

**REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE E SUL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO, SUL DIRITTO DI ACCESSO
AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI
TARANTO, E SUL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO**

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Riferimenti normativi

1. Si elencano di seguito i principali riferimenti normativi in materia:

D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Pubbliche Amministrazioni”;

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

Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;

D.P.R. 21 settembre 2001, n.422 “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”;

D. Lgs. 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;

D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’amministrazione digitale”;

D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

D.P.R. 12 aprile 2006, n.184 “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”;

D. Lgs. 14 marzo 2013, n.33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

2. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e le modalità di esercizio, di esclusione e di differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in conformità alla legge 7 agosto 1990, n.241 (e successive modificazioni), nonché del diritto di accesso civico, così come inteso e disciplinato dal D. Lgs. n.97 del 2016 recante “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

Art. 2 – Finalità

1. L'URP della Camera di commercio di Taranto si propone di improntare la propria azione ai seguenti criteri:
 - dare attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione, al diritto di accesso civico e ad una corretta informazione;
 - rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
 - proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'Ente camerale si propone all'utenza;
 - garantire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture operanti all'interno della Camera di commercio di Taranto.

Art. 3 – Attività

1. L'URP della Camera di commercio di Taranto, in coerenza con gli obiettivi dalla stessa perseguiti, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con l'utenza e al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, mediante lo svolgimento delle seguenti attività:
 - informazione all'utenza sugli atti amministrativi, sul responsabile del procedimento, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dello stesso, nonché sulle modalità di erogazione dei servizi;
 - ricerca ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni e proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza;
 - promozione e realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con l'Ente camerale;

Art.4 – Funzioni

1. L'URP della Camera di commercio di Taranto ha il compito di:
 - accogliere le istanze e ricevere le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (fax, posta elettronica, call center);
 - garantire l'informazione e l'accesso agli utenti ai procedimenti ed ai servizi dell'Ente camerale attraverso l'utilizzo di sportelli informativi;
 - attuare processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti;

- collaborare per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- promuovere l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna;
- contribuire, insieme agli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
- collaborare all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet camerale;
- informare ed orientare l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Ente camerale;
- progettare ed attuare campagne di comunicazione mirata;
- formulare proposte all'Ente camerale relative agli aspetti organizzativi e logistici volte al miglioramento del rapporto con l'utenza;
- provvedere ad informare l'utenza relativamente agli atti ed allo stato dei procedimenti in conformità al regolamento dell'Ente camerale e alle norme che regolano il diritto di accesso;
- qualunque altra attività riconducibile alle suindicate.

TITOLO II – DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'

CAPO I – Accesso ai documenti amministrativi

Art. 5 – Trasparenza amministrativa, accesso ai documenti e definizione di documento amministrativo

1. Secondo quanto disposto dall'art. 1 della Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, l'attività amministrativa è retta dai criteri dell'economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza.
2. La trasparenza amministrativa consente la massima circolazione possibile delle informazioni, sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno.
3. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi (ai sensi dell'art. 22 della Legge 241/90) è il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia dei documenti amministrativi al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale. L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.

4. Ai sensi dell'art. 22, primo comma, lettera d) della Legge 241/90, è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, formati o detenuti dall'Ente camerale o da altra pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Art. 6 – Ambito di applicazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi

1. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi si esercita nel rispetto della normativa di cui al Capo V della Legge 241/1990.
2. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è esercitabile da chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.
3. Il diritto di accesso si esercita con riferimento agli atti del procedimento, anche durante il corso dello stesso, nei confronti del soggetto competente a formare l'atto conclusivo o a detenerlo stabilmente.
4. Il diritto può essere esercitato tanto se è la Camera di commercio a formare l'atto conclusivo, tanto se quest'ultimo è detenuto stabilmente dalla stessa. L'Ente camerale non è tenuto ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste di accesso.
5. Il diritto di accesso si intende realizzato con la pubblicazione all'Albo camerale – la quale avviene, anche ai fini della presunzione legale di conoscenza, mediante affissione di un prospetto sintetico, contenente l'oggetto del provvedimento, la numerazione dello stesso, e la relativa decisione adottata – con il deposito nel luogo di consultazione, con l'esibizione al richiedente o con altra forma di pubblicità, comprese quelle attuate mediante strumenti informatici, dei documenti cui è consentito l'accesso, secondo le modalità dell'art. 10 del presente regolamento.

Art. 7 - Notifica ai controinteressati

1. Fermo quanto previsto dall'articolo 8, la Camera di commercio che riceve la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati, di cui all'art. 22, primo comma, lettera c) della Legge 241/90, è tenuta a dare comunicazione agli stessi. I soggetti controinteressati sono individuati tenuto anche conto del contenuto degli atti connessi, di cui all'art. 10, terzo comma.
2. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione di cui al comma 1, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso.
3. Decorso tale termine, l'Ente camerale provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione di cui al primo comma.

Art. 8 – Accesso informale

1. Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controinteressati il diritto di accesso può essere esercitato in via informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente.
2. Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. Egli deve specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.
3. La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante l'indicazione della pubblicazione contenente le notizie, l'esibizione del documento, l'estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea.
4. La richiesta, ove provenga da una pubblica amministrazione, è presentata dal titolare dell'ufficio interessato o dal responsabile del procedimento amministrativo ed è trattata ai sensi dell'art. 22, quinto comma, della Legge 241/90.
5. La richiesta di accesso può essere presentata anche per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente camerale.
6. La Camera di commercio, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a prestare richiesta formale di accesso.

Art. 9 – Accesso formale

1. Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite, sull'accessibilità del documento o sull'esistenza di controinteressati, l'Ente camerale invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale, di cui l'ufficio rilascia ricevuta. La domanda di accesso è indirizzata al Segretario generale dell'Ente camerale.
2. Al di fuori dei casi indicati nel precedente comma, il richiedente può sempre presentare richiesta formale, di cui l'ufficio è tenuto a rilasciare ricevuta.
3. Qualora la richiesta formale di accesso ad atti di un'altra amministrazione sia presentata allo sportello dell'URP, l'Ente camerale la trasmette immediatamente all'amministrazione competente e ne dà comunicazione all'interessato.
4. Al procedimento di accesso formale si applicano le disposizioni contenute nei commi secondo, quarto e quinto dell'art. 8 del presente regolamento.
5. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni lavorativi a norma dell'art. 25, comma 4, della Legge 241/90 e successive modificazioni, decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente, o dalla ricezione della medesima nell'ipotesi di atti non disponibili presso l'Ente camerale e propri di un'altra amministrazione.
6. Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, l'amministrazione, entro dieci giorni dalla ricezione, è tenuta a darne comunicazione al richiedente a mezzo di posta elettronica certificata o altro mezzo idoneo ad accertare la ricezione. In tale caso, il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta corretta.

7. Il responsabile del procedimento di accesso è il Segretario generale o, su designazione di questi, altro funzionario al quale spetta, previa immediata segnalazione da parte dell'ufficio competente, di esprimere parere motivato circa l'accoglimento o meno della richiesta.
8. In caso di atti infraprocedimentali ovvero di atti detenuti stabilmente dall'Ente camerale, si applica il dettato del comma precedente, purché il funzionario eventualmente designato sia competente a detenere la documentazione richiesta o rivesta la qualifica di dirigente.

Art. 10 – Accoglimento della richiesta e modalità di accesso ai documenti

1. L'atto di accoglimento della richiesta di accesso deve contenere l'indicazione dell'ufficio (e della relativa sede) a cui rivolgersi, di un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a quindici giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenere copia.
2. L'accoglimento della richiesta di accesso a un documento comporta anche la facoltà di accesso agli altri documenti nello stesso richiamati ed appartenenti allo stesso procedimento, fatte salve le eccezioni di legge o di regolamento.
3. Con l'ausilio degli strumenti organizzativi di cui all'art. 11, l'esame dei documenti avviene presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta, nelle ore di ufficio, alla presenza, ove necessita, di personale addetto, da incaricare con apposito modulo di servizio.
4. Salva comunque l'applicazione delle norme penali, è vietato asportare i documenti dal luogo presso cui sono dati in visione, tracciare segni su di essi o comunque alterarli in qualsiasi modo.
5. L'esame dei documenti è effettuato dal richiedente, o da persona da lui incaricata, con l'eventuale accompagnamento di altra persona di cui vanno specificate le generalità, che devono poi essere registrate in calce alla richiesta. L'interessato può prendere appunti e trascrivere, in tutto o in parte i documenti presi in visione.
6. La copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi dovuti a titolo di costo di riproduzione, unitamente a quelli, eventuali ed ulteriori, dovuti in conseguenza dei maggiori costi sostenuti dall'Ente camerale per l'accesso dei documenti, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.

Art. 11 – Misure organizzative

1. Ogni ufficio ed ogni sportello dispongono dei modelli prestampati per la compilazione delle richieste di accesso, degli indici per tipologia degli atti oggetto di possibile consultazione, dell'elenco delle tariffe da corrispondere per il rilascio di copie dei documenti di cui sia stata fatta richiesta.
2. Qualora non sia possibile la consultazione di pubblicazioni presso l'ufficio interessato, o non possa essere data dallo stesso al richiedente copia dell'atto o visura dei dati informatici, la consultazione del carteggio avviene nella sala della biblioteca, o in altre sale eventualmente predisposte, alla presenza del personale camerale all'uopo designato.
3. L'accesso degli atti, se caricati su strumenti informatici, può avvenire attraverso il sistema informatico predisposto da Infocamere. Le copie dei dati informatizzati possono essere

ottenute mediante collegamento in rete. In tale fattispecie l'accesso agli atti in rete geografica avviene previa convenzione con la Società consortile di informatica delle Camere di commercio italiane Infocamere.

Art. 12 – Casi di esclusione

1. Secondo quanto disposto dall'art. 24, primo comma della Legge 241/90 il diritto di accesso è escluso:
 - nei procedimenti tributari relativi alla Camera di commercio di Taranto;
 - nei confronti dell'attività della Camera di commercio di Taranto diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione di cui non sia obbligatoria la pubblicazione;
 - nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.
2. I documenti concernenti informazioni connesse agli interessi di cui al primo comma sono considerati segreti solo nell'ambito e nei limiti di tale connessione. A tal fine la Camera di commercio di Taranto fissa, per ogni categoria di documenti, anche l'eventuale periodo di tempo per il quale essi sono sottratti all'accesso.
3. Ai sensi dell'art. 24, terzo comma, non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato della Camera di commercio di Taranto.
4. Non sono inoltre ammissibili istanze finalizzate all'accesso a documenti individuati secondo categorizzazioni generali.
5. Allo scopo di evitare pregiudizi agli interessi indicati nell'art. 24, sesto comma, lettera d) della Legge 241/90, sono considerati coperti da segreto, e quindi sottratti all'accesso, i documenti che riguardino la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano forniti all'amministrazione dagli stessi soggetti cui si riferiscono. In via esemplificativa, anche se non esaustiva, sono sottratti all'accesso:
 - a) la documentazione attinente a procedimenti penali, ovvero utilizzabile a fini di dispensa dal servizio, nominatori o cautelari, nonché concernente procedure conciliative o arbitrali;
 - b) atti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti del personale, escluso il provvedimento di applicazione della sanzione;
 - c) i pareri legali redatti dall'apposito ufficio, nonché quelli di professionisti esterni acquisiti, in relazione a liti in atto o potenziali, atti defensionali e relativa corrispondenza, unitamente a tutti quegli atti, oggetto di vertenza giudiziaria penale o amministrativa, la cui divulgazione potrebbe compromettere l'esito del giudizio o la cui diffusione potrebbe concretizzare violazione del segreto istruttorio;
 - d) gli atti e documenti relativi ai singoli rapporti di lavoro inerenti alle qualità professionali e/o personali, alla posizione fiscale o patrimoniale dei dipendenti;

- e) i documenti relativi al trattamento economico individuale e alla carriera di singoli dipendenti diversi dal richiedente e quelli comunque contenuti nei fascicoli personali;
- f) note e documenti caratteristici o accertamenti medico-legali relativi al personale anche in quiescenza; altri documenti relativi al medesimo personale, attinenti anche a rapporti informativi o valutativi o a pregressi documenti matricolari, nelle parti inerenti alla vita privata o riservatezza;
- g) i rapporti alla Procura generale ed alla Procura regionale della Corte dei Conti e richieste o relazioni di dette Procure, ove siano nominalmente individuati o univocamente individuabili soggetti per i quali si configura la sussistenza di responsabilità amministrative, contabili e penali, in pendenza dei relativi procedimenti;
- h) i rapporti delle autorità ispettive e relativi rilievi e le eventuali controdeduzioni;
- i) le chiavi di accesso ai software, password, combinazioni di casseforti, sistemi di sicurezza e gli atti in cui questi sono descritti o elencati;
- j) gli atti contabili, documenti fiscali, cessioni di credito e simili attinenti a posizioni individuali, nonché ogni altra documentazione riguardante la capacità finanziaria e di mezzi di soggetti con cui l'Amministrazione ha rapporti, fatta eccezione per i diretti interessati;
- k) i documenti comprovanti la capacità tecnica e professionale di soggetti con cui l'Amministrazione ha rapporti;
- l) i documenti costituenti proprietà intellettuale di terzi nel caso che i titolari non abbiano esplicitamente prestato consenso;
- m) le proposte di deliberazione di Giunta e di Consiglio prima della loro iscrizione all'ordine del giorno; i rapporti, le relazioni, le lettere ed ogni altro documento in genere nella fase della loro formazione, prima cioè che si traducano in atti perfetti, anche se interni, dell'amministrazione, così come le bozze, i promemoria e gli appunti ad essi inerenti;
- n) il protocollo riservato e la relativa corrispondenza riservata;
- o) gli atti dei privati detenuti occasionalmente dall'Ente camerale in quanto non scorponabili da documenti direttamente utilizzati e, comunque, gli atti che non abbiano avuto specifico rilievo nei provvedimenti amministrativi;
- p) i documenti inerenti all'attività relativa all'informazione, alla consultazione e alla concertazione e alla contrattazione sindacale, fermi restando i diritti sindacali previsti anche dai protocolli sindacali.

6. Per le ipotesi di esclusione del diritto di accesso e di ogni forma di divulgazione in materia di appalti si fa rinvio a quanto stabilito dalla normativa di settore.
7. Al di fuori delle ipotesi sopra menzionate, gli Organi camerali decidenti ed i Dirigenti, nelle materie di propria competenza – qualora dovessero riscontrarne l'esigenza – dispongono, caso per caso e nei limiti previsti dalla normativa vigente, l'esclusione dall'accesso.
8. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
9. L'esclusione dell'accesso può riguardare anche una parte soltanto dell'atto.
10. Il potere di differimento di cui all'art. 24, quarto comma, della Legge 241/90 è esercitato secondo le modalità di cui all'art. 13, secondo comma del presente regolamento.

Art. 13 – Non accoglimento della richiesta

1. Il rifiuto o la limitazione dell'accesso richiesto in via formale sono motivati a cura del responsabile del procedimento di accesso, o dal suo delegato, con riferimento specifico alla normativa vigente, al dettato normativo di cui all'art. 12 del presente regolamento o alle circostanze di fatto per cui la richiesta non può essere accolta così come proposta.
2. Il differimento dell'accesso è disposto per cause oggettive adeguatamente motivate e comunicate al richiedente o per salvaguardare specifiche esigenze dell'Ente camerale, specie nella fase preparatoria dei provvedimenti, in relazione a documenti la cui conoscenza possa compromettere il buon andamento dell'azione amministrativa. L'atto che dispone il differimento dell'accesso deve indicare la durata del rinvio. L'accesso è comunque differito per i documenti amministrativi riguardanti procedimenti concorsuali in svolgimento. Il differimento può essere prorogato fintanto che permangono le circostanze ostative sopra individuate.

Art. 14 – Commissione per l'accesso

1. Nell'esercizio della vigilanza sull'attuazione del principio di piena conoscibilità dell'azione amministrativa, la Commissione per l'accesso, di cui all'art. 27 della Legge 241/90:
 - a) esprime pareri per finalità di coordinamento dell'attività organizzativa dell'Ente camerale in materia di accesso e per garantire l'uniforme applicazione dei principi, sugli atti adottati ai sensi dell'art. 24, secondo comma della Legge 241/90, nonché, ove ne sia richiesta, su quelli attinenti all'esercizio e all'organizzazione del diritto di accesso;
 - b) decide altresì i ricorsi di cui all'art. 15 del presente regolamento;
 - c) adotta le determinazioni previste dall'articolo 25, comma 4 della Legge 241/1990

- d) vigila affinché sia attuato il principio di piena conoscibilità dell'attività della pubblica amministrazione con il rispetto dei limiti fissati dalla suddetta Legge del 1990.
2. Presso la Commissione per l'accesso opera l'archivio degli atti concernenti la disciplina del diritto di accesso. A tal fine l'Ente camerale trasmette per via telematica alla Commissione per l'accesso i suddetti atti e ogni loro successiva modificazione.

Art. 15 – Tutela amministrativa dinanzi la Commissione per l'accesso

1. La tutela amministrativa dinanzi alla Commissione per l'accesso è disciplinata dall'art. 12 del D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184, recante "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi".

Art. 16 – Richiesta di accesso di portatori di interessi pubblici o diffusi

1. Le disposizioni sulle modalità del diritto di accesso di cui al presente regolamento si applicano anche ai soggetti portatori di interessi diffusi o collettivi, per la tutela dell'interesse dell'intera categoria di appartenenza.

Art.17 – Accesso per via telematica

1. La Camera di commercio assicura che il diritto di accesso possa essere esercitato anche in via telematica. Le modalità di invio delle domande e le relative sottoscrizioni sono disciplinate dall'art. 38 del D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni, dagli articoli 4 e 5 del D.P.R. 68/2005 e dal D.Lgs 82/2005 e successive modificazioni.

Art. 18- Archivi automatizzati

1. L'archivio delle istanze di accesso agli atti camerali è gestito da Infocamere, Società consortile di Informatica delle Camere di commercio italiane, per conto dell'Ente camerale.

CAPO II – Accesso civico

Art. 19 - Accesso civico e disposizioni di legge

1. Il diritto di accesso civico di cui all'articolo 6 del D. Lgs. n.97 del 2016, è inteso come piena "libertà" di chiunque di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni e dagli altri soggetti di cui all'articolo 2-bis del suddetto decreto, garantita, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti, tramite l'accesso civico e tramite la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni e le modalità per la loro realizzazione.
2. Le disposizioni in tema di accesso civico, nonché le norme di attuazione adottate ai sensi dell'articolo 48 d. lgs. n.97/2016, integrano l'individuazione del livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche a fini di trasparenza, prevenzione, contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione, a norma dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione e costituiscono altresì esercizio della funzione di coordinamento informativo statistico e informatico dei dati

dell'amministrazione statale, regionale e locale, di cui all'articolo 117, secondo comma, lettera r), della Costituzione.

3. La medesima disciplina prevista per le pubbliche amministrazioni in tema di trasparenza e accesso civico in particolare, si applica, in quanto compatibile, limitatamente ai dati e ai documenti inerenti all'attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o dell'Unione europea, alle società in partecipazione pubblica come definite dal decreto legislativo emanato in attuazione dell'articolo 18 della legge 7 agosto 2015, n. 124 (e quindi anche alle società partecipate in maggioranza dalla Camera di commercio di Taranto).

Art. 20 – Ambito di applicazione del diritto di accesso civico

1. L'esercizio del diritto di accesso civico non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti, e non richiede motivazione.
2. Tutti i documenti, le informazioni e i dati oggetto di accesso civico, ivi compresi quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, ai sensi della normativa vigente sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli, di fruirne gratuitamente, e di utilizzarli e riutilizzarli.
3. Chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalla Camera di commercio di Taranto, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, ai sensi dell'articolo 6 del D. Lgs. 97/2016, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.
4. La Camera di commercio di Taranto, sul proprio sito istituzionale, in una parte chiaramente identificabile della sezione "Amministrazione trasparente", pubblica i dati sui propri pagamenti e ne permette la consultazione in relazione alla tipologia di spesa sostenuta, all'ambito temporale di riferimento e ai beneficiari.

Art. 21 – Modalità per l'esercizio del diritto di accesso civico

1. L'istanza di accesso civico può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82 e successive modificazioni, ed è presentata alternativamente ad uno dei seguenti uffici:
 - a) all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
 - b) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - c) ad altro ufficio indicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Camera di commercio di Taranto;
 - d) al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, nel caso in cui l'istanza abbia ad oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria;
2. Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla Camera di commercio, per la riproduzione su supporti materiali.

Art. 22 – Notifica ai controinteressati

1. Fatti salvi i casi di pubblicazione obbligatoria, la Camera di commercio a cui viene indirizzata l'istanza di accesso civico, se individua i soggetti controinteressati e' tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione.
2. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso civico. A decorrere dalla comunicazione ai controinteressati, il termine suddetto e' sospeso fino all'eventuale opposizione dei controinteressati.
3. Decorso tale termine, la pubblica amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione.
4. Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati.

Art. 23 – Accoglimento della richiesta di accesso civico

1. In caso di accoglimento, la Camera di commercio provvede a trasmettere tempestivamente al richiedente i dati o i documenti richiesti, ovvero, nel caso in cui l'istanza riguardi dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del decreto 97/2016, a pubblicare sul sito i dati, le informazioni o i documenti richiesti e a comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione dello stesso, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale.
2. Sempre in caso di accoglimento dell'istanza, nonostante l'opposizione del controinteressato, salvi i casi di comprovata indifferibilita', l'ente camerale ne da' comunicazione al controinteressato e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato.
3. Il controinteressato puo' presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza o presentare ricorso al difensore civico, in caso di accoglimento dell'istanza, come previsto dal comma 9 dell'articolo 5 del d.lgs. 33/2013.

Art. 24 – Non accoglimento della richiesta

1. Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso, o di mancata risposta entro il termine precedentemente indicato, il richiedente puo' presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni.

2. La Camera di commercio, rende noto attraverso gli strumenti telematici di pubblicità di cui in seguito, il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonche' le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;
3. Se l'accesso e' stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis comma 2, lettera a), del decreto legislativo 97/2016, , il suddetto responsabile provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del responsabile e' sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni. Avverso la decisione della Camera di commercio o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente puo' proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale ai sensi dell'articolo 116 del decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.

Art. 25- Casi di esclusione

1. Secondo quanto disposto dall'articolo 5-bis del D. Lgs. 97/2016, il diritto di accesso civico è rifiutato se il diniego e' necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno degli interessi pubblici inerenti a:
 - a) la sicurezza pubblica e l'ordine pubblico;
 - b) la sicurezza nazionale;
 - c) la difesa e le questioni militari;
 - d) le relazioni internazionali;
 - e) la politica e la stabilita' finanziaria ed economica dello Stato;
 - f) la conduzione di indagini sui reati e il loro perseguimento;
 - g) il regolare svolgimento di attivita' ispettive.
2. Il diritto di accesso civico, è altresì escluso se il diniego e' necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati:
 - la protezione dei dati personali, in conformita' con la disciplina legislativa in materia;
 - la liberta' e la segretezza della corrispondenza;
 - gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprieta' intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.
3. Il diritto di cui all'articolo 19 del presente regolamento, e' escluso nei casi di segreto di Stato e negli altri casi di divieti di accesso o divulgazione previsti dalla legge, ivi compresi i casi in cui l'accesso e' subordinato dalla disciplina vigente al rispetto di specifiche condizioni, modalita' o limiti, inclusi quelli di cui all'articolo 24, comma 1, della legge n. 241 del 1990.
4. Ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui ai precedenti commi, l'Autorita' nazionale anticorruzione, d'intesa con il Garante per la protezione dei dati personali e sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del

decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, adotta linee guida recanti indicazioni operative.

5. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del diritto di accesso civico, i servizi di aggregazione, estrazione e trasmissione massiva degli atti memorizzati in banche dati rese disponibili sul web.

Art. 26- Accesso per fini scientifici ai dati elementari raccolti per finalita' statistiche

1. Ai sensi dell'articolo 5-ter del decreto legislativo n. 97/2016, si riconosce che gli enti e uffici del Sistema statistico nazionale (Sistan), in relazione al decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, possono consentire l'accesso per fini scientifici ai dati elementari, privi di ogni riferimento che permetta l'identificazione diretta delle unita' statistiche, raccolti nell'ambito di trattamenti statistici di cui i medesimi soggetti siano titolari, a condizione che:
 - a) l'accesso sia richiesto da ricercatori appartenenti a universita', enti di ricerca e istituzioni pubbliche o private o loro strutture di ricerca, inseriti nell'elenco redatto dall'autorita' statistica dell'Unione europea (Eurostat) o che risultino in possesso dei requisiti stabiliti ai sensi del comma 3, lettera a) del suddetto articolo 5-ter, a seguito di valutazione effettuata dal medesimo soggetto del Sistan che concede l'accesso e approvata dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat);
 - b) sia sottoscritto, da parte di un soggetto abilitato a rappresentare l'ente richiedente, un impegno di riservatezza specificante le condizioni di utilizzo dei dati, gli obblighi dei ricercatori, i provvedimenti previsti in caso di violazione degli impegni assunti, nonche' le misure adottate per tutelare la riservatezza dei dati;
 - c) sia presentata una proposta di ricerca e la stessa sia ritenuta adeguata, sulla base dei criteri di cui al comma 3, lettera b), articolo 5-ter, dal medesimo soggetto del Sistan che concede l'accesso. Il progetto deve specificare lo scopo della ricerca, il motivo per il quale tale scopo non puo' essere conseguito senza l'utilizzo di dati elementari, i ricercatori che hanno accesso ai dati, i dati richiesti, i metodi di ricerca e i risultati che si intendono diffondere.
2. Alla proposta di ricerca sono allegate dichiarazioni di riservatezza sottoscritte singolarmente dai ricercatori che avranno accesso ai dati. E' fatto divieto di effettuare trattamenti diversi da quelli previsti nel progetto di ricerca, conservare i dati elementari oltre i termini di durata del progetto, comunicare i dati a terzi e diffonderli, pena l'applicazione della sanzione di cui all'articolo 162, comma 2-bis, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
3. I dati elementari, tenuto conto dei tipi di dati nonche' dei rischi e delle conseguenze di una loro illecita divulgazione, sono messi a disposizione dei ricercatori sotto forma di file a cui sono stati applicati metodi di controllo al fine di non permettere l'identificazione dell'unita' statistica. In caso di motivata richiesta, da cui emerga la necessita' ai fini della ricerca e l'impossibilita' di soluzioni alternative, sono messi a disposizione file a cui non sono stati applicati tali metodi, purché l'utilizzo di questi ultimi avvenga all'interno di laboratori costituiti dal titolare dei trattamenti statistici cui afferiscono i dati, accessibili

anche da remoto tramite laboratori organizzati e gestiti da soggetto ritenuto idoneo e a condizione che il rilascio dei risultati delle elaborazioni sia autorizzato dal responsabile del laboratorio stesso, che i risultati della ricerca non permettano il collegamento con le unità statistiche, nel rispetto delle norme in materia di segreto statistico e di protezione dei dati personali, o nell'ambito di progetti congiunti finalizzati anche al perseguimento di compiti istituzionali del titolare del trattamento statistico cui afferiscono i dati, sulla base di appositi protocolli di ricerca sottoscritti dai ricercatori che partecipano al progetto, nei quali siano richiamate le norme in materia di segreto statistico e di protezione dei dati personali.

4. Sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat), adotta le linee guida per l'attuazione della disciplina di cui al presente articolo. In particolare, il Comstat stabilisce:
 - a) criteri per il riconoscimento degli enti di cui al comma 1, lettera a), avuto riguardo agli scopi istituzionali perseguiti, all'attività svolta e all'organizzazione interna in relazione all'attività di ricerca, nonché alle misure adottate per garantire la sicurezza dei dati;
 - b) i criteri di ammissibilità dei progetti di ricerca avuto riguardo allo scopo della ricerca, alla necessità di disporre dei dati richiesti, ai risultati e benefici attesi e ai metodi impiegati per la loro analisi e diffusione;
 - c) le modalità di organizzazione e funzionamento dei laboratori fisici e virtuali di cui al comma 2;
 - d) i criteri per l'accreditamento dei gestori dei laboratori virtuali, avuto riguardo agli scopi istituzionali, all'adeguatezza della struttura organizzativa e alle misure adottate per la gestione e la sicurezza dei dati;
 - e) le conseguenze di eventuali violazioni degli impegni assunti dall'ente di ricerca e dai singoli ricercatori.
5. Nei siti istituzionali del Sistan e di ciascun soggetto del Sistan sono pubblicati gli elenchi degli enti di ricerca riconosciuti e dei file di dati elementari resi disponibili.

Art. 27 – Richiesta di accesso civico da parte di portatori di interessi pubblici o diffusi

1. Le disposizioni sulle modalità del diritto di accesso di cui al presente regolamento, si applicano anche ai soggetti portatori di interessi diffusi o collettivi, per la tutela dell'interesse dell'intera categoria di appartenenza.

CAPO III – Comunicazione esterna

Art. 28- Scopi

1. La Camera di commercio di Taranto ritiene la comunicazione esterna un valido strumento per dialogare direttamente con tutti gli interlocutori terzi al proprio Ente, costruendo in questo modo la percezione della qualità del proprio servizio. Con l'attività di comunicazione esterna, gestita dall'URP, l'Ente camerale instaura un canale permanente di ascolto con l'utenza al fine di consentire un costante miglioramento dei servizi offerti.

2. Attraverso l'attività di comunicazione esterna, l'Ente camerale si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - portare a conoscenza dell'utenza la totalità dei servizi erogati e facilitarne l'accesso;
 - migliorare l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi;
 - conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
 - rendere partecipe l'utenza dei propri progetti favorendo i processi di sviluppo socio-economico e culturale.

Art. 29 – Pianificazione

1. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 29 del presente regolamento, il responsabile dell'URP organizza e partecipa ad incontri periodici con il personale, al fine di coordinarne le attività e predisporre un piano strategico per gli interventi successivi.

Art. 30 – Strumenti

1. La Camera di commercio promuove ogni iniziativa in grado di incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'attività dell'URP e destina al personale preposto gli strumenti necessari per effettuare una corretta comunicazione, mettendo a disposizione degli stessi i mezzi per espletare le proprie funzioni.

Art. 31 – Comunicazione istituzionale online

1. L'Ente camerale, riconoscendo la decisiva valenza della comunicazione on line, nel rispetto del Codice dell'amministrazione digitale, D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 entrato in vigore il 1 gennaio 2006, ritiene fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi indicati all'art. 2 di questo regolamento il proprio portale internet quale strumento utile a veicolare celermente e puntualmente le possibili informazioni, la modulistica, le normative, i documenti istituzionali, le attività promozionali di interesse per gli utenti, mettendo altresì a disposizione di questi ultimi la modulistica predisposta per eventuali ed utili comunicazioni all'Ente camerale, nonché i già richiamati strumenti di conoscibilità e trasparenza nell'apposita sezione online "Amministrazione trasparente".
2. Come previsto dall'art. 53 del nuovo Codice dell'amministrazione digitale, così come novellato dal d. lgs. n.179 del 2016, la realizzazione e la tenuta del portale online, rispondono ai principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.
3. La Camera di commercio si impegna altresì a rendere ugualmente accessibili sia i servizi erogati dal personale preposto all'URP sia quelli fruibili attraverso il proprio sito internet.

CAPO IV – Ascolto e misurazione della qualità dei servizi

Art. 32 – Ascolto e misurazione della qualità dei servizi

1. Attivando un confronto con i fruitori dei servizi erogati, l'Ente camerale intende avvalersi degli strumenti idonei per raccogliere pareri e suggerimenti e per valutare il grado di

soddisfazione, così come promosso dal d. lgs. n.150 del 2009, al fine di rimodulare la propria attività verso standard qualitativi sempre più elevati.

2. Le rilevazioni necessarie ad una corretta valutazione delle attività camerali saranno effettuate ad intervalli periodici regolari, variando in relazione al tipo di informazione raccolta.
3. Al fine di migliorare ulteriormente la propria attività, l'Ente camerale valuta le proposte di miglioramento avanzate dall'utenza, raccolte nei modi e nei tempi previsti. All'uopo, sono istituiti appositi centri di raccolta, siti agli ingressi dell'Ente e presso le dislocazioni dell'URP, nei quali confluiscono le proposte predisposte dall'utenza. Il personale dell'URP, inoltre, raccoglie le proposte e i suggerimenti dell'utenza formulate verbalmente, formalizzandole per il successivo ed eventuale esame da parte degli organi competenti.
4. Gli eventuali reclami dovranno pervenire tramite compilazione e sottoscrizione della modulistica appositamente realizzata, disponibile presso l'URP o presso altri centri funzionali adeguatamente segnalati. Il reclamo deve essere riscontrato entro 90 giorni.

CAPO V – Comunicazione interna

Art. 33- Scopi

1. L'Ente camerale reputa la comunicazione interna complementare e funzionale alla comunicazione esterna al fine di dare attuazione ai propositi di miglioramento e sviluppo della prestazione dei servizi.

Art. 34 – Principi organizzativi

1. Nel rispetto dei principi enunciati dal presente regolamento, la Camera di commercio di Taranto struttura funzionalmente l'attività di comunicazione al fine di renderla fruibile, riconoscibile e facilmente accessibile.
2. L'Ente camerale mette in atto un flusso informativo bi-direzionale, tra lo stesso Ente e l'esterno e tra i propri centri funzionali, in modo da costituire un sistema informativo diffuso in grado di realizzare collaborazioni proficue tra tutti i soggetti interessati.
3. Allo scopo di rendere maggiormente efficace la comunicazione interna, la Camera di commercio si impegna a prevedere e predisporre un'intensa attività di pianificazione propedeutica all'instaurazione della rete di comunicazione e alla produzione dei contenuti.

Art. 35 – Strumenti

1. La Camera di commercio si propone di ottenere i più alti standard qualitativi nella comunicazione interna attraverso l'utilizzo dei moderni supporti tecnologici. Attraverso la rete intranet, in particolare, è possibile instaurare un sistema informativo capillare e veloce nella diffusione del messaggio.

TITOLO III – ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

CAPO I – Organizzazione e funzionamento degli uffici

Art. 36- Collocazione funzionale

1. L'URP della Camera di commercio di Taranto, in quanto unità organizzativa trasversale a tutta la struttura dell'Ente camerale, con un ruolo strategico nell'ambito della connessione tra comunicazione interna ed esterna, deve essere collocato in siti facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e senza barriere architettoniche.
2. L'organizzazione funzionale degli spazi deve garantire una informazione di prima accoglienza, di carattere generale e una informazione strutturata per consentire di accedere alla consultazione di atti ufficiali, nei limiti previsti dalla normativa in vigore.

Art. 37- Organizzazione dell' URP

1. L'URP si propone di ottimizzare la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, tra loro funzionalmente integrati:
 - a) il back-office, che rappresenta il luogo in cui confluiscono i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti ed il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione;
 - b) il front-office, ossia l'area di contatto con l'utenza e luogo di massima visibilità dell'Ente, nonché ambito principale di ascolto e di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze degli utenti.

Art. 38 – Il back-office

1. Il back-office del servizio svolge attività di:
 - progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa;
 - coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale e dei materiali di comunicazione effettuata tramite moduli o brochure;
 - semplificazione e standardizzazione della modulistica dell'Ente;
 - monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con gli URP di altri enti e istituzioni;
 - coordinamento delle attività necessarie alla partecipazione dell'Ente alle reti civiche e ai sistemi di interconnessione telematica;
 - progettazione di nuovi servizi erogati dall'Ente per via telematica;
 - analisi del grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi erogati;
 - marketing dei servizi erogati dall'Ente;
 - qualunque altra attività riconducibile alle suindicate.

Art. 39 – Il front-office

1. Il front-office svolge attività di:

- ascolto dell'utenza attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione, secondo le modalità di cui all'art.23 del presente regolamento;
- informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'Ente, facendo ricorso alle "Schede Informative" caricate nella banca dati informatizzata dell'URP;
- informazione sugli atti, sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e i tempi del procedimento e sulle modalità di erogazione dei servizi; agevolare l'accesso ai documenti amministrativi;
- accogliere segnalazioni di disservizi, reclami, proposte e suggerimenti da parte degli utenti, garantendo che la risposta da parte degli uffici pervenga in tempi certi;
- consultazione delle Gazzette Ufficiali ed estrazione di copie di norme.

Art. 40- Orario di apertura al pubblico

1. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, coincidente con quello degli altri uffici e distribuito anche nelle ore pomeridiane.

Art. 41- Distribuzione della modulistica

1. Tutti i servizi dell'Ente camerale inoltrano all'URP la modulistica ad uso degli utenti, chiedendo allo stesso di curarne la distribuzione e dando istruzioni ed assistenza circa la loro compilazione.
2. L'URP della Camera di commercio di Taranto cura la distribuzione della modulistica messa a disposizione.

CAPO II – Risorse umane e competenze

Art. 42- Personale assegnato all'URP

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. Al responsabile è richiesto il possesso dei titoli di studio previsti dalla legge. A tal fine l'Ente camerale si impegna ad adottare programmi formativi mirati per tutto il personale destinato alle attività di informazione e di comunicazione, come previsto dalle norme vigenti in materia.
3. Il personale amministrativo, non impegnato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione.

Art. 43 – Formazione del personale

1. Al personale assegnato all'URP, deve essere garantito un costante aggiornamento ed una formazione adeguata al fine di migliorare il livello di:
 - conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
 - conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
 - conoscenza di elementi giuridici e normativi;

- conoscenza di processi di comunicazione

Art. 44 – Risorse finanziarie

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del bilancio di previsione.
2. Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di Previsione, il responsabile dell'URP presenta al Dirigente competente il programma annuale dell'attività.

TITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 45 Abrogazioni ed entrata in vigore

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti camerali diretti a disciplinare le medesime materie oggetto del presente regolamento.
2. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.