragusa quale Ente esponenziale degli interessi della propria comunità di riferimento alla cui più agevole tutela il presente Protocollo è principalmente finalizzato.

Art. 4 – Referenti

Le Parti individuano i seguenti referenti per l’attuazione del presente Protocollo:

Comune di Ragusa – dott. _____

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa dott. _____

Art. 5 – Trattamento dei dati personali

Il Comune di Ragusa è l’unico titolare del trattamento dei dati personali (ai sensi dell’art. 4 par. 1 n. 7 GDPR) dei soggetti che si rivolgono al servizio informativo; in quanto tale, il Comune di Ragusa solleva l’Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ragusa da qualsiasi responsabilità ed onere al riguardo.

Art. 6 – Riservatezza

Tutta la documentazione, i dati e le informazioni, fornite dal Comune all’Ordine o dall’Ordine al Comune, dovranno essere considerate di carattere confidenziale. Esse non potranno essere utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali sono state fornite, senza una preventiva autorizzazione scritta dal soggetto che le ha fornite. Ciascuno dei soggetti avrà cura di applicare le opportune misure per mantenere circoscritte le informazioni e la documentazione ottenuta

Art. 7 – Durata del Protocollo

La vigenza del presente Protocollo è di un anno (sei mesi) a partire dalla sua sottoscrizione. Esso può essere modificato e integrato in ogni momento, d’intesa tra le Parti, e rinnovato alla scadenza previo scambio di apposite note sottoscritte tra le Parti.

Art. 8 – Spese

Il presente Protocollo viene sottoscritto dalle Parti con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss. mm. ed ii. ed è soggetto a registrazione in caso d’uso, a tassa fissa (ai sensi