



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Carta dei Servizi

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presidenza



Sommario

Che cos'è la Carta dei servizi	3
A cosa serve l'Ufficio Relazioni con il Pubblico	3
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza della Regione autonoma della Sardegna	5
L'organizzazione dell'URP della Presidenza.....	5
<i>Il front office</i>	6
<i>Il back office</i>	6
Come si può accedere ai servizi dell'URP della Presidenza?	7
<i>Di persona: sede, orari e modalità</i>	7
<i>Telefonicamente, via e-mail e PEC</i>	7
<i>Attraverso smartphone, pc e tablet</i>	8
Le segnalazioni	18
La tutela del cittadino	18
La tutela dei dati personali.....	19
Principali riferimenti normativi.....	20
Principali abbreviazioni – Glossario.....	22

Che cos'è la Carta dei servizi

La *Carta dei servizi* è uno strumento di comunicazione istituzionale che ha lo scopo di informare la collettività sulle attività della pubblica amministrazione, secondo i principi di trasparenza, imparzialità ed efficienza¹.

Lo scopo del documento è dare un'informazione essenziale, esaustiva e chiara sui servizi, sulle modalità e gli orari d'accesso, i tempi di risposta, gli standard di qualità che si intendono garantire e le modalità di valutazione della qualità dei servizi².

Le prossime pagine illustrano la *Carta dei servizi* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP della Presidenza della Regione autonoma della Sardegna.

L'impegno dell'amministrazione regionale è teso a garantire diritti, opportunità e servizi di qualità e rendere tutti più partecipi e informati e, di conseguenza, più tutelati.

Prima di illustrare i servizi dell'URP della Presidenza, le pagine che seguono affrontano più in generale il ruolo degli Uffici Relazioni con il Pubblico nella pubblica amministrazione italiana.

A cosa serve l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto d'incontro tra la pubblica amministrazione e la collettività e nasce principalmente per favorire e semplificare l'accesso ai servizi.

Attraverso l'URP, l'amministrazione pubblica orienta la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini e agli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi.

Più concretamente, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico³:

- promuove e facilita la conoscenza delle informazioni e dei servizi dell'amministrazione
- facilita l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, ricevendo e gestendo le richieste degli utenti⁴
- attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità, assicurando la conoscenza di normative, servizi, strutture e garantisce la tempestiva, esatta e aggiornata circolazione delle notizie
- raccoglie e gestisce i reclami, le segnalazioni e le proposte degli utenti, e li informa sugli esiti delle loro segnalazioni
- favorisce e valorizza la comunicazione interna
- verifica la qualità e il gradimento dei servizi attraverso l'ascolto degli utenti (*customer e citizen satisfaction*).

¹ Decreto legislativo n.33 del 2013, art. 32: comma 1 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati: le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

² La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce per tutti i soggetti erogatori:

- l'adozione di standard di qualità del servizio;
- il dovere della valutazione della qualità dei servizi;
- il rimborso agli utenti nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

³ In sintonia con quanto previsto dall'art. 8 della Legge n. 150/2000.

⁴ Legge n. 241/1990 e Legge regionale n. 47/1986.

L'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si ispira ai principi cardine dell'azione amministrativa⁵:

- *Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza*: l'URP garantisce equità di trattamento, senza distinzione di razza, etnia, genere, lingua, religione e opinioni politiche; assicura, inoltre, la tutela della riservatezza delle informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente.
- *Buon andamento*: l'URP si impegna a conseguire l'interesse pubblico attraverso soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche tese a garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa.
- *Trasparenza e accesso*: l'URP garantisce alla collettività il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e il funzionamento dei servizi. Attraverso una comunicazione chiara e diffusa, assicura la possibilità di accesso agli atti e il diritto di conoscere lo stato di avanzamento, i termini di conclusione dei procedimenti di interesse, e i nomi dei responsabili dei procedimenti.
- *Partecipazione*: l'URP promuove il dialogo e la partecipazione attiva, con l'obiettivo di stabilire un rapporto di collaborazione con la collettività
- *Cortesìa e disponibilità*: il personale dell'URP instaura con gli utenti un rapporto basato sul massimo rispetto, sulla cortesia e la disponibilità.
- *Continuità nell'erogazione del servizio*: l'URP mette a disposizione i propri servizi in modo continuativo e con regolarità, nei giorni e negli orari stabiliti dall'amministrazione e comunicati al pubblico. In caso di interruzioni temporanee o di funzionamento irregolare del servizio, adotta tutte le misure per ridurre al minimo il disagio conseguente.
- *Celerità*: l'URP prende in carico e si adopera per soddisfare le richieste nel più breve tempo possibile.

⁵ Legge n. 241/1990 "Principi generali dell'attività amministrativa".

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza della Regione autonoma della Sardegna

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza della Regione autonoma della Sardegna fa capo al Servizio comunicazione.

Fornisce informazioni e ha il compito di promuovere iniziative di comunicazione di pubblica utilità.

Svolge un ruolo di coordinamento della rete degli URP dell'amministrazione regionale⁶. La Regione Sardegna ha, infatti, organizzato l'attività dei propri Uffici Relazioni con il Pubblico con la creazione di una [Rete](#) formata dagli URP dislocati nelle Direzioni Generali in cui si articolala l'amministrazione regionale. Fanno parte della Rete anche gli uffici territoriali del Corpo forestale e delle Agenzie regionali. In questo modo, viene garantita la specializzazione dell'informazione.

Ci si può rivolgere all'URP della Presidenza e alla rete degli URP per:

- consultare e chiedere copia degli atti e dei documenti amministrativi
- ricevere informazioni sui procedimenti amministrativi, sul loro avvio, sull'iter delle pratiche e sugli uffici titolari
- conoscere le attività dell'amministrazione ed il loro funzionamento
- prendere visione di leggi, delibere, regolamenti regionali e consultare il Bollettino Ufficiale della Regione ([BURAS](#))
- conoscere scadenze, requisiti d'accesso, graduatorie di concorsi, bandi, gare e appalti pubblici
- informarsi sulle iniziative e le opportunità offerte dall'Unione Europea per lo sviluppo regionale
- esprimere suggerimenti o rappresentare le proprie esigenze.

L'organizzazione dell'URP della Presidenza

L'URP della Presidenza è articolato in due aree: *front* e *back office*.

- Il *front office* è il canale attraverso il quale gli utenti possono trovare risposte alle loro richieste.
- Il *back office* è il luogo in cui si elaborano le informazioni e si predispongono iniziative di comunicazione rivolte alla collettività e diffuse attraverso il sito istituzionale.

⁶ Così come stabilito dalla Legge Regionale n. 31/1998 art. 20 ed esplicitato nella Direttiva 80/2004 "Decreto n. 80 "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 front office

L'attività di *front office* consiste nel fornire informazioni su tutti i servizi della Regione, garantendo:

- integrità delle informazioni: assicura ai cittadini un'informazione completa in merito alle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi
- accoglienza e ascolto: informa e indirizza gli utenti verso gli uffici competenti, attivandosi per risolvere eventuali problematiche
- assistenza e orientamento: orienta l'utente tra le strutture in cui si articola l'amministrazione regionale e nella navigazione all'interno del portale istituzionale
- promozione dell'immagine dell'amministrazione regionale: promuove l'immagine dell'amministrazione, fornisce informazioni su iniziative e opportunità offerte dall'Unione Europea, favorisce la conoscenza e la visibilità di eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale⁷
- misurazione della soddisfazione dell'utenza (*customer/citizen satisfaction*): verifica il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari e la successiva analisi dei dati, nell'ottica del miglioramento dei servizi
- accesso agli atti: garantisce il diritto alla conoscenza delle informazioni, atti e documenti amministrativi attraverso la consultazione nel portale istituzionale. Quando questi non sono pubblicati, gestisce le richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini, nei tempi e nei modi previsti dalle norme che regolano la trasparenza nella pubblica amministrazione
- attivazione della Tessera sanitaria – Carta Nazionale dei servizi: è la smart card che consente di accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione e può essere abilitata alla firma digitale.

Il back office

Il *back office* è l'attività di supporto redazionale e di gestione dei contenuti pubblicati sul sito istituzionale della Regione Sardegna, sui siti tematici e speciali che, nel loro insieme, costituiscono il Sistema integrato dei portali dell'amministrazione regionale.

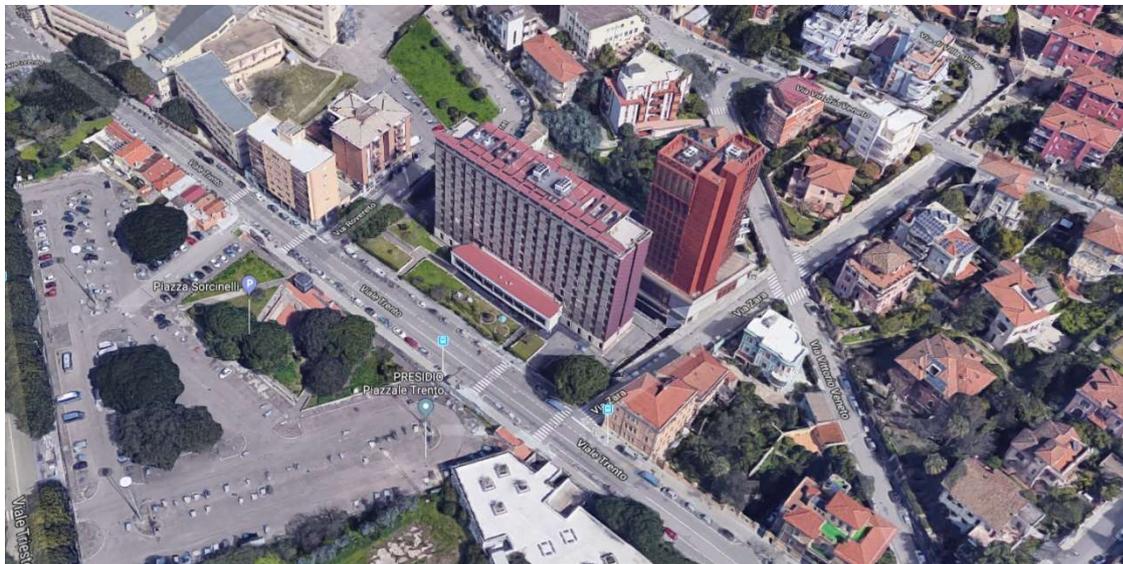
L'attività di *back office* consiste nel:

- pubblicare gli atti amministrativi del Sistema Regione sul sistema integrato dei portali
- redigere e pubblicare le notizie sugli atti dell'amministrazione regionale
- promuovere eventi istituzionali sul portale RAS
- redigere e pubblicare la newsletter settimanale, in collaborazione con l'Ufficio stampa
- aggiornare le informazioni sulla struttura organizzativa della Regione e le informazioni di contatto del personale
- aggiornare le schede informative sui procedimenti del Sistema Regione all'interno dello *Sportello Unico dei Servizi (SUS)*.

⁷ art.1 comma 5/f Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".

Come si può accedere ai servizi dell'URP della Presidenza?

Di persona: sede, orari e modalità



L'URP della Presidenza si trova a Cagliari, al piano terra del Palazzo di viale Trento 69, facilmente accessibile alle persone con mobilità ridotta.

È aperto al pubblico

- la mattina, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13
- il pomeriggio, dal lunedì al giovedì, dalle 15 alle 17

Ogni eventuale variazione d'orario è tempestivamente pubblicata sul Sito istituzionale.

L'Ufficio è raggiungibile attraverso i mezzi pubblici con fermate prossime al palazzo con la linea Ctm 1 e 9.

La stazione dei treni e dei pullman, situata nella zona del porto, dista circa un chilometro dalla sede dell'URP.

Per chi viene in macchina, è possibile parcheggiare gratuitamente in Piazzale Trento, davanti al Palazzo della Presidenza.

Telefonicamente, via e-mail e PEC

Centralino telefonico: 070 606 6061

Numero verde: 800 180 977 (associato al numero del centralino 070 606 6061)

Numero URP: 070 606 7020

e-mail: pres.urp@regione.sardegna.it

PEC: presidenza.dirgen@pec.regione.sardegna.it

Attraverso smartphone, pc e tablet

[Il Sito istituzionale e il Sistema integrato dei portali](#)

Il Sito istituzionale della Regione Sardegna (www.regione.sardegna.it) offre un'informazione accessibile a chiunque desideri conoscere le leggi regionali, le delibere di giunta, gli atti, la modulistica, le notizie, i bandi di concorso, le gare, i concorsi e le selezioni promosse dal Sistema Regione.



Dal sito istituzionale si può navigare nel Sistema integrato dei portali, che offre informazioni e notizie sulla società, sul territorio, sulla cultura e sulle realtà amministrative della Regione Sardegna.

Al suo interno è possibile consultare siti tematici e siti speciali che approfondiscono argomenti di carattere specifico e di particolare rilevanza.



[Lo Sportello Unico dei Servizi \(SUS\)](#)

È una piattaforma informatica che consente di trovare le informazioni sui procedimenti amministrativi gestiti dagli uffici regionali e i servizi online nel caso dei procedimenti digitalizzati.

Il cittadino può consultare i procedimenti e, nel caso di procedimenti digitalizzati, inviare le proprie pratiche e verificare tutte le fasi del procedimento.



CATEGORIE

Di cosa hai bisogno



PROFILI

A chi sono dedicati i servizi



In questo caso la registrazione avviene tramite: SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), TS CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o IDM (solo per gli utenti già registrati)⁸.

Accesso ai servizi



Per accedere al servizio è richiesta l'autenticazione



L'autenticazione può essere effettuata secondo le modalità stabilite per l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione il cui utilizzo garantisce il riconoscimento sicuro e la tutela della privacy dell'utente. Nell'ottica del processo di adeguamento alla normativa ed agli standard previsti a livello nazionale, [SPID](#) e [TS-CNS](#) rappresenteranno gli unici strumenti di autenticazione riconosciuti per l'accesso ai servizi online della PA.

Si avvisano gli utenti che ad oggi non sono utilizzabili le identità SPID rilasciate a persone giuridiche, rispetto alle quali è ancora in corso da parte di AgID la definizione delle relative Linee guida.

Autenticazione con SPID

SPID è lo strumento che permette ai cittadini di accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni con un'unica Identità Digitale.

Se hai già un'identità SPID persona fisica, accedi al servizio con le credenziali rilasciate dal tuo Gestore. In caso contrario puoi richiederla ad uno dei Gestori di Identità Digital (Identity Provider) accreditati da [AgID](#).

L'elenco completo dei servizi online regionali con accesso tramite SPID ed i riferimenti del servizio di assistenza sono consultabili sulla sezione dedicata del [sito istituzionale](#).

Autenticazione con CNS

L'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione può essere effettuato tramite [TS-CNS](#) (Tessera Sanitaria e Carta Nazionale dei Servizi), [CNS](#) o altre smart card ad essa conformi contenenti un certificato digitale di autenticazione personale.

Il suo utilizzo garantisce il riconoscimento sicuro e la tutela della privacy dell'utente.

Se possiedi una smart card valida accedi al servizio da qui. Per richiederla e/o per informazioni sul suo utilizzo visita il sito della Regione Sardegna dedicato alla [TS-CNS](#).

Autenticazione con IDM

Se sei già in possesso delle credenziali di accesso rilasciate dal sistema di [Identity Management \(IdM\)](#) della Regione Autonoma della Sardegna puoi ancora utilizzare questa modalità di autenticazione.

Per informazioni e per l'eventuale assistenza puoi visitare le pagine del portale istituzionale dedicate al [Sistema Identity Management BAS](#).



Maggiori informazioni su SPID

Non hai SPID?

Serve aiuto?



Come si richiede la TS-CNS?

Dove si attiva?

Come si usa la TS-CNS?



Rigenera password

⁸ Vedi allegato 1

[Sardegna ParteciPA](#)

Sardegna ParteciPA è uno spazio virtuale creato dalla Regione Sardegna all'interno del sito istituzionale per favorire la collaborazione e il confronto tra la Regione, i portatori di interesse e i cittadini su temi di particolare rilevanza sociale, economica e istituzionale. Questi temi vengono proposti attraverso "tavoli di discussione".

Questo strumento integra le azioni e le attività di comunicazione istituzionale e "apre" alla consultazione pubblica su argomenti di interesse generale, mettendo a disposizione della collettività documenti, deliberazioni della Giunta regionale e supporti multimediali.

Sardegna ParteciPA contribuisce a favorire la trasparenza dell'operato dell'amministrazione regionale e la partecipazione attiva della collettività alla costruzione delle politiche pubbliche.



Diamo voce ai cittadini

Attraverso il progetto Sardegna ParteciPA abbiamo realizzato uno spazio che apre canali di partecipazione ai processi di decisione politica ed amministrativa della Regione Sardegna. Questa piattaforma è infatti un nuovo

09 Luglio 2018

DDL409, Lettera dell'Assessore Erriu ai consiglieri regionali

L'Assessore Cristiano Erriu ha inviato ai consiglieri regionali una lettera con allegati i numerosi...

@ Newsletter

📡 Feeds RSS



Contatti | Notizie e Aggiornamenti | Eventi | Progetto | Privacy | Crediti



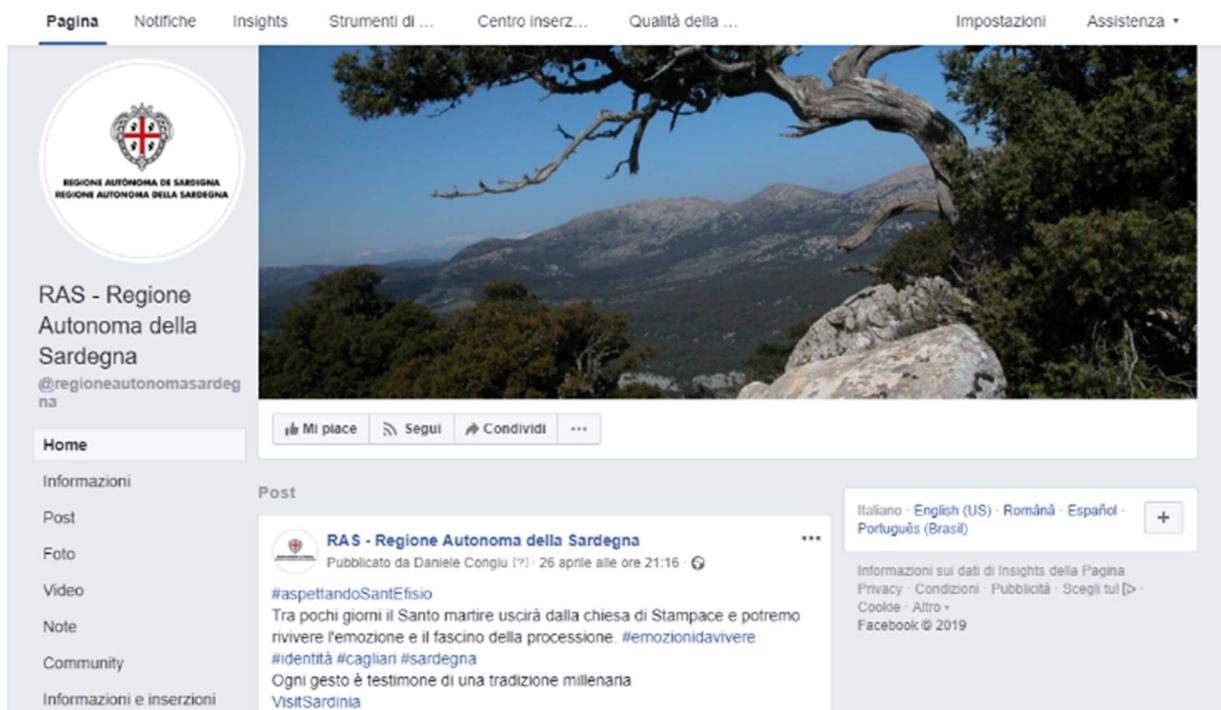
Accedi

Su questa pagina si può accedere ai servizi iscrivendosi tramite le credenziali IDM RAS, TS-CNS, SPID o utilizzando il proprio account social (facebook, Google, Twitter, LinkedIn).

Oppure accedi con:

-  Accedi con Facebook
-  Accedi con Google
-  Accedi con Twitter
-  Accedi con LinkedIn
-  Accedi con IDM, SPID o Smart...

Pagina Facebook - [RAS - Regione Autonoma della Sardegna](#)



Il profilo Facebook RAS - Regione Autonoma della Sardegna, gestito dal Servizio comunicazione, è uno strumento di comunicazione istituzionale complementare ai canali tradizionali, creato per favorire la diffusione di un'informazione più rapida e immediatamente fruibile dalla collettività.



[Centro Eurodesk della Presidenza](#)

Il Centro Eurodesk è dal 2015 un servizio informativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza. Ha lo scopo di facilitare l'utilizzo da parte dei giovani delle risorse europee promosse nell'ambito della mobilità per l'apprendimento transnazionale.

Il Centro Eurodesk offre servizi di informazione e orientamento personalizzati - sia individuali che di gruppo - per l'accesso ai programmi ed iniziative europee tra cui: Programma Erasmus+ (scambi giovanili), Corpo europeo di solidarietà | assi volontariato e occupazione, Your First Eures Job (tirocini e lavoro all'estero), lavoro alla pari e stagionale, Erasmus per giovani imprenditori.

Il Centro Eurodesk si trova a Cagliari presso l'URP della Presidenza in Viale Trento, 69 – Cagliari.

Telefono: 070.606.2107/2308 - E-mail: cagliari.regionesardegna@eurodesk.eu

Orari di apertura al pubblico:

- Martedì 15:30 - 17:30, Giovedì 15:30 - 17:30
- Giovedì 10:00 - 14:00, Venerdì 10:00 - 14:00

Canali web e social:

www.cagliari.eurodesk.it

www.facebook.com/eurodesk.regionesardegna

www.instagram.com/eurodesk.regionesardegna

www.twitter.com/Eurodesk_RAS



The screenshot shows the website for the Centro Eurodesk. At the top, there are logos for the Regione Autonoma della Sardegna, Erasmus+, Eurodesk (with the tagline 'Il punto di incontro dei giovani con l'Europa'), URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), and CAMINERAS. Below the logos is a large image of a group of people sitting around a table, looking at documents. Overlaid on this image are several text boxes: 'REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA', 'PRESIDENZA PRESIDENZA', 'UFFICIO RAPPORTI CON IL CITTADINO Servizio Comunicazione - Presidenza Regione Sardegna', and 'CENTRO EURODESK per la Mobilità Transnazionale dei Giovani'. At the bottom of the page, there is a navigation menu with social media icons (Facebook, Twitter, Instagram), a 'Home' button, and links for 'A Scuola l'Europa', 'Dove Siamo', 'Appuntamenti', 'Newsletter', 'Notizie', 'Opportunità', and 'Login'. A footer message reads: 'Benvenuta/o sul sito del Centro Eurodesk dell'Urp della Presidenza - Regione Autonoma della Sardegna'.

Sportello di attivazione TS-CNS

La TS-CNS - Tessera Sanitaria e Carta Nazionale dei Servizi è una smart-card che consente ai cittadini di essere riconosciuti in rete con certezza della loro identità.

Oltre ai servizi normalmente offerti dalla tessera, questa permette l'accesso a tutti i servizi telematici messi a disposizione dalla pubblica amministrazione locale e nazionale quali, ad esempio, quelli dell'Agenzia delle entrate, dell'INPS, l'apertura del proprio fascicolo sanitario, con risparmio di tempo in spostamenti e code.

La TS-CNS consente anche l'attivazione della firma digitale, che ha la funzione di attestare la validità, la veridicità e la paternità di un documento su mezzo informatico.

È possibile attivare gratuitamente la TS-CNS e la firma digitale presso l'Urp della Presidenza, dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 14:00 e dal lunedì al giovedì dalle 14:30 alle 17:30.

Il servizio prevede la fornitura gratuita di un lettore di smart-card e assistenza telefonica⁹.



The image shows a screenshot of the TS-CNS website. At the top, there is a navigation menu with links: 'Cos'è la TS-CNS', 'Come si richiede', 'Sportelli di attivazione', 'Gestione della carta', 'Servizi', 'Notizie', 'Contattaci', 'Assistenza', and 'FAQ'. Below the menu, the main header features the 'TS-CNS' logo, the text 'Tessera sanitaria e Carta Nazionale dei Servizi', and the logo of the Regione Autonoma della Sardegna. A search bar and a 'LOGIN' button are also visible. The main content area includes a banner with a woman using a laptop, a phone number '800 336611' (available Monday to Friday 8:30-18:00), and the headline 'Tutti i servizi della Regione Sardegna in un'unica carta'. Below the headline, there is a short description of the TS-CNS and a note that it allows access to online services. At the bottom, there is a four-step process: '01 Richiedi' (Se ancora non l'hai), '02 Attiva' (Ottieni il PIN associato), '03 Utilizza' (Accedi in qualsiasi), and '04 PUK' (Su Gestione della Carta).

⁹ Vedi allegato 2

L'accesso agli atti e ai documenti amministrativi

Uno dei compiti fondamentali dell'URP è quello di assicurare la possibilità di esercitare il diritto di accesso agli [atti e ai documenti amministrativi](#)¹⁰.

Esistono diverse tipologie di accesso agli atti:

Accesso documentale

Può essere esercitato da chi ha un interesse giuridicamente rilevante, diretto, concreto e attuale, riferito al documento richiesto. L'esercizio del diritto di accesso non può, infatti, essere uno strumento per il controllo diffuso sull'operato delle pubbliche amministrazioni¹¹.

Tutela

In caso di non accoglimento, limitazione, differimento del diritto di accesso o nell'eventualità in cui siano trascorsi 30 giorni dalla presentazione della richiesta senza alcuna risposta, il richiedente può presentare istanza di riesame al difensore civico o ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale Sardegna.

Accesso civico semplice

È riferito a una precisa categoria di documenti dati e informazioni: riguarda la possibilità di accedere a documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013¹².

Tutela

Nei casi di ritardo o mancata risposta, il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo che, verificata la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, entro 15 giorni, provvede alla pubblicazione e ad informare il richiedente. Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico il richiedente può proporre ricorso al TAR entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'amministrazione o dalla formazione del silenzio amministrativo.

¹⁰ Legge Regionale n. 47/1986 e dalla "Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici relazioni con il pubblico"

¹¹ Legge n. 241/1990, capo V "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Decreto Presidente della Repubblica n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi".

Decreto Legislativo n. 50/2016, art. 53 "Codice dei contratti pubblici".

Decreto Presidente della Repubblica 352/1992, art. 8 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della L. 07/08/1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Regolamento (Ue) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27/04/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119, 04/05/2016).

A seguito dell'abrogazione della Legge Regionale n. 47/1986 e della Legge Regionale n. 40/1990 (di cui rimane solo l'art.18) ad opera della Legge Regionale 24/2016 e soppressa la normativa regionale sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e norme che regolano i rapporti tra cittadini e Amministrazione regionale nello svolgimento delle attività amministrativa pertanto rimane applicabile la disciplina statale della 241/1990 e la direttiva 80/2004 modificata dalla direttiva in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi del Sistema Regione approvata con deliberazione della Giunta regionale 5/1 del 13/12/2017.

¹² Decreto Legislativo 33/2013, art. 5 comma 1 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Accesso civico generalizzato (FOIA)

Questa tipologia di accesso riguarda la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalla PA “ulteriori” rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria prevista dal D.Lgs 33/2013¹³ senza dover dimostrare di possedere un interesse qualificato.

Tutela

In caso di non accoglimento, limitazione, differimento al diritto di accesso o nell'eventualità in cui siano trascorsi 30 giorni dalla presentazione della richiesta, il richiedente può presentare domanda di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), ricorso al Difensore civico regionale, oppure al Tribunale Amministrativo Regionale Sardegna ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. n. 104/2010 (Codice del processo amministrativo).

Accesso alle informazioni ambientali definito nel d.lgs. 195 del 2005

Consente di accedere alle informazioni ambientali e alle informazioni del territorio in possesso della Pubblica amministrazione a chiunque ne faccia richiesta senza che questi debba dimostrare il proprio interesse¹⁴.

Trattandosi di informazioni ambientali, ogni richiesta d'accesso all'informazione ambientale può essere qualificata come accesso civico, nei termini previsti dagli articoli 5 e seguenti del d.lgs. 33/2013.

I dati ambientali sono pubblicati sul Portale della Regione Autonoma della Sardegna nella sezione siti tematici [Sardegna ambiente](#).

Accesso ai propri dati personali

Consente al soggetto interessato di ottenere la conferma o meno dell'esistenza, presso la pubblica amministrazione, di dati personali che lo riguardano¹⁵.

Accesso per fini scientifici ai dati elementari raccolti per finalità statistiche

Consente agli Enti e agli uffici del Sistema statistico nazionale di accedere per fini scientifici ai dati elementari, privi di ogni riferimento che permetta l'identificazione diretta delle unità statistiche. La richiesta deve essere presentata esclusivamente da ricercatori appartenenti a Università, Enti di ricerca e Istituzioni pubbliche o private inserite nell'elenco redatto dall'Autorità statistica dell'Unione Europea¹⁶.

¹³ Decreto legislativo n. 33/2013, art. 5, comma 2 e ss. e dall'art. 5 bis “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”; Delibera ANAC 1309/2016 “linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5, comma 2 del Decreto legislativo 33/2013”; Circolare del Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione n. 2/2017 “attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA – Freedom Of Information Act)”

¹⁴ Decreto legislativo n. 195/2005” Attuazione della Direttiva 2003/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale”; Decreto legislativo n. 152/2006, articolo 3 – “Norme in materia ambientale” Legge n. 108/2001 “Ratifica ed esecuzione della Convenzione sull'accesso alle informazioni, la partecipazione del pubblico ai processi decisionali e l'accesso alla giustizia in materia ambientale, con 2 allegati, fatta ad Aarhus il 25 giugno 1998”; Decreto legislativo n. 33/2013, articolo 40 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

¹⁵ Decreto legislativo n. 196/2003, art. 7, 8, 9 e 10 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

¹⁶ Decreto legislativo n. 33/2013, art. 5 - ter, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

Accesso ai fini di ricerca storica

Consente l'accesso alla documentazione custodita presso gli archivi di deposito del Sistema Regione¹⁷.

Accesso da parte dei Consiglieri Regionali

Consente ai Consiglieri Regionali di accedere a informazioni, atti e documenti necessari all'espletamento del proprio mandato, senza la dimostrazione di un interesse specifico collegato alla documentazione richiesta.

Costi di riproduzione

Mentre la presa visione dei documenti è gratuita, sono previsti costi per la loro riproduzione secondo le disposizioni definite dalla Giunta regionale con la deliberazione n. 55/1 del 13 dicembre 2017¹⁸.

¹⁷ *Deliberazione della Giunta regionale n. 24/3 del 07/06/2006, "Disposizioni per l'organizzazione e la gestione degli archivi di deposito", art. 29 dell'allegato 1; D.Lgs. 42/2004, art. 122 e 124 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della L. 06/07/2002, n. 137".*

¹⁸ *Vedi Allegato 3.*

Definizione degli standard e qualità del servizio

Ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini in relazione anche alla misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione¹⁹.

Per questo è necessario informare i cittadini in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere.

Gli strumenti utilizzati per la misurazione dei servizi offerti sono:

- **gli indicatori di performance:** esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e, quindi, la qualità effettiva del servizio. L'URP utilizza degli indicatori facendo riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio, quali:
 - *accessibilità:* luoghi facilmente accessibili alle persone con problemi di mobilità
 - *tempestività:* le risposte sono fornite con immediatezza o differite, di norma entro le 48 ore. Quando l'elaborazione della risposta richiede tempi più lunghi e ricerche complesse, che prevedono la collaborazione di altri uffici, l'utente viene informato della procedura e della successiva risposta²⁰. Per i reclami e diritti di accesso i tempi di risposta al pubblico sono stabiliti in 30 giorni o, eventualmente, in tempi più lunghi disciplinati da regolamenti specifici.
 - *trasparenza:* tutte le richieste sono registrate in un sistema informatico attraverso il quale è possibile effettuare un monitoraggio costante quantitativo e qualitativo, con la produzione di statistiche.
 - *efficienza:* il flusso telefonico supporta fino a 3 chiamate in contemporanea
- **le indagini di soddisfazione:** sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato. Gli esiti delle indagini di gradimento sono pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito istituzionale e nella sezione "Amministrazione trasparente".
- **la carta dei servizi:** come strumento di gestione e di controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad evidenziare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione e, infine, le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard.

La misurazione della soddisfazione dei cittadini

La misurazione della soddisfazione dei cittadini è uno degli strumenti che consente di verificare l'efficacia delle attività della pubblica amministrazione.

Il monitoraggio dell'utenza e l'ascolto dei cittadini consentono all'amministrazione pubblica di affinare la capacità di risposta ai bisogni della comunità di riferimento.

Il cittadino assume quindi un ruolo centrale, non più solo destinatario di servizi, ma anche risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

La rilevazione della soddisfazione dei cittadini risponde, infatti, alle seguenti finalità:

¹⁹ Decreto legislativo n. 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012.

²⁰ "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP" del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11/10/1994 al paragrafo VII.

- individuare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi
- evidenziare esigenze, aspettative, bisogni generali e specifici dei diversi gruppi di cittadini
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi
- raccogliere idee, proposte migliorative e promuovere la partecipazione
- verificare l'efficacia delle politiche pubbliche
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni²¹

Sono disponibili due questionari online che consentono a tutti gli utenti che si rivolgono all'URP di esprimere il proprio parere sulla competenza e cortesia degli operatori, i tempi d'attesa, l'accessibilità ai luoghi e la chiarezza delle informazioni.

Il primo questionario è rivolto a coloro che si sono recati fisicamente presso l'URP, e può essere compilato [accedendo al link](http://moniturb.regione.sardegna.it/index.php?r=survey/index&sid=17579&lang=it)

Chi contatta l'URP telefonicamente o via email, può esprimere il proprio gradimento compilando il questionario [cui si accede dal link](http://moniturb.regione.sardegna.it/index.php?r=survey/index&sid=15534&lang=it)

Le segnalazioni

L'URP è responsabile della gestione delle segnalazioni di eventuali disservizi o insoddisfazione presentate dagli utenti. È uno strumento fondamentale perché consente di migliorare le attività attraverso azioni correttive e, più in generale, per monitorare la qualità dei servizi offerti e diffondere l'immagine di un ente attento alle esigenze e al punto di vista dei suoi utenti.

Gli operatori dell'URP prendono in carico le segnalazioni e, nel caso siano di competenza di altri rami dell'amministrazione, le inoltrano alle strutture competenti. A questo scopo, l'URP ha predisposto un modulo per le segnalazioni da parte dell'utenza²².

Il cittadino può, comunque, esprimere suggerimenti e proposte rivolgendosi all'URP.

La tutela del cittadino

La Carta dei servizi definisce obblighi e standard qualitativi per l'erogazione dei servizi.

Tuttavia, se un cittadino ritiene che questi non siano stati rispettati e che ciò abbia leso i suoi interessi, ha la possibilità di agire in giudizio contro la pubblica amministrazione, nei casi e con le modalità definite da specifiche norme²³.

Questo strumento, oltre che rappresentare una concreta possibilità di tutela dei cittadini, evidenzia l'importanza del ruolo che la Carta dei servizi ha nel promuovere la qualità dei servizi e la partecipazione attiva della collettività.

²¹ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"

²² Vedi Allegato 4.

²³ Decreto legislativo n. 198/2009, Legge n. 15/2009, art. 11 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 168/2010

La tutela dei dati personali

Il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà personali, nel rispetto dell'identità dell'interessato, con particolare attenzione alla riservatezza, all'identità personale ed al diritto alla protezione dei dati personali.

Il titolare informa il cittadino interessato sulle finalità e le modalità dei trattamenti da lui operati, attraverso un documento denominato *Informativa per la tutela dei dati personali*.

Se richiesto come base giuridica del trattamento il cittadino deve dare il proprio consenso. In questo caso l'informativa non è solo dovuta in base al principio di trasparenza e correttezza, ma è anche una condizione di legittimità del consenso.

Qualora il soggetto interessato ritenga che vi sia una violazione dei propri dati, può rivolgersi al responsabile della protezione dei dati per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei propri diritti, come previsto dal regolamento europeo²⁴.

²⁴ Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, Deliberazione della Giunta Regionale n. 21/8 del 24/04/2018 e Allegato.

Principali riferimenti normativi

Di seguito sono riportati i riferimenti normativi sui quali si basa l'elaborazione della Carta dei servizi dell'URP della Presidenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Decreto legislativo n. 165/2001 - "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"

Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 21/09/2001 - "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi".

Legge Regionale n. 40 del 1990 (di cui rimane solo l'art.18) abrogata dalla L.R. n. 24/2016

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11/10/1994 - "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"

Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"

Legge del 7 giugno 2000, n. 150

Delibera Civit n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità)"

D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"

Legge Regionale n. 31 del 13/11/1998 - "Disciplina del personale regionale e dell'organizzazione degli uffici della Regione"

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11/10/1994 - "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"

Gazzetta Ufficiale n. 74 del 28/03/2002 Presidenza del Consiglio dei Ministri dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 07/02/2002 - Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

Legge Regionale 150 del 07/06/2000 Gazzetta Ufficiale n. 136 del 13/06/2000 - "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"

Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 80 del 2004 - "Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico"

Legge Regionale. n. 24/2016 Norme sulla qualità della regolazione e di semplificazione dei procedimenti amministrativi

Accesso agli atti

Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

Decreto Legislativo 33 del 2013 - "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Decreto Legislativo. 97/2016 - "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della L. 06/11/2012, n. 190 e del D.Lgs. del 14/03/2013, n. 33, ai sensi dell'art. 7 della L. 07/08/2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

Linee guida ANAC recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art 5 comma 2 e 6 del D.Lgs. 33/2013 - "riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni".

Deliberazione della Giunta Regionale n. 55/1 del 13/12/2017 - Direttiva in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi del Sistema Regione. L. n. 241/1990 e D.Lgs. n. 33/2013.

Decreto Legislativo n.33 del 2013, "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati: le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Privacy e tutela dei dati personali

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche e con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati personali e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

Decreto Legislativo. 196/2003 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE

Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 modifiche al D.LGS. 196/2003 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)".

Deliberazione della Giunta Regionale n. 21/8 del 24.04.2018 "Direttive regionali in materia di attuazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Deliberazione della Giunta Regionale n. 51/3 del 16.10.2018 "Modello organizzativo e adempimenti finalizzati all'applicazione del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali con riguardo alla sicurezza dei dati personali: procedura di gestione delle violazioni di dati personali (data breach).

Deliberazione della Giunta Regionale n. 6/13 del 05.02.2019 "Modello organizzativo e adempimenti finalizzati all'applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati. Proroga delle attività dell'Unità di progetto responsabile protezione dati del sistema Regione.

Principali abbreviazioni – Glossario

Citizen/Customer Satisfaction – Soddisfazione del cliente

IDM – Sistema di identity management della Regione Sardegna. È il sistema che consente di registrarsi e di autenticarsi quando si utilizzano i sistemi online dell'amministrazione regionale. La particolarità dell'IDM è che ottenute una coppia di credenziali (username che corrisponde al codice fiscale e password) queste possono essere utilizzate per tutti i servizi online, compresi quelli del SUS; Newsletter - aggiornamento informativo periodico che un ente o un gruppo di lavoro, invia ai propri clienti

PA – Pubblica amministrazione

RAS – Regione Autonoma della Sardegna

RPCT – Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione

SPID – Sistema pubblico di identità digitale è lo strumento che permette ai cittadini di accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni con un'unica Identità Digitale

SUS – Sportello Unico dei Servizi. Il SUS è un sistema che consente ai cittadini di accedere ai servizi online dell'amministrazione regionale che corrispondono a procedimenti

TS CNS- Tessera sanitaria abilitata come Carta nazionale dei servizi

URP – Ufficio Relazioni con il pubblico