

DELIBERAZIONE N. 94 DEL 7 NOVEMBRE 2016

“Programma degli interventi formativi per l'aggiornamento e la qualificazione del personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com. Marche”

(estratto del processo verbale della seduta del 7 novembre 2016 n. 04)

		Presenti	Assenti
Cesare Carnaroli	Presidente	X	
Domenico Campogiani	Vice Presidente	X	
Manuele Maffei	Componente	X	

L'anno duemilasedici il giorno sette del mese di novembre, alle ore quindici, presso la Sala Consultazioni - Biblioteca (piano terra) della sede dell'Assemblea legislativa regionale delle Marche, P.zza Cavour 23, ad Ancona, si sono riuniti i componenti del Co.re.com. Marche, convocati con nota del 4 novembre 2016 (agli atti prot. n. 6559).

Presiede il Presidente Cesare Carnaroli.

Assiste il segretario del Co.re.com. Marche Angela Ruocco ed è presente il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Co.re.com. Maria Rosa Zampa.

Il Presidente constatato che a norma dell'articolo 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'articolo 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del secondo punto iscritto all'ordine del giorno che reca “Programmazione delle attività di formazione e aggiornamento del personale assegnato al Co.re.com.”.

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 7 novembre 2016;

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione;

RITENUTO, per i motivi di fatto e di diritto riportati nel predetto documento istruttorio e che qui si intende interamente richiamato e condiviso in ogni sua parte, di dover deliberare in merito;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n.8 (Istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, sottoscritta in data 19 giugno 2013;

VISTO il Programma di attività 2017 approvato dal Co.re.com. Marche nella medesima seduta del 7 novembre 2016;

VISTO l'articolo 8 della legge regionale della legge regionale 30 giugno 2003, n. 14 (Riorganizzazione della struttura amministrativa del Consiglio Regionale);

VISTA la proposta del dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Co.re.com., che contiene il parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica nonché l'attestazione che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico del bilancio della Regione;

DELIBERA

1. di approvare il programma degli interventi formativi per l'aggiornamento e la qualificazione del personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al

Co.re.com. Marche che, allegato al presente provvedimento sotto la lettera A), ne costituisce parte integrante e sostanziale;

2. di dare mandato al dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Co.re.com. di valutare, in collaborazione con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, le modalità con cui attuare il programma di cui al punto 1.

Avvenuta la votazione, il Presidente ne proclama l'esito: "Il Co.re.com. Marche approva all'unanimità".

Il Presidente
del Co.re.com. Marche
Cesare Carnaroli

Il Segretario
del Co.re.com. Marche
Angela Ruocco

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

NORMATIVA E PRINCIPALI ATTI DI RIFERIMENTO

- Legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo).
- Legge regionale 27 marzo 2001, n.8 (Istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni).
- Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008.
- Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, sottoscritta in data 19 giugno 2013.
- Programma di attività 2017 approvato dal Co.re.com. Marche nella seduta del 7 novembre 2016.
- Legge regionale della legge regionale 30 giugno 2003, n.14 (Riorganizzazione della struttura amministrativa del Consiglio Regionale). Articolo 8.

MOTIVAZIONE ED ESITO DELL'ISTRUTTORIA

Nell'ambito degli obiettivi che il Co.re.com. Marche ha ritenuto di declinare espressamente nel proprio Programma di attività per il 2017, approvato nella seduta odierna del 7 novembre 2016, un ruolo di assoluta preminenza ricopre quello di qualificare ulteriormente l'attività istituzionale svolta dalla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com. Marche con particolare attenzione a quella inerente l'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.re.com. Marche.

Per il raggiungimento di tale obiettivo generale, nel programma sono stati articolati diversi interventi: uno dei questi è l'aggiornamento e qualificazione del personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com. attraverso un mirato programma formativo.

Non è infatti discutibile la logica secondo cui, nell'ambito del programma di attività per l'anno 2017, al fine di qualificare l'attività svolta dall'organismo di garanzia, si siano previsti interventi destinati alla formazione del personale: consci dell'importanza crescente dello sviluppo delle risorse umane nell'ottica del miglioramento della qualità lavorativa, un passaggio imprescindibile riguarda la partecipazione delle stesse a corsi di aggiornamento e di perfezionamento.

In attuazione, quindi, con quanto indicato dal Comitato si è elaborato un sintetico programma degli interventi formativi per l'aggiornamento e la qualificazione del personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com. che nello specifico è quello risultante nell'allegato A) alla presente deliberazione. E' pertanto opportuno fin da ora che il Comitato stesso lo approvi.

Tale programma si articola sostanzialmente in due macro sezioni corrispondenti ad altrettante tipologie di corsi, pensate per dare immediata evidenza ai differenti obiettivi di qualificazione delle risorse umane, rispettivamente: rispetto alle competenze di tipo trasversale e rispetto alle competenze relative alle attività lavorative connesse all'esercizio di specifiche funzioni delegate.

Inoltre la costruzione del programma è avvenuta con la chiara consapevolezza del ruolo di assoluta preminenza di alcune funzioni delegate che impattano sull'impegno lavorativo del personale della struttura amministrativa secondo un trend di crescita esponenziale. Una maggiore attenzione formativa, quindi, è stata data alla preparazione delle figure professionali impegnate quotidianamente nello svolgimento di tali attività.

La sezione afferente alle competenze trasversali del personale riguarda essenzialmente lo sviluppo delle competenze di ruolo oltre a concernere un'imprescindibile formazione di base giuridica, mentre la sezione afferente l'esercizio delle funzioni delegate dall'AGCOM al Co.re.com. comprende corsi di approfondimento per le attività di conciliazione e di definizioni delle controversie tra operatori delle comunicazioni elettroniche e gli utenti nonché per quelle connesse all'esercizio di altre funzioni delegate.

Il dirigente
Maria Rosa Zampa

**PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DELLA PF SEGRETERIA
DELL'ASSEMBLEA E CO.RE.COM.**

Il sottoscritto dirigente propone al Comitato regionale per le Comunicazioni di approvare la presente deliberazione relativa a: "Programma degli interventi formativi per l'aggiornamento e la qualificazione del personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com. Marche", in merito alla quale, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e in ordine alla regolarità tecnica. Attesta, inoltre, che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione Marche.

Il dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 8 pagine, di cui n. 3 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

Il Segretario
del CORECOM Marche
Angela Ruocco

CORSI TRASVERSALI

Le competenze di ruolo e le sue specificità	
Obiettivi del corso	Sviluppare le competenze di ruolo dei dipendenti del Co.re.com. Marche
Contenuti	✓ la comunicazione interpersonale
	✓ la comunicazione con l'utenza esterna diretta e telefonica
	✓ il lavoro di squadra
	✓ la gestione del tempo e l'organizzazione del lavoro
Modalità	Laboratorio
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com.

Le norme e gli atti di riferimento	
Obiettivi del corso	Migliorare la conoscenza della normativa nel settore delle comunicazioni e delle materie attinenti alle funzioni delegate al Co.re.com. Marche
Contenuti	✓ competenza legislativa nazionale e regionale nei settori
	✓ le principali norme di riferimento
	✓ l'Accordo Quadro, la Convenzione e le deliberazioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
	✓ il rapporto di delega e le funzioni delegate
Modalità	Lezione/seminario
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla struttura amministrativa di supporto al Co.re.com.

Diritto amministrativo	
Obiettivi del corso	Approfondire la conoscenza delle principali riforme e della loro applicazione
Contenuti	✓ il procedimento amministrativo
	✓ la redazione di atti e provvedimenti
	✓ il codice dell'amministrazione digitale
	✓ l'accesso agli atti, la tutela e protezione dei dati personali, la trasparenza
Modalità	Lezione
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla struttura di supporto al Co.re.com.

CORSI SPECIFICI

Tentativo di Conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti	
Obiettivi del corso	Migliorare la gestione delle controversie tra utenti ed operatori nella conciliazione
Contenuti	✓ la figura del conciliatore
	✓ le tecniche di mediazione/conciliazione
	✓ la gestione del conflitto
	✓ la procedura di conciliazione delineata dal relativo Regolamento AGCOM
	✓ il fascicolo elettronico e la piattaforma web per la gestione
Modalità	Lezione
	Casi pratici/lavori di gruppo
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla specifica funzione

Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti

Obiettivi del corso	Migliorare la gestione delle controversie tra utenti ed operatori nella definizione
Contenuti	✓ gli aspetti processuali
	✓ la procedura di definizione delineata dal relativo Regolamento AGCOM
	✓ esame delle principali delibere AGCOM
	✓ il fascicolo elettronico e la piattaforma web per la gestione
Modalità	Lezione
	Casi pratici/lavori di gruppo
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla specifica funzione

Le altre funzioni delegate

Obiettivi del corso	Migliorare la gestione delle altre funzioni delegate
Contenuti	✓ la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale
	✓ la garanzia dell'utenza e la tutela dei minori
	✓ il registro degli operatori di comunicazione
	✓ i procedimenti sanzionatori
Modalità	Lezione
	Casi pratici/lavori di gruppo
Destinatari	Tutto il personale assegnato alla specifica funzione