



Regione Autonoma della Sardegna

PRESIDENZA DELLA REGIONE

"Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico"

Il Presidente

- VISTO** *lo Statuto Speciale per la Sardegna e le relative norme di attuazione;*
- VISTA** *la L.R. 7 gennaio 1977 n° 1 recante norme sull'organizzazione amministrativa della Regione e sulle competenze della Giunta, del Presidente e degli Assessori Regionali;*
- VISTA** *la L.R. 13 novembre 1998, n° 31 concernente la disciplina del personale regionale e l'organizzazione degli uffici della Regione;*
- VISTO** *l'art. 20 della L.R. n.31/98 che istituisce presso la Presidenza della Regione l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico indicandone il ruolo di coordinamento nei confronti delle attività degli Uffici analoghi istituiti nell'ambito degli altri rami dell'Amministrazione Regionale;*
- CONSIDERATE** *le funzioni poste in capo al Servizio Relazioni con il Pubblico, valorizzazione della comunicazione interna e accesso agli atti dell'Amministrazione, finalizzate ad assicurare all'utenza la conoscenza di normative, servizi e strutture ed a facilitarne l'accesso a documenti e procedure dell'Amministrazione;*
- TENUTO CONTO** *che, al fine di erogare all'utenza tutti i servizi propri dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ed, in particolare, consentire l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa attraverso la visione e la riproduzione in copia di atti e documenti, è necessario che l'Amministrazione regionale si doti di adeguati strumenti che disciplinino l'esercizio di tale diritto da parte dell'utenza*

CONSIDERATO che il Servizio Relazioni con il Pubblico, valorizzazione della comunicazione interna e accesso agli atti dell'Amministrazione ha a tal fine provveduto ad elaborare, avvalendosi, per tale finalità, dell'apporto della consulente Avv. Adriana Laudani ed in raccordo con tutte le Direzioni Generali degli Assessorati, una bozza di "Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico"

VISTO che la Giunta Regionale ha approvato la suddetta Direttiva con deliberazione del 29/04/2004 n.19/14 dando mandato al Presidente della Regione di formalizzarne l'approvazione;

DECRETA

Art.1 è approvata la "Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico" allegata al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Art.2 il presente decreto è pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Parte I e II;

CAGLIARI lì, - 4 G I U 2004

IL PRESIDENTE
Avv. Italo Masala

DIRETTIVA IN ORDINE ALL'ATTUAZIONE DEL DIRITTO DI INFORMAZIONE, ACCESSO E COMUNICAZIONE E SUL FUNZIONAMENTO DELLA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

PREMESSA

LA NORMATIVA REGIONALE SARDA

La Regione Autonoma della Sardegna, con le Leggi Regionali n. 47/1986¹ e n. 40/1990, ha disciplinato la materia del diritto di accesso e del procedimento amministrativo, riconoscendo al diritto di accesso la funzione primaria di garantire l'imparzialità e la trasparenza dell'azione amministrativa.

L'articolo 1 della L.R. n. 47/1986 sancisce testualmente che *“Al fine della realizzazione di tale principio è assicurata la libera circolazione delle informazioni ed è riconosciuto a tutti i cittadini il diritto di accesso ai documenti amministrativi della Regione, delle proprie aziende autonome, degli enti pubblici e dei concessionari di pubblici servizi regionali”*.

Attraverso tale norma la Regione anticipa il principio di pubblicità degli atti e dei documenti sancito dall'art. 1 della L. n. 241/1990; regola e principio, questo della pubblicità, il cui contenuto corrisponde a quello di conoscenza o di conoscibilità (trasparenza) degli atti e dell'azione della Pubblica Amministrazione da parte dei soggetti estranei all'Amministrazione medesima.

IL PRINCIPIO DI PUBBLICITA': TRASPARENZA COME REGOLA, SEGRETO COME ECCEZIONE

L'affermazione di tale nuova regola, opposta a quella precedente della segretezza e della riservatezza, ha determinato l'insorgere di nuovi diritti in capo al cittadino (di informazione, di accesso e di partecipazione) e di altrettanti obblighi a carico delle Amministrazioni; ed in particolare l'obbligo di garantire ai cittadini la conoscenza e quindi l'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi. In tale quadro, la legge ha dettato una definizione di “documento amministrativo” assai ampia, comprendendo ogni rappresentazione (grafica, fotocinematografica, elettromagnetica, ecc.) del contenuto di atti in possesso dell'Amministrazione e/o dalla stessa utilizzati nello svolgimento dell'attività di istituto.

Il principio di pubblicità, che per la sua portata generale riguarda tutta l'attività dell'Amministrazione, in ragione della natura, della destinazione e delle caratteristiche dei singoli atti e documenti amministrativi, trova diverse modalità di attuazione: o attraverso forme che ne garantiscono la conoscenza da parte di tutti e di chiunque (pubblicazione, diffusione, divulgazione), o attraverso l'accesso garantito a coloro che ne hanno interesse per la tutela di posizioni giuridicamente rilevanti (“l'accesso in senso stretto” disciplinato dalla L.R. n. 47/1986 e dagli articoli 22 e seguenti della L. n. 241/1990).

In tale nuovo quadro normativo, il carattere di segretezza di alcuni atti e documenti amministrativi, costituendo eccezione rispetto a quello generale della pubblicità, potrà riguardare solo quegli atti e

¹ Come integrata dall'articolo 20 della L.R. n. 31/1998: “l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico istituito presso la Presidenza della Giunta attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità, al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture, ivi comprese le iniziative in materia di relazioni con il pubblico realizzate nell'ambito degli altri rami dell'amministrazione. Il medesimo ufficio inoltre coordina le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti presso gli altri rami dell'Amministrazione, presso le Aziende delle foreste demaniali e presso gli enti”; e dall'articolo 2, comma II della L.R. n. 6/2001: “Tutta l'attività e i documenti della Giunta regionale, della Direzione generale della Presidenza della Giunta, degli Assessorati nonché degli enti strumentali e delle aziende regionali sono resi noti nei siti Internet della Regione autonoma della Sardegna e dei predetti enti e aziende”.

quei documenti dichiarati segreti, e quindi sottratti ad ogni forma di conoscenza o conoscibilità, in forza di espressa norma di legge o di regolamento, qualora vi sia l'esigenza di salvaguardare primari interessi pubblici generali quali: a) la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali; b) la politica monetaria e valutaria; c) l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione della criminalità. Di seguito lo stesso articolo 24 della L. n. 241/1990 alla successiva lettera d) dispone che, qualora vi sia l'esigenza di tutelare la riservatezza di terzi, persone fisiche o giuridiche, è possibile intervenire adottando le opportune modalità che tuttavia garantiscano all'interessato almeno la presa visione degli atti e dei documenti la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere propri interessi giuridici. Tale misura minima dell'accesso costituisce lo "zoccolo duro" di trasparenza in ogni caso ineludibile.

BILANCIAMENTO TRA DIRITTO DI ACCESSO E DIRITTO DI RISERVATEZZA

L'obbligo, espressamente sancito dalla L. n. 241/1990 e confermato dalla disciplina in materia di privacy, di dare contemporanea e contestuale attuazione tanto al diritto di accesso quanto al diritto di riservatezza dei cittadini, pone l'Amministrazione nella necessità di operare quella delicata operazione di bilanciamento o di temperamento dei due diritti di cui ci dice ampiamente la giurisprudenza, a partire da quella costituzionale.

Nel corso della prima applicazione della citata normativa sono emerse, sul punto, numerose criticità che hanno riguardato sia gli aspetti interpretativi che organizzativi.

Al fine di porre la Regione nella condizione di garantire pienamente ed in modo uniforme tali fondamentali diritti, tipici della nuova cittadinanza ed anche del nuovo modo di essere dell'Amministrazione, - tenendo conto delle innovazioni normative intervenute ed anche delle scelte organizzative intraprese (la Rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico – d'ora in poi "Rete degli URP" - dell'Amministrazione regionale) -, si ritiene di disciplinare le principali modalità e forme attuative delle norme che regolano la materia.

FINALITA' DELLA DIRETTIVA

Con la presente direttiva, pertanto, s'intende offrire a quanti operano nell'Amministrazione regionale chiari criteri interpretativi delle norme vigenti, nonché indicazioni in ordine ai percorsi da seguire per fare vivere la trasparenza come il modo di essere e di rapportarsi della Regione al proprio interno, nei rapporti con le altre Amministrazioni ed in quelli con i cittadini singoli ed associati, senza mai sacrificare il diritto alla protezione dei dati personali.

Un'ultima considerazione serve a chiarire il quadro di riferimento generale entro cui si iscrive questo specifico atto di indirizzo interpretativo ed attuativo. Il complesso delle riforme amministrative, istituzionali e costituzionali che hanno caratterizzato il decennio appena trascorso e le indicazioni offerte dall'ordinamento europeo ci consegnano informazione e comunicazione pubblica non solo quale obbligo generale, bensì quale opportunità e risorsa cui attingere in modo permanente per raggiungere più elevati livelli di efficacia, efficienza ed economicità, per attuare semplificazione amministrativa e per restituire al territorio ricchezza di opportunità di sviluppo economico e sociale. Una sfida verso la crescita dell'innovazione all'interno del sistema territoriale e per l'ammodernamento dell'intero apparato pubblico, che la Regione ha già deciso di intraprendere e nell'ambito della quale la presente direttiva si colloca, quale atto suscettibile di altre implementazioni e delle necessarie integrazioni. Per le ragioni sinteticamente riportate in premessa, si dà luogo alle seguenti indicazioni:

Capo I

IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

1.1 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE RIVOLTA AI CITTADINI

1.1.1 La Regione favorisce la circolazione e la diffusione delle informazioni in proprio possesso e garantisce la conoscenza degli atti e dei documenti amministrativi da parte dei cittadini singoli ed associati, delle imprese e delle amministrazioni, attuando al contempo la massima protezione dei dati personali. Informazione e comunicazione rappresentano, infatti, strumenti essenziali per attuare i principi e i valori della trasparenza, della partecipazione e della sussidiarietà sociale ed istituzionale. La conoscenza degli atti si realizza mediante l'effettiva disponibilità dei relativi documenti o delle informazioni in essi contenute.

1.2 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA ALL'AMMINISTRAZIONE E TRA AMMINISTRAZIONI DIVERSE

1.2.1 Al fine di attuare la semplificazione dei procedimenti e la riduzione dei tempi della loro conclusione, nonché per accrescere l'efficacia dell'azione amministrativa e l'efficienza della struttura organizzativa, la Regione promuove lo scambio di informazioni, atti e documenti tra Amministrazioni, nonché tra i diversi uffici della medesima Amministrazione regionale, anche attraverso sistemi di interconnessione tra banche dati e altre forme di accesso rapido e agevole che garantiscano, mediante l'adozione di apposite misure ed accorgimenti, la tutela dei dati personali contenuti in tali atti, documenti e banche dati.

1.3. OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI

1.3.1 In attuazione del generale principio di pubblicità, sancito dalla legislazione nazionale e regionale, gli atti e i documenti amministrativi si distinguono in: a) atti conosciuti o conoscibili da parte di chiunque ed in quanto tali soggetti a regime di pubblicazione, o ad altre forme di diffusione e divulgazione; b) atti conosciuti o conoscibili da parte di chi ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ed in quanto tali soggette al regime dell'accesso in senso stretto.

1.4 ELENCO DEI PROCEDIMENTI

1.4.1 La Direzione Generale della Presidenza, di concerto con la Direzione Generale dell'Organizzazione e Metodo e del Personale, entro sei mesi dalla data di approvazione della presente direttiva, definisce e determina l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione regionale. La pubblicazione e l'aggiornamento sono curati dalla Direzione Generale della Presidenza attraverso il Servizio per le Relazioni con il Pubblico, Valorizzazione della Comunicazione interna e accesso agli atti dell'Amministrazione (d'ora in poi "Servizio per le Relazioni con il Pubblico"). L'elenco deve indicare per ciascun procedimento:

- a) la denominazione
- b) l'oggetto
- c) l'ufficio o la struttura responsabile del procedimento
- d) il nominativo del responsabile del procedimento incaricato dal Direttore del Servizio
- e) il termine di conclusione del procedimento

- f) il regime e le modalità di conoscenza o conoscibilità e quindi di accesso che accompagnano rispettivamente gli atti iniziali, gli atti istruttori e gli atti finali relativi ai singoli procedimenti o categorie di procedimenti (pubblicazione, deposito, notizia del deposito o dell'adozione dell'atto, divulgazione, diffusione, accesso in senso stretto).

L'elenco è pubblicato nel sito ufficiale dell'Amministrazione regionale. Al fine di consentirne la formazione, il Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale della Presidenza di concerto con il Servizio Organizzazione, Formazione e studio della Direzione Generale dell'Organizzazione e Metodo e del Personale trasmette, immediatamente dopo l'approvazione della presente direttiva, alle Direzioni Generali dei singoli rami dell'Amministrazione, le schede dei procedimenti già rilevati dagli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (d'ora in poi "URP") integrate da un apposito modulo finalizzato a consentire l'inserimento delle informazioni sull'accesso sopraelencate. Per i procedimenti non ancora rilevati dall'URP, sarà cura delle singole Direzioni Generali completare contestualmente il panorama dei procedimenti e dei relativi dati concernenti l'accesso. Entro tre mesi dall'approvazione della presente direttiva le Direzioni Generali trasmettono alla Direzione Generale della Presidenza le schede dei procedimenti rilevati ex novo nonché le variazioni intervenute in quelli rilevati in precedenza; il Servizio per le Relazioni con il Pubblico provvederà ad aggiornare tempestivamente l'elenco dei procedimenti afferenti a ciascuna Direzione Generale, redatti secondo le predette indicazioni. Al fine di consentire il continuo aggiornamento dell'elenco, le eventuali modifiche intervenute successivamente ai tre mesi suindicati dovranno essere comunicate entro il 31 dicembre di ogni anno, sempre al Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Presidenza.

1.5 PUBBLICAZIONE E/O DEPOSITO DEGLI ATTI

1.5.1 L'obbligo di pubblicazione di atti e documenti – derivante da previsione di legge, di regolamento o da specifica disposizione dell'organo che adotta l'atto – viene adempiuto mediante inserimento dell'atto nel B.U.R.A.S. o in altro elenco o albo ufficiale destinato alla consultazione da parte del pubblico. L'atto può essere pubblicato integralmente, parzialmente, per estratto. Gli atti pubblicati integralmente sono conoscibili da parte di chiunque ne faccia richiesta, in ogni tempo ed indipendentemente dalla sussistenza e dimostrazione dell'interesse da parte del richiedente, insieme agli allegati e ai documenti nell'atto richiamati. Gli atti pubblicati parzialmente, per estratto o di cui, in sede di pubblicazione sono indicati solo gli estremi, sono conoscibili attraverso l'esercizio del diritto di accesso da parte chi ne abbia interesse. Gli atti non soggetti a pubblicazione integrale, quelli pubblicati per estratto o dei quali sono indicati solo gli estremi che l'Amministrazione ritiene, comunque, di dovere porre a disposizione di tutti i cittadini, vengono depositati, con i relativi allegati, presso l'ufficio che li ha emessi. Dell'adozione dell'atto e/o dell'avvenuto deposito è data notizia, mediante pubblicazione nel Bollettino medesimo, o nei citati elenchi, albi e siti internet indicando l'ufficio presso cui l'atto medesimo è disponibile ai fini della conoscenza.

1.6 DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE

1.6.1 L'obbligo di diffusione o di divulgazione dell'atto amministrativo o della notizia della sua adozione e/o dell'avvenuto deposito può essere adempiuto attraverso opportune modalità quali: l'inserimento nel sito web dell'Amministrazione o in altri siti pubblici e reti civiche, l'informazione attraverso i mezzi di comunicazione di massa, manifesti, ecc. Anche gli atti per i quali l'Amministrazione abbia previsto l'obbligo di diffusione e di divulgazione in forma integrale sono accessibili in ogni tempo da parte di chiunque, indipendentemente dalla sussistenza e dimostrazione dell'interesse da parte del richiedente. Gli atti sottoposti a regime di pubblicazione possono, altresì, essere diffusi e divulgati attraverso l'uso degli strumenti appena indicati.

1.6.2. Gli atti sottoposti a regime di pubblicazione, di diffusione e di divulgazione non possono contenere dati personali sensibili o giudiziari per come definiti ed individuati dall'art. 4 alle lettere d) ed e) del D. Lgs n. 196/2003², "Codice materia di protezione dei dati personali", salvo diversa previsione di legge o di regolamento. I dati relativi alla salute non possono in ogni caso essere diffusi o divulgati.

1.6.3. Sono conosciuti e conoscibili da parte di chiunque, in particolare:

- a) gli atti soggetti a pubblicazione per espressa disposizione di legge, di regolamento o dell'organo che li ha emessi;
- b) gli atti diffusi, divulgati o depositati integralmente;
- c) gli atti generali di indirizzo politico amministrativo, interpretativi ed applicativi di norme giuridiche;
- d) gli atti conclusivi di procedimenti aventi portata o effetti generali;
- e) gli atti iniziali e conclusivi di procedure di natura concorsuale o para-concorsuale (bandi, selezioni, graduatorie, elenchi, ecc.);
- f) gli allegati agli atti di cui sopra ed i documenti espressamente richiamati nei medesimi atti.

1.7 CONOSCENZA E CONOSCIBILITA' DEI DOCUMENTI

1.7.1 La conoscenza o conoscibilità degli atti e dei documenti non soggetti a regime di pubblicazione, di deposito, di diffusione o di divulgazione è garantita a coloro che ne hanno interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, mediante l'esercizio del diritto di accesso in senso stretto, previsto e regolato dalla L. R. n. 47/1986 e dagli articoli 22 e seguenti della L. n. 241/1990.

1.8 IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI

1.8.1. Il diritto di accesso appartiene alla categoria dei diritti fondamentali della persona ed è finalizzato oltre che al perseguimento di interessi individuali, anche al pieno dispiegamento dei diritti e doveri di cittadinanza attiva, tra i quali rientra il controllo di imparzialità e di trasparenza sull'operato dell'Amministrazione ed il diritto di partecipazione. Per queste ragioni la legge assume il requisito dell'interesse non al fine di escludere o di limitare l'accesso, bensì al fine di consentirlo nella sua pienezza tutte le volte che lo stesso corrisponda ad un'utilità personale, concreta ed attuale del richiedente, escludendolo solo qualora sia mosso da mera curiosità. Sotto questo profilo è fondamentale che l'operatore preposto al procedimento di accesso abbia cura di conoscere e comprendere, preliminarmente, la ragione che induce il cittadino a richiedere l'accesso agli atti, onde apprestare una risposta adeguata, pertinente e non eccedente, rispetto al bisogno conoscitivo manifestato, così come indica l'art. 11 del Codice in materia di protezione dei dati personali. Ed infatti, un accesso pertinente e non eccedente rispetto al bisogno effettivo di conoscenza finalizzato al controllo di trasparenza e di imparzialità, nonché alla tutela dell'interesse e/o al diritto di partecipazione costituisce la misura della giusta e doverosa protezione della riservatezza del terzo eventualmente coinvolto.

² Articolo 4 del D.Lgs n. 196/2003: "ai fini del presente codice si intende per: [...]d) " - dati sensibili", i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale; e) " - dati giudiziari", i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale; [...]".

1.8.2. I soggetti che hanno diritto a partecipare al procedimento amministrativo, - in quanto direttamente interessati o perché dallo stesso possono risentirne pregiudizio, o quali soggetti rappresentativi di interessi diffusi -, hanno diritto di accedere agli atti del procedimento medesimo anche nel corso del suo svolgimento, e nella fase istruttoria.

1.9 ACCESSO AI DATI PERSONALI E SENSIBILI

1.9.1 Una particolare attenzione va posta nei casi in cui l'accesso riguardi documenti contenenti dati sensibili (articolo 4, lettera d) del citato Codice)³. In tali casi l'accesso ai dati deve essere non solo pertinente e non eccedente, ma può riguardare i dati sensibili solo se la conoscenza degli stessi sia indispensabile per la tutela dell'interesse del richiedente. Qualora l'accesso riguardi, in particolare, dati relativi alla salute esso è consentito solo se la conoscenza di tali dati, oltre che pertinente e non eccedente, sia indispensabile per difendere libertà fondamentali o diritti di pari rango, rispetto a quelli che il controinteressato può fare valere.

1.10 ACCESSO INFORMALE E ACCESSO FORMALE

1.10.1 Il procedimento di accesso si svolge attraverso l'utilizzazione di modalità che consentono il pieno e rapido soddisfacimento del bisogno di conoscenza manifestato dall'utente. Per queste ragioni l'accesso si esercita in modo informale tutte le volte in cui l'Amministrazione è in grado di consentirlo senza dovere promuovere ulteriori accertamenti o valutazioni. Qualora la natura della domanda di accesso imponga particolari accertamenti o valutazioni, l'Amministrazione richiede all'istante la formalizzazione per iscritto della richiesta.

1.10.2 L'istanza di accesso è di norma indirizzata all'URP⁴ che provvede ad esaudirla direttamente, qualora i documenti dei quali è richiesta la conoscenza siano nella sua diretta disponibilità o dallo stesso facilmente reperibili. Qualora le informazioni o i documenti oggetto dell'istanza di accesso non siano facilmente reperibili, o l'istanza richieda particolari valutazioni o approfondimenti, l'URP provvede a trasmettere l'istanza all'ufficio che detiene il documento. In tale ultima ipotesi la decisione in ordine all'accesso spetta all'ufficio, che è tenuto a fare pervenire all'URP il documento richiesto o l'eventuale diniego, debitamente motivato, in tempo utile onde consentire la conclusione della procedura d'accesso entro il termine massimo di 30 giorni.

L'Ufficio, se lo ritiene utile ed opportuno, può consentire al richiedente di esercitare il diritto di accesso presso i propri locali alla presenza del Responsabile del procedimento.

1.10.3 L'istanza di accesso può essere inoltrata anche per fax, per posta o attraverso altri sistemi che consentano l'identificazione del richiedente. Qualora l'istanza di accesso sia direttamente presentata all'Ufficio che detiene il documento, l'Ufficio provvede ad esaudirla direttamente, dandone comunicazione all'URP.

1.10.4 Qualora l'istanza di accesso sia incompleta in qualche sua parte, l'ufficio che la riceve ne dà pronta comunicazione al richiedente, al fine di consentirne l'integrazione.

1.10.5 Qualora il documento oggetto dell'accesso contenga informazioni relative a persone fisiche o giuridiche, al fine di attuare la massima protezione dei dati personali si suggerisce di utilizzare innanzitutto la modalità di accesso all'atto mediante l'informazione orale, relativa all'esistenza e al contenuto dell'atto. Successivamente si procederà, se necessario (in rapporto all'effettivo bisogno

³ Si veda la nota n. 2.

⁴ Si veda il Capo II della presente direttiva concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'URP dell'Amministrazione regionale.

informativo), attraverso la modalità della presa visione dell'atto e della copia parziale. Il rilascio della copia per intero, comprensiva delle informazioni relative a persone fisiche o giuridiche rientranti nella categoria dei dati sensibili di sopra citati, sarà limitato solo ai casi in cui la piena e materiale disponibilità dell'atto sia indispensabile per la tutela dell'interesse manifestato dal richiedente. L'adozione di comportamenti e modalità di tale natura corrisponde al principio di necessità nel trattamento, enunciato dall'art. 3 del Codice in materia di protezione dei dati personali⁵ ed all'obbligo di assicurare un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali, sancito dall'art. 2 dello stesso Codice⁶.

1.11 DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO

1.11.1 Qualora la conoscenza del documento oggetto dell'istanza di accesso possa pregiudicare la rapida e migliore conclusione del procedimento amministrativo, l'accesso può essere differito con atto motivato. L'atto di differimento deve essere comunicato al richiedente con l'indicazione del termine oltre il quale l'accesso è consentito.

1.12 COSTI DI RIPRODUZIONE

1.12.1 Per quanto attiene alla determinazione dei costi di riproduzione dei documenti, o al loro aggiornamento, nonché alle modalità di comunicazione e trasmissione degli stessi ai richiedenti, la "Procedura per l'esercizio del diritto di accesso" (inviata a tutti i Direttori Generali dalla Direzione Generale della Presidenza con nota prot. N. 10075 del 24/12/2003), sarà ulteriormente regolata attraverso apposite determinazioni adottate dal Servizio per le Relazioni con il Pubblico in raccordo con i Servizi competenti.

1.13 ARCHIVIO DELLE ISTANZE D'ACCESSO

1.13.1 Ai sensi dell'art. 11 del DPR n. 352/1992 l'Amministrazione regionale istituisce presso l'URP l'Archivio automatizzato delle istanze di accesso, contenente i dati ricognitivi, soggettivi, oggettivi e cronologici delle istanze stesse. In attesa della gestione informatizzata di tale funzione, l'Amministrazione istituisce presso l'URP un apposito archivio cartaceo contenente le medesime informazioni di cui sopra.

1.14 IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

⁵ Articolo 3 del D.Lgs. n. 196/2003: "I sistemi informativi e i programmi informatici sono configurati riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante, rispettivamente, dati anonimi od opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità".

⁶ Articolo 2 del D.Lgs. n. 196/2003: "Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento".

1.14.1 Qualora l'istanza di accesso pervenga da Consiglieri Regionali, Provinciali e Comunali, nonché da parte dei soggetti preposti all'esercizio di funzioni amministrative di Aziende autonome Regionali, Enti pubblici e concessionari di pubblici servizi, sottoposti a controllo e/o vigilanza da parte della Regione Autonoma della Sardegna, l'accesso è garantito, con riguardo alle informazioni, atti e documenti necessari per il pieno e migliore svolgimento delle loro funzioni istituzionali. Restano salve le norme dell'apposito Regolamento del Consiglio Regionale dettate per la risoluzione di eventuale conflitto sulla materia sollevate dal Consigliere regionale richiedente l'accesso, rispetto alle determinazioni adottate dagli uffici competenti⁷

1.15 IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SULL'AMBIENTE E SUL TERRITORIO

1.15.1 La Regione garantisce il diritto di accesso alle informazioni ambientali⁸ e del territorio di cui è in possesso, secondo quanto disposto dal D. Lgs n. 39/1997 e dalla direttiva 2003/4/CE del 28/01/2003. Le norme citate dettano una disciplina speciale rispetto a quella disposta dalla L. n. 241/1990: una disciplina che amplia e generalizza il diritto di accesso alle informazioni ambientali. Ed infatti, in ragione della rilevanza dell'ambiente, quale bene primario della vita di ciascuno di noi, si ritiene utile e necessario estendere il controllo di trasparenza e di imparzialità sugli atti che lo riguardano a chiunque, a prescindere dalla dimostrazione dello specifico interesse.

1.15.2 La Regione non può limitarsi a concedere l'accesso generalizzato ai dati e alle informazioni ambientali a coloro che espressamente lo richiedano, ma deve altresì adottare tutte le misure necessarie per far sì che venga data un'attiva e sistematica diffusione al pubblico delle informazioni ambientali di cui è in possesso, in particolare tramite l'utilizzazione di strumenti e tecnologie di telecomunicazione informatica e/o elettronica. L'informazione che deve essere resa disponibile e diffusa comprende almeno le seguenti tipologie di atti:

- a) i testi di trattati, convenzioni e accordi internazionali, e di atti legislativi comunitari, nazionali, regionali o locali concernenti direttamente o indirettamente l'ambiente;
- b) le politiche, i piani e i programmi relativi all'ambiente;
- c) le relazioni sullo stato di attuazione degli elementi di cui alle lettere a) e b);
- d) le relazioni sullo stato dell'ambiente;
- e) dati o sintesi di dati ricavati dal monitoraggio di attività che incidono o possono incidere sull'ambiente;
- f) le autorizzazioni, le concessioni, i nulla osta, nonché le intese, gli accordi, e gli atti negoziali con un impatto significativo sull'ambiente e il territorio;

⁷ Articolo 105 del Regolamento interno del Consiglio Regionale della Regione Sardegna; testo approvato nella seduta antimeridiana del 22 luglio 1988. Modificato nelle sedute del 23 febbraio 1993, 25 febbraio e 9 marzo 1999.

⁸ Ai sensi dell'articolo 2, comma I, della Direttiva 2003/4/CE "per informazione ambientale si intende: a) lo stato degli elementi dell'ambiente, quali l'aria e l'atmosfera, l'acqua, il suolo, il territorio, il paesaggio e i siti naturali, compresi gli igrotopi, le zone costiere e marine, la diversità biologica e i suoi elementi costitutivi, compresi gli organismi geneticamente modificati, nonché le interazioni fra questi elementi;

b) fattori quali, le sostanze, l'energia, il rumore le radiazioni, i rifiuti, compresi quelli radioattivi, le emissioni, gli scarichi e altri rilasci nell'ambiente, che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente di cui alla lettera a);

c) le misure, comprese quelle amministrative, le direttive politiche, le disposizioni legislative, i piani, i programmi, gli accordi ambientali e le attività che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente di cui alle lettere a) e b), nonché le misure o le attività intese a proteggere i suddetti elementi;

d) le relazioni sull'attuazione della legislazione ambientale;

e) le analisi costi-benefici ed altre analisi e ipotesi economiche usate nell'ambito delle misure e attività di cui alla lettera c);

f) lo stato della salute e della sicurezza umana, compresa la contaminazione della catena alimentare, ove pertinente, le condizioni della vita umana, i siti e gli edifici di interesse culturale nella misura in cui sono o possono essere influenzati dallo stato degli elementi dell'ambiente di cui alla lettera a) o, attraverso tali elementi, da qualsiasi fattore di cui alle lettere b) e c)".

g) le informazioni relative agli studi sull'impatto ambientale e le valutazioni dei rischi relativi agli elementi ambientali.

La Regione, fatto salvo qualunque altro obbligo stabilito dalla normativa comunitaria e nazionale, adotta le misure necessarie affinché in caso di minaccia imminente per la salute umana o per l'ambiente, provocata dalle attività umane o dovuta a cause naturali, sia data diffusione, immediatamente e senza indugio, a tutte le informazioni che consentano, a chiunque possa essere colpito, di adottare le misure atte a prevenire o alleviare i danni derivanti da tale minaccia.

L'informazione ambientale detenuta dalla Regione o da altri enti per suo conto, o da persona fisica o giuridica avente responsabilità o funzioni pubbliche o che fornisca servizi o svolga incarichi pubblici connessi con l'ambiente sotto il controllo della Regione, deve essere resa disponibile a chiunque entro trenta giorni dalla richiesta, senza che il richiedente debba dichiarare o dimostrare il proprio interesse.

L'Amministrazione regionale compie tutti gli sforzi ragionevoli per mettere a disposizione del pubblico l'informazione ambientale e sul territorio in forme o formati facilmente riproducibili o consultabili tramite reti di telecomunicazione informatica, siti internet e altri mezzi elettronici. L'Amministrazione regionale consente, in ogni caso entro il termine di trenta giorni, la visione dei documenti richiesti, procedendo successivamente al rilascio delle copie dei documenti, o di parti di essi, espressamente indicati dall'istante.

In ragione del volume e della complessità delle informazioni richieste l'Amministrazione regionale può prorogare il termine di cui sopra di altri trenta giorni. In tali casi il richiedente è informato il più presto possibile e, comunque, entro un mese dalla richiesta, della proroga e dei motivi che la giustificano.

Se l'informazione ambientale è richiesta in un formato o in una forma specifica (inclusa la riproduzione di documenti) l'ufficio la mette a disposizione nei modi richiesti salvo se:

- a) l'informazione è già pubblicamente diffusa in una forma o formato facilmente accessibile;
- b) è ragionevole metterla a disposizione in un altro formato, indicandone la motivazione.

Fatti salvi i casi di diniego previsti dalle leggi nazionali e regionali o da norme regolamentari, la richiesta di accesso può essere differita nel caso in cui riguardi materiale in via di completamento ovvero documenti o dati incompleti. In tal caso deve essere comunicato al richiedente, unitamente al provvedimento motivato, il nome del Responsabile del procedimento ed il termine entro cui il materiale o il documento completo potranno essere resi conoscibili. La richiesta di accesso può essere respinta, mediante provvedimento motivato, qualora la divulgazione dell'informazione arrechi pregiudizio alla tutela dell'ambiente, come nel caso dell'ubicazione di specie rare. Qualora le informazioni ambientali contengano dati personali l'Amministrazione adotta opportune modalità tese a garantire un elevato grado di protezione dei dati medesimi, salvaguardando il diritto di accesso e la trasparenza.

Se l'oggetto della richiesta concerne informazioni sulle emissioni nell'ambiente non può, comunque, esprimersi diniego in ragione dell'esigenza di tutela della riservatezza dei terzi o dell'ambiente.

Capo II

L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), IL SERVIZIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

2.1 PRINCIPI GENERALI

2.1.1. L'Amministrazione Regionale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, e verso le altre amministrazioni;
- b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- c) organizza l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi erogati;
- d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- e) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare notizie e dati diretti al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

2.2 L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), IL SERVIZIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

2.2.1 Per il perseguimento delle suddette finalità ed in attuazione di quanto previsto dall'art. 7 della L.R. n. 47/1986 e dall'art. 20 della L.R. n. 31/1998 l'Amministrazione regionale dispone che l'URP sia così articolato:

- a) URP istituito presso la Direzione Generale della Presidenza della Regione;
- b) URP istituito presso la Ragioneria Generale della Presidenza della Regione;
- c) URP istituiti presso gli Assessorati Regionali, in ciascuna Direzione Generale;
- d) URP dislocati presso le sedi territoriali degli Assessorati;
- e) URP istituiti presso le Aziende autonome regionali, gli Enti pubblici ed i Concessionari di pubblici servizi regionali.

2.2.2. Gli URP, la cui azione è improntata a regole, direttive e modalità unitarie, costituiscono la Rete degli URP dell'Amministrazione regionale. La Rete rappresenta un sistema organizzativo dipendente da ciascuna Direzione Generale, attraverso cui i Responsabili degli URP, avvalendosi del supporto dei propri operatori, collaborano ed interagiscono con il Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale della Presidenza⁹, anche costituendosi in apposito gruppo di lavoro.

2.2.3. Il Servizio per le Relazioni con il Pubblico svolge, ai sensi dell'art. 20 della L.R. n. 31/1998, attività di indirizzo e coordinamento degli URP istituiti presso gli altri rami dell'Amministrazione e presso gli Enti.

⁹ Istituito con DPGR n. 115/2001

2.3 GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO: ORGANIZZAZIONE E COMPITI

2.3.1. In sintonia con quanto previsto dall'articolo 8 della L. n. 150/2000, che ridefinisce i compiti e le attività di tali Uffici, gli URP, oltre a svolgere le funzioni ad essi attribuite dalla normativa vigente e dalla presente direttiva, nell'ambito della struttura di appartenenza:

- a) promuovono e facilitano l'accesso degli utenti, singoli e associati, alle informazioni ed ai servizi dell'Amministrazione regionale, garantendo in tal modo la trasparenza dell'azione amministrativa;
- b) ricevono e gestiscono, trasmettendole se necessario agli Uffici competenti, le richieste di accesso ai documenti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alle LL.RR. n. 47/1986 e n. 40/1990 e alla L. n. 241/1990;
- c) attuano iniziative di comunicazione di pubblica utilità, assicurando la conoscenza di normative, servizi, strutture e garantiscono la tempestiva, esatta ed aggiornata circolazione delle notizie;
- d) raccolgono e gestiscono i reclami, le segnalazioni e le proposte degli utenti, secondo procedure predeterminate che prevedono in ogni caso l'informazione agli interessati dell'esito degli atti partecipativi dagli stessi intrapresi;
- e) valorizzano la comunicazione all'interno delle strutture regionali e verso l'utenza esterna;
- f) attuano, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti (customer satisfaction);
- g) predispongono, in collaborazione con il Servizio per le Relazioni con il Pubblico, la modulistica per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione;
- h) si avvalgono, per lo svolgimento della propria attività, della collaborazione dei Referenti interni per la comunicazione di cui al successivo punto 2.10.1 della presente direttiva. E ciò, in particolare, al fine di predisporre, aggiornare, implementare e validare le schede informative da inserire nella banca dati delle procedure dell'Amministrazione;
- i) collaborano con gli Uffici alla revisione delle procedure, prioritariamente per quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza e/o siano state oggetto di modificazioni legislative o di un significativo numero di reclami da parte degli utenti.

2.4 FRONT E BACK OFFICES

2.4.1 Ciascun URP dell'Amministrazione regionale svolge la propria attività attraverso:

- a) il Front Office, che è il luogo di massima visibilità dell'URP e quindi dell'Amministrazione, presso il quale gli utenti, singoli o associati, entrano in contatto con l'Amministrazione regionale per essere ascoltati e ottenere risposte ai loro quesiti e risoluzione a problemi ed esigenze informative;
- b) il Back Office, che è il luogo, al pari di una redazione, in cui si elaborano le informazioni e si predispongono programmi ed iniziative di comunicazione. Esso svolge un'attività non visibile all'utenza, ma determinante per il funzionamento dell'URP nel suo complesso.

Front e Back Offices operano attraverso forme permanenti di collaborazione e di scambio.

2.5 FRONT OFFICE

2.5.1 I Front Offices degli URP forniscono informazioni specifiche sulle modalità di accesso ai servizi erogati dall'Amministrazione regionale, nonché sugli atti amministrativi e sui relativi iter procedurali (svolgimento, tempi di conclusione e responsabili dei procedimenti) e mettono a disposizione dell'utenza:

- a) gli atti soggetti a regime di massima conoscenza o conoscibilità (pubblicazione, deposito, diffusione, divulgazione) prodotti dall'Amministrazione regionale o dalla stessa detenuti, di cui l'utenza faccia specifica richiesta;

- b) la modulistica per l'esercizio del diritto di accesso e la propria assistenza per la compilazione delle relative richieste; in relazione a ciò informano l'utenza circa i costi di riproduzione ed eventuale spedizione dei documenti nonché sulle modalità di pagamento;
- c) il materiale informativo prodotto dall'Amministrazione regionale, dalle sue Aziende Autonome, dagli Enti e dai Concessionari di pubblici servizi regionali ;
- d) i bandi di concorso e di gara dell'Amministrazione regionale e dei soggetti di cui sopra;
- e) la Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed il Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma della Sardegna (B.U.R.A.S.);
- f) eventuale modulistica per l'accesso a servizi, prestazioni, contributi, ecc. erogati dall'Amministrazione regionale e dai soggetti di cui sopra;
- g) la possibilità di utilizzo di postazioni Internet per la consultazione di siti istituzionali, laddove lo consentano le potenzialità logistiche e strumentali.

E' compito dei Front Offices degli URP informare l'utenza sui propri diritti e sulla possibilità di tutela nei confronti della Pubblica Amministrazione.

2.6 BACK OFFICE

2.6.1. I Back Offices degli URP sono le articolazioni di tali Uffici che fungono da "laboratori" per la gestione dei flussi informativi provenienti dai Servizi dell'Amministrazione, finalizzati a fornire all'utenza un'informazione puntuale ed efficace. In particolare i Back Offices:

- a) individuano le possibili fonti informative interne ed esterne all'Amministrazione, istituzionali e non;
- b) organizzano e gestiscono la rete di relazioni tra gli URP e gli altri Uffici nell'ambito della Direzione Generale di appartenenza;
- c) avviano e sostengono un costante rapporto di scambio e collaborazione con le fonti informative esterne;
- d) attuano iniziative di comunicazione interna e predispongono brochures e depliant informativi su tematiche di particolare interesse per l'utenza interna;
- e) attuano iniziative di comunicazione esterna (seminari, convegni, incontri, etc.) per assicurare all'utenza la conoscenza delle attività svolte dalle strutture regionali e facilitare l'accesso alle opportunità ed ai servizi offerti;
- f) collaborano con le altre strutture dell'Amministrazione per lo studio e l'elaborazione di strumenti utili alla semplificazione del linguaggio e dei procedimenti amministrativi;
- g) curano l'aggiornamento della modulistica per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti;
- h) utilizzano strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti agli utenti interni ed esterni e per la rilevazione della "customer satisfaction", studiando eventuali adeguamenti di tali strumenti alle caratteristiche della propria specifica utenza;
- i) curano la rilevazione delle procedure dell'Amministrazione regionale, provvedono al loro inserimento nella Banca Dati degli URP ed al conseguente monitoraggio ed aggiornamento.

2.7 LA RETE DEGLI URP: ORGANIZZAZIONE E COMPITI

2.7.1. La Rete degli URP, in stretta collaborazione con il Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale della Presidenza ed attraverso il gruppo di lavoro dei Responsabili URP, svolge le seguenti funzioni:

- a) garantisce l'uniformità dell'operare dei singoli URP, in sintonia con gli indirizzi stabiliti in sede di coordinamento;
- b) promuove la cultura della circolazione delle informazioni per conferire valore concreto al concetto di "trasparenza";

- c) promuove la conoscenza e l'immagine della Rete degli URP all'esterno ed all'interno dell'Amministrazione, quale sistema definito ed omogeneo improntato al principio di razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi;
- d) promuove il ruolo dell'URP quale consulente interno all'Amministrazione per le problematiche legate all'informazione, alla comunicazione interna ed all'accesso ai documenti dell'Amministrazione da parte di soggetti esterni;
- e) sostiene l'organizzazione del sistema di relazioni interne attraverso la costante collaborazione con i Servizi dell'Amministrazione ed il coinvolgimento dei "Referenti interni per la comunicazione"¹⁰;
- f) promuove l'utilizzo di modalità informative trasversali che si avvalgono di strumenti tradizionali ed alternativi (gruppi di lavoro, intranet, e-mail);
- g) promuove scambi di esperienze, avvio di sperimentazioni, implementazione di sistemi innovativi nell'ambito della circolazione delle informazioni.

2.8 IL SERVIZIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO: ORGANIZZAZIONE E COMPITI

2.8.1 Il Servizio per le Relazioni con il Pubblico si articola nei seguenti settori:

- a) Front Office;
- b) Elaborazione, studio e aggiornamento degli strumenti divulgativi e di indagine;
- c) Coordinamento degli URP, monitoraggio flussi informativi e banche dati;
- d) Coordinamento degli archivi correnti e di deposito.

Il settore di cui alla lettera a) funge anche da Front Office dell'URP della Direzione Generale della Presidenza; allo stesso modo, i settori di cui alle lettere b) e c) ne costituiscono il Back Office.

Il Servizio, nello svolgimento del ruolo di coordinamento affidatogli dalla normativa regionale vigente, tra l'altro:

- a) propone adeguati strumenti regolamentari ed interpretativi a supporto dell'operatività della Rete degli URP, in relazione all'esercizio del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione da parte dell'utenza;
- b) propone, anche a seguito di appositi studi e ricerche, modifiche alla normativa che regola i servizi e le strutture dell'Amministrazione, per facilitarne l'accesso agli utenti;
- c) predispone ed attua adeguati strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti agli utenti esterni e interni e del relativo gradimento;
- d) predispone progetti per l'attuazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità;
- e) definisce gli standard di servizio da garantire agli utenti degli URP;
- f) definisce le modalità di gestione dei reclami/disservizi;
- g) promuove e supporta con i competenti Uffici dell'Amministrazione, l'attuazione delle norme in materia di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e, particolarmente, di quelle finalizzate ad assicurare la conoscenza delle normative, dei servizi e delle strutture;
- h) predispone e cura, in collaborazione con i Servizi competenti, lo spazio URP nel sito internet istituzionale;
- i) cura il monitoraggio, l'assistenza tecnica e l'aggiornamento, per gli aspetti strutturali, della Banca dati contenente le procedure rilevate dagli URP delle Direzioni Generali dell'Amministrazione;
- j) avanza proposte e collabora con i Servizi competenti alla definizione di piani di formazione e aggiornamento del personale URP;
- k) collabora con i Servizi competenti alla redazione della Carta dei servizi dell'Amministrazione regionale;

¹⁰ vedi il successivo punto 2.10.1

- l) programma specifiche iniziative di promozione della conoscenza dei bisogni delle varie utenze e dei servizi erogati dall'Amministrazione (convegni, seminari, giornate di studio, etc.);
- m) supporta, con i fondi assegnatigli annualmente in sede di bilancio ed in collaborazione con i Servizi Tecnico e Provveditorato dell'Assessorato Enti Locali, Finanze ed Urbanistica, le iniziative di assistenza tecnica finalizzata all'implementazione ed al monitoraggio dei flussi informativi, di progettazione e potenziamento degli strumenti atti ad agevolare l'accesso ai documenti dell'Amministrazione, nonché quelle finalizzate ad interventi di aggiornamento e specializzazione del personale che opera presso l'URP.

2.9 GLI URP: SPAZI, ORARI DI APERTURA, RISORSE UMANE E RISORSE FINANZIARIE

2.9.1 Ciascun URP dell'Amministrazione regionale è, di norma, collocato al piano terra in locali facilmente accessibili o, comunque, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire il contemporaneo svolgimento delle attività che richiedono la comunicazione diretta o indiretta con il Pubblico (Front Office), dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio del diritto di accesso, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (Back Office).

2.9.2 Ciascun URP osserva l'orario di apertura al pubblico previsto dal vigente Contratto Collettivo Regionale di Lavoro: dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e per due pomeriggi la settimana, dalle ore 17.00 alle ore 18.00. Articolazioni più ampie di tale orario potranno essere stabilite in sede di contrattazione integrativa da ciascuna Direzione Generale.

2.9.3 All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dalla presente direttiva.

Ciascun URP è composto da un Responsabile, che esercita funzioni di coordinamento, e da almeno quattro Operatori, che svolgono attività di Front e Back Offices.

2.10 LA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI: MODALITA' DI RACCORDO TRA GLI UFFICI

2.10.1 Al fine di garantire alla Rete degli URP la completa e tempestiva disponibilità delle informazioni e dei documenti, l'Amministrazione regionale, con appositi atti organizzativi stabilisce le modalità di rapporti e di scambi tra gli URP e gli altri uffici e strutture dell'Amministrazione.

a) Referenti interni per la comunicazione

Entro un mese dalla data di entrata in vigore della presente direttiva il Dirigente di ciascun Servizio, con proprio atto, individua il Referente interno per la comunicazione che ha l'importante funzione di garantire l'efficace e tempestiva trasmissione all'URP, da parte della struttura di appartenenza, di informazioni, documenti e materiali concernenti le iniziative di utilità pubblica poste in essere dal Servizio (bandi, direttive, materiali su campagne promozionali, convegni, etc.). Il Referente trasmette all'URP le informazioni preferibilmente a mezzo di posta elettronica interna, supporti informatici e telematici. Le informazioni, ed il materiale cartaceo, prodotti da ciascun Servizio sono trasmessi all'URP di regola in tempo reale, comunque, prima della loro divulgazione all'esterno.

b) Responsabili del procedimento

I Responsabili dei procedimenti sono direttamente impegnati nella gestione del flusso informativo verso l'URP, riguardo ai procedimenti amministrativi inseriti nella banca dati, per la fornitura di notizie che concernono l'aggiornamento dei procedimenti di cui sopra nonché per la tempestiva trasmissione all'URP della modulistica e dell'eventuale altra documentazione ad essi collegata.

c) Operatori della Rete degli URP

I processi concernenti la circolazione e lo scambio di informazioni e di documenti nell'ambito dell'ordinaria e quotidiana gestione dell'utenza che accede ai Front Offices degli URP sono affidati agli Operatori della Rete che si attivano, ciascuno nelle proprie strutture e per le proprie competenze, per soddisfare nel migliore dei modi e nel più breve tempo possibile il bisogno informativo dell'utenza.

2.11 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEGLI URP

2.11.1 In considerazione dei compiti innovativi affidati agli URP, il personale allo stesso assegnato deve essere adeguatamente formato e permanentemente aggiornato.

La formazione, oltre ad avere la finalità di professionalizzare le risorse umane, costituisce la leva primaria per rendere omogeneo il livello di preparazione e le capacità del personale impegnato nella comunicazione. In considerazione di ciò, l'Amministrazione regionale adotta tutte le iniziative idonee al perseguimento di tale obiettivo. Il Servizio per le Relazioni con il Pubblico può destinare una parte delle proprie risorse finanziarie alla medesima finalità, contribuendo anche alla programmazione degli interventi formativi e di aggiornamento suddetti.

In particolare, il personale assegnato all'URP deve essere formato in modo che acquisisca le seguenti competenze:

- a) conoscenza di base giuridica e normativa sulle materie proprie delle funzioni assegnate all'URP;
- b) conoscenza dell'organizzazione regionale;
- c) conoscenza di base e capacità di utilizzare strumenti e tecniche per la raccolta, elaborazione ed archiviazione delle informazioni;
- d) capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici;
- e) flessibilità, capacità di organizzazione e proposta, disponibilità alle relazioni interpersonali e capacità di lavorare in gruppo;
- f) conoscenza di una o più lingue straniere.