



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Allegato alla Delib.G.R. n. 23/15 del 22.6.2021

Direttiva sulla Rete degli Uffici di Relazioni con il Pubblico del Sistema Regione

L'attività della Regione è orientata al miglioramento dei rapporti con i cittadini, in attuazione dei principi di trasparenza, partecipazione, efficacia, efficienza e qualità dei servizi, e si estrinseca nella pluralità di azioni riguardanti l'esercizio della funzione di comunicazione istituzionale volte a:

- Sostenere e sviluppare le attività di informazione e comunicazione verso cittadini, imprese e altre organizzazioni pubbliche e private;
- Garantire l'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- Monitorare e valutare l'impatto delle politiche e il raggiungimento degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- Misurare il livello di soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi erogati;
- Semplificare e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- Favorire la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, per accrescere il coinvolgimento dei dipendenti nei processi di lavoro a garanzia di una migliore comunicazione esterna.

Per poter realizzare gli obiettivi e i principi dell'azione amministrativa la Regione si avvale degli Uffici Relazioni con il pubblico, la cui attività è improntata a regole e modalità operative unitarie che, nel loro insieme, compongono la Rete degli URP del Sistema Regione.

La Rete è il sistema organizzativo univoco di informazione e di raccordo tra la Regione e i cittadini costituito dai singoli URP delle Direzioni generali dell'amministrazione regionale e degli Enti e Agenzie del Sistema Regione.

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza

L'Ufficio Relazioni con il pubblico della Presidenza è incardinato nel Servizio Comunicazione istituzionale della Direzione generale della Presidenza e, in attuazione del decreto del Presidente n. 6 del 20 gennaio 2021, assume un ruolo di indirizzo e di coordinamento della rete degli URP del Sistema Regione.

L'URP della Presidenza è costituito da un *front office*, il canale di comunicazione diretta attraverso il quale gli utenti possono trovare risposte alle loro richieste, e un *back office*, in cui si elaborano le informazioni, si gestisce il flusso documentale e si predispongono iniziative di comunicazione diffuse anche attraverso il sito istituzionale e ogni altro strumento di comunicazione.

I due ambiti di azione dell'Urp lavorano in stretta sinergia tra loro nel comune compito di elaborare e divulgare le informazioni sulle attività dell'amministrazione regionale, sia all'utenza esterna che interna in un'ottica di comunicazione integrata.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

1.1 Attività di front office

Consiste nel fornire informazioni su tutti i servizi della Regione e si realizza attraverso:

- **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 diverse strutture in cui si articola l'amministrazione regionale e nella navigazione all'interno del sito web istituzionale;
- **diritto di accesso:** favorisce l'esercizio delle diverse forme del diritto di accesso previste dall'ordinamento giuridico nazionale ed europeo (a titolo esemplificativo: accesso documentale di cui alla L. n. 241/1990, accesso civico, semplice e generalizzato, di cui al D.Lgs. n. 33/2013, diritto all'informazione ambientale di cui al D.Lgs. n. 195/2005), anche facilitando il raccordo con le altre strutture che detengono gli atti e le informazioni, nonché la navigazione corretta sul sito web istituzionale per la ricerca delle informazioni richieste dai cittadini;
- **tenuta del registro degli accessi:** cura l'aggiornamento del registro contenente le istanze di accesso presentate dai cittadini in attuazione degli obblighi di trasparenza;
- **promozione dell'immagine dell'amministrazione regionale:** promuove l'immagine dell'amministrazione, fornisce informazioni su iniziative e opportunità;
- **conoscenza e visibilità di eventi** d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale;
- **misurazione della soddisfazione dell'utenza (*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;
- **attivazione della Tessera sanitaria – Carta Nazionale dei servizi:** viene data assistenza agli utenti per l'attivazione della *smart card* che consente di accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione e può essere abilitata alla firma digitale.

1.2 Attività di back office

Il **back office** consiste nelle attività per la gestione dei flussi informativi provenienti dalle diverse strutture del Sistema Regione, finalizzate a fornire all'utenza un'informazione puntuale ed efficace.

Le attività di back office riguardano anche la gestione documentale afferente alle funzioni dell'URP, quali la corretta gestione delle richieste di accesso sulla base della fattispecie giuridica dell'istanza, favorendo il raccordo con le strutture interessate ai fini del riscontro alle richieste degli utenti.

In collaborazione con gli altri settori del Servizio Comunicazione istituzionale, l'Urp della Presidenza, nell'esercizio delle attività di back office, può svolgere un supporto redazionale finalizzato a:

- **pubblicazione** atti e bandi del Sistema Regione sul sito web istituzionale;
- **redazione** notizie sul sito web istituzionale relative alle attività dell'amministrazione regionale;
- **promozione eventi** istituzionali sul sito web istituzionale;
- **creazione e invio newsletter settimanale**, in collaborazione con l'Ufficio Stampa;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- **aggiornamento informazioni** sulla struttura organizzativa della Regione e sui contatti del personale;
- **gestione schede informative** sui procedimenti e servizi del Sistema Regione all'interno della piattaforma **Sportello Unico dei Servizi (SUS)**.

Oltre ai compiti sopra elencati, l'URP della Presidenza svolge il ruolo di coordinamento della Rete degli URP del Sistema Regione, e si occupa anche di adottare modelli condivisi di comunicazione con l'utenza, sia esterna che interna, attraverso modulistiche univoche e strumenti omogenei orientati alla semplificazione e al rispetto delle regole di identità visiva e immagine coordinata.

Si occupa di promuovere l'aggiornamento all'interno della Rete in materia di comunicazione istituzionale e trasparenza, anche attraverso la promozione di occasioni formative rivolte a tutti gli operatori degli URP del Sistema Regione e del personale addetto alle attività di comunicazione.

Fornisce un supporto alla Rete anche per agevolare la gestione delle modalità di evasione delle richieste e di raccolta delle esigenze dei diversi URP.

Infine, la funzione di coordinamento della Rete degli URP in capo alla Presidenza, investe anche le attività di gestione e raccordo da attivarsi nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza, a supporto della Protezione civile regionale, ai sensi dell'art. 2, comma 3, lett. d), della legge regionale n. 6/2021.

2. La Rete degli URP del Sistema Regione

La Rete degli URP è costituita dagli URP dislocati nelle diverse Direzioni generali e negli Enti e Agenzie appartenenti al Sistema Regione, e opera in stretta collaborazione con l'URP della Presidenza, anche attraverso il gruppo di lavoro costituito dai Responsabili degli URP.

Con atto del Direttore generale della Presidenza, in raccordo con le strutture del Sistema Regione, viene annualmente determinata la composizione della Rete, da adottarsi a seguito alla ricognizione degli uffici e del personale assegnato agli URP.

Tutto il personale assegnato agli URP del Sistema Regione è di diritto assegnato anche alla Rete.

Le eventuali variazioni del personale dovranno essere tempestivamente comunicate alla Direzione generale della Presidenza, al fine di consentire l'aggiornamento annuale della Rete.

Qualora le modifiche intervengano nel corso dell'anno, successivamente all'adozione dell'atto di ricognizione annuale, potrà essere adottato un successivo atto che aggiorna la composizione della Rete.

2.1 Le funzioni

Alla Rete degli URP sono attribuiti i seguenti compiti:

- garantire l'uniformità dell'operato dei singoli URP, in sintonia con gli indirizzi stabiliti in sede di coordinamento;
- favorire la corretta circolazione delle informazioni per conferire valore concreto al principio di trasparenza;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

- promuovere la conoscenza e l'immagine della Rete degli URP all'esterno e all'interno del Sistema Regione, quale aggregazione definita e omogenea improntata ai principi di razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi;
- veicolare il ruolo strategico dell'URP all'interno del Sistema Regione, quale organismo di riferimento per le problematiche legate al diritto all'informazione, alla comunicazione interna e all'accesso ai documenti e informazioni da parte di soggetti esterni;
- sostenere l'organizzazione del sistema di relazioni interne attraverso la costante collaborazione tra le strutture del Sistema Regione e il coinvolgimento dei Referenti interni per la comunicazione e del personale preposto alle attività di comunicazione;
- sviluppare la diffusione di modalità e strumenti di comunicazione sia tradizionali che innovativi;
- facilitare lo scambio di esperienze, avvio di sperimentazioni, implementazione di sistemi innovativi nell'ambito della circolazione delle informazioni;
- ricevere informazioni sui procedimenti amministrativi, sul loro avvio e iter procedimentale e sugli uffici titolari attraverso il SUS Sportello unico dei Servizi;
- consultare e richiedere copia degli atti e dei documenti amministrativi;
- conoscere le attività dell'amministrazione e il loro funzionamento;
- prendere visione di leggi, delibere, regolamenti e provvedimenti regionali e consultare il Bollettino Ufficiale della Regione (BURAS);
- conoscere scadenze, requisiti d'accesso, graduatorie di concorsi, bandi, gare e appalti pubblici;
- diffondere le iniziative e opportunità offerte sia dalla Regione che dagli organismi nazionali ed europei per lo sviluppo regionale.

2.2 L'organizzazione: risorse umane, spazi, orari di apertura

All'URP è assegnato il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dalla presente direttiva e debitamente formato. Ciascun URP è composto da un Responsabile, che esercita funzioni di coordinamento, e dal personale preposto alle attività di front e back office.

Lo spazio dedicato all'URP deve di norma essere 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 documentale, civico e generalizzato, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e gestione della comunicazione digitale (back office).

Ciascun URP osserva l'orario di apertura al pubblico previsto dal vigente Contratto Collettivo Regionale di Lavoro, ovvero 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, ovvero secondo le disposizioni organizzative che saranno adottate dal Coordinamento della Rete degli URP, in accordo con le Direzioni generali.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

2.3 La circolazione delle informazioni: modalità di raccordo tra uffici

Al fine di garantire alla Rete degli URP la completa e tempestiva disponibilità delle informazioni e dei documenti, la funzione di coordinamento assicura lo scambio e la circolazione di dati e informazioni con ogni mezzo idoneo e attraverso gli strumenti di comunicazione digitale messi a disposizione dall'amministrazione.

Il responsabile di ciascun URP ha il compito di garantire l'efficace e tempestiva comunicazione da parte della struttura di appartenenza, in relazione all'attività amministrativa che ha maggiore impatto sulla collettività, quali bandi, avvisi, iniziative, eventi, che necessitano di essere portate a conoscenza dell'URP, al fine di una migliore ed efficace informazione al cittadino.

Nell'esercizio di tale funzione, il responsabile dell'URP e gli eventuali operatori delegati, si interfacciano con i referenti individuati nelle diverse strutture (Servizi o Uffici), i quali hanno il compito di trasferire tempestivamente le informazioni e i documenti, prima della loro divulgazione all'esterno, in modo da consentire agli operatori di acquisire le conoscenze necessarie a soddisfare le richieste dell'utenza e a favorire la divulgazione attraverso i canali istituzionali.

I responsabili del procedimento garantiscono un'efficiente gestione del flusso informativo verso l'URP.

Gli operatori si impegnano a collaborare tra loro favorendo l'aggiornamento dei procedimenti, la circolazione e lo scambio di informazioni e di documenti nell'ambito dell'ordinaria e quotidiana gestione dell'utenza.

3. L'URP nell'Amministrazione digitale e aperta

3.1 Modelli innovativi nella gestione della comunicazione digitale

I processi di digitalizzazione che hanno investito la Pubblica amministrazione hanno inevitabilmente influenzato il lavoro degli Uffici Relazioni con il Pubblico, oggi sempre più proiettati a una dimensione digitale nella gestione dei rapporti con i cittadini.

L'URP, nonostante le recenti trasformazioni nell'ambito dell'*e-government* e *open government*, continua a essere il primo punto di contatto tra l'amministrazione e i cittadini e, pertanto, deve essere in grado di rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività, al passo con le innovazioni nella società dell'informazione.

A tale scopo la Presidenza, nell'ambito della funzione di Coordinamento della Rete degli URP, promuove la diffusione di modalità innovative nella gestione dei rapporti e delle comunicazioni con l'utenza, anche attraverso la dotazione di tecnologie, di applicativi per la comunicazione digitale e integrata, e l'avvio di progetti *ad hoc* per la realizzazione di un modello di URP "smart", interconnesso e interoperabile nel Sistema Regione e aperto alle integrazioni istituzionali.

Nell'era della comunicazione digitale, anche i canali di contatto tra l'amministrazione e i cittadini sono destinati a crescere e a espandersi nell'ambito delle piattaforme disponibili sul web: dagli strumenti più tradizionali come il telefono, ora trasformato in VOIP, negli anni si è notevolmente diffuso l'utilizzo della posta elettronica ordinaria e certificata, e sono in espansione i sistemi di messaggistica tramite le piattaforme social media e ulteriori applicativi basati su tecnologie di intelligenza artificiale.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Anche la Regione ha rafforzato la sua presenza nelle piattaforme social attraverso l'apertura di pagine istituzionali che hanno comportato l'aumento dei canali bidirezionali di comunicazione e le occasioni di interazione con la collettività.

Per accompagnare il rinnovato ruolo dell'URP nel contesto dell'amministrazione digitale e aperta, la Regione promuove la realizzazione di sistemi di integrazione e di interoperabilità degli strumenti e canali in uso e di prossima attivazione, con l'intento di uniformare la gestione delle richieste dei cittadini e di creare un modello di comunicazione integrata che agevoli il lavoro degli operatori dell'URP attraverso l'aggregazione in un unico sistema gestionale di tutti i punti di contatto.

Tale sistema dovrà essere integrato anche con il sito web istituzionale, principale strumento di comunicazione dell'amministrazione, che potrà avere funzionalità interattive in grado di raccogliere domande e richieste dei cittadini, da trasferire nel flusso informativo gestito dagli URP.

3.2 Aggiornamento schede SUS – Sportello Unico dei Servizi

Alla Rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico del Sistema Regione compete l'aggiornamento delle schede informative della piattaforma SUS - Sportello Unico dei Servizi, contenente tutti i procedimenti amministrativi gestiti dagli uffici regionali e i servizi online connessi ai procedimenti digitalizzati.

Il SUS è costantemente implementato dalle diverse strutture dell'amministrazione in raccordo con gli URP e in particolare con l'URP della Presidenza che svolge il ruolo di coordinamento nell'attività di gestione dell'aggiornamento delle schede.

Attraverso il SUS i cittadini possono consultare i procedimenti e accedere anche tramite autenticazione dell'identità digitale, ai servizi digitali e partecipare ai procedimenti digitalizzati.

Anche il SUS è costituito da una parte di **back office**, costituita dalle strutture dell'amministrazione regionale che lo implementano, e dal **front office** che consente ai cittadini di usufruire dei servizi online attraverso il portale.

Il sistema **front office** consente al cittadino di:

- accedere con riconoscimento digitale (SPID o altri strumenti);
- presentare istanze in formato elettronico e sottoscritte con la firma digitale;
- visionare lo stato dei propri procedimenti, individuando gli uffici che hanno la competenza sulla pratica in un dato momento;
- accedere alle modalità di pagamento, ove previsto, il collegamento al sistema PagoPA;
- accedere ai procedimenti secondo diversi schemi di classificazione che permettono di effettuare le ricerche per ufficio competente, per argomento o per soggetti interessati, consentendo al cittadino di avere un quadro preciso di tutti i procedimenti e relativi servizi disponibili;

Il **back office** prevede funzionalità per:

- la gestione dei procedimenti sulla base della metafora della "scrivania virtuale elettronica," in cui le pratiche pervengono all'incaricato per essere processate secondo il flusso di lavoro prestabilito;
- la possibilità di gestire le fasi del procedimento in modo automatico, così da rendere il flusso elettronico efficiente, efficace, tracciabile e misurabile, veloce e suscettibile di miglioramento qualitativo;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- eliminare la carta sia per i cittadini che per gli uffici, con conseguente diminuzione dei costi gestionali degli archivi e del relativo trattamento;

3.3 Citizen satisfaction e monitoraggio attività

Nel nuovo modello di comunicazione istituzionale che si sta delineando con l'evolversi dello scenario di amministrazione trasparente, diventa indispensabile rendere conto ai cittadini dell'operato della Regione attraverso la diffusione di sistemi di *accountability* e di misurazione del grado di soddisfazione, nonché di valutazione del raggiungimento degli standard di qualità dei servizi.

All'URP è demandata la funzione di monitoraggio della qualità attraverso la misurazione della *citizen satisfaction* da realizzarsi con strumenti innovativi e digitali, quali la somministrazione di questionari on line e la conseguente elaborazione e analisi dei risultati.

Per poter realizzare queste attività, l'URP deve essere dotato di un sistema automatizzato che potrà essere integrato nello stesso applicativo adottato per la gestione accentrata delle comunicazioni.

I questionari somministrati devono essere in forma anonima e i cittadini dovranno essere preventivamente informati delle attività di rilevazione del gradimento sui servizi erogati dall'amministrazione, e delle finalità, specie se le attività di *citizen satisfaction* comportano il trattamento di dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

I sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e il relativo monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati, sono gestiti dal Coordinamento della Rete degli URP, su input dell'URP della Presidenza, in modo omogeneo e integrato nel Sistema Regione.

Il monitoraggio riguarda anche la registrazione delle richieste degli utenti, suddivise per tipologia (es. richiesta informazioni, reclamo, assistenza per smart card, richieste di accesso, supporto per la ricerca di bandi e opportunità, supporto nella conoscenza di procedimenti o servizi), canale di accesso (mail, messaggistica social, pec, telefono, accesso ai locali), per argomento, per target di utenza (individuato per fascia di età, genere e professione).

Il registro delle richieste permette di monitorare il flusso di comunicazione che avviene tra l'amministrazione regionale e i cittadini, e di avere un report periodico dell'attività utile per misurare il carico di lavoro dei diversi Uffici Relazioni con il Pubblico, oltre che avere una rappresentazione dei motivi per cui gli utenti si rivolgono all'URP.

Anche il sistema di registrazione sarà dato in dotazione a tutti gli URP del Sistema Regione, integrato nella piattaforma gestionale.

4. Potenziamento degli URP e del capitale umano

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, la Regione adotta tutte le iniziative idonee al perseguimento di tale obiettivo, predisponendo appositi programmi formativi con il supporto tecnico e operativo del Servizio



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Comunicazione istituzionale, il quale può destinare una parte delle proprie risorse finanziarie alla medesima finalità.

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

- conoscenza di base giuridica e normativa sulle materie proprie delle funzioni assegnate;
- elementi di comunicazione interpersonale, regole di base dei processi comunicativi;
- elementi di comunicazione efficace;
- conoscenza dell'organizzazione regionale;
- conoscenza della materia su trasparenza accesso e privacy;
- conoscenza su elementi di Comunicazione e servizi digitali;
- gestione della comunicazione di crisi e di emergenza;
- flessibilità, capacità di organizzazione e di lavoro in team;
- conoscenza di una o più lingue straniere.

5. L'URP nelle situazioni di emergenza

In occasione dell'emergenza sanitaria causata dal propagarsi della pandemia da Covid-19, la Regione si è trovata a dover gestire innumerevoli richieste di informazioni e chiarimenti sulle norme straordinarie emanate per fronteggiare la crisi pandemica.

Per tale ragione, si è reso necessario creare un Nucleo Urp per l'emergenza, istituito con ordinanza della Protezione civile regionale n. 2 del 31.3.2020, successivamente rafforzato con l'ordinanza n. 5 del 20.4.2021 a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 2 della L.R. n. 6/2021, che ne ha previsto il potenziamento avvalendosi della Rete degli Urp del Sistema Regione.

In attuazione di detta norma, e per la gestione di qualsiasi tipo di emergenza, in via del tutto straordinaria, e per il tempo limitato al perdurare dell'emergenza stessa, il personale della Rete degli URP del Sistema Regione può essere impiegato nel Nucleo URP emergenza all'uopo costituito.

La costituzione del Nucleo avviene con provvedimento del Direttore generale della Protezione civile, se l'emergenza rientra nell'ambito delle competenze della stessa Protezione civile regionale, ovvero del Direttore generale della Presidenza, laddove la situazione emergenziale riguardi altre strutture del Sistema Regione, sentiti i Direttori generali delle strutture interessate.

Nel provvedimento di costituzione del Nucleo, determinato in base alle specifiche necessità dell'emergenza in atto, saranno stabiliti:

- le unità di personale necessario per affrontare l'emergenza;
- i tempi e le modalità di organizzazione del lavoro.

Oltre al personale della Rete degli URP, può partecipare alla composizione del Nucleo Urp emergenza anche altro personale del Sistema Regione indicato dalle rispettive Direzioni generali, che verrà appositamente formato.

Il Nucleo Urp emergenza è coordinato da un responsabile individuato nel provvedimento di istituzione ovvero, in assenza di designazione, dal responsabile dell'URP della Protezione civile in caso di



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

emergenze rientranti nella propria sfera di competenza, o dal responsabile dell'Urp Presidenza qualora la situazione emergenziale sia trasversale e coinvolga altre strutture del Sistema Regione.

Il Coordinatore responsabile ha il compito di organizzare il lavoro del personale coinvolto nel Nucleo URP emergenza, anche attraverso la definizione dei turni, riferisce al Direttore generale della Protezione civile, ovvero ai Direttori generali coinvolti nell'emergenza, sullo stato della gestione delle richieste che pervengono e sulla necessità di aumentare o diminuire il personale coinvolto.

Alla figura del Coordinatore viene affiancata una struttura di coordinamento del Nucleo, con funzioni di analisi, studio e gestione della comunicazione di crisi e di formazione per tutti i componenti del Nucleo.

La struttura di coordinamento è composta da almeno un funzionario della Protezione civile, un funzionario della Direzione generale della Presidenza e da un funzionario per ciascuna Direzione generale interessata dall'emergenza.

Il coordinamento del Nucleo URP emergenza è presieduto dal Coordinatore responsabile e ha il compito di proporre suggerimenti su eventuali atti da adottare per fronteggiare l'emergenza, di proporre modifiche e adattamenti alle disposizioni già esistenti in modo da rendere più efficiente la gestione della situazione emergenziale.

Il Coordinatore e la struttura di coordinamento del Nucleo, devono raccordarsi con il Coordinamento della Rete degli URP del Sistema Regione, nonché con gli enti eventualmente coinvolti nell'emergenza, per una gestione ordinata e omogenea della comunicazione.

Le funzioni del Coordinatore e della struttura di coordinamento del Nucleo possono essere integrate e modificate con il provvedimento di costituzione del Nucleo o in corso d'opera, in modo da essere adeguate alle reali esigenze del momento.

Il numero dei componenti del Nucleo e della struttura di coordinamento può essere modificato secondo le specifiche esigenze che possono verificarsi con l'evolversi dell'evento emergenziale.

Gli atti e i documenti amministrativi, adottati in attuazione della gestione dell'emergenza, sono di competenza del Direttore generale della Protezione civile o di altro dirigente da lui nominato. Il dirigente nominato deve appartenere alla Direzione generale della Protezione civile o alla Direzione generale competente nella materia oggetto della situazione emergenziale. L'istruttoria dei procedimenti legati alla gestione dell'emergenza è di competenza del coordinatore del Nucleo e dei funzionari nominati all'interno della struttura di coordinamento.

Al fine di garantire una maggiore efficienza della gestione dell'emergenza a tutto il personale appartenente alla Rete degli URP coinvolto nel Nucleo sono rivolte specifiche sessioni formative dedicate alla gestione di situazioni emergenziali.