



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

DELIBERAZIONE N. 47/2 DEL 24.09.2020

Oggetto: **Modello organizzativo generale del nucleo "URP Emergenza".**

Il Vicepresidente, d'intesa con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione, e con l'Assessore della Difesa dell'Ambiente, riferisce che l'esperienza maturata con l'adozione delle misure straordinarie e urgenti di contrasto e prevenzione della diffusione epidemiologica da Covid-19 nel territorio regionale della Sardegna, alle quali si è fatto fronte con una nutrita successione di ordinanze assunte dal mese di febbraio al mese di agosto ai sensi dell'art. 32, comma 3, della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in materia di igiene e sanità pubblica, ha evidenziato l'importanza di una struttura formata da funzionari e istruttori esperti, dedicata alla comunicazione e alla gestione dei rapporti con la collettività in grado di rispondere in tempi rapidi e in maniera adeguata alle segnalazioni e alle richieste dei cittadini.

In merito, il Vicepresidente evidenzia che, tra le misure adottate dalla Regione per fronteggiare la suddetta emergenza, con la deliberazione della Giunta regionale n. 13/25 del 17 marzo 2020 è stato dichiarato lo stato di emergenza di rilievo regionale.

A seguito dell'Ordinanza del Presidente della Regione n. 10 del 23 marzo 2020, il Direttore generale della Protezione Civile, in qualità di coordinatore delegato dell'emergenza, ha attivato i numeri verdi dedicati per fornire informazioni e supporto alla popolazione, nonché specifiche caselle di posta elettronica, destinate a fornire supporto informativo ai cittadini, e ha istituito un gruppo di lavoro interassessoriale, denominato URP Emergenza, costituito per lo più da personale degli uffici relazioni con il pubblico appartenenti alle diverse Direzioni generali del Sistema Regione.

A tale proposito, il Vicepresidente evidenzia che il modello di URP Emergenza così costituito si è dimostrato uno strumento estremamente efficace per rispondere alle esigenze di comunicazione della Regione in occasione di eventi come quello in parola, per i quali può essere dichiarato lo stato di emergenza ai sensi dell'art. 7 della L.R. n. 3/1989, come modificato dall'art. 3 della L.R. n. 9/2020, che ha interessato tutto il territorio regionale e la generalità della popolazione.

In tale contesto, l'URP Emergenza ha assolto anche alle funzioni, previste dall'art. 2 della L.R. n. 9/2020, di raccolta delle segnalazioni e delle richieste di soccorso dei cittadini per qualsiasi tipo di emergenza rendendole disponibili anche alla sala operativa regionale integrata che assicura il costante flusso di informazioni con il Dipartimento della protezione civile, le prefetture e i comuni.



Il Vicepresidente riferisce, altresì, che la struttura in parola è stata perfezionata in itinere e adattata alle varie fasi dell'emergenza, attraverso l'adeguamento delle risorse dedicate e ha risposto prontamente alle istanze che, fin dall'avvio della situazione emergenziale, sono apparse numerose e complesse da gestire.

Per quanto esposto, il Vicepresidente, d'intesa con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione e con l'Assessore della Difesa dell'Ambiente, nel ritenere che l'aspetto della comunicazione e della gestione delle interlocuzioni con i cittadini sia fondamentale per far fronte ad emergenze di portata generale come quella in argomento, ritiene opportuno valorizzare l'esperienza maturata e proporre l'istituzione di un nucleo denominato "URP Emergenza" di pronto intervento, composto, oltre che dai referenti delle Direzioni generali prioritariamente coinvolti nella gestione dell'emergenza, da personale assegnato agli Uffici di Relazione con il Pubblico, in quanto istituzionalmente preposto a trattare le suddette attività.

A tale fine, si ritiene opportuno il rafforzamento e l'implementazione della "Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico", già costituita ai sensi dell'art. 7 della L.R. n. 47/1986 e dell'art. 20 della L. R. n. 31/1998 e del decreto dell'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione n. 80 del 4.6.2004, come nucleo attorno al quale modulare il suddetto gruppo interassessoriale, cui affidare la comunicazione in relazione a situazioni emergenziali come quella attuale.

L'operatività della rete inoltre è stata integrata, con il decreto del Presidente n. 19 del 9.3.2018, nell'alveo della Direzione generale della Presidenza con l'istituzione del Servizio comunicazione, cui sono state attribuite competenze in materia di comunicazione, diritto di accesso, tutela della privacy e gestione dei portali e del sito istituzionale e dette funzioni sono state confermate dal decreto del Presidente n. 104 del 25 ottobre 2019.

Tale gruppo interassessoriale, sarà potenziato e individuato nella sua composizione futura mediante gli atti conseguenti alle dichiarazioni emergenziali, operando sotto la direzione delle competenti strutture della Protezione Civile regionale o delle strutture da questa delegate.

Il coordinamento del gruppo sarà affidato ad un dirigente competente per materia o ad un suo delegato e sarà costituito da due referenti indicati dalla Direzione generale della Presidenza, da un referente della Direzione generale della Difesa dell'Ambiente, da un referente della Direzione generale del Personale e Riforma della Regione, da un referente della Direzione generale dell'Innovazione e Sicurezza IT, da un referente della Direzione generale della Sanità, da un referente della Direzione generale degli Enti Locali e Finanze e da un referente della Direzione



generale della Protezione Civile. L'operatività del gruppo sarà garantita dalla presenza di almeno un operatore della rete regionale degli URP per ciascuna delle Direzioni generali del Sistema Regione. Gli aspetti tecnici di gestione e distribuzione delle richieste di informazioni e gli aspetti logistici ed informatici dovranno essere assicurati dalle Direzioni generali competenti per materia.

A tale fine, il Vicepresidente propone di:

- dare mandato alle competenti Direzioni generali della Presidenza, del Personale e della Protezione Civile di rafforzare la “Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico”, di dotare il nucleo degli idonei strumenti di comunicazione e formare adeguatamente il personale a ciò preposto;
- di approvare che:
 1. la rete degli URP, così implementata e rafforzata, sarà il nucleo attorno al quale modulare e istituzionalizzare il gruppo “URP Emergenza”, con il compito di fronteggiare e gestire gli aspetti della comunicazione in relazione a situazioni emergenziali di portata generale al fine di valorizzare l'esperienza maturata nella gestione, contrasto e prevenzione della diffusione epidemiologica da Covid-19;
 2. l'URP Emergenza sarà rafforzato e individuato nella sua composizione futura mediante gli atti conseguenti alle dichiarazioni emergenziali e opererà sotto la direzione delle competenti strutture o delle strutture da queste delegate;
 3. il gruppo interassessoriale, denominato “URP Emergenza”, sarà coordinato da un dirigente competente per materia o da un suo delegato e costituito da due referenti indicati dalla Direzione generale della Presidenza, da un referente della Direzione generale della Difesa dell'Ambiente, da un referente della Direzione generale del Personale e Riforma della Regione, da un referente della Direzione generale dell'Innovazione e Sicurezza IT, da un referente della Direzione generale della Sanità, da un referente della Direzione generale degli Enti Locali e Finanze e da un referente della Direzione generale della Protezione Civile. L'operatività del gruppo sarà garantita dalla presenza di almeno un operatore della rete regionale degli URP per ciascuna delle Direzioni generali del Sistema Regione;
 4. in sede di prima istanza i componenti individuati all'art. 1 dell'Ordinanza del Direttore generale della Protezione Civile n. 8 dell'8 luglio 2020 costituiranno il nucleo di esperti cui saranno affidati compiti di affiancamento e tutoring del più ampio gruppo interassessoriale a cui



potranno aderire, anche su base volontaria, tutti i dipendenti dell'intero sistema Regione, previo accordo con i rispettivi Direttori generali, al fine di assicurare un organico minimo di 40 unità per la durata delle emergenze individuate e da gestire, secondo le modalità richiamate con la stessa ordinanza in riferimento all'applicazione dell'art. 13 della legge regionale 23.12.2015, n. 35.

La Giunta regionale, udita la proposta del Vicepresidente, d'intesa con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione e con l'Assessore della Difesa dell'Ambiente, visto il parere favorevole di legittimità dei Direttori generali della Presidenza, del Personale e della Protezione Civile

DELIBERA

- di dare mandato alle competenti Direzioni generali della Presidenza, del Personale e della Protezione Civile di rafforzare la rete degli "Uffici di Relazioni con il Pubblico", di dotare il nucleo degli idonei strumenti di comunicazione e formare adeguatamente il personale a ciò preposto;
- di dare mandato alla Direzione generale della Presidenza di adottare gli atti necessari per la nomina dei componenti del gruppo interassessoriale denominato "URP Emergenza";
- di affidare al gruppo interassessoriale "URP Emergenza" il compito di progettare e sviluppare il nuovo sistema informativo di gestione delle richieste di informazioni da parte della collettività ed in particolare il potenziamento degli applicativi software a supporto della centrale telefonica attualmente in uso dalla rete degli "Uffici di Relazioni con il Pubblico" del Sistema Regione;
- di approvare che:
 1. la rete degli URP, così implementata e rafforzata, sarà il nucleo attorno al quale modulare e istituzionalizzare il gruppo "URP Emergenza" di pronto intervento, con il compito di fronteggiare e gestire gli aspetti della comunicazione in relazione a situazioni emergenziali di portata generale;
 2. l'URP Emergenza sarà rafforzato e individuato nella sua composizione futura mediante gli atti conseguenti alle dichiarazioni emergenziali e opererà sotto la direzione delle competenti strutture o delle strutture da queste delegate;



3. il gruppo interassessoriale, denominato “URP Emergenza”, sarà coordinato da un dirigente competente per materia o da un suo delegato e costituito da due referenti indicati dalla Direzione generale della Presidenza, da un referente della Direzione generale della Difesa dell'Ambiente, da un referente della Direzione generale del Personale e Riforma della Regione, da un referente della Direzione generale dell'Innovazione e Sicurezza IT, da un referente della Direzione generale della Sanità, da un referente della Direzione generale degli Enti Locali e Finanze e da un referente della Direzione generale della Protezione Civile. L'operatività del gruppo sarà garantita dalla presenza di almeno un operatore della rete regionale degli URP per ciascuna delle Direzioni generali del Sistema Regione;
4. in sede di prima istanza i componenti indicati all'art. 1 dell'Ordinanza del Direttore generale della Protezione Civile n. 8 dell'8 luglio 2020 costituiranno il nucleo di esperti cui saranno affidati compiti di affiancamento e tutoring del più ampio gruppo interassessoriale a cui potranno aderire anche su base volontaria tutti i dipendenti dell'intero sistema Regione, previo accordo con i rispettivi Direttori generali, al fine di assicurare un organico minimo di 40 unità per la durata delle emergenze individuate e da gestire secondo le modalità richiamate con la stessa ordinanza in riferimento all'applicazione dell'art. 13 della legge regionale 23.12.2015, n. 35 .

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Direttore Generale

Silvia Curto

Il Vicepresidente

Alessandra Zedda