

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

**La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna
Cagliari 14 aprile 2011**

SESSIONE II - TAVOLO 4

Tema: Diritto di accesso: ruolo dell'operatore URP e del responsabile del procedimento

Relatore: Luisa Giusti – URP della Presidenza- Servizio Trasparenza e comunicazione-Regione Autonoma della Sardegna lgusti@regione.sardegna.it

Facilitatore: Costanza Cuncu – Formez PA

Partecipanti:

1. Giulio Arca – URP Università degli Studi di Sassari
2. Stefania Baccolo – URP Autorità di Bacino RAS
3. Catia Becuzzi – URP Agenzia Regionale per il Lavoro
4. Nicolina Bonu – Segretario comunale - Comuni di Neoneli e Samugheo
5. Graziella Casu – URP Comune di Capoterra
6. Luisa Curreli – Responsabile Relazioni Esterne INPS Cagliari
7. Donatella Lucia Carrus - URP Assessorato all'Agricoltura – RAS
8. Roberta Contini – URP Università degli Studi di Cagliari
9. Gianpiera Deiana – URP – Servizio Territoriale Nuorese –ARGEA
10. Antonio Deiana – Settore AA.GG. Comune di S. Gavino Monreale
11. Carla Dessì – URP Assessorato AA.GG. e Società dell'Informazione - RAS
12. Giancarlo Demontis – URP Agenzia Regionale per il Lavoro
13. Vanda Ferrai – URP Direzione Urbanistica – RAS
14. Riccardo Gheza – URP Comune di Quartu S. Elena
15. Pietro Lostia – Comune di Padru – Affari generali
16. Antonio Massa – CESIL – Comune di Oliena
17. Anna Manca – URP Assessorato Difesa Ambiente - RAS
18. Fabio Medda - URP Assessorato Difesa Ambiente -RAS
19. Selenita Meloni - URP Comune di Olbia
20. Giuseppe Melosu – URP Sovrintendenza ai Beni Archeologici Sassari e Nuoro
21. Simona Meridda – URP Comune di Soleminis
22. Emanuela Onali – Assessorato degli EE.LL. – D.G. EE.LL. e Finanze - RAS
23. Nicoletta Ornano – Comune di Quartu S. Elena
24. Gabriella Perra – Servizio Amministrativo - Comune di Settimo S. Pietro
25. Maria Grazia Perra - Comune di Quartu S. Elena
26. Efisio Piras - URP Agenzia Regionale per il Lavoro
27. Lorella Rita Pischedda – URP AOU P.O. Monserrato
28. Giuliana Pillolla – URP Assessorato Difesa Ambiente -RAS
29. Loredana Scano – URP ASL 6 Sanluri
30. Alessandra Sanna - URP Presidenza – Regione Autonoma della Sardegna
31. Lucia Sanna - URP AOU P.O. San Giovanni di Dio
32. Ignazio Sanna – URP AOU P.O. San Giovanni di Dio
33. Francesca Saragat – URP Presidenza – Regione Autonoma della Sardegna
34. Silvia Tidu - URP Comune di Cagliari
35. Daniela Tinteri – URP Comune di Olbia
36. Angela Tolu – URP Comune di Quartu S. Elena
37. Francesca Vacca – URP ASL 5 Oristano – Distretto di Ghilarza
38. Maria Antonella Vacca – URP Assessorato all'Agricoltura – RAS



Il tema del tavolo riguarda il ruolo svolto dagli operatori dell'URP e dai responsabili di procedimento in occasione delle richieste di accesso agli atti nei confronti della Pubblica Amministrazione da parte dei cittadini. Si tratta di un aspetto delicato che coinvolge quasi tutta l'organizzazione e che comporta la necessità di definire in modo assai preciso regole, processi operativi, responsabilità e "confini" delle funzioni svolte dall'URP e dai responsabili di procedimento operanti presso le diverse ripartizioni dell'Amministrazione.

Dal confronto di esperienze e dalle prime riflessioni dei partecipanti emergono alcune **criticità** comuni alle diverse Amministrazioni rappresentate nel gruppo (soprattutto quelle di dimensioni medio/grandi):

1. **ci sono problemi di comunicazione interna** e spesso l'URP viene "scavalcato" dall'Ufficio responsabile del procedimento che interloquisce in modo autonomo con il cittadino richiedente e, una volta completata la procedura, non ne comunica nemmeno gli esiti all'URP che, come noto, ha l'obbligo del monitoraggio;
2. pur in presenza di un regolamento interno, **non sono ancora sufficientemente chiare le regole e i diversi livelli di responsabilità che determinano i "confini" fra i diversi ruoli e ambiti di competenza** dell'URP e delle strutture responsabili del procedimento interne dell'Amministrazione (in alcuni casi, vi è proprio una carenza regolamentare nonostante le imposizioni di legge);
3. **non sempre è chiaro chi è il responsabile del procedimento** da chiamare in causa in alcune richieste di accesso agli atti.
4. in alcuni casi, nel momento in cui si rende necessario valutare se un soggetto ha veramente l'interesse rispetto a un atto per il quale ha fatto richiesta di accesso, **nascono dei dubbi interpretativi**. In particolare, ci si chiede **quale dei due principi fondamentali debba prevalere: quello che sancisce il diritto alla riservatezza o quello della trasparenza che garantisce il diritto di accesso**.

Nel corso della discussione emergono le risposte ai dubbi e alcune possibili soluzioni/raccomandazioni per far fronte alle problematiche identificate:

1. **Il cittadino ha il diritto di prendere contatto diretto sia con il responsabile del procedimento** che gestisce gli atti che sono di suo interesse, **sia con l'URP** che svolge una funzione di collegamento e facilitazione della procedura. Sotto il profilo operativo, se la richiesta arriva all'Ufficio competente è buona prassi suggerire al cittadino di rivolgersi in prima battuta all'URP ma non è possibile obbligarlo;
2. Sarebbe opportuno:
 - **dotarsi di un regolamento interno** che disciplini i rapporti, le relazioni e i processi di lavoro per gestire al meglio le richieste di accesso agli atti e, nel caso in cui esso sia già presente, predisporre un documento specifico (una circolare, una direttiva,) che chiarisca meglio i ruoli e l'iter procedurale;
 - **formalizzare per iscritto i diversi passaggi procedurali e archiviare sempre le informazioni e i dati di tutte le richieste di accesso pervenute ed evase** al fine di dare risposta in tempi certi entro i termini stabiliti dalla legge. A questo proposito, come dimostrano alcune esperienze condivise dal gruppo (il caso del Comune di Quartu e dell'INPS), le nuove tecnologie possono rivelarsi un valido strumento;
3. E' sempre utile ricordare che, formalmente, **il soggetto che ha la responsabilità della decisione finale in merito alla richiesta di accesso è sempre il Responsabile del procedimento** e che l'URP, invece, ricopre un ruolo di collegamento e facilitazione del rapporto fra il cittadino e l'Amministrazione, di informazione e, in alcuni casi, di vero e proprio consulente nei confronti dei responsabili di procedimento;
4. Dall'attuale normativa è possibile reperire le indicazioni su come comportarsi nei casi in cui vi sia un dubbio fra diritto alla riservatezza e diritto di accesso: in linea generale **prevale il principio di trasparenza e solo in casi eccezionali è possibile differire o negare l'accesso agli atti**.

Inoltre:

5. Si rivela estremamente **utile digitalizzare, divulgare e rendere fruibili ai cittadini il maggior numero di informazioni e documenti di interesse per alleggerire il carico di lavoro degli URP** e, più in generale, delle Amministrazioni. Anche in questo caso, gli strumenti





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

informatici permettono di comunicare efficacemente e di raggiungere le diverse tipologie di utenti attraverso differenti canali: pubblicazione delle informazioni sui siti web (Regione Sardegna, Comune di Cagliari), invio di newsletter, sms, ecc;

6. Sarebbe opportuno **creare una rete regionale degli URP istituzionalizzata** che metta a disposizione di tutti gli operatori della comunicazione pubblica della Sardegna i documenti, gli strumenti, i materiali e le informazioni prodotte e sperimentate nel corso degli anni in merito alla gestione delle richieste di accesso agli atti.

Fra le proposte e le raccomandazioni individuate per **migliorare i rapporti di collaborazione e favorire l'integrazione fra URP e Responsabili di procedimento** al fine di una più efficace gestione delle richieste di accesso agli atti, i partecipanti al Tavolo hanno privilegiato, in particolare, la **proposta** di dotarsi e/o migliorare il regolamento interno sull'accesso agli atti specificando meglio i ruoli, l'iter procedurale, le responsabilità e le relazioni fra l'URP e i responsabili di procedimento.

