

AVVISO PUBBLICO DI SELEZIONE, PER TITOLI ED ESAMI, PER L'ASSUNZIONE
DI N. 7 COADIUTORI AMMINISTRATIVI

Argomenti e riferimenti di studio

Sommario

1. Accoglienza e Front-office	3
2. Elementi di gestione amministrativa - Gestione documentale -protocollo – archiviazione.	14
3. Data entry	34
4. Nozioni sull'ordinamento della ASL FG.	69
5. Legge Regionale n. 9/2006 - Modifica ambiti territoriali delle Aziende sanitarie locali	87
6. Nozioni Decreto Legislativo n. 175/16 TU in materia di Società in house	88
7. Nozioni sui diritti e doveri dei dipendenti della Sanitaservice ASL FG S.r.l.	92

1. Accoglienza e Front-office

Linee guida hospitality –l'accoglienza dell'utenza nelle Strutture Sanitarie

Con Deliberazione di Giunta Regionale n. 671/2019 (BURP n. 51 del 14.05.2019), la Regione Puglia ha approvato le linee guida “Hospitality” per la Governance del processo di adeguamento, riorganizzazione e unificazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi, con particolare riferimento ai Presidi Ospedalieri.

Il progetto ha lo scopo di definire un sistema identitario comune per l'accoglienza agli utenti e loro familiari nelle strutture sanitarie pubbliche della Puglia, a cominciare dai presidi ospedalieri, arrivando ai PTA (Presidi Territoriali di Assistenza) e anche a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini ecc.), in particolare modulando in scala l'applicazione del sistema di identità visiva/wayfinding e identità ambientale, e quindi ha come obiettivi:

1. accesso all'informazione;
2. accoglienza e umanizzazione;
3. partecipazione e tutela;
4. prevenzione.

La buona accoglienza è necessaria per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione tra persona assistita e persona che assiste, all'interno di una relazione di aiuto. Un meccanismo che passa dalla qualità della **relazione umana** e dell'insieme dei **servizi** (informativi, di orientamento, di supporto) offerti dalla struttura. Passando dal primo approccio all'accettazione e poi alla presa in carico, guidano pazienti e familiari nel percepire l'ospedale anche come **luogo accogliente e organizzato**, alimentando in parallelo quell'indispensabile rapporto di fiducia legato all'affidarsi alle cure – e alla cura – altrui in momenti spesso delicati della vita.

Dietro tutto ciò, deve esserci un modello generale di **governance**, comune e identitaria per tutte le strutture pugliesi. Un modello integrato, che porti benefici per tutti gli attori coinvolti:

- **Per pazienti e familiari:** vivere e percepire una migliore qualità nell'accesso e permanenza nella struttura;
- **Per la struttura sanitaria:** valorizzare e umanizzare gli spazi interni ed esterni; contribuire a mitigare le soglie di conflittualità; concorrere a incrementare produttività e reputazione della singola struttura e del sistema sanitario pugliese;
- **Per il personale:** affinare la propria formazione in tema di accoglienza; gestire in modo più efficiente il flusso di accessi; ridurre lo stress occupazionale.

Ogni Struttura quindi provvede:

- a) all'individuazione di un **Responsabile del coordinamento dell'Accoglienza**, che attua le linee Guida dell'Accoglienza e che si occupa del monitoraggio interno sull'attuazione del Protocollo di Accoglienza, di un suo **Referente Operativo**, di un **Coordinamento** formato da figure strategiche della struttura, e di un **Team Accoglienza**, ossia tutto il personale con mansioni dirette - anche non esclusive - di accoglienza, che sarà riconoscibile al pubblico anche grazie a un nuove specifiche etichette o badge;
- b) alla creazione di un Protocollo di Accoglienza sulle esigenze e peculiarità delle singole strutture sanitarie, secondo un master allegato alle Linee che, riempito dei contenuti specifici sull'accoglienza, sia destinato al pubblico (in abbinamento o integrazione della Carta dei Servizi). Il Protocollo elenca anche le soluzioni più idonee scelte dal sistema di identità visiva e ambientale;
- c) alla formazione del personale, coordinata dalla ARESS (Agenzia Strategica Regionale per la Salute ed il Sociale) in base al piano formativo condiviso, coinvolgendo esperti, interni ed esterni alla struttura sanitaria, con elevate competenze tecniche e professionalità;
- d) all'attivazione di strumenti di feedback: **esterno** (questionario per utenti pre-post interventi) ed **interno** (monitoraggio e valutazione sulla attuazione del Protocollo di Accoglienza della singola struttura e livelli di coerenza con la progettazione delle Linee Guida approvate dalla Regione Puglia).

L'Accoglienza del disabile

Ai sensi della legge n. 104/92 art. 3 E' persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

L'utente disabile non si aspetta un'attenzione speciale, richiede bensì un servizio professionale e di qualità. E' importante ricordare perciò che gentilezza e cordialità sono sempre ben accolte e che un tipo di comportamento naturale dà la possibilità all'interlocutore di sentirsi progressivamente a proprio agio. Per questi motivi, sarà apprezzato un approccio diretto alla persona e non ai familiari o agli accompagnatori, tenendo presente il fatto che la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo; se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente: in questo caso, sarà possibile chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto. Sempre, sarà necessario adattarsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.

Il colore dell'accoglienza

Le linee guida "Hospitality" hanno definito anche il "Il colore dell'accoglienza". Uno studio condotto sotto la guida scientifica dell'ospedale Paracelsus di Richterswil, ha mostrato con grandissima significatività statistica che, il colore **rosa** (Cool Down Pink), ha uno spiccato effetto calmante, che si manifesta già dopo pochi minuti. Questo effetto è stato finora osservato in tutte le fasce d'età e a prescindere dal sesso ed è efficace strumento d'intervento in situazioni di tensione.

Inoltre dallo studio è emerso anche che il colore **rosa** abbassa la pressione sanguigna ed è strettamente correlato alla riduzione delle tensioni e aggressività (nei primi 15 minuti). A rendere ciò possibile è la conduzione degli stimoli delle valenze cromatiche nel diencefalo.

Il colore **rosa** viene utilizzato con successo già dal 2007 negli istituti penitenziari e nelle celle della polizia. Nei luoghi in cui è stato utilizzato si sono ridotti notevolmente gli atti di violenza.

È impiegato anche nelle stanze degli istituti scolastici e delle strutture per disabili. Diverse cliniche universitarie di psichiatria testano attualmente l'effetto di questo colore per la cura dei pazienti aggressivi.

Altri campi d'impiego sono le stanze antishock e le ambulanze nell'ambito della medicina intensiva, le stanze rifugio della protezione civile, la sicurezza privata (stanze antipanico), la prevenzione della violenza negli spazi urbani, negli ambienti di lavoro ad alto carico di stress.

Riassumendo, le caratteristiche del colore **rosa**:

- Placa le aggressioni e neutralizza la disposizione alla violenza;
- Favorisce la fiducia e la capacità d'immedesimazione;
- Trasmette calore e affetto;
- Stabilizza efficacemente i sentimenti;
- È utile per combattere gli stati di panico.

I campi d'impiego idonei:

- Stanze di time-out / di intervento in caso di crisi (psichiatria, istituti penitenziari, strutture di cura, scuole);
- Stanze per neonati;
- Reparti maternità;
- Strutture terapeutiche;
- Stanze di acquietamento;
- Soggiorni.

La teoria della comunicazione umana secondo Paul Watzlawick

Secondo lo psicologo austriaco Paul Watzlawick, la comunicazione esercita un ruolo fondamentale nelle nostre vite e nell'ordine sociale, anche se ne siamo poco coscienti. D'altro canto, sin dalla nostra nascita, partecipiamo senza accorgercene al processo di acquisizione delle regole di comunicazione immerse nelle nostre relazioni.

A mano a mano impariamo cosa dire e come farlo, altresì le molteplici forme di comunicazione esistenti nel nostro quotidiano. Sembra incredibile che un processo tanto complesso passi così inosservato e che venga assimilato quasi senza uno sforzo consapevole. Ciò che è certo è che, senza la comunicazione, l'essere umano non avrebbe potuto avanzare né evolversi fino a diventare quello che è oggi. Quali sono i meccanismi della comunicazione che ci permettono di relazionarci e che, nonostante la loro importanza, non teniamo in considerazione?

Paul Watzlawick, sviluppò la teoria della comunicazione umana, pietra miliare per la terapia familiare. In quest'ultima, la comunicazione non si applica come un processo interno che sorge dal soggetto, ma come il frutto di uno scambio di informazioni che ha origine in una relazione.

Se prendiamo in considerazione questa prospettiva, non è importante tanto il modo di comunicare tra di noi o se quest'ultimo sia cosciente o meno, bensì come comunichiamo nel momento presente e il modo in cui ci influenziamo l'un l'altro.

È impossibile non comunicare.

La comunicazione è insita nella vita. Con questo principio Paul Watzlawick e i suoi colleghi si riferivano al fatto che tutti i comportamenti sono una forma di comunicazione, sia a livello implicito che esplicito. Persino stare in silenzio trasmette un'informazione o un messaggio, di conseguenza risulta impossibile non comunicare. La non-comunicazione non esiste.

Anche quando non facciamo niente, a livello verbale o meno, trasmettiamo qualcosa. Forse non siamo interessati a quello che ci dicono o semplicemente preferiamo non commentare. La questione è che il "messaggio" contiene più informazioni delle parole in senso stretto.

La comunicazione ha un livello di contenuto e un livello di relazione. Nella comunicazione non è solo importante il significato del messaggio in sé (livello di contenuto), ma è altrettanto rilevante come vuole essere compresa la persona che parla e come pretende che gli altri la capiscano (livello di relazione).

Quando ci relazioniamo con gli altri, trasmettiamo delle informazioni, ma la qualità della nostra relazione può dare un significato diverso a tali informazioni.

L'aspetto del contenuto corrisponde a ciò che trasmettiamo verbalmente, l'aspetto relazionale fa riferimento alla modalità in cui comunichiamo il messaggio, vale a dire il tono di voce, l'espressione facciale, il contesto, etc. Essendo quest'ultimo aspetto quello che determina e influenza il primo dato che il messaggio sarà ricevuto in un modo o nell'altro in base al tono o all'espressione che utilizziamo.

Tutta l'informazione che ci giunge viene filtrata a seconda delle esperienze, delle caratteristiche personali e delle conoscenze acquisite, questi elementi fanno sì che uno stesso concetto, come per esempio, l'amore, l'amicizia o la fiducia, abbia diversi significati.

In tutte le situazioni comunicative è importante la relazione stessa, ovvero il modo di interagire di tutte le persone coinvolte nella comunicazione e non tanto il ruolo individuale.

la comunicazione è un processo molto complesso e presenta una miriade di aspetti impliciti che si manifestano nelle relazioni di tutti i giorni.

La corretta comunicazione in ambito sanitario

Team Accoglienza, ossia tutto il personale con mansioni dirette - anche non esclusive - di accoglienza dell'utenza sanitaria (front office), rappresenta il primo contatto che l'utente ha con l'azienda sanitaria a cui si rivolge. Il luogo dove le esigenze dell'utente vanno accolte, comprese e soddisfatte. Comunicare deriva da "*cum munis*", cioè mettere in comune tra più persone, informazioni e conoscenze: comunicare è l'agire sociale, è il comportamento e l'interazione sociale.

Un'accoglienza cordiale, una comunicazione efficace, una tempestiva risposta alle richieste danno all'utente un'impressione eccellente e professionale non solo del front office, ma anche e soprattutto dell'azienda sanitaria stessa.

L'operatore del front office deve saper ricevere l'utente con cortesia e gentilezza, ascoltare le sue richieste, comprenderle e soddisfarle in breve tempo, accertandosi che tutte le informazioni date siano percepite in modo corretto.

In quest'ottica l'addetto al front office svolge una duplice funzione informativa e di supporto, fornendo la corretta informazione e agevolando un esatto utilizzo delle procedure, in un'ottica di condivisione e ascolto attivo delle richieste e difficoltà da affrontare.

I requisiti che rendono adeguata e corretta, in senso etico e costituzionale, l'informazione sono:

- chiarezza
- completezza
- tempestività
- corretta argomentazione
- responsabilità
- efficacia

La chiarezza: comunicare in modo chiaro significa concentrarsi sull'obiettivo, enfatizzandone così l'importanza e rendendo più semplice l'assimilazione dell'informazione da parte dell'utente. Un elemento essenziale della chiarezza dell'informazione è l'uso di una terminologia appropriata, che riduce le possibilità di confusione e l'ambiguità dell'informazione;

La completezza: per essere efficace è necessario che l'informazione sia completa, ovvero che contenga tutte le notizie necessarie all'utente per risolvere un problema. Comunicare in modo completo permette di raggiungere obiettivi di comunicazione in modo più rapido, poiché il ricevente ha già a disposizione tutti i dati per prendere le proprie decisioni e si riduce la quantità di domande e dubbi nel ricevente.

La tempestività: il messaggio giusto al momento giusto. Nella realtà della comunicazione sulla salute è importante tener conto degli effetti della risonanza che ha, sia sulla persona in quel preciso istante sia sulla collettività.

La corretta argomentazione: l'informazione deve essere esposta in modo corretto. L'assenza di errori grammaticali o sintattici migliora la chiarezza dell'informazione e ne aumenta

l'impatto, influenzando positivamente anche sull'impressione che l'utente ottiene dall'operatore front office durante la comunicazione.

La responsabilità: non riguarda un solo soggetto, infatti, informare in modo adeguato è necessario ad entrambi i soggetti per poter decidere con consapevolezza; come già detto, non sempre quando parliamo di comunità, questa è preparata ad affrontare in modo maturo i problemi sanitari.

L'efficacia: è un insieme di responsabilità che definisce il complesso sistema della produzione corretta della comunicazione e che ne determina l'effetto. Il valore dell'informazione consiste nella sua fruibilità e significatività, in altre parole nella sua capacità di poter essere utilizzata per prendere decisioni efficaci.

Tutela della privacy dell'assistito

Al cittadino che entra in contatto con le strutture sanitarie per diagnosi, cure, prestazioni mediche, operazioni amministrative deve essere garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità. I dati personali in grado di rivelare lo stato di salute delle persone sono, infatti, di particolare delicatezza, per questo definiti "dati sensibili", e non possono essere diffusi.

Ad essi il Codice sulla protezione dei dati sensibili attribuisce una tutela rafforzata e stabilisce le regole per il loro trattamento (ad es: la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione ecc.) in ambito sanitario.

Che cosa è la Privacy

La privacy, disciplinata dal D.Lgs n. 101 del 10 agosto 2018, è un insieme di norme create per garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali di ognuno: in ambito sanitario, il trattamento dei dati personali riceve una disciplina specifica.

A tale disciplina particolare sono soggetti chi esercita una professione sanitarie e gli organismi sanitari pubblici che trattano dati idonei a rivelare lo stato di salute:

- con il consenso dell'interessato ed eventualmente senza l'autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali se il trattamento persegue una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;
- anche senza il consenso dell'interessato, ma previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali, se la finalità di tutela della salute riguarda terzi o la collettività.

Trattamento dei dati

L'art. 13 del Codice della Privacy stabilisce che, prima di procedere alla raccolta dei dati, deve essere fornita all'interessato l'informativa relativa all'utilizzo futuro dei dati che vengono richiesti per finalità sanitarie.

Effettuata tale operazione, il trattamento dei dati si svolge tramite:

1. **raccolta:** deve essere azionata con la massima cura verificandone l'esattezza, la completezza e la pertinenza rispetto alla finalità del trattamento;
2. **registrazione** dei dati;
3. **conservazione** dei documenti in cui sono contenuti i dati in archivi con accesso controllato. Il Responsabile del trattamento può adottare i provvedimenti necessari affinché venga escluso un accesso agli archivi ed ai dati da parte di soggetti che non siano incaricati del trattamento;
4. **utilizzo:** i dati sensibili devono essere utilizzati solo da chi è espressamente incaricato del trattamento;
5. **comunicazione:** si intende "il dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione". I dati sensibili possono essere comunicati a soggetti determinati solo ove sia espressamente previsto da una legge che autorizzi tale operazione in conformità al parere del Garante per la protezione dei dati personali;
6. **diffusione:** far conoscere i dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.

Informativa

L'informativa in ambito sanitario deve contenere:

- le finalità e le modalità del trattamento a cui sono destinati i dati;
- la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati ;
- le conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere;
- i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante del territorio dello Stato responsabile.

Possono essere previste, tramite provvedimento del Garante, modalità semplificate per l'informativa.

I dati personali

I dati personali in ambito sanitario, sono quelli idonei a rivelare lo **stato di salute** (oltre che la vita sessuale), vale a dire tutte le nozioni e le informazioni positive e negative sulle condizioni corporali e mentali di una persona. Sono dati sanitari anche:

- i dati genetici che riguardano i caratteri ereditari di un individuo;
- le fotografie scattate ai fini di interventi chirurgici.

Il Codice della Privacy dedica molta attenzione a questi dati, circondando il trattamento di particolari cautele e misure di sicurezza, misure che variano a seconda della finalità del trattamento.

Generalmente la disciplina connessa ai trattamenti in ambito sanitario è particolarmente favorevole alla tutela del singolo, ma viene ristretta quando vengono in rilievo esigenze di protezione o tutela (sanitaria) della collettività.

Consenso dell'interessato

Le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici trattano i **dati personali sanitari** con il consenso dell'interessato e senza autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute, o dell'incolumità fisica dell'interessato, oppure, senza il consenso dell'interessato, ma previa autorizzazione del Garante (che deve sentire il Consiglio Superiore di Sanità), se la finalità di tutela della salute riguarda un terzo o la collettività.

Il sistema del consenso è semplificato rispetto alla previsione generale, che richiede che il consenso al trattamento dei dati sensibili avvenga espressamente e per iscritto.

Il **consenso al trattamento** di dati, idonei a rivelare lo stato di salute, non solo nel caso in cui esso riguardi informazioni utili a tutelare interessi della collettività, ma anche quando il trattamento attenga la salute o l'incolumità dell'interessato può essere espresso, per iscritto o verbalmente.

Può esprimere il consenso:

- l'interessato;
- il legale rappresentante, un prossimo congiunto, un familiare, un convivente o il responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato, nel caso di impossibilità fisica o di incapacità di intendere e di volere dell'assistito.

Il consenso deve essere ottenuto prima del trattamento dei dati, ma vi sono casi in cui è possibile ottenerlo successivamente:

- se vi è impossibilità fisica, incapacità di agire o di intendere e volere dell'interessato e non vi sia una persona abilitata al consenso;
- se sussiste un grave rischio per la salute o l'incolumità dell'interessato;
- se vi sono esigenze di urgenza medica.

La comunicazione dei dati deve avvenire in modo intellegibile anche attraverso una grafia comprensibile e, in caso di comunicazione e di codici o sigle, devono essere forniti parametri

per la comprensione del significato. I dati che, anche a seguito di verifiche, risultino accedenti, non pertinenti e non indispensabili non possono essere utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione (a norma di legge), dell'atto o del documento che li contiene.

Il rispetto della privacy, strettamente collegato al rispetto del segreto professionale, è un dovere particolarmente importante per i lavoratori che operano in un ambito delicato come la Sanità. La tutela della riservatezza da parte di enti pubblici e soggetti privati, deve avvenire nel rispetto della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed alla identità personale.

2. Elementi di gestione amministrativa - Gestione documentale - protocollazione - archiviazione.

Tutti i documenti prodotti, ricevuti o diversamente acquisiti (anche quelli non protocollati) devono essere oggetto di classificazione e conservazione al fine di garantire la trasparenza e la tracciabilità della comunicazione.

La classificazione è finalizzata alla corretta organizzazione nel sistema documentale di qualunque documento, ricevuto o prodotto dalle Pubbliche Amministrazioni (a seguire PA), ed è obbligatoria per legge.

Il Piano di classificazione (Titolario) è lo strumento che consente di classificare la documentazione prodotta o ricevuta in titoli e classi, che rappresentano in maniera logica le funzioni e le attività delle PA.

La adozione del Titolario è necessaria per definire i flussi dei documenti tra le diverse unità organizzative, per consentire selezioni e ricerche e per ricomporre la documentazione per la sua archiviazione conservativa. Il Titolario è indispensabile, inoltre, per le registrazioni del protocollo.

Il sistema di gestione documentale

Il processo di gestione documentale si avvale di un'applicazione informatica (**Applicazione**).

L'Applicazione cura l'intero ciclo di gestione dei documenti e presenta funzionalità atte a favorire l'utilizzo del documento informatico e il ricorso ai canali digitali per lo scambio della corrispondenza con l'esterno.

I documenti gestiti dall'Applicazione sono di due tipi:

- comunicazioni interne, trasmesse all'interno delle PA;
- comunicazioni esterne, scambiate con soggetti esterni alle PA.

I documenti trasmessi alle strutture interne (ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, appunti, note) sono registrati nell'Applicazione.

L'Applicazione mette a disposizione gli strumenti per effettuare ricerche e recuperare i documenti.

L'accesso all'Applicazione è regolato per insiemi omogenei di profili utente, assegnati sulla base delle diverse attività di gestione documentale alle quali ciascun soggetto è abilitato.

Le comunicazioni scambiate all'interno delle PA, di carattere ricorrente e che non presentano particolare rilevanza sotto il profilo documentale, vengono trasmesse e ricevute utilizzando altri strumenti di comunicazione elettronica.

La gestione del protocollo

I documenti che la PA riceve, per posta ordinaria, PEC o posta elettronica, transitano per il servizio di protocollo (**Protocollo**) presente in ogni sede della PA.

Il Protocollo provvede alla:

- ricezione dei documenti, sia informatici, sia analogici;
- scansione ottica dei documenti cartacei in arrivo per ottenere la copia digitale;
- assegnazione dei documenti alle Unità Organizzative destinarie per competenza e per conoscenza;
- spedizione della documentazione cartacea.

Ciascun documento è assegnato, dal Protocollo, per competenza a un'unica Unità Organizzativa e per conoscenza può essere trasmesso a diverse Unità Organizzative.

Il responsabile di ciascuna Unità Organizzativa, direttamente o attraverso un referente al quale può delegare formalmente il compito, cura la classificazione e fascicolazione della corrispondenza in arrivo. Il referente dell'unità organizzativa prende visione della documentazione ricevuta e provvede all'assegnazione della stessa ai destinatari finali del documento che fanno parte dell'unità organizzativa.

Il responsabile di ciascuna Unità Organizzativa, direttamente o attraverso un referente, cura le attività di predisposizione, classificazione, fascicolazione e l'invio dei documenti in uscita.

Il sistema di registrazione di protocollo

I documenti ricevuti e spediti dalle PA, devono essere inseriti, attraverso le funzioni dell'Applicazione, nel Registro Ufficiale di Protocollo (**Registro**) per certificare ufficialmente l'esistenza di un documento e tenere traccia dei suoi movimenti, come previsto dall'articolo 53 del DPR 445/2000.

La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo, attribuita dal sistema, è unica e individua un unico documento e gli eventuali allegati e, di conseguenza, ogni documento ha un solo numero di protocollo.

L'attribuzione manuale di numeri di protocollo e l'attribuzione di un numero già attribuito dal sistema informatico ad altri documenti non sono consentite, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Registrazione e segnatura

Le informazioni da inserire obbligatoriamente nella registrazione di protocollo sono:

- il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema;
- il mittente o destinatario;
- l'oggetto;
- riferimenti esterni;

- riferimenti interni (RA, WEB RAC...);
- classificazione e fascicolazione;
- l'impronta del documento (firma digitale).

Le informazioni sono abbinate in maniera univoca (Segnatura) a ciascun documento protocollato e memorizzate nel Registro. Negli archivi dell'Applicazione a ciascuna registrazione di protocollo viene associato il corrispondente documento elettronico che viene assoggettato periodicamente al processo di conservazione permanente.

L'Applicazione consente di annullare la registrazione di protocollo di un documento. Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate negli archivi dell'Applicazione.

Il **numero di protocollo** segue un ordine strettamente sequenziale per anno solare ed è univoco per tutto il flusso documentale, informatico e cartaceo, in arrivo e in partenza.

La **data di protocollo** viene attribuita nel momento in cui il documento, in arrivo o in partenza, viene assoggettato a protocollo. Di norma, la data di protocollo coincide, per i documenti in arrivo, con quella di ricezione; per i documenti in partenza, con quella di spedizione.

Gli estremi di protocollo, informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo, sono attribuiti automaticamente dall'Applicazione.

L'indicazione del **mittente** per i documenti ricevuti, o del **destinatario** o dei destinatari per i documenti spediti, costituiscono informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo.

L'**oggetto** esprime in forma sintetica il contenuto del documento. Fatti salvi i vincoli di riservatezza epistolare, sono da evitare forme di oggettivazione troppo generica, in quanto la possibilità di identificare un documento fra altri di analogo argomento è strettamente legata alla significatività della descrizione dell'oggetto. L'oggetto è un'informazione obbligatoria ai fini della registrazione di protocollo.

I **riferimenti esterni** contengono per i documenti in arrivo, la data e il numero di protocollo che figurano sui documenti inviati da parte di terzi. Per i documenti in partenza, la data e il numero di protocollo del documento al quale viene data risposta.

I **riferimenti interni** contengono gli elementi che collegano il documento a un progetto (Registrazione Amministrativa - RA) o una procedura selettiva (numero Web RAC o Web Call).

La **classificazione e la fascicolazione** dei documenti sono definite nel prossimo articolo del Manuale.

Ogni documento informatico, trasmesso per via telematica, è associata una **impronta** di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto che attesta l'integrità del documento stesso, in seguito, prima dell'invio, viene firmato digitalmente dal titolare del potere di firma, per attestarne l'autenticità.

Procedure per la ricezione dei documenti dall'esterno (flussi documentali in arrivo)

L'Applicazione consente di gestire i documenti in arrivo secondo le seguenti attività:

- ricezione;
- registrazione e segnatura di protocollo;
- eventuale scansione ove si tratti di documenti su supporto cartaceo;
- assegnazione;
- classificazione;
- fascicolazione.

Il Protocollo assicura la **ricezione** dei documenti informatici nei formati riportati nell'Allegato Formati dei documenti elettronici. Quando il documento sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, il Protocollo comunica il rifiuto al mittente e richiede l'invio in uno dei formati previsti.

La **registrazione** in entrata avviene nella stessa giornata lavorativa di ricezione per i documenti ricevuti entro l'orario di apertura del Protocollo. I documenti ricevuti sono

protocollati entro il giorno lavorativo successivo annotando, nel sistema di protocollo, la data di effettiva ricezione del documento.

A tutti i documenti protocollati deve essere apposta o associata la **segnatura** di protocollo.

Dopo la registrazione e la segnatura il documento viene **assegnato** alla struttura di competenza per la successiva trattazione. Nel caso di assegnazione non corretta, chi riceve il documento lo riassegna al Protocollo, che provvede a modificare l'assegnazione.

L'Unità Organizzativa che riceve il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

Sono considerate valide sotto il profilo documentale e, quindi, gestite dall'Applicazione, di norma le seguenti comunicazioni provenienti dall'esterno:

- documenti cartacei, originali o in copia autentica pervenuti attraverso il servizio postale o consegnati direttamente presso uno degli uffici di contatto con il pubblico;
- documenti informatici ricevuti su caselle di PEC, pubblicate sul sito istituzionale o nell'Indice delle PA, provenienti da caselle email con firma digitale o provenienti da caselle di PEC anche privi della firma digitale o consegnati su supporto digitale;
- documenti provenienti dai servizi online resi disponibili tramite il sito istituzionale delle PA o da servizi telematici che adottano le regole della cooperazione applicativa.

Tutte le comunicazioni differenti da quelle di cui sopra non assumono rilievo ufficiale e il loro eventuale assoggettamento a protocollo è valutato dal Responsabile della gestione documentale.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro (scadenze, concorsi...) che non permetta di completare il trattamento di tutta la corrispondenza ricevuta nella giornata, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare la protocollazione differita.

Nel caso di documenti inviati tramite Posta Elettronica Certificata agli indirizzi PEC delle PA il sistema di posta attesta l'avvenuta ricezione del documento producendo una ricevuta di

consegna automaticamente recapitata al mittente. I documenti ricevuti tramite fax non sono accettati e registrati.

Formazione e spedizione dei documenti (Flussi documentali in uscita)

Le attività della gestione dei documenti da spedire sono elencate nei seguenti punti:

- produzione;
- classificazione;
- fascicolazione;
- sottoscrizione;
- registrazione nel sistema di protocollo;
- segnatura di protocollo;
- spedizione.

I documenti in uscita dalle PA possono essere **prodotti**:

- mediante strumenti informatici di elaborazione di testi;
- mediante applicazioni informatiche che producono automaticamente gli atti destinati alla notifica o alla spedizione.

L'Unità Organizzativa che produce il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

Completata la fase di redazione, il titolare del potere di firma **sottoscrive** il documento.

Tutti i documenti in uscita devono essere **registrati**, dopo la sottoscrizione, nel Registro in modo univoco, in particolare non è possibile attribuire a un documento in uscita lo stesso numero di protocollo attribuito a un documento in entrata che ha richiesto la sua produzione.

Con la registrazione nel Protocollo si produce la segnatura e il documento è pronto per essere inviato al destinatario. Il canale di spedizione utilizzato viene annotato nella Applicazione.

Firma dei documenti

Le comunicazioni e i documenti a circolazione interna sono sottoscritti con **firma elettronica**, anche non certificata, attraverso i meccanismi di riconoscimento dell'identità dell'utente previsti dall'Applicazione.

Le comunicazioni esterne sono sottoscritte con **firma digitale certificata**, anche se indirizzate a soggetti che non abbiano un domicilio digitale (articolo 3 bis, comma 4-bis del CAD). I documenti elettronici firmati digitalmente possono essere riprodotti in una copia analogica e inviati per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento. Sulle copie la firma autografa è sostituita da un testo che informa che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto e archiviato presso la PA in conformità alle regole tecniche.

Sono sottoscritte con **firma autografa**, in via residuale, le comunicazioni esterne che, per motivi di opportunità, debbano riportare una firma autografa ed essere inoltrate in formato cartaceo.

Queste comunicazioni sono stampate dall'Unità Organizzativa, sottoposte alla firma autografa dei soggetti autorizzati e sono trasmessi al Protocollo.

Tutti i documenti protocollati, dopo la firma, non sono più modificabili e restano visibili agli utenti autorizzati dall'Unità Organizzativa che li ha prodotti.

Il Titolario e la classificazione dei documenti (classificazione e fascicolazione)

Il piano di classificazione dei documenti adottato nell'Applicazione è basato sul Titolario, che ordina secondo uno schema logico le funzioni e i compiti svolti dalle PA. Il Titolario deve assicurare nel tempo la rispondenza alle funzioni e attività della PA.

Il Titolario è articolato su due livelli:

1. **Titolo**, corrispondente alle principali funzioni;
2. **Classe**, corrispondente alle attività, individua il singolo argomento nell'ambito del corrispondente Titolo.

Ogni titolo e classe sono individuati da un codice numerico, che costituisce l'indice di classificazione, e da una denominazione indicativa del contenuto della voce.

La classificazione di un documento avviene associando a esso almeno una Classe del Titolario individuando quella più opportuna a identificare il documento. Si possono associare allo stesso documento più Classi, in funzione delle attività nell'ambito delle quali il documento viene trattato.

La classificazione non è legata al momento della protocollazione e in ogni momento della lavorazione è possibile modificare o integrare la classificazione già apposta a un documento. Spetta all'addetto al quale il documento è assegnato per la lavorazione verificare la correttezza della classificazione e, se necessario, modificarla di conseguenza.

I documenti ricevuti e prodotti dalle PA sono aggregati o inseriti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme omogeneo dei documenti riferiti a uno stesso procedimento amministrativo o in serie costituite da tipologie documentali omogenee.

I fascicoli possono essere:

- cartacei, quando tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- informatici, se tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- ibridi, nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico.

In ogni caso, l'inserimento in un fascicolo o in una serie è obbligatorio.

Il fascicolo o la serie vengono aperti a cura dell'Unità Organizzativa competente all'arrivo o alla produzione del primo documento attinente allo specifico procedimento o aggregazione documentale. Una volta aperto un fascicolo, tutte le Unità che ricevono o producono documenti afferenti allo stesso procedimento o aggregazione documentale devono obbligatoriamente inserirli in quel fascicolo, anche se aperto da altra Unità. L'Applicazione consente a tutti gli utenti la visibilità delle denominazioni dei fascicoli (e non dei documenti in

essi inseriti). Le Unità sono libere di aprire i fascicoli secondo i criteri che meglio si adattano alla loro concreta prassi operativa e abilitare alla lettura o scrittura persone o Unità Organizzative.

Archiviazione e conservazione dei documenti

Presso il Protocollo sono istituiti:

- l'**Archivio corrente** digitale e cartaceo;
- l'**Archivio di deposito** per gli atti non più occorrenti alla pratica ordinaria.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale, che costituisce l'Archivio, e dalle modalità tecniche e operative per la sua gestione l'Archivio è unico. La differenza tra Archivio corrente e Archivio di deposito è gestionale.

Per **Archivio corrente** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente.

I documenti originali cartacei, dai quali sono tratte copie conformi in formato digitale, sono conservati nell'Archivio corrente cartaceo negli uffici del Protocollo siti presso le sedi della PA, per un periodo di almeno cinque anni.

Per **Archivio di deposito** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione, verso i quali può sussistere tuttavia un interesse sporadico. Per questi atti è previsto un Archivio di deposito presso la PA o presso una struttura remota.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale, che costituisce l'Archivio, e dalle modalità tecniche e operative per la sua gestione l'Archivio è unico. La differenza tra Archivio corrente e Archivio di deposito è gestionale.

Per Archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente.

I documenti originali cartacei, dai quali sono tratte copie conformi in formato digitale, sono conservati nell'Archivio corrente cartaceo negli uffici del Protocollo siti presso le sedi della PA, per un periodo di almeno cinque anni.

Per Archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione, verso i quali può sussistere tuttavia un interesse sporadico. Per questi atti è previsto un Archivio di deposito presso la PA o presso una struttura remota.

L'accesso ai documenti originali analogici e la loro movimentazione, per straordinarie esigenze, deve essere autorizzata dal Responsabile della Documentazione.

Se, per straordinarie esigenze legate alla consultazione, uno o più documenti o fascicoli vengono temporaneamente prelevati dall'archivio, deve essere compilata e sottoscritta una scheda con i dati dell'addetto che lo ha prelevato.

Gli archivi elettronici dell'Applicazione contengono i testi dei documenti e gli elementi di protocollo, di classificazione e di fascicolazione.

Al termine di ciascuna giornata il Registro viene trasmesso in formato PDF/a al sistema di conservazione sostitutiva (**Conservazione**).

Ogni mese viene prodotto e inviato alla Conservazione l'insieme delle fatture in entrata e in uscita corredato dei dati del registro IVA, di classificazione e fascicolazione.

Ogni tre mesi viene prodotto e inviato alla Conservazione l'insieme dei documenti registrati corredato dei dati di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Il Responsabile della Conservazione presiede e controlla l'attività garantendo la leggibilità, l'integrità, la riservatezza e l'autenticità dei documenti memorizzati, in modo che sia possibile esibire a terzi in qualsiasi momento il documento autentico, valido e rilevante a tutti gli effetti di legge.

Il Responsabile della Conservazione produce annualmente un prospetto riepilogativo dei fascicoli transitati dall'archivio corrente in quello di deposito, coordina annualmente il

riversamento su supporto ottico di tutti i documenti informatici transitati nell'archivio di deposito, secondo le regole tecniche vigenti al momento dell'operazione ed inoltre verifica il corretto svolgimento del procedimento di riversamento su supporto ottico.

I supporti ottici formati rispettano l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente, in modo da risultare omogenei nel contenuto.

Posta elettronica certificata (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema che consente l'invio di messaggi email conferendo valore legale al processo di consegna dei messaggi, essendo fornita al mittente la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

Ciò che rende la trasmissione PEC valida agli effetti di legge, sono le ricevute elettroniche che i Gestori PEC emettono, "certificando":

- l'avvenuto invio di un documento informatico da parte del mittente;
- l'avvenuta ricezione dello stesso documento da parte del destinatario;
- i riferimenti temporali della trasmissione.

Per trasmissione PEC si intende uno scambio di messaggi email tra due indirizzi di posta elettronica che si avvalgono ENTRAMBI del servizio di certificazione fornito da un Gestore PEC.

Come funziona la PEC

Il processo di invio e ricezione del messaggio di posta elettronica certificata è il seguente: il mittente spedisce il messaggio al suo gestore di PEC che gli inoltra la ricevuta di accettazione e contemporaneamente invia il messaggio alla casella di posta del destinatario direttamente (se il gestore è lo stesso) oppure al gestore del destinatario assicurando l'interoperabilità dei servizi offerti. Come per una raccomandata con ricevuta di ritorno, un'e-mail certificata si ritiene "ricevuta" dal destinatario se consegnata nella casella di posta elettronica (tale fatto è comprovato dalla ricevuta che invia il gestore di posta di quest'ultimo), indipendentemente dal fatto che sia stata o meno letta. Le ricevute rilasciate dai gestori di posta sono inoltre da essi sottoscritte mediante una firma elettronica avanzata, generata in automatico dal sistema

di posta e basata su chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e l'altra privata, assicurando così la provenienza, l'integrità e l'autenticità del messaggio di posta elettronica certificata.

E' possibile consultare ed estrarre gli indirizzi PEC di qualsiasi ente pubblico grazie all'**Indice delle Pubbliche Amministrazioni**. Ogni PA ha l'obbligo di creare una casella PEC per ogni registro di protocollo e comunicare ciascun indirizzo all'AgID.

Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo. Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno: denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare il documento (ed eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato. I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;

- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa, vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notifica per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

Firma digitale

La firma digitale è una tipologia di firma elettronica avanzata che soddisfacendo requisiti particolarmente stringenti relativi garantisce autenticità, integrativa, affidabilità e validità legale ai documenti. Ha lo stesso valore della firma autografa (caratteristica che invece non hanno altre tipologie di firma elettronica).

La firma digitale deve riferirsi in maniera univoca ad un solo soggetto ed al documento o all'insieme di documenti cui è apposta o associata. L'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente.

Per la generazione della firma digitale deve adoperarsi un certificato qualificato che, al momento della sottoscrizione, non risulti scaduto di validità ovvero non risulti revocato o sospeso.

Attraverso il certificato qualificato si devono rilevare, la validità del certificato stesso, nonché gli elementi identificativi del titolare e del certificatore e gli eventuali limiti d'uso.

Come funziona la firma digitale

La firma digitale è uno strumento che permette ai cittadini, ai professionisti ed alle imprese di firmare dei documenti facendoli diventare documenti con valore legale, ed è il risultato di un procedimento informatico che si basa sui concetti di:

- **autenticità**, per assicurare e garantire chi è che ha firmato il documento si è assunto anche la responsabilità del suo contenuto,
- **integrità**, condizione che serve a dimostrare dal momento in cui è stato firmato fino al momento in cui è utilizzato esso non è mai stato modificato,
- **non ripudio** in quanto chi ha firmato il documento mediante la firma elettronica non può poi disconoscerlo.

Per ottenere questo risultato la firma elettronica si basa sull'utilizzo di strumenti crittografici. Quindi nel sistema della firma digitale ciascun titolare ha assegnate **una coppia di chiavi** (due numeri binari di lunghezza pari, allo stato dell'arte, almeno a 2048 bit).

L'assegnazione è a carico di un soggetto istituzionalmente qualificato (il certificatore) – in Italia dall'**Agenzia per l'Italia Digitale** – che emette a favore del titolare un certificato digitale che associa il numero binario di 2048 bit alla sua identità. Questo identifica in modo certo il richiedente le credenziali di sottoscrizione.

Contemporaneamente a questa chiave, detta pubblica perché nota a tutti gli interessati, viene generata un'altra chiave di pari lunghezza che è privata ed a controllo esclusivo del titolare. **La chiave è installata in un ambiente sicuro (nella smart card il microchip) e può essere utilizzata solamente tramite una password di sblocco che è nota come PIN.**

Per firmare, il titolare utilizza un software che iniziata la procedura di firma calcola l'impronta digitale del documento tramite la cosiddetta **funzione di hash**. A documento diverso corrisponde un'impronta diversa. La lunghezza dell'impronta allo stato dell'arte deve essere di 256 bit.

Predisposta l'impronta, il software di sottoscrizione la **invia all'ambiente sicuro** dove è custodita la chiave privata (dispositivo di firma). Questa per essere attivata deve **validare il PIN** inserito dal titolare. A questo punto il dispositivo di firma procede alla **cifratura dell'impronta** del documento con la chiave privata. **Il risultato dell'operazione è la firma digitale del documento.**

E' indispensabile associare la firma al documento e questo avviene attraverso specifici formati. **Se utilizziamo il PDF il formato è denominato PAdES.**

Per verificare la firma, il destinatario utilizza uno specifico software che estrae la chiave pubblica dal certificato del titolare. Spacchetta il file con documento e firma. Ricalcola l'impronta e decifrando con la chiave pubblica la firma del titolare può verificare se l'impronta del mittente e quella ricalcolata dal destinatario sono identiche.

In caso positivo la firma è valida. Nell'altro caso la firma non è valida e bisogna indagare sullo specifico che ha determinato l'errore.

Il codice della trasparenza – accesso civico – accesso documentale

Le disposizioni riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni sono state riordinate in un unico corpo normativo con l'adozione del Codice della trasparenza (D.Lgs. 33/2013 revisionato con D.Lgs. n. 97/2016) emanato in attuazione di quanto previsto dalla legge anticorruzione (L. 190/2012). Il Codice individua una ampia serie di documenti e di atti la cui pubblicazione costituisce un obbligo da parte delle pubbliche amministrazioni, quali quelli relativi all'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni all'uso delle risorse pubbliche (comprese le informazioni degli immobili posseduti e della gestione del patrimonio), alle prestazioni offerte e i servizi erogati.

I documenti, le informazioni ed i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni e comunque fino a che producono i loro effetti; per renderli accessibili, sono pubblicati in un apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente» nella home page dei siti istituzionali di ciascuna P.A.

Per assicurare l'attuazione delle misure di trasparenza sono previsti due tipi di vigilanza, a livello diffuso e a livello centrale. In relazione al primo aspetto, ogni amministrazione deve individuare un responsabile per la trasparenza, che di norma coincide con il responsabile per la prevenzione della corruzione previsto dalla legge 190/2012.

A livello centrale, il controllo è affidato all'Autorità nazionale anticorruzione che è titolare di poteri ispettivi nei confronti delle singole amministrazioni e può ordinare l'adozione o la rimozione di atti e comportamenti da parte delle stesse.

L'inadempimento degli obblighi di pubblicazione costituisce elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine dell'amministrazione ed è valutato ai fini della retribuzione di risultato e del trattamento economico accessorio collegato alle performance dei dirigenti.

Il Codice introduce inoltre la nozione di accesso civico, quale diritto di chiunque di richiedere alle pubbliche amministrazioni i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, nei casi in cui questa sia stata omessa.

A differenza del diritto di accesso agli atti di cui alla legge sull'azione amministrativa (L. 241/1990), la richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente e non deve essere motivata.

Cos'è l'accesso civico

L'accesso civico è un diritto introdotto dall'[art. 5 del D.Lgs. 33/2013](#), come modificato dal [D.Lgs. 97/2016](#).

Si distingue in:

- **Accesso civico semplice** che consente a chiunque - senza indicare motivazioni - il diritto di richiedere ad una pubblica amministrazione documenti, informazioni e dati nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione;
- **Accesso civico generalizzato** che consente a chiunque - senza indicare motivazioni - il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni,

ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D.Lgs.33/2013.

Come esercitare l'accesso civico

La richiesta di accesso civico non è sottoposta 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.

L'istanza può essere trasmessa per posta elettronica certificata e presentata alternativamente ad uno dei seguenti uffici:

- all'Ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione OBBLIGATORIA.

Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.

Procedura operativa

Fatti salvi i casi di pubblicazione obbligatoria, l'amministrazione individua i soggetti controinteressati cui comunica l'avvenuta richiesta di accesso civico. Entro 10 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale periodo, l'amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione.

Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati.

Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso devono essere motivati con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall'art. 5-bis.

Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro 30 giorni, il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza che decide con provvedimento motivato entro il termine di 20 giorni.

Esclusioni e limiti all'accesso civico (art. 5-bis)

L'accesso civico è rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno degli interessi pubblici inerenti a: la sicurezza pubblica e l'ordine pubblico; a sicurezza nazionale; la difesa e le questioni militari; le relazioni internazionali; la politica e la stabilità finanziaria ed economica dello Stato; la conduzione di indagini sui reati e il loro perseguimento; il regolare svolgimento di attività ispettive.

L'accesso civico è altresì rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati: la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia; la libertà e la segretezza della corrispondenza; gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.

Cos'è l'accesso documentale

L'accesso documentale (il tradizionale accesso agli atti), previsto dall'art.22 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento stesso.

La richiesta va presentata alla Pubblica Amministrazione (PA) che detiene il documento e deve essere regolarmente motivata. L'ente decide entro 30 giorni (fatti salvi eventuali ricorsi), trascorsi i quali la richiesta si intende respinta.

Esclusione dal diritto di accesso

Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione:

- a) per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del presente articolo;
- b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;
- c) nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;
- d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psico-attitudinale relativi a terzi.

Rimane fermo il diritto di accesso alle informazioni per le quali esiste l'obbligo di pubblicazione da parte delle pubbliche amministrazioni.

Inoltre, sono previste diverse misure di riduzione degli oneri e di semplificazione delle procedure in materia di pubblicità da parte delle pubbliche amministrazioni. Tra queste particolarmente rilevante è la possibilità di sostituire la pubblicazione di informazioni con l'accesso libero alle banche dati detenute dalle P.A.

3. Data entry

Hardware, software e information technology

Da un punto di vista gestionale l'utilizzo dei computer, nella pubblica amministrazione, aumenta l'efficienza, in quanto diminuisce i tempi e i costi per il cittadino e l'efficacia, in quanto introduce nuove prospettive e allarga le possibilità di erogazione di un qualsiasi tipo di servizio.

È in oltre importante che il processo di elaborazione dei dati sia più efficiente possibile e che quindi venga supportato da macchine, che utilizzano le capacità offerte dalla tecnologia moderna.

È dunque necessario che i concetti fondamentali dell'elaborazione dei dati e dei sistemi informativi siano patrimonio culturale comune.

In questa società dell'informazione, un altro fattore importante è l'impatto delle tecnologie informatiche sull'individuo, i fattori più significativi possono essere così riassunti:

- Stress generato da ritmi crescenti;
- Riduzione dell'attività fisica;
- Affaticamento sul posto di lavoro informatizzato;
- Riduzione dei contatti interpersonali;
- Necessità di aggiornamento tecnico continuo;
- Incremento delle informazioni e conoscenze da gestire;
- Problemi sulla privacy: i dati personali sono sempre più presenti in banche dati che possono facilmente integrarsi tra loro, creando profili completi di ogni singolo individuo;
- Problemi legati alla sicurezza delle banche dati informatiche dovute alla facilità di accesso.

L'elaboratore elettronico, **computer**, è una macchina progettata per svolgere una determinata classe di funzioni connesse ai processi di elaborazione in modo **veloce e preciso**.

La principale caratteristica del computer è la **versatilità**, che ne consente l'uso nei campi più svariati, esso per essere impiegato in un compito definito, deve essere opportunamente istruito, ossia programmato.

Il computer si distingue in due componenti fondamentali: L'**hardware** (la parte fisica del sistema), ossia l'insieme di macchine che lo compongono, e il **software** (la parte intangibile), ossia l'insieme dei programmi che ne consentono l'uso.

Definiamo infine come **information technology**, o **informatica**, la tecnologia che viene utilizzata per la progettazione e realizzazione dei moderni elaboratori.

L'hardware del computer

L'**hardware** è la parte fisica di un computer, ovvero tutte quelle parti elettroniche, elettriche, meccaniche, magnetiche, ottiche che ne consentono il funzionamento. Più in generale il termine **HARD** = RIGIDO, DURO + **WARE** = MATERIALE, si riferisce a qualsiasi componente fisica di una periferica o di una apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete. L'insieme di tali componenti è anche detto componentistica.

I principali componenti hardware di un computer sono:

- Scheda madre: è la scheda a cui sono collegati tutti gli altri componenti del computer;
- Processore: è l'unità che effettua l'elaborazione dei dati e i calcoli logico matematici ed esegue i programmi;
- Memoria RAM: è la memoria volatile e temporanea usata come alloggio dalla CPU durante l'elaborazione dei dati e l'esecuzione dei software. Dopo lo spegnimento del computer i dati sono cancellati;
- Disco fisso: è una memoria di massa dove il computer registra i dati in modo permanente. I dati permangono in memoria anche dopo lo spegnimento del PC;
- Tastiera: è la principale periferica di input del computer ed è utilizzata dagli utenti per immettere i dati nel computer;

- Monitor: è la principale periferica di output del PC ed è usata dal computer per visualizzare i dati, nel caso degli schermi touchscreen si tratta di una periferica di input/output perché i dati possono essere inviati toccando la superficie dello schermo;
- Lettore DVD: è una periferica di input e una memoria di massa ottica ed esterna di sola lettura, basata sulla tecnologia laser, se si tratta di un masterizzatore è una periferica di input/output perché consente di scrivere i dati sul disco laser;
- Scanner: è una periferica di input e serve a scansionare un documento cartaceo e trasformarlo in un'immagine digitale;
- Stampante: è una periferica di output. Stampa su carta un documento digitale;
- Modem: è la periferica che permette al computer di collegarsi ad altri computer tramite un collegamento telematico;
- Mouse: è una periferica di input. Consente all'utente di spostare il puntatore sullo schermo;
- Case: è il contenitore che contiene tutti i componenti hardware interni al computer.

Il Software del computer

Il software è un programma informatico che permette al computer di svolgere una particolare funzione (es. scrivere una lettera, stampare qualcosa, navigare in internet, ecc..).

Nei moderni computer sono classificati tra i software i seguenti programmi:

- Il sistema operativo;
- Programma informatico;
- Applicazione;
- Software applicativo;
- Editor di testi;
- Foglio elettronico;
- Database;
- Compilatore;
- Driver;
- Firmware;

- Freeware;
- Shareware;
- Backup.

Componenti base di un personal computer

Nella struttura hardware di un Personal Computer ritroviamo gli elementi base di tutti i sistemi di elaborazione, in particolare:

- Una **memoria centrale (CPU)**: supporto in grado di registrare le singole istruzioni di un programma e i dati sui quali operare;
- Una **unità centrale di elaborazione**: insieme ai circuiti elettronici, in grado di effettuare le operazioni richieste dal programma e di prendere decisioni sulla base dei risultati ottenuti; l'unità centrale di elaborazione deve., inoltre, provvedere alle operazioni di trasferimento tra la memoria centrale e le unità periferiche governando lo smistamento di dati in ingresso ed in uscita della memoria centrale;
- Le **unità periferiche**, di **input** e di **output**: unità in grado di svolgere funzioni di comunicazione tra l'ambiente esterno e l'elaboratore, come l'inserimento nel sistema del programma e dei dati ad esempio **mouse, tastiera, microfono, touchpad, scanner e webcam**, e l'uscita dei risultati come ad esempio: **monitor, stampante e plotter**.

I tipi di computer

In funzione del differente ruolo che devono svolgere, sono disponibili diversi tipi di computer, che differiscono tra loro in termini di capacità e velocità di elaborazione, di memorizzazione di banche dati, di diponibilità di funzioni specializzate, di costi e di facilità di utilizzo.

Sotto questo aspetto i computer possono essere distinti in varie classi:

Personal computer

Sono computer con prestazioni e costi contenuti dedicati al singolo utente; sono dotati di capacità elaborative autonome, ma posso essere collegati ad altri computer;

Workstation

Sono degli elaboratori di dimensioni ridotte che sono composti dal computer e dal monitor.
Sono i cosiddetti "computer fissi";

Minicomputer

Vengono utilizzati in aziende e sono in grado di gestire più programmi contemporaneamente.
È possibile collegare ad essi più terminali e sono in grado di raggiungere le centinaia di migliaia di istruzioni al secondo;

Mainframe

Sono sistemi di elaborazione in grado di controllare molti dati in poco tempo. Vengono utilizzati da grandi aziende;

I supercomputer

Sono quelli più potenti e veloci. Vengono utilizzati nelle società scientifiche come la NASA.
Sono in grado di gestire calcoli molto complessi.

I tipi di memorie di un computer

Memoria RAM

RAM sta per Random Access Memory, memoria ad accesso casuale. *Il termine **casuale** in questo caso vuol dire semplicemente che ciascun dato può essere scritto o letto in modo indipendente dagli altri.* Si tratta di una memoria molto veloce sia nel caricare i dati che nel restituirli. Le memorie RAM moderne hanno tempi di accesso di circa 7 nanosecondi (miliardesimi di secondo). Ogni byte di informazione è memorizzato in un posto specifico, chiamato *indirizzo*.

Memoria cache

La memoria cache è un particolare tipo di memoria RAM, molto veloce, che permette di velocizzare il trasferimento dei dati dalla memoria RAM di sistema al microprocessore.

Abbiamo due tipi di cache.

Una, detta di 1° livello o L1 è integrata nel processore in un quantitativo variabile e può essere divisa in una parte per i dati e una per le istruzioni, oppure può essere unica. Naturalmente all'aumentare della cache L1 segue un aumento delle prestazioni.

Esiste poi una cache di secondo livello o L2, che può essere realizzata in modi diversi. Nei sistemi con processore AMD fino al modello K3 è sulla scheda madre. Nei Pentium II e III è all'interno del contenitore in cui è posto anche il processore. I processori attuali dispongono ormai di 8 MB di cache di secondo livello.

Memorie flash

Sono un particolare tipo di RAM, che ha la caratteristica di essere *non volatile*. In pratica, si tratta di una RAM che conserva le informazioni anche in assenza di alimentazione. Le memorie flash sono usate nelle macchine fotografiche digitali, nei lettori MP3, nelle console per video giochi e nei telefoni cellulari.

Memoria ROM

I computer dispongono di una certa quantità di memoria di sola lettura (ROM = *Read Only Memory*). La ROM come struttura è analoga alla RAM, ma non consente la riscrittura dei dati. Inoltre non perde le informazioni contenute neanche in assenza di alimentazione. Per questo motivo *la ROM viene usata per conservare tutto ciò che non deve essere perso mentre il computer è spento*. Per esempio, tutta la procedura che si mette in moto quando accendiamo il computer (controllo della memoria, controllo del collegamento dei dispositivi, ricerca del sistema operativo su disco eccetera) è conservata in un chip ROM (ROM BIOS, dove BIOS sta per *Basic Input Output System*). Questa procedura è detta POST (*Power On Self Test*, auto diagnosi all'accensione).

Il sistema Operativo

Il sistema operativo è il software che gestisce le funzioni di base del computer oppure di un dispositivo hardware, è conosciuto anche come software di base o software di sistema. Il sistema operativo è uno dei componenti principali di un computer e svolge diverse funzioni, controlla e gestisce:

- La risorse e le periferiche del computer;
- L'interfaccia utente;
- La memoria e il processore;
- L'esecuzione dei programmi informatici;
- L'assegnazione del tempo-macchina ai programmi;
- L'accesso alle risorse del computer da più utenti e programmi.

Generalmente il sistema operativo è installato sull'hard disk del computer per essere caricato in memoria al momento dell'accensione del computer. A volte su un medesimo computer possono essere installati anche più sistemi operativi, al momento dell'accensione l'utente seleziona quale sistema operativo utilizzare (es: Microsoft Windows o Linux Ubuntu).

Il disco fisso (Hard disk)

Il disco fisso è una memoria di massa ed è un componente hardware del computer. È conosciuto anche come disco rigido e con il nome inglese di HARD Disk o l'abbreviazione HDD, sul quale sono archiviati i dati in modo permanente, i dati una volta registrati possono essere letti anche dopo che il computer viene spento e riaccessi.

Il disco fisso è composto da una serie di dischi magnetici su cui registrare i dati, per questa ragione viene chiamato "disco", è detto fisso anche perché è fissato all'interno del computer e non è removibile. Le caratteristiche prestazionali principali di un disco rigido sono:

- la capacità di memorizzazione;
- il tempo di accesso ai dati;
- la velocità di trasferimento dei dati.

La **capacità di memorizzazione** è in genere espressa in **gigabyte** (GB). I produttori usano i gigabyte decimali, invece delle approssimazioni per potenze di due usate per la memoria. Questo significa che la capacità di un disco rigido è in realtà un poco più piccola di quella di un modulo di memoria con la stessa capacità, e lo scarto aumenta all'aumentare delle dimensioni. Quando la capacità è espressa in GB, il fattore di correzione è di $(1000/1024)^3$,

pari a circa 0,93, per cui un disco rigido da 320 GB ha una capacità effettiva di circa 298 GiB. Attualmente (aprile 2017) i dischi rigidi si trovano in vendita con capacità fino a 14 TB. Alcune aziende accorpano più dischi in un unico box, si tratta di un espediente per poter offrire la massima capacità di archiviazione nel minimo spazio, ad es: Lacie Big Disk, Maxtor Shared Storage, ecc. La capacità può essere aumentata incrementando la densità con cui le informazioni vengono memorizzate sui piattelli che compongono il disco rigido o impiegandone un numero maggiore.

Il tempo di accesso è la variabile più importante nel determinare le prestazioni di un disco rigido. Si tratta del tempo medio necessario perché un dato, residente in un punto casuale del disco, possa essere reperito. Il tempo impiegato dipende dalla velocità della testina a spostarsi sulla traccia dove risiede il dato e dalla velocità di rotazione del disco; maggiore è la velocità e più breve è il tempo impiegato dal dato a ripassare sotto la testina nel caso questa non fosse arrivata in tempo sul dato, durante la rotazione precedente (*latenza rotazionale*). Il tempo di accesso tipico per un disco rigido da 7200 rpm è di circa 9 [millisecondi](#) (ms), per uno da 15.000 rpm è inferiore a 4 ms.

La velocità di trasferimento è la quantità di dati fornita dal disco rigido in un determinato tempo (in genere si prende 1 secondo come riferimento). Usare dischi che ruotino più velocemente o incrementare la densità di memorizzazione porta ad un miglioramento diretto della velocità di trasferimento. Va ricordato che la velocità di trasferimento cala in modo proporzionale al numero di discontinuità nei settori che compongono il file ricercato.

Al fine di migliorare le prestazioni dell'Hard Disk si consiglia di eseguire periodicamente un programma di deframmentazione del disco.

Gestione dei file

Le cartelle

Le cartelle, dette anche **directory**, sono dei “contenitori” utilizzati per gestire i file memorizzati nelle unità di memoria in modo ordinato. Ad esempio, si può creare una cartella chiamata “lavoro” per contenere i file che riguardano il vostro lavoro, una cartella chiamata

“lettere” per contenere la vostra corrispondenza: la cartella lettere potrebbe contenere a sua volta altre cartelle (dette **sottocartelle**) ad esempio una chiamata “commerciali” per le lettere commerciali, una chiamata “personali” per le lettere personali. Queste hanno lo scopo di permettere una gestione razionale ed organizzata dei file.

Editor di testi (Microsoft Word)

Si richiede che "il candidato dimostri la capacità di usare un programma informatico per l'elaborazione dei testi". Il programma ad oggi più diffuso per l'elaborazione dei testi è sicuramente Microsoft Word, che si trova all'interno del pacchetto Microsoft Office.

Microsoft Office Word

Microsoft Office Word è un'applicazione di elaborazione testi (word processing), che consente di creare, modificare e salvare documenti di ogni tipo, come lettere e promemoria.

Scrivendo, è possibile scegliere fra una gran varietà di tipologie di caratteri e utilizzare funzionalità che consentono di dare al documento l'aspetto grafico desiderato.

La versatilità del prodotto permette di variare la struttura del documento generato, mediante l'inserimento di immagini, tabelle e grafici.

Aprire Word

Word, come tutti i programmi, può essere attivato da un collegamento sul desktop (se esistente) oppure dal menu Start sulla barra delle applicazioni.

In questo secondo caso occorre:

- Fare clic sul pulsante Start.
- Posizionare il puntatore del mouse su Tutti i programmi.
- Posizionare il puntatore del mouse su Microsoft Office.
- Selezionare Microsoft Word.

All'avvio si presenta inizialmente la schermata del copyright, seguita dalla finestra dell'applicazione.

Nascondere e mostrare i righelli

I righelli orizzontale e verticale sono un funzionale strumento di allineamento testo, immagini, tabelle e altri elementi inclusi in un documento. Mediante l'uso del righello è possibile impostare rientri, tabulazioni e margini del documento.

Per attivare o disattivare la visualizzazione dei righelli orizzontale e verticale, si può fare clic sullo strumento Righello, situato sopra la barra di scorrimento verticale.

Creare un nuovo documento

All'avvio Word assume che si voglia lavorare su un documento nuovo, chiamato Documento1. Tale nome è visualizzato nella barra del titolo dell'applicazione.

Un documento nuovo è un documento con impostazioni e opzioni di formattazione predefinite e senza contenuto alcuno. Queste impostazioni sono memorizzate nel modello Documento vuoto (noto come modello Normal).

Ulteriori documenti nuovi possono essere creati in qualsiasi momento facendo clic sulla scheda File quindi sul comando Nuovo.

Una volta selezionato il modello Documento vuoto si conferma la scelta facendo clic sul pulsante Crea.

E' possibile anche creare un documento basato su un modello esistente, scegliendolo dalla sezione Modelli disponibili e facendo clic sul pulsante Crea.

Aprire uno o più documenti

Word consente di aprire e modificare uno o più documenti esistenti utilizzando il comando Apri disponibile nel menu della scheda File. L'omonima finestra di dialogo, che viene visualizzata, presenta l'elenco delle cartelle e dei relativi file su disco.

E' possibile aprire un file sia scegliendolo dall'elenco che digitandone il nome nella casella di ricerca della finestra Apri.

Per aprire più documenti contemporaneamente si selezionano i file utilizzando i tasti [Shift] o [Ctrl].

Il tasto [Shift], permette la selezione di file adiacenti, compresi tra il primo e l'ultimo clic, mentre il tasto [Ctrl], realizza la selezione di file non adiacenti.

Salvare un nuovo documento

Una volta creato un documento è possibile salvarlo sul proprio disco per poterlo riutilizzare in tempi successivi. Salvando un documento per la prima volta, Word apre la finestra di dialogo Salva con nome, in cui vanno indicati il nome del nuovo file e la posizione.

Una volta che il documento viene salvato, il nome del file appare sulla barra del titolo del documento.

Il nome del file (comprensivo di estensione) può raggiungere i 255 caratteri ma è conveniente assegnare nomi descrittivi piuttosto brevi. Alla conferma del salvataggio, Word accoda automaticamente l'estensione .docx.

Salvare un documento con altro nome o formato

Il comando Salva con nome, disponibile nel menu della scheda File, si utilizza anche se si vuole cambiare il nome o la posizione di memorizzazione di un documento esistente o se si desidera sceglierne il formato di salvataggio dalla casella a discesa Salva come.

Salvare le modifiche a un documento esistente

Il comando Salva, disponibile sulla barra di accesso rapido, o in alternativa sempre nel menu della scheda File, permette di salvare un documento esistente, a cui sono state apportate modifiche, mantenendone il nome e la posizione di memorizzazione.

Spostarsi fra documenti attivi

Il comando Salva, disponibile sulla barra di accesso rapido, o in alternativa sempre nel menu della scheda File, permette di salvare un documento esistente, a cui sono state apportate modifiche, mantenendone il nome e la posizione di memorizzazione.

Chiudere un documento

Una volta terminata la consultazione o l'apporto di modifiche nel documento, lo stesso potrà essere chiuso, facendo clic sulla scheda File e quindi sul comando Chiudi.

Qualora siano state effettuate modifiche dall'ultimo salvataggio, Word visualizzerà un'apposita finestra di dialogo in cui sarà richiesto se si intende o meno salvare tali modifiche.

Chiudere Word

Quando si è conclusa l'attività da eseguire con Word, è importante chiudere correttamente l'applicazione per garantirne un corretto riavvio. A tal fine occorre fare clic sulla scheda File, quindi sul comando Esci.

La Guida in linea

Microsoft Word, come altri software, mette a disposizione una Guida in linea mediante la quale è possibile ricercare informazioni e approfondimenti in merito alle funzionalità proposte dall'applicazione.

La Guida di Microsoft Office Word può essere richiamata in due modi: o dal pulsante localizzato alla destra della barra multifunzione oppure premendo il tasto funzione F1.

Apparirà la finestra Guida di Word sulla quale si potrà digitare una domanda nella casella Cerca o accedere al Sommario della guida.

La ricerca libera della Guida permette di cercare aiuto, senza sfogliare il Sommario, digitando il termine o l'argomento desiderato direttamente nella casella di ricerca e premendo [Invio] o il pulsante Cerca.

Layout di stampa

La modalità di visualizzazione Layout di stampa, anche chiamata visualizzazione WYSIWYG (What You See Is What You Get - Ciò che vedi è ciò che ottieni) consente di vedere le pagine del documento in modo molto simile a quanto risulterà in stampa.

Generalmente si opera in tale contesto quando è importante vedere i margini e definire intestazioni e piè di pagina. È la modalità di visualizzazione predefinita all'installazione del prodotto.

In questa visualizzazione, è anche possibile aumentare l'area disponibile dello schermo nascondendo lo spazio vuoto nella parte superiore e inferiore della pagina.

Inserire nuovo testo

Il punto di inserimento indica la posizione del testo che verrà digitato; all'apertura di un documento nuovo il punto di inserimento si trova nell'angolo in alto a sinistra.

Digitando non ci si deve preoccupare se si raggiunge la fine della riga corrente: il testo scorre in modo automatico alla successiva.

Premendo il tasto [Invio] si conclude il paragrafo attuale e il punto di inserimento si sposta nella nuova riga.

Modificare e sovrascrivere il testo

Il testo contenuto in un documento può essere modificato. La modifica può consistere nell'inserimento di testo aggiuntivo, o sostituzione di quello esistente.

Per inserire nuovo testo è necessario posizionare il cursore nel punto dove si vuole cominciare l'inserimento e quindi digitare; il testo preesistente si sposterà per fare spazio al nuovo. Questa è la modalità predefinita per l'inserimento in Word.

È anche possibile sovrascrivere il testo preesistente che si trova alla destra del punto di inserimento, attivando la voce Sovrascrivi dal menu contestuale della barra di stato e quindi facendo clic sul pulsante Inserisci che appare sulla barra stessa.

Selezionare testo

Per apportare qualunque modifica ad un testo, bisogna innanzitutto selezionarlo. La selezione avviene mediante un'espansione del punto d'inserimento sul testo, che appare evidenziato (sfondo azzurro). Con il mouse e la tastiera si possono selezionare caratteri, parole, frasi, paragrafi ed interi documenti.

Una volta selezionato il testo, ad esempio, si può procedere con la digitazione di quello nuovo. La sostituzione interverrà solo sulla parte selezionata, a prescindere dal numero di nuovi caratteri digitati.

Metodi di selezione

Il testo può essere selezionato utilizzando l'area vuota del margine sinistro (detta area di selezione). Il numero di clic effettuati in quest'area determina l'estensione del testo selezionato.

- Un clic seleziona la riga,
- Doppio clic seleziona l'intero paragrafo,
- Triplo clic seleziona il documento intero.

Per selezionare più righe, una volta posizionato il puntatore sull'area di selezione, tenere premuto il tasto sinistro e trascinare verso il basso fino a raggiungere l'ultima riga desiderata.

Selezionare utilizzando la tastiera

Per selezionare parti di testo non contigue fra loro, selezionare un primo blocco di testo, quindi tenendo premuto il tasto [Ctrl] selezionare i successivi.

Per estendere una selezione già esistente, tenere premuto il tasto [Shift] mentre si usa il tasto freccia a destra o freccia verso il basso.

Spostare il testo

Quando si lavora con un documento può sorgere la necessità di dover spostare o copiare del testo, portandolo in un'altra posizione sul documento stesso o su altro documento.

Spostare testo significa rimuoverlo dalla posizione originale e collocarlo in una nuova posizione. Per farlo si utilizzano le funzionalità Taglia e Incolla.

Per spostare un testo occorre:

- selezionare il testo da spostare,
- dal gruppo Appunti della scheda Home, fare clic sullo strumento Taglia,
- posizionare il cursore dove si vuole spostare il testo,
- dal gruppo Appunti della scheda Home, fare clic sullo strumento Incolla.

Duplicare testo

Copiare testo significa riprodurlo altrove senza doverlo digitare nuovamente. Per farlo si utilizzano le funzionalità Copia e Incolla.

La funzionalità Copia è simile alla funzionalità Taglia ad eccezione che Copia non rimuove il testo dalla posizione originaria del documento.

Per copiare un testo occorre:

- selezionare il testo da copiare,
- dal gruppo Appunti della scheda Home, fare clic sullo strumento Copia,
- posizionare il cursore dove si desidera copiare il testo, dal gruppo Appunti della scheda Home, fare clic sullo strumento Incolla.

Cancellare testo

Si possono utilizzare i tasti [Backspace] o [Canc] per cancellare un carattere alla volta. Il tasto [Backspace] cancella il carattere alla sinistra del punto d'inserimento, mentre il tasto [Canc] cancella il carattere a destra del punto d'inserimento.

Volendo cancellare una parola, una frase, un paragrafo o un blocco di testo è necessario prima selezionarli e poi premere [Canc].

Annullare e ripristinare un'azione

Le funzionalità Annulla e Ripristina consentono di annullare o ripristinare l'ultimo comando eseguito, risultando indispensabili quando, ad esempio, si è erroneamente cancellato del testo.

Dopo aver utilizzato il comando Annulla diventa automaticamente disponibile la funzionalità del comando Ripristina. Il comando Ripristina serve per invalidare quanto fatto con il comando Annulla.

Annullare e ripristinare più azioni

È possibile annullare anche più azioni utilizzando l'elenco visualizzato alla premuta della freccia verso il basso disponibile nello strumento Annulla (lo strumento Ripristina per impostazione predefinita ne è privo). Questa funzionalità viene utilizzata quando sono state eseguite numerose azioni e si desidera tornare ad un punto specifico. Quando si seleziona un'azione specifica, saranno annullate anche tutte le azioni precedenti. Per ripristinare più di un'azione annullata è necessario premere Ripristina più volte.

Funzionalità Trova e sostituisci

Con Word 2010 è possibile cercare velocemente tutte le occorrenze di una parola o di una frase specifica. Facendo clic su Trova, nel gruppo Modifica della scheda Home, viene aperto il riquadro Spostamento. Nella casella Cerca nel documento digitare il testo che si desidera trovare. Fare clic su un risultato per visualizzarlo nel documento. Per scorrere tutti i risultati usare le frecce Risultato della ricerca successivo e Risultato della ricerca precedente.

Sostituire testo

Con la funzionalità Sostituisci, disponibile nel gruppo Modifica della scheda Home, si può sostituire il testo trovato con testo alternativo applicandovi un'eventuale formattazione. È ad esempio possibile cercare una parola o una frase specifica e cambiarne il formato come ad esempio il corsivo e il colore del carattere.

Ogni singola sostituzione può essere confermata individualmente, oppure si può eseguire una sostituzione globale. È bene prestare molta attenzione nell'utilizzare il comando Sostituisci tutto, a meno di non essere del tutto certi dell'univocità del testo da sostituire

Cambiare l'aspetto del testo

La formattazione dei caratteri migliora l'aspetto del testo. Formattare i caratteri significa attribuire loro un font, una dimensione e uno stile specifici.

Con il termine font si identifica un insieme di caratteri, al quale è stato attribuito un nome, e che risponde a determinate caratteristiche tipografiche. Questo insieme comprende lettere, numeri, simboli di punteggiatura e così via.

In Word è possibile scegliere più font entro un medesimo documento: ad esempio un tipo può essere attribuito a titoli e sottotitoli, un altro al testo, un altro ancora alle intestazioni e piè di pagina.

Cambiare il font in modo appropriato serve per accrescere la leggibilità del documento e a focalizzare i punti salienti.

Cambiare il tipo carattere

Word offre un consistente numero di font disponibili grazie allo strumento Tipo di carattere presente nella scheda Home della barra multifunzione.

Per cambiare il tipo di carattere ad una porzione di testo occorre pertanto:

- selezionare il testo desiderato;
- fare clic sullo strumento Tipo di carattere;

- scorrere, se necessario, l'elenco e selezionare il tipo di carattere desiderato.

Cambiare la dimensione del carattere

Per dimensione del font s'intende l'altezza del carattere entro la pagina: più alto è questo valore, più grande risulta il carattere una volta stampato.

Per cambiare la dimensione carattere ad una porzione di testo occorre:

- selezionare il testo interessato,
- nella scheda Home, dal gruppo Carattere, selezionare lo strumento Dimensione carattere e scegliere la dimensione desiderata dall'elenco.

Modificare gli attributi grassetto, corsivo e sottolineato

Dal gruppo Carattere della scheda Home, è possibile modificare l'aspetto di un font per dare più enfasi al testo. Gli attributi più spesso applicati sono il grassetto, il corsivo, e il sottolineato.

Il grassetto è utile per richiamare l'attenzione del lettore, come nel caso dell'oggetto di una lettera.

Il corsivo viene utilizzato per evidenziare parole o espressioni, aventi particolare significato nel contesto del documento.

Per quanto concerne la sottolineatura, il menu a discesa associato al pulsante offre un'ampia scelta di sottolineature. È consigliabile applicare gli attributi in modo distribuito nel documento in quanto un eccessivo affollamento degli stessi riduce l'efficacia del messaggio che si vuole trasmettere.

Modificare il colore del carattere

Della medesima importanza è la possibilità di cambiare colore al testo. Ciò vale ovviamente solo quando si visualizza il documento o si dispone di una stampante a colori. La stampa in gradazioni di grigio, infatti, potrebbe dare un risultato inferiore alle aspettative.

Per modificare il colore di una porzione di testo occorre:

- selezionare il testo interessato,
- nella scheda Home, dal gruppo Carattere, selezionare lo strumento Colore carattere e scegliere dalla tavolozza dei colori quello desiderato.

Inserire apici e pedici

A volte si presenta la necessità di ottenere del testo (generalmente uno o pochi caratteri) che appaia come esponente o deponente di una parola. È il tipico caso di formule matematiche o chimiche, ma succede anche per indicazioni quali "prima" (1a), "seconda" (2a), ecc. quando è necessario che non vengano digitate per esteso.

Applicando la caratteristica di apice o pedice ai caratteri che si vogliono ottenere in alto o in basso rispetto alla parola di cui fanno parte, è possibile soddisfare questa esigenza.

La finestra di dialogo Carattere

Volendo applicare ad un testo più formattazioni contemporaneamente, si può in alternativa fare clic sul pulsante di visualizzazione della finestra di dialogo del gruppo Carattere, per aprire la relativa finestra di dialogo.

Per ogni scelta effettuata, sia in termini di tipo di carattere che di dimensioni, di stile, di colore, di effetti, se ne visualizza l'effetto nell'anteprima che si trova nella parte bassa della finestra.

Dopo aver selezionato i formati desiderati, si confermano le scelte fatte facendo clic sul pulsante Ok.

Creare e unire paragrafi

Ogni qual volta si preme il tasto [Invio] sulla tastiera, si dà origine ad un nuovo paragrafo indicato dal simbolo non stampabile (§). Pertanto definiamo il paragrafo come la porzione di testo compresa tra due simboli di paragrafo (§).

Selezionando il paragrafo Word seleziona tutto il testo compreso tra i due simboli escludendo il primo e comprendendo il secondo.

Questo comportamento permette la selezione anche del singolo paragrafo vuoto, con la possibilità, se necessario, di eliminarlo premendo il tasto [Canc].

Allineare un paragrafo

L'allineamento dei paragrafi determina come un paragrafo si posiziona orizzontalmente fra i margini sinistro e destro.

L'allineamento a sinistra fa sì che il testo di ciascuna riga inizi sempre nella medesima posizione rispetto al margine sinistro, concludendosi a destra in modo disallineato.

L'allineamento a destra fa sì che il testo di ciascuna riga termini sempre nella medesima posizione rispetto al margine destro, iniziando a sinistra in modo disallineato.

L'allineamento centrato fa sì che ogni riga lasci uno spazio identico a sinistra e a destra rispetto ai margini.

Quando un paragrafo è giustificato, Word adegua la dimensione degli spazi all'interno per far sì che ciascuna riga inizi e termini nella medesima posizione.

La scheda Home della barra multifunzione presenta nel gruppo Paragrafo quattro strumenti specifici, Allinea testo a sinistra, Centra, Allinea testo a destra e Giustifica.

Spaziatura

Per spaziatura di un paragrafo s'intende la quantità di spazio lasciato prima di quello che lo precede e/o dopo quello che lo segue.

Per modificare la spaziatura occorre:

- selezionare i paragrafi da formattare;
- posizionarsi sulla scheda Layout di pagina;
- dal gruppo Paragrafo utilizzare le frecce relative al pulsante Spaziatura prima, per impostare lo spazio sopra i paragrafi selezionati;

- utilizzare le frecce relative al pulsante Spaziatura dopo, per impostare lo spazio sotto i paragrafi selezionati.

Definizione di tabella

Una tabella è un contenitore usato per organizzare testo e immagini. Essa è divisa in celle: più celle vicine orizzontalmente costituiscono una riga, mentre più celle vicine verticalmente una colonna.

Creare una tabella

Esistono diversi modi di creare una tabella. Un primo metodo consiste nell'utilizzare direttamente lo strumento Tabella della scheda Inserisci selezionando direttamente le righe e le colonne desiderate. Questo metodo ha il vantaggio della grande immediatezza del risultato, enfatizzato dall'anteprima in tempo reale del risultato.

Una volta creata la tabella, la barra multifunzione si arricchisce del set di schede contestuali Strumenti tabella che contiene due schede: Progettazione e Layout.

Con la scheda Progettazione è possibile formattare in vario modo la tabella colorando bordi e sfondi, mentre con la scheda Layout è possibile aggiungere o togliere righe e colonne, dividere o unire celle, allineare il testo nella cella e molto altro ancora.

Spostarsi in una tabella

Per inserire dati nelle celle della tabella bisogna posizionare il cursore nelle varie celle. Per portare il cursore in una cella della tabella, si fa clic nella cella stessa con il mouse, oppure si usa la tastiera, secondo le seguenti indicazioni:

- per spostarlo in una cella a destra si preme il tasto Tab o la freccia direzionale destra, spostarlo in una cella a sinistra si preme il tasto Shift + Tab o la freccia direzionale sinistra,
- per spostarlo in una cella verso il basso si preme la freccia direzionale verso il basso,
- per spostarlo in una cella verso l'alto si preme la freccia direzionale verso l'alto.

- Importante: quando il cursore si trova nella ultima cella della tabella (ultima cella dell'ultima riga) premendo il tasto Tab, si genera automaticamente una nuova riga, in coda alle esistenti.

Inserire e modificare dati

Creando una tabella, Word colloca il punto d'inserimento nella prima cella della tabella, invitando implicitamente l'utilizzatore ad inserire il testo.

Il testo è introdotto in una cella in modo analogo a come accade per il resto del documento.

Quando il testo supera l'ampiezza della cella, Word lo suddivide automaticamente su due o più righe. È possibile includere più paragrafi in una cella utilizzando l'usuale tasto [Invio].

La selezione in una tabella

Con il mouse è possibile selezionare i diversi componenti di una tabella:

- La riga può essere selezionata con un clic sul margine sinistro davanti ad essa.
- La colonna può essere selezionata con un clic sul suo bordo superiore.
- La cella facendo clic sul suo angolo inferiore sinistro.
- Ed infine l'intera Tabella facendo clic sulla freccia a quattro punte che compare nell'angolo in alto a sinistra della tabella stessa.

Inserire righe e colonne

Dopo aver creato una tabella ci si potrebbe accorgere che le dimensioni stabilite inizialmente non siano più sufficienti, ad esempio si rende necessario aggiungere una nuova colonna oppure una nuova riga.

Una nuova colonna può essere inserita a destra o a sinistra della colonna corrente così come una nuova riga può essere inserita sopra o sotto la riga corrente. Per inserire una riga o una colonna in una tabella occorre pertanto:

- evidenziare l'elemento tabellare, riga o colonna, rispetto al quale si vuole effettuare l'inserimento,
- selezionare la scheda contestuale Layout.
- dal gruppo Righe e colonne, scegliere lo strumento desiderato tra quelli disponibili.

Eliminare righe e colonne

Dovendo mantenere elenchi tabellari si può presentare la necessità di dover eliminare righe e/o colonne non più necessarie e in alcuni casi si potrebbe addirittura presentare la necessità di eliminare l'intera tabella.

L'eliminazione di questi elementi presenta delle caratteristiche diverse rispetto alla cancellazione del testo in quanto la semplice selezione seguita dal tasto [Canc] elimina il contenuto dell'elemento di tabella selezionato (riga, colonna o tabella) ma non l'elemento stesso.

La cancellazione di elementi tabellari avviene pertanto per mezzo dei comandi dedicati presenti nel menu dello strumento Elimina, presente sulla scheda Layout del set contestuale Strumenti tabella.

Concetto di stampa unione

Stampa unione è una funzionalità che consente di creare in modo facile e veloce documenti quali lettere tipo, in grandi quantitativi. Stampa unione utilizza due documenti, un documento principale e un'origine dati.

Il documento principale è il documento che contiene il testo che non varia più alcuni campi, detti campi unione, che servono come segnaposti per le informazioni variabili.

L'origine dati è invece il documento che contiene le informazioni variabili. Esse sono organizzate in forma tabellare, dove l'intestazione delle colonne corrisponde ai nomi dei campi unione, ovvero degli elementi che vengono inseriti nel documento principale per richiamare le informazioni variabili. Il contenuto del documento principale verrà digitato una

sola volta e al momento dell'unione le informazioni variabili saranno inserite nell'appropriata posizione.

I passaggi di un processo di stampa unione

I passi di un processo di stampa unione consistono nell'introdurre e formattare il testo del documento principale, nel creare o aprire un'origine dati, nell'inserire i campi unione nel documento principale, nell'unire il documento principale all'origine dei dati, in modo da produrre i documenti personalizzati. Sei sono pertanto i passaggi in cui si articola il procedimento di Stampa unione:

1. Definire il tipo di documento desiderato (lettere, buste, etichette o elenco).
2. Creare o identificare il documento principale.
3. Creare o aprire l'origine dati.
4. Inserire i campi unione nel documento principale.
5. Unire in anteprima.
6. Completare l'unione.

Avviare il procedimento

Il processo di Stampa unione può essere attivato manualmente per mezzo dei comandi della scheda Lettere della barra multifunzione, oppure attraverso una procedura guidata che si appoggia al riquadro attività Stampa unione.

Documento principale

Il riquadro attività Stampa unione informa che il primo passo del processo di fusione è la scelta del tipo di documento da creare. Stampa unione consente di creare i seguenti documenti: lettere, buste, etichette ed elenchi (cataloghi, elenchi di parti o analoghi, elenchi di soci e altre liste di informazioni). In funzione della selezione che si effettua, il riquadro mostra un suggerimento sulla tipologia di documento e indica come procedere al passo successivo.

Una volta specificato il tipo di documento si passa alla fase successiva che consiste nella scelta del documento di partenza. Scelta l'opzione Usa il documento corrente, qualora esso coincida con il documento principale, si procede alla fase successiva.

Origine dati

Il terzo passo del processo di stampa unione è creare o identificare l'origine dati. L'origine dati contiene le informazioni variabili che devono essere inserite in ogni documento principale. L'origine dati potrebbe essere un documento Word, una cartella di lavoro di Excel o un database di Access.

Per utilizzare come origine dati un file esistente, occorre selezionare l'opzione Usa elenco esistente e fare clic sul collegamento Sfoglia per aprire la finestra di ricerca. Un volta individuato il file origine dati aprirlo e confermare la scelta con Ok.

Inserire i campi unione

Il passo successivo del processo di Stampa unione è l'inserimento dei campi unione nel documento principale. I campi unione sono inseriti nell'area indicata dal punto d'inserimento. Inserendo un campo unione, il corrispondente nome è racchiuso tra doppio segno minore e doppio segno maggiore (esempio <<Nominativo>>).

Nell'inserimento dei campi unione bisogna provvedere a inserire gli spazi e la punteggiatura necessari. Ad esempio, se nell'area mittente si inseriscono i campi Nominativo, Indirizzo, CAP, Città e Provincia è necessario premere la [Barra spazio] tra i campi CAP, Città e Provincia e il tasto [Invio] per inserire un ritorno a capo, dopo i campi Nominativo e Indirizzo per ottenere l'indirizzo usuale.

Anteprima lettere

È possibile visualizzare l'anteprima del documento principale unito alle informazioni dei campi dati selezionati prima di confermare la fusione. Visualizzare l'anteprima dei dati uniti può essere utile per effettuare un controllo d'insieme del documento e rilevare eventuali errori di digitazione e di formattazione.

Per visualizzare gli altri record (dopo il primo) è necessario utilizzare l'apposito strumento presente sia sul riquadro attività che sulla barra multifunzione.

Ordinare e filtrare i destinatari

Mediante il comando Modifica elenco destinatari è possibile personalizzare l'elenco dei destinatari ordinando, filtrando o escludendo i destinatari presenti nell'origine dati.

La finestra Destinatari Stampa unione permette di ordinare o filtrare i record da unire agendo sulla freccia dell'intestazione di colonna di ogni campo seguita dalla selezione del comando desiderato. Negli elenchi molto grandi applicare un filtro ha lo scopo di ridurre il numero dei record da utilizzare nell'origine dati.

Ad esempio, se si desidera inviare una lettera ai clienti di "Milano" e il database contiene l'elenco di tutti i clienti, filtrare l'origine dati sulla base del campo Città (con città = Milano) consente di raggiungere l'obiettivo. Come ulteriore possibilità, per esempio se non è possibile individuare un criterio di filtro che escluda uno o più destinatari è sempre possibile rimuoverlo/i manualmente deselezionando la casella di controllo a lui/loro associata.

Completamento unione

Conclusa la fase preparatoria, si può avviare l'unione scegliendo come destinazione (output) un altro documento o la stampante. Selezionando il comando Modifica singole lettere, una finestra di dialogo permetterà di stabilire quali record devono essere uniti, potendo scegliere tra il solo record corrente, tutti i record o una loro selezione.

Unire i dati in un nuovo documento consente di personalizzare uno o più documenti uniti. Infatti, ogni documento unito può essere formattato separatamente, come necessario. Inoltre il nuovo documento può essere archiviato come un documento qualsiasi e stampato in un secondo tempo.

Foglio di calcolo (Microsoft Excel)

Si richiede che "il candidato dimostri la capacità di usare il foglio di calcolo o foglio elettronico". Il programma ad oggi più diffuso è sicuramente Microsoft Excel, che si trova anch'esso all'interno del pacchetto Microsoft Office.

Microsoft Office Excel

Microsoft Office Excel è un foglio diviso in tante caselle, nelle quali mettere soprattutto numeri e formule ed effettuare calcoli automaticamente fra i numeri contenuti nelle caselle. Il primo foglio elettronico è nato nel 1979 e si chiamava VisiCalc.

Un foglio di calcolo permette di creare le tabelle in modo automatico e semplice. La tabella è suddivisa in righe e colonne, l'incrocio tra una riga e una colonna forma una **cella** (una casella della tabella). Nelle celle si possono inserire varie informazioni: numeri, testo, date, percentuali, ecc.

Un foglio di calcolo non si limita soltanto all'inserimento di dati in modo ordinato, ma riguarda soprattutto la possibilità di creare tabelle dinamiche, in cui compiere operazioni e istituire relazioni tra i dati.

La finestra di excel

Nella finestra di Excel sono presenti le seguenti barre:

Barra del titolo: in questa barra, presente in ogni finestra di Windows, appare, sulla sinistra, il nome del documento (nella figura Cartel1) sul quale si sta lavorando e il nome del programma (Microsoft Excel). Sulla destra sono presenti i pulsanti di riduzione ad icona, cioè come pulsante nella barra delle applicazioni, ingrandimento/riduzione in basso, chiusura.

Barra multifunzione: questa barra contiene le schede relative ai comandi di Excel: Home, Inserisci, Layout di pagina, Formule, Dati, Revisione, Visualizza. Con un clic sulla linguetta della scheda appaiono i rispettivi pulsanti. Per conoscere l'operazione associata al pulsante basta fermare il puntatore del mouse sopra un pulsante e aspettare (senza fare clic) qualche

secondo fino a quando non appare una piccola casella con il nome del pulsante e una breve descrizione.

Barre di scorrimento: le barre di scorrimento, tipiche delle finestre di Windows, appaiono se nello schermo del computer non si riesce a visualizzare contemporaneamente l'intero documento, cioè tutta la pagina (o tutte le pagine, se sono più di una). Queste barre permettono di far scorrere il contenuto della finestra. Si può avere uno scorrimento veloce trascinando i rettangoli (ascensori) nelle barre (portare la freccia del mouse sugli ascensori, tenere premuto il tasto sinistro del mouse, muovere il mouse). Oppure si possono usare i pulsanti:

- **Scorrimento verticale verso l'alto:** permette di scorrere il contenuto della finestra dal basso verso l'alto. Se l'ascensore verticale è a contatto del pulsante si è arrivati alla cima della finestra.
- **Scorrimento verticale verso il basso:** permette di scorrere il contenuto della finestra dall'alto verso il basso. Se l'ascensore verticale è a contatto del pulsante si è arrivati al fondo della finestra.
- **Scorrimento orizzontale verso sinistra:** permette di scorrere il contenuto della finestra da destra verso sinistra. Se l'ascensore orizzontale è a contatto del pulsante si è arrivati al lato sinistro della finestra.
- **Scorrimento orizzontale verso destra:** permette di scorrere il contenuto della finestra da sinistra verso destra. Se l'ascensore orizzontale è a contatto del pulsante si è arrivati al lato destro della finestra.

Barra di stato: la barra di stato fornisce informazioni sul documento attivo. Visualizza quindi alcune informazioni utili durante delle operazioni sulle celle, ad esempio mentre si trascina una cella.

Barra della formula visualizza il contenuto della cella, che può essere un valore, un testo o appunto una formula. L'utilizzo di questa barra verrà esaminato in dettaglio in seguito.

La **cella** è l'elemento base del programma Excel, può contenere del testo, un numero, un oggetto multimediale o una formula. In un foglio Excel c'è sempre almeno una cella selezionata (si riconosce dall'aspetto "bordato") che prende il nome di cella attiva.

Le celle sono organizzate in una serie di **colonne** (sequenze verticali di celle) e di **righe** (sequenze orizzontali di celle). Un foglio di calcolo è la matrice formata da **16384** colonne e **1048576** righe. Le colonne vengono identificate con una o più lettere (A, B, C, ...). Dopo la colonna Z le lettere diventano due (AA, AB, e poi AAA, ecc). L'ultima colonna ha come etichetta XFD. Le righe sono identificate da un numero.

All'apertura di un foglio Excel la cella selezionata è la cella A1 ed è la cella attiva. Le coordinate della cella attiva (o delle celle attive) appaiono nella **Casella Nome** della cella.

Puoi anche selezionare gruppi di celle. Ad esempio, con il cursore a forma di croce bianca, vai sulla cella A1, tieni premuto il pulsante sinistro del mouse e fai alla cella C3. In questo modo hai selezionato 9 celle. Nota che, mentre trascini il mouse, la casella Nome mostra quante righe e colonne stai evidenziando.

Se hai evidenziato più celle, queste appaiono di colore azzurro chiaro a parte quella da dove sei partito che è bianca ma bordata. Le coordinate di questa cella appaiono nella casella Nome. Excel in questo modo vuole indicare qual è stata la prima cella evidenziata. Puoi evidenziare celle non contigue tenendo premuto il tasto CTRL.

Per evidenziare una colonna fai clic sulla sua etichetta (il cursore del mouse assume l'aspetto di una freccia nera verso il basso: analogamente per evidenziare una riga. Trascinando il mouse con il tasto sinistro premuto puoi selezionare colonne/righe contigue. Con il tasto CTRL puoi selezionare colonne o righe non adiacenti.

Per selezionare tutto il foglio di lavoro devi fare clic sul pulsante sopra l'etichetta 1 e a sinistra dell'etichetta A.

I fogli di lavoro della cartella di excel

Un file di Excel può essere composto da più singoli fogli di calcolo. Un gruppo di fogli di calcolo viene detto **cartella**; in partenza ogni cartella è formata da 3 fogli di lavoro chiamati Foglio1, Foglio2, Foglio3. Si può passare da un foglio all'altro con un clic sulla rispettiva etichetta o usare i pulsanti di scorrimento che permettono di accedere al primo foglio, al foglio precedente, al foglio successivo, all'ultimo foglio. Per aggiungere altri fogli basta premere il pulsante **Inserisci foglio di lavoro** (o scegliere **Inserisci** dal menu contestuale che appare con un clic del tasto destro del mouse su una linguetta).

I fogli di lavoro possono avere una linguetta personalizzata, per chiarire il suo contenuto o per evidenziarlo rispetto alle altre. Per cambiare il nome ad una linguetta basta fare un clic con il tasto destro e scegliere la voce **Rinomina**. Il numero massimo di caratteri che si possono utilizzare è **31**. Per eliminare un foglio di lavoro fai clic con tasto destro del mouse e seleziona la voce **Elimina** dal menu a tendina che compare. Il comando di eliminazione di un foglio non può essere annullato.

Si può modificare l'ordine dei fogli di lavoro trascinando la rispettiva linguetta all'interno della barra dei fogli.

Se si trascina premendo il tasto CTRL il foglio di lavoro, e si rilascia prima il tasto sinistro del mouse e poi il tasto CTRL, il foglio viene duplicato. Il nome del nuovo foglio diventa quello del foglio copiato con il numero progressivo tra parentesi: ad esempio foglio1 (2).

In alternativa puoi usare il comando **Sposta o copia** nel menu contestuale che appare con un clic del tasto destro del mouse sulla linguetta. Se si vuol creare una copia si deve spuntare la casella **Crea una Copia**. Nella casella **Prima del foglio** è possibile scegliere la posizione esatta in cui spostare/copiare il foglio. Si può spostare il foglio da una cartella (file) a un'altra o in una nuova cartella con la casella **Alla cartella**.

Appare l'elenco delle cartelle di Excel aperte. Si può creare una nuova cartella, dove inserire il foglio, con la voce **(nuova cartella)**. Per rendere più visibili le linguette si può colorare lo

sfondo con la voce **Colore linguetta scheda**, nel menu contestuale che appare con il tasto destro del mouse.

Inserire i dati in una cella

Per scrivere in una cella si deve selezionarla: basta fare un clic su essa con il cursore del mouse (che ha l'aspetto di una croce bianca). La cella selezionata appare contornata da un bordo e diventa attiva. Come si è detto nel capitolo precedente, in ogni foglio Excel c'è sempre almeno una cella attiva: inizialmente è la cella **A1**. Mentre si scrive il testo appare sia nella cella che nella barra della formula.

Durante la scrittura molti pulsanti di formattazione sono disattivati (allineamento, formato numeri...): infatti il testo deve essere "confermato" prima di poter cambiare l'aspetto.

Nella barra sono attivi due pulsanti, uno rosso e uno blu (assumono il colore quando sono evidenziati: nelle versioni precedenti erano rosso e verde e si chiamavano il "semaforo" di Excel):

✓ (Invio): premendo questo pulsante si conferma il testo. Esso appare sia nella cella che nella barra della formula e tutti i pulsanti della barra di formattazione tornano attivi.

✗ (Annulla): l'inserimento del testo è annullato. La cella rimane vuota.

Quindi, diversamente dai programmi di videoscrittura come Word, il testo da inserire nella cella deve essere confermato, altrimenti si possono commettere degli errori che compromettono il lavoro. Esistono dei modi più pratici per effettuare la conferma.

1. Premere il tasto INVIO: il testo è confermato e la cella sottostante diventa la cella attiva.
2. Premere il tasto TABULAZIONE: il testo è confermato e la cella successiva diventa la cella attiva.
3. Premere i tasti con le frecce direzionali: il testo è confermato e la cella relativa alla direzione della freccia diventa la cella attiva.

4. Fare un clic con il mouse su un'altra cella: il testo è confermato e la cella selezionata diventa la cella attiva.

Dato che Excel lavora sui dati, è importante che ogni cella contenga un solo dato. Ad esempio una cella per il nome e un'altra (eventualmente adiacente) per il cognome.

Selezionare e cancellare i dati nella cella

Il contenuto della cella attiva può essere cancellato con il tasto CANC della tastiera. In particolare con il tasto CANC non si elimina il testo della cella, lettera per lettera, ma tutto il contenuto della cella.

Se si vuol eliminare una parte del testo (ad esempio per correggere delle lettere sbagliate), si fa doppio clic con il mouse sopra la cella. Il cursore diventa una barra lampeggiante di inserimento testo (come in Word). Si può spostare la barra lungo il testo utilizzando le frecce direzionali sulla tastiera fino ai caratteri desiderati. Il testo può essere cancellato con due tasti:

- il tasto CANC che cancella un carattere alla volta a destra del cursore;
- il tasto BACK SPACE, cioè il tasto posto sopra del tasto Invio con il simbolo di una freccia verso sinistra, che cancella un carattere alla volta a sinistra del cursore.

Alla fine si deve confermare l'operazione premendo INVIO. **Il tasto CANC, come il tasto BACK SPACE, cancella solo il testo contenuto nella cella, non la sua formattazione.**

Inserire e rimuovere colonne o righe

È possibile inserire righe e colonne vuote fra righe o colonne già presenti in un foglio di lavoro. Le colonne verranno inserite a sinistra della colonna selezionata e le righe verranno inserite sopra la riga selezionata. Ad esempio per inserire una colonna fra la A e la B, clicca sulla colonna B (o su una sua cella qualsiasi), cioè quella che sta a destra della nuova colonna e dal menu del pulsante Inserisci della scheda **Home** si sceglie la voce **Inserisci colonne foglio**. La nuova colonna viene inserita a sinistra della cella o della colonna selezionata.

Per inserire una riga il procedimento è simile: dal menu scegliere la voce **Inserisci righe foglio**.

Per eliminare delle colonne (o delle righe) è sufficiente selezionarle e scegliere dal menu del pulsante **Elimina** i comandi per eliminare le righe e le colonne selezionate (**Elimina righe foglio**, **Elimina colonne foglio**).

È importante specificare che eliminare una colonna (o una riga) vuol dire rimuovere tutte le celle e tutte le informazioni delle celle appartenenti a quella colonna (o riga).

Le formule di Excel

Una delle caratteristiche fondamentali del programma Excel è la capacità di poter eseguire dei calcoli sui dati inseriti nelle celle. Excel permette di inserire nel foglio delle formule che possono essere molto semplici (ad esempio formule aritmetiche composte da due soli operandi e da un operatore, come la somma tra due celle: A2+A3) oppure molto complesse come funzioni di tipo statistico, finanziario, database.

Nell'uso tipico di Excel, i calcoli sono svolti tra le celle (o meglio tra i dati contenuti nelle celle): quindi, prima di scrivere una formula è opportuno inserire nelle celle i dati su quali operare. Se si modifica il contenuto di una cella, cambia automaticamente anche il risultato della formula collegata. **Ogni formula di Excel deve cominciare con il simbolo "="**. Altrimenti il programma interpreta la scrittura come un semplice testo.

Excel può svolgere i calcoli direttamente sui numeri, come una calcolatrice. Quindi se nella cella C6 scrivo la formula = 4 + 3 e confermo, ottengo il risultato 7.

La differenza rispetto al caso delle operazioni tra celle, dove se si cambia il dato in una cella utilizzata in una formula si modifica in automatico il risultato, sta nel fatto che in questo modo la formula è **"statica"**.

Con le operazioni matematiche rimane valida la regola della precedenza tra operazioni: la moltiplicazione viene eseguita prima della somma, la potenza è la prima operazione da

eseguire, ecc. Se è necessario eseguire prima una somma di una moltiplicazione, si devono usare (come in matematica) le parentesi tonde.

In Excel non esiste la distinzione tra parentesi tonde, quadre, graffe (che hanno uno scopo particolare). Si utilizzano solamente le parentesi tonde e la più interna viene sviluppata prima di quella che la racchiude.

Es: =A1*((B1+C1)*(A1+C1)).

È possibile anche scrivere le formule solo con la tastiera, digitando le coordinate della cella anche in minuscolo (ad esempio = a1*(b1+c1)). Excel, in ogni caso, visualizza le formule in maiuscolo.

Modificare una formula

Nella cella dove è presente una formula viene visualizzato il risultato della formula: la formula è visibile nella Barra della formula. Se si vuole modificare una formula si può operare nella Barra della formula per effettuare le correzioni e poi confermare con il tasto INVIO o con un clic sul pulsante Invio.

In alternativa, si può fare doppio clic sulla cella che contiene la formula. In questo modo viene visualizzata la formula (non il risultato) e si può quindi correggere.

È possibile alternare la visualizzazione delle formule e dei rispettivi valori in un foglio di lavoro premendo contemporaneamente i tasti CTRL+MAIUSC+8.

Un altro modo per visualizzare le formule è il pulsante **Mostra formule** nel gruppo **Verifica formule** della barra **Formule**.

Errori nelle formule

Excel a seguito di un errato inserimento di una formula, oppure se non scritta in modo corretto, può dare messaggi di errore.

Prima di tutto, quando si conferma l'inserimento della formula, nella cella al posto del risultato può comparire questa sequenza di simboli: #####. In questo caso non si è in

presenza di errori nella formula, ma Excel sta semplicemente indicando che la cella non è sufficientemente larga per visualizzare il risultato. È quindi sufficiente allargare la colonna per rendere visibile il contenuto. La simbologia può anche apparire quando si usano date o ore negative.

Si elencano alcuni errori tipici in cui si può incorrere utilizzando le formule:

- **#VALORE!:** questo errore viene visualizzato quando si usa il tipo errato di argomento o operando. Ad esempio la formula =ROMANO("ricavo"), cioè la conversione in numero romano di un testo, genera questo tipo di errore.
- **#DIV/0!:** questo errore appare quando si divide un numero per zero. Ad esempio se la cella A1 contiene il valore 12 e la cella B1 è vuota, la formula = A1/B1 genera questo errore.
- **#NOME?:** viene visualizzato quando c'è un errore nella scrittura del testo di una formula. Ad esempio la formula: =A1+ dato genera questo errore. In generale, qualsiasi errore di digitazione, dopo il simbolo "=", è segnalato con #NOME?
- **#RIF!:** viene visualizzato quando un riferimento di cella non è valido, perché, ad esempio, la cella è stata cancellata. Infatti si scriva nella cella A1 il valore 4 e nella cella B1 la formula = RADQ(A1). Il risultato è 2. Adesso si evidenzi la colonna A e la si elimini con il comando Elimina del menu Modifica. La formula mostrerà il messaggio #RIF! Un altro esempio si può ottenere provando a copiare una formula. Scrivere nella cella A1 il valore 3 e nella cella B1 il valore 5. Nella cella C1 scrivere la formula =SOMMA(A1:B1). Adesso si provi a copiare la formula nella cella A2. Si ottiene il messaggio di errore dato che Excel cerca di fare la somma delle due celle a sinistra della cella A2, che chiaramente non esistono, dato che la colonna A è la prima colonna del foglio di lavoro e non ci sono altre colonne che la precedono.
- **#NUM!:** questo errore appare quando una funzione ha come argomenti dei valori numerici non validi per il tipo di funzione. Ad esempio la formula =RADQ(-2) genera questo errore.

- **RIFERIMENTO CIRCOLARE:** questo errore si ha quando si crea una formula utilizzando come argomenti la stessa cella in cui si sta scrivendo la formula. Ad esempio se nella cella C1 si scrive la formula =SOMMA(A1:C1) si ha un riferimento circolare. Per questo tipo di errore Excel non ha un messaggio, ma visualizza una finestra che segnala la presenza dell'errore, da correggere manualmente. Nella Barra di stato viene indicata la cella che contiene il riferimento circolare.

Excel, per alcuni errori nella scrittura delle formule, visualizza una finestra che suggerisce come correggere l'errore. In questa finestra si segnala l'errore e si propone la possibile correzione. Se si fa clic sul pulsante Sì la correzione viene accettata ed eseguita automaticamente. Se si sceglie il pulsante No si deve correggere la formula manualmente.

4. Nozioni sull'ordinamento della ASL FG.

Premesse Legge 23 dicembre 1978, n. 833 "Istituzione del servizio sanitario nazionale"

TITOLO I

Il servizio sanitario nazionale

Capo I

Principi ed obiettivi

1. I principi.

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività mediante il servizio sanitario nazionale. La tutela della salute fisica e psichica deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana. Il servizio sanitario nazionale è costituito dal complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività destinati alla promozione, al mantenimento ed al recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione senza distinzione di condizioni individuali o sociali e secondo modalità

che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio. L'attuazione del servizio sanitario nazionale compete allo Stato, alle regioni e agli enti locali territoriali, garantendo la partecipazione dei cittadini. Nel servizio sanitario nazionale è assicurato il collegamento ed il coordinamento con le attività e con gli interventi di tutti gli altri organi, centri, istituzioni e servizi, che svolgono nel settore sociale attività comunque incidenti sullo stato di salute degli individui e della collettività. Le associazioni di volontariato possono concorrere ai fini istituzionali del servizio sanitario nazionale nei modi e nelle forme stabiliti dalla presente legge.

2. Gli obiettivi.

Il conseguimento delle finalità di cui al precedente articolo è assicurato mediante:

- 1) la formazione di una moderna coscienza sanitaria sulla base di un'adeguata educazione sanitaria del cittadino e delle comunità;
- 2) la prevenzione delle malattie e degli infortuni in ogni ambito di vita e di lavoro;
- 3) la diagnosi e la cura degli eventi morbosi quali che ne siano le cause, la fenomenologia e la durata;
- 4) la riabilitazione degli stati di invalidità e di inabilità somatica e psichica;
- 5) la promozione e la salvaguardia della salubrità e dell'igiene dell'ambiente naturale di vita e di lavoro;
- 6) l'igiene degli alimenti, delle bevande, dei prodotti e avanzi di origine animale per le implicazioni che attengono alla salute dell'uomo, nonché la prevenzione e la difesa sanitaria degli allevamenti animali ed il controllo della loro alimentazione integrata e medicata;
- 7) una disciplina della sperimentazione, produzione, immissione in commercio e distribuzione dei farmaci e dell'informazione scientifica sugli stessi diretta ad assicurare l'efficacia terapeutica, la non nocività e la economicità del prodotto;

8) la formazione professionale e permanente nonché l'aggiornamento scientifico culturale del personale del servizio sanitario nazionale. Il servizio sanitario nazionale nell'ambito delle sue competenze persegue:

- a) il superamento degli squilibri territoriali nelle condizioni socio-sanitarie del paese;
- b) la sicurezza del lavoro, con la partecipazione dei lavoratori e delle loro organizzazioni, per prevenire ed eliminare condizioni pregiudizievoli alla salute e per garantire nelle fabbriche e negli altri luoghi di lavoro gli strumenti ed i servizi necessari;
- c) le scelte responsabili e consapevoli di procreazione e la tutela della maternità e dell'infanzia, per assicurare la riduzione dei fattori di rischio connessi con la gravidanza e con il parto, le migliori condizioni di salute per la madre e la riduzione del tasso di patologia e di mortalità perinatale ed infantile;
- d) la promozione della salute nell'età evolutiva, garantendo l'attuazione dei servizi medico-scolastici negli istituti di istruzione pubblica e privata di ogni ordine e grado, a partire dalla scuola materna, e favorendo con ogni mezzo l'integrazione dei soggetti handicappati;
- e) la tutela sanitaria delle attività sportive;
- f) la tutela della salute degli anziani, anche al fine di prevenire e di rimuovere le condizioni che possono concorrere alla loro emarginazione;
- g) la tutela della salute mentale privilegiando il momento preventivo e inserendo i servizi psichiatrici nei servizi sanitari generali in modo da eliminare ogni forma di discriminazione e di segregazione pur nella specificità delle misure terapeutiche, e da favorire il recupero ed il reinserimento sociale dei disturbati psichici; [h) la identificazione e la eliminazione delle cause degli inquinamenti dell'atmosfera, delle acque e del suolo] (2/a).

LEGGE REGIONALE N. 36 DEL 28-12-1994 REGIONE PUGLIA

ARTICOLO 1

(Oggetto e finalità della legge)

1. La presente legge disciplina il riordino del Servizio Sanitario Regionale ai sensi del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517.

ARTICOLO 2

(Soggetti istituzionali)

1. Sono soggetti istituzionali del Servizio sanitario regionale:

- a) la Regione;
- b) i Comuni;
- c) le Unità sanitarie locali - aziende;
- d) le Università ;
- e) le Aziende ospedaliere.

ARTICOLO 3

(Soggetti concorrenti)

- 1. Concorrono alle finalità del servizio sanitario regionale le Comunità montane, le Province, nonché le istituzioni sanitarie pubbliche - ivi compresi gli ospedali militari - e private e i professionisti convenzionati.
- 2. Gli enti assistenziali pubblici e gli organismi di volontariato e di privato sociale e le associazioni di tutela dei cittadini concorrono alle medesime finalità con le modalità previste dalle leggi regionali.

ARTICOLO 4

...omississ...

ARTICOLO 5

(Unità sanitaria locale)

- 1. L' Unità sanitarie locale è azienda dotata di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica.

2. L' Unità sanitaria locale assicura ai cittadini l' erogazione delle prestazioni previste dai livelli uniformi di assistenza stabiliti dal piano sanitario nazionale e dal piano sanitario regionale, avvalendosi delle proprie strutture, nonché delle aziende e degli istituti ed enti di cui all' articolo 4 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' articolo 5 del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517, delle istituzioni sanitarie pubbliche - ivi compresi gli ospedali militari – o private, sulla base di criteri di integrazione con il servizio pubblico, e dei professionisti. A questo scopo ogni Unità sanitaria locale può stipulare apposite convenzioni con altre Unità sanitarie locali e quindi avvalersi delle strutture delle stesse.
3. L' Unità sanitaria locale esercita la propria autonomia aziendale nell' ambito degli indirizzi di programmazione del piano sanitario regionale, delle norme di organizzazione e funzionamento di cui alla presente legge, delle norme e dei principi di contabilità della normativa regionale, nonché delle norme e delle disposizioni della Regione.
4. L' Unità sanitaria locale, nell' ambito degli indirizzi stabiliti dal piano sanitario regionale e sulla base delle linee di indirizzo regionale, elabora il piano generale attuativo triennale.
5. L' Unità sanitaria locale fornisce alla Regione, nei tempi e con le modalità stabiliti dal sistema informativo regionale, tutti gli indicatori di sintesi funzionali all' attività di controllo che la Regione svolge ai sensi del precedente art. 4.

ARTICOLO 6

...omississ...

ARTICOLO 7

...omississ...

ARTICOLO 8

...omississ...

ARTICOLO 9

...omississ...

ARTICOLO 10

...omississ...

ARTICOLO 11

(Servizi socio - assistenziali)

1. La Regione, nell' ambito della programmazione, persegue l' integrazione delle politiche sanitarie e sociali e, a tal fine, promuove la delega da parte degli Enti locali alle Unità sanitarie locali della gestione dei servizi socio - assistenziali.
2. Le funzioni sanitarie e socio - assistenziali si integreranno attraverso accordi di programma, così come previsto dall' art. 27 della legge 8 giugno 1990, n. 142; definiranno altresì il rapporto tra personale da utilizzare e il relativo fabbisogno finanziario. Nei suddetti accordi saranno indicate:
 - a) le funzioni di supporto indispensabili all' attuazione
 - b) di programmi di prevenzione e riabilitazione;
 - c) le funzioni socio - assistenziali delle unità operative;
 - d) le altre funzioni socio - assistenziali delegate dai Comuni.
3. La Conferenza dei sindaci approva il piano dei servizi sociali, attraverso intese di programma o convenzioni e lo trasmette all' Unità sanitaria locale.
4. Le Unità sanitarie locali assumono per delega la gestione dei servizi sociali da attuarsi attraverso i distretti, con contabilizzazione specifica.

ARTICOLO 12

(Organi delle Unità sanitarie locali)

1. Sono organi dell' unità sanitaria locale:
 - a) il Direttore generale;
 - b) il Collegio dei revisori.
2. Il Direttore generale delle Aziende ospedaliere nelle quali insiste la prevalenza del corso formativo del triennio clinico della Facoltà di medicina è nominato d' intesa con il Rettore delle rispettive Università; il Direttore generale stipula appositi accordi con la

rispettiva Università al fine di regolare i rapporti in attuazione dei protocolli d' intesa di cui al precedente art. 6, comma 2.

3. Al Collegio dei revisori, nominato dal Direttore generale, si applicano le norme di cui al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modifiche.
4. Spetta al Collegio dei revisori:
 - a) vigilare sulla regolarità amministrativa e contabile, anche mediante verifiche periodiche sulla base di indagini campionarie;
 - b) accertare almeno ogni trimestre la consistenza di cassa;
 - c) vigilare sulla gestione economico - finanziaria e patrimoniale, anche attraverso valutazioni sul grado di realizzazione degli obiettivi di budget e sull' efficienza ed efficacia della gestione;
 - d) controllare il bilancio di esercizio e la relazione annuale, esprimendo pareri su tali documenti e sui criteri di formazione degli stessi.
5. Per l' esercizio delle funzioni di cui al comma precedente, tutti gli atti adottati dal Direttore generale sono notificati al Collegio dei revisori all' atto della pubblicazione nell' albo dell' Azienda. Entro quindici giorni dal ricevimento dell' atto, il Collegio dei revisori notifica al Direttore generale gli eventuali rilievi.
6. Entro dieci giorni dalla nomina, il Direttore generale provvede alla prima convocazione del Collegio dei revisori. In tale seduta il Collegio provvede all' elezione, tra i propri componenti, del Presidente, ai sensi dell' art. 3, comma 13, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n° 502, così come modificato dall' art. 4, lettera i), del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517. Nei casi di decadenza, dimissione o decesso del Presidente del Collegio dei revisori, le sue funzioni sono esercitate dal membro più anziano per età fino all' elezione di un nuovo Presidente. Enti dieci giorni dalla data in cui ne è venuto a conoscenza, il Direttore generale provvede a chiedere all' Amministrazione competente una nuova designazione e a ricostituire il Collegio entro trenta giorni dalla data di designazione.
7. Qualora si verificano ripetute ingiustificate assenze o altre anomalie gravi di funzionamento, il Direttore generale le segnala ai soggetti che hanno proceduto alle designazioni dei revisori per dichiarare la conseguente decadenza e provvedere alla

sostituzione, ai sensi dell' art. 3, comma 13, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n° 502, così come modificato dall' art. 4, lett. i), del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517 e nei termini di cui al precedente comma 6.

ARTICOLO 13

(Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini)

1. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale emana direttive che garantiscano la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art. 14 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' art° 15 del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517, e della legge 7 agosto 1990, n. 241.
2. L' Unità sanitaria locale concorda con gli organismi di volontariato e le associazioni di tutela dei diritti dei cittadini le modalità e i tempi di raccolta e valutazioni delle loro osservazioni in merito alla gestione dei servizi e all' erogazione delle prestazioni.
3. Il Direttore generale dell' Unità sanitaria locale convoca, almeno una volta all' anno, l' apposita Conferenza dei servizi quale strumento per verificare l' andamento dei servizi, ai sensi dell' art. 14 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' art. 15 del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale emana direttive per disciplinare le modalità organizzative e di funzionamento della Conferenza dei servizi.

ARTICOLO 14

(Direttive di organizzazione)

1. L' Unità sanitaria locale, sulla base di un apposito regolamento approvato dalla Giunta regionale, deve essere organizzata secondo le seguenti direttive:
 - a) a ciascuna struttura e unità operativa devono essere assegnati compiti, obiettivi e strumenti coerenti fra loro e rispondenti a logiche di organicità ed omogeneità;
 - b) per ciascuna struttura e unità operativa deve essere individuato un unico responsabile, in possesso di titoli specifici per le funzioni da svolgere, dal quale dipendono tutti gli operatori assegnati alla struttura o unità operativa;

- c) ciascuna struttura e unità operativa deve individuata come centro di attività e di costo e deve essere assegnataria sia di specifici obiettivi in termini quantitativi e qualitativi, sia un definito budget. Il Dirigente della struttura è responsabile del raggiungimento degli obiettivi e del rispetto del budget;
- d) devono essere previsti meccanismi che assicurino il coordinamento tra strutture o unità operative che, pur nell' ambito della propria autonomia, devono necessariamente agire in maniera integrata.

ARTICOLO 15

(Articolazione dell' Unità sanitaria locale)

1. L' Unità sanitaria locale si articola in:
 - a) direzione generale;
 - b) direzione operative.
2. La direzione generale dell' Unità sanitaria locale è composta dal Direttore generale, dal Direttore sanitario, dal Direttore amministrativo e dal Coordinatore dei servizi sociali, nel caso previsto dal comma 3 dell' art. 3 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni. Spetta alla direzione generale assicurare i livelli uniformi di assistenza stabiliti dal piano sanitario nazionale e dal piano regionale.
3. Costituiscono le direzioni operative dell' Unità sanitaria locale le aree e le strutture sanitarie e socio - sanitarie.
4. Sono strutture operative dell' Unità sanitaria locale:
 - l'Ospedale organizzato in forma dipartimentale e unificato ai fini funzionali nel caso in cui più presidi insistono nella stessa Unità sanitaria locale;
 - il Dipartimento di prevenzione;
 - il Dipartimento di salute mentale;
 - il Distretto socio - sanitario.

Sono aree:

- la gestione del personale;
- la gestione delle risorse finanziarie;
- la gestione tecnica;

- la gestione del servizio farmaceutico;
 - la gestione del patrimonio;
 - il coordinamento dei servizi sociali.
5. Le strutture e le aree dell' Unità sanitaria locale sono dirette da un dirigente apicale nominato dal Direttore generale e si articola in unità operative sulla base dei criteri stabiliti dal precedente art. 14.
6. I dirigenti delle strutture operative sono scelti tra i dipendenti appartenenti al ruolo sanitario; i dirigenti delle aree gestione del personale, gestione delle risorse finanziarie e gestione del patrimonio sono scelti tra i dipendenti appartenenti al ruolo amministrativo; i dirigenti delle aree gestione tecnica e coordinamento dei servizi sociali sono scelti tra i dipendenti appartenenti rispettivamente al ruolo professionale e tecnico. I dirigenti dell' area gestione del servizio farmaceutico sono scelti tra i dipendenti appartenenti al ruolo sanitario.

ARTICOLO 16

(Direttore generale)

1. Il Direttore generale dell' Unità sanitaria locale esercita le funzioni di governo complessivo e di rappresentanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi generali assegnati dalla Giunta regionale; è responsabile del raggiungimento dei suddetti obiettivi ed in particolare della corretta ed economica gestione delle risorse a disposizione dell' azienda.
2. Il Direttore generale è coadiuvato, nello svolgimento delle sue funzioni, dal Direttore sanitario, dal Direttore amministrativo e dal Coordinatore dei servizi sociali, nel caso previsto dal comma 3 dell' art. 3 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.
3. Il Direttore generale è inoltre coadiuvato dal Consiglio dei sanitari e dall' Unità controllo di gestione.
4. Il Presidente della Giunta regionale, su conforme deliberazione della Giunta medesima, risolve il contratto dichiarandone la decadenza e provvede alla sostituzione del Direttore

generale nei casi previsti dal decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517.

ARTICOLO 17

(Direttore sanitario)

1. Il Direttore sanitario è nominato dal Direttore generale con provvedimento motivato e a lui si applicano le norme di cui al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n° 502, così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517.
2. Il Direttore sanitario coadiuva il Direttore generale nel governo dell' Unità sanitaria locale, fornendo pareri obbligatori sugli atti relativi alle materie di competenza, svolgendo attività di indirizzo, coordinamento e supporto nei confronti dei responsabili delle strutture dell' Unità sanitaria locale, con riferimento agli aspetti organizzativi e igienico - sanitari e ai programmi di intervento di area specifica a tutela della salute, nonché collaborando al controllo di gestione dell' Azienda e al controllo di qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. Il Direttore sanitario, in particolare, assicura l' integrazione tra servizi ambulatoriali ospedalieri e territoriali.
3. Per giustificati motivi, il Direttore sanitario può essere sospeso o dichiarato decaduto dal Direttore generale con provvedimento motivato.

ARTICOLO 18

(Direttore amministrativo)

1. Il Direttore amministrativo è nominato dal Direttore generale con provvedimento motivato e a lui si applicano le norme di cui al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517.
2. Il Direttore amministrativo è nominato dal Direttore generale nel governo dell' Unità sanitaria locale, fornendo pareri obbligatori sugli atti relativi alle materie di competenza, svolgendo attività di indirizzo, coordinamento e supporto nei confronti dei responsabili delle strutture dell'Unità sanitaria locale, con riferimento agli aspetti gestionali amministrativi, nonché collaborando al controllo di gestione dell' Azienda.

3. La Giunta regionale emana direttive per disciplinare le modalità organizzative secondo le quali articolare i servizi, nonché le modalità di raccordo funzionale, all' interno dell' Unità sanitaria locale stessa, tra tutti gli operatori che operano nei servizi e nelle strutture dell' Azienda.
4. Per giustificati motivi, il Direttore amministrativo può essere sospeso o dichiarato decaduto dal Direttore generale con provvedimento motivato.

ARTICOLO 19

(Coordinatore dei servizi sociali)

1. Il Coordinatore dei servizi sociali è nominato dal Direttore generale con provvedimento motivato e nominativo.
2. Il Coordinatore dei servizi sociali coadiuva il Direttore generale nel governo dell' Unità sanitaria locale fornendo pareri obbligatori sugli atti relativi alle materie di competenza, svolgendo attività di indirizzo e supporto nei confronti dei responsabili delle Unità operative dell'Azienda per i servizi socio - sanitari e socio - assistenziali.
3. Per giustificati motivi il Coordinatore dei servizi sociali può essere sospeso o dichiarato decaduto dal Direttore generale con provvedimento motivato.

ARTICOLO 20

(Consiglio dei sanitari)

1. Il Consiglio dei sanitari è organismo elettivo dell' Unità sanitaria locale con funzioni di consulenza tecnico - sanitaria ed è presieduto dal Direttore sanitario. Fanno parte del Consiglio dei sanitari:
 - a) medici in maggioranza ed altri operatori sanitari laureati: chimici, fisici, biologi, psicologi, farmacisti e sociologi, con presenza maggioritaria della componente ospedaliera medica ai sensi dell' art. 3, comma 12, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' art. 4, lettera h), del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517;
 - b) un medico veterinario;
 - c) una rappresentanza del personale infermieristico;

- d) una rappresentanza del personale tecnico - sanitario.
2. Nella composizione del Consiglio dei sanitari delle Aziende ospedaliere in cui insiste la prevalenza del corso formativo del triennio clinico della Facoltà di medicina deve essere assicurata la presenza delle componenti universitarie in rapporto alla consistenza numerica delle stesse.
 3. Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale emana direttive per disciplinare le modalità di elezione e la composizione e il funzionamento del Consiglio dei sanitari.
 4. Il Consiglio dei sanitari fornisce i pareri di cui all' art. 3, comma 12, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' art. 4, lettera h), del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517.

ARTICOLO 21

(Unità controllo di gestione)

1. L' Unità controllo di gestione opera alle dirette dipendenze del Direttore generale e collabora con la direzione generale.
2. All' Unità controllo di gestione compete l' applicazione di metodica di budget in stretta integrazione con il controllo di gestione al fine di garantire efficacia ed efficienza ai processi di acquisizione e di impiego delle risorse e di evidenziare il principio di responsabilità economica.
3. L' Unità controllo di gestione è individuata dal Direttore generale con provvedimento che motivi il numero e le competenze degli operatori assegnati all' Unità in relazione alle attività attribuite alla stessa.
4. Sono, altresì , alle dirette dipendenze del Direttore generale la struttura burocratica legale per l' assunzione del patrocinio e la consulenza, autonoma ai sensi della legislazione professionale forense, e l' Unità operativa per le attività di statistica e di epidemiologia.

ARTICOLO 22

(Dipartimento ospedaliero)

1. In applicazione dell' art. 17 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 e dell' art. 4, comma 3, della legge 30 dicembre 1991, n. 412, l' Ospedale è organizzato in Dipartimenti dotati di budget prefissato.
2. Il Direttore generale dell' Unità sanitaria locale, su proposta del Direttore sanitario, sentito il Consiglio dei sanitari, provvede alla definizione dei Dipartimenti ospedalieri.
3. I protocolli d' intesa, di cui al precedente art. 6, comma 2, stipulati dalla Regione con l' Università prevederanno la partecipazione di quest' ultima alla definizione dei Dipartimenti nei Presidi ospedalieri interessati.
4. I Dipartimenti possono essere:
 - a) per obiettivi, costituiti fra Divisioni e Servizi al fine di coordinare l' azione nella prospettiva di un determinato risultato da raggiungere;
 - b) strutturali, costituiti da Divisioni o Servizi omologhi o omogenei sotto il profilo dell' attività o delle risorse umane e tecnologiche impiegate o delle procedure operative.
5. Una Divisione o Servizio non può far parte, al tempo stesso, di Dipartimenti strutturali diversi.
6. I Dipartimenti strutturali sono obbligatori fra Divisioni e Servizi omologhi dello stesso Presidio ospedaliero.
7. Sono finalità del Dipartimento ospedaliero:
 - a) la gestione integrata degli spazi e delle risorse umane e tecnologiche, anche attraverso la gestione della mobilità interna del personale, per raggiungere il migliore servizio al costo più contenuto;
 - b) la sperimentazione e l' adozione di modalità organizzative che consentano il raggiungimento dei risultati attesi;
 - c) il coordinamento e lo sviluppo delle attività cliniche, di ricerca, di studio e sulla qualità delle prestazioni;
 - d) il miglioramento del livello di umanizzazione delle strutture interne del Dipartimento con particolare riferimento alla diffusione ed al rispetto dello Statuto dei diritti del malato, alla diffusione delle informazioni agli utenti sull' uso delle strutture, agli orari di accesso e al comfort degli utenti.

8. Il Dipartimento ospedaliero è diretto da uno dei dirigenti delle Divisioni e dei servizi interessati, nominato dal Direttore generale con provvedimento motivato, su proposta del Direttore sanitario e del Dirigente medico dell' Ospedale, dal quale il responsabile del Dipartimento dipende. Il responsabile del Dipartimento assicura il raggiungimento delle finalità di cui al precedente comma 7 e, in particolare, il coordinamento fra le unità operative che lo compongono e il rispetto del budget.
9. In fase di prima applicazione della presente legge sono previste specifiche sperimentazioni che verranno individuate dalla Giunta regionale.

ARTICOLO 23

(Assistenza ospedaliera)

1. L' assistenza ospedaliera è funzione unica dell' Unità sanitaria locale anche se erogata da più Presidi.
2. Nei Presidi ospedalieri quali risultano dal riordino della rete ospedaliera è previsto un dirigente medico, in possesso della idoneità di cui all' art. 17 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, come responsabile delle funzioni igienico - organizzative, su delega del Direttore sanitario della USL, e un dirigente amministrativo per l' esercizio delle funzioni gestionali e di coordinamento amministrativo, su delega rispettivamente del Direttore generale e del Direttore amministrativo della USL.
3. All' Ospedale è attribuita autonomia economico – finanziaria con contabilità separata all' interno del bilancio dell' Unità sanitaria locale.

ARTICOLO 24

(Dipartimento di prevenzione)

1. Il Dipartimento di prevenzione è la struttura dell' Unità sanitaria locale preposta all' organizzazione e alla promozione nel territorio di competenza della tutela della salute della popolazione, attraverso azioni tendenti a conoscere, prevedere e prevenire gli infortuni e le cause di malattia, in particolare quelle maggiormente diffuse e diffusive, sia di origine umana che animale, in tutte le realtà in cui la salute della popolazione è sottoposta a rischio.

2. Sono finalità del Dipartimento di prevenzione:
 - a) assicurare la qualità e l'efficienza degli interventi di prevenzione;
 - b) assicurare l'omogeneità degli interventi di prevenzione;
 - c) ottimizzare l'utilizzo delle risorse a disposizione;
 - d) promuovere programmi di educazione alla sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro.
3. Il Dipartimento di prevenzione è articolato almeno nei seguenti Servizi:
 - a) igiene e sanità pubblica;
 - b) prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro;
 - c) igiene degli alimenti e della nutrizione;
 - d) veterinari, articolati distintamente nelle tre aree funzionali della sanità animale, dell'igiene della produzione, trasformazione, commercializzazione e trasporto degli alimenti di origine animale e loro derivati e dell'igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche.
4. Le funzioni amministrative in materia di igiene e sanità pubblica e veterinaria sono trasferite al Dipartimento di prevenzione. Ferme restando le attribuzioni, quali autorità sanitarie, del Sindaco e del Presidente della Giunta regionale, sono abrogate le norme incompatibili con la presente legge.
5. Il Direttore generale nomina, sentiti il Direttore sanitario amministrativo, il responsabile del Dipartimento di prevenzione, scelto fra il personale della Unità sanitaria locale avente qualifica dirigenziale, prioritariamente tra i responsabili dei Servizi di cui al precedente comma 3. In quest'ultima ipotesi, il responsabile del Dipartimento di prevenzione può conservare la direzione del proprio Servizio.
6. Al responsabile del Dipartimento di prevenzione spetta:
 - a) il coordinamento dell'assetto organizzativo;
 - b) la gestione del budget;
 - c) la direzione degli operatori assegnatigli dal Direttore generale;
 - d) la pianificazione e il controllo.
7. I Dipartimenti di prevenzione individuati a tal fine dal piano sanitario regionale svolgono funzioni multizonali nelle materie indicate dal piano stesso, sulla base di accordi e programmi concordati dai Direttori generali delle Unità sanitarie locali interessate.

8. La Giunta regionale disciplina:

- il raccordo funzionale, all' interno dell' Unità sanitaria locale, tra Dipartimento di prevenzione e Distretti;
- i rapporti tra Unità sanitarie locali, tra Dipartimento di prevenzione e Distretti;
- i rapporti tra le Unità sanitarie locali per quelle attività attribuite ad alcuni Dipartimenti di prevenzione con funzioni multizonali, di cui al precedente comma 7. Il regolamento, infine, disciplinerà i rapporti tra Dipartimenti di prevenzione e Istituti zooprofilattici, Province e Agenzia regionale, di cui al decreto legislativo 4 dicembre 1993, n. 496, convertito con modificazioni nella legge 21 gennaio 1994, n. 61, alla quale afferiscono i Presidi multizonali di prevenzione.

ARTICOLO 25

(Dipartimento di salute mentale)

1. Il Dipartimento di salute mentale è una delle strutture operative dell' Unità sanitaria locale.
2. Il Dipartimento di salute mentale svolge attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione a livello ambulatoriale, domiciliare e ospedaliero.
3. Il Dipartimento di salute mentale è il centro di responsabilità e di spesa di tutte le prestazioni e le attività necessarie alla popolazione del proprio ambito territoriale.
4. Ogni Dipartimento è dotato delle seguenti unità operative:
 - a) Centro salute mentale;
 - b) Servizio psichiatrico di diagnosi e cura.
5. Il Dipartimento di salute mentale è coordinato da un medico psichiatra di II livello, nominato dal Direttore generale tra quelli in servizio nel Dipartimento in relazione ai risultati conseguiti e verificati annualmente.

ARTICOLO 26

(Distretto socio - sanitario)

1. Il Distretto assicura la tutela della salute nel territorio di competenza e l' integrazione dei servizi sanitari, socio - sanitari e assistenziali, se delegati dai Comuni.

2. Il Distretto è , altresì , il centro di responsabilità e di spesa di tutte le prestazioni e le attività necessarie alla popolazione del proprio ambito territoriale.
3. Il Distretto, in collaborazione anche con i medici e i pediatri di base, assicura un efficace filtro della domanda e orienta la stessa, garantendo la continuità terapeutica, indipendentemente dai diversi luoghi di trattamento. Il Distretto indirizza e coordina in particolare le prescrizioni in tema di assistenza ospedaliera, assistenza specialistica e assistenza protesica e termale. Funge da centro ordinatore per le relative prestazioni erogate dalle proprie unità operative di cui al successivo comma 4 e dalle aziende e dagli istituti ed enti di cui all' art. 4 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato dall' artº 5 del decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517, dalle istituzioni sanitarie pubbliche o private, sulla base di criteri di integrazione con il servizio pubblico, e dai professionisti convenzionati.
4. Al responsabile di Distretto spetta la gestione del budget e la direzione degli operatori assegnatigli dal Direttore generale, ai fini del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel distretto vengono assicurate le seguenti prestazioni, di norma strutturate in unità operative:
 - a) l'informazione, la prenotazione e l' assistenza amministrativa ai cittadini per l' utilizzazione dei vari servizi sanitari e sociali;
 - b) l' educazione sanitaria sociale;
 - c) l' assistenza medico - generica e pediatrica, ambulatoriale e domiciliare, con servizi di guardia permanente;
 - d) l' assistenza domiciliare - integrata;
 - e) l' assistenza consultoriale;
 - f) l' assistenza residenziale e semiresidenziale;
 - g) le attività socio - assistenziali delegate dagli enti locali;
 - h) l' assistenza specialistica poliambulatoriale, organizzata nel presidio poliambulatoriale;
 - i) l' assistenza riabilitativa e protesica;
 - j) l' assistenza psicologica;
 - k) la tutela della salute degli anziani;

l) l'assistenza farmaceutica.

5. A livello distrettuale sono altresì svolte attività proprie del Dipartimento di prevenzione.
6. Il Direttore generale nomina, con provvedimento motivato, il responsabile del Distretto, sentiti il Direttore sanitario e il Direttore amministrativo.
7. Il responsabile del Distretto è scelto fra il personale sanitario avente qualifica dirigenziale dell' Unità sanitaria locale. La Regione, sentite le Province interessate e l' ANCI regionale, articola il territorio dell' azienda USL in distretti, di norma, sulla base dei seguenti criteri:
 - a) corrispondenza dell' area distrettuale a una popolazione di almeno cinquantamila abitanti;
 - b) coincidenza dell' area distrettuale, ove possibile, con quella complessiva di una o più Circoscrizioni comunali o uno o più Comuni.
 - c) All' ambito territoriale del Distretto di area urbana possono essere aggregati Comuni limitrofi, per motivate ragioni di vincoli o potenzialità socio - economiche, di viabilità e consolidata mobilità della popolazione. E' consentita deroga al numero minimo degli abitanti previsti nel distretto intercomunale per particolari situazioni identificabili in realtà montane o rurali con particolare dispersione della popolazione. Il Direttore generale dell' Unità sanitaria locale, entro sessanta giorni dalla nomina, delibera la costituzione di distretti.
8. La Giunta regionale disciplina il raccordo tra Ospedale e Distretti. Il Consiglio regionale disciplina l' organizzazione dei servizi aventi natura sovradistrettuale e in particolare gli interventi in materia di salute mentale, di prevenzione delle tossicodipendenze e di assistenza riabilitativa salvaguardando la continuità terapeutica.

...omississ...

5. Legge Regionale n. 9/2006 - Modifica ambiti territoriali delle Aziende sanitarie locali

1. In attuazione dell'articolo 14 della legge regionale 3 agosto 2006, n. 25 (Principi e organizzazione del Servizio sanitario regionale), le Aziende sanitarie locali (ASL) della Regione Puglia sono ridotte a una per ciascuna delle province di Bari, Barletta-Andria-Trani, Brindisi, Foggia, Lecce e Taranto. Le ASL provinciali di nuova istituzione hanno sede nei comuni capoluoghi di provincia e sono denominate ASL BA, FG, LE. Le attuali ASL BAT 1, BR 1 e TA 1 assumono la denominazione ASL BAT, BR e TA.

...omississ...

6. Nozioni Decreto Legislativo n. 175/16 TU in materia di Società in house

Oggetto (art. 1)

Le disposizioni del Decreto hanno a oggetto la costituzione di società da parte di Amministrazioni Pubbliche, nonché l'acquisto, il mantenimento e la gestione di partecipazioni da parte di tali amministrazioni, in società a totale o parziale partecipazione pubblica, diretta o indiretta.

Definizioni (art. 2)

Ai fini del Decreto di cui si tratta, si intendono per:

- a) "Amministrazioni Pubbliche": Per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale;
- b) "controllo": la situazione descritta nell'articolo 2359 del Codice civile;
- c) "controllo analogo": la situazione in cui l'amministrazione esercita su una società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, esercitando un'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società controllata;

- d) “controllo analogo congiunto”: la situazione in cui l'amministrazione esercita congiuntamente con altre amministrazioni su una società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;
- f) “partecipazione”: la titolarità di rapporti comportanti la qualità di socio in società o la titolarità di strumenti finanziari che attribuiscono diritti amministrativi;
- g) “partecipazione indiretta”: la partecipazione in una società detenuta da un'amministrazione pubblica per il tramite di società o altri organismi soggetti a controllo da parte della medesima amministrazione pubblica;
- l) “società”: gli organismi di cui al titolo V del libro V del codice civile; m) “società a controllo pubblico”: le società in cui una o più Amministrazioni Pubbliche esercitano poteri di controllo ai sensi della lettera b);
- n) “società a partecipazione pubblica”: le società a controllo pubblico, nonché le altre società partecipate direttamente da Amministrazioni Pubbliche o da società a controllo pubblico;
- o) “società in house”: le società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto;

Finalità perseguibili mediante le Società in House (art. 4)

Le amministrazioni pubbliche non possono, direttamente o indirettamente, costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, né acquisire o mantenere partecipazioni, anche di minoranza, in tali società.

Nei limiti di cui al comma 1, le amministrazioni pubbliche possono, direttamente o indirettamente, costituire società e acquisire o mantenere partecipazioni in società esclusivamente per lo svolgimento delle attività sotto indicate:

- a. produzione di un servizio di interesse generale, ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali ai servizi medesimi;

- b. progettazione e realizzazione di un'opera pubblica sulla base di un accordo di programma fra amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 193 del decreto legislativo n. 50 del 2016;
- c. *...omissis...*;
- d. autoproduzione di beni o servizi strumentali all'ente o agli enti pubblici partecipanti, nel rispetto delle condizioni stabilite dalle direttive europee in materia di contratti pubblici e della relativa disciplina nazionale di recepimento;
- e. servizi di committenza, ivi incluse le attività di committenza ausiliarie, apprestati a supporto di enti senza scopo di lucro e di amministrazioni aggiudicatrici di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 50 del 2016.

Le società in house hanno come oggetto sociale esclusivo una o più delle attività di cui alle lettere a), b), d) ed e) del comma 2. Salvo quanto previsto dall'articolo 16, tali società operano in via prevalente con gli enti costituenti o partecipanti o affidanti.

Fatte salve le diverse previsioni di legge regionali adottate nell'esercizio della potestà legislativa in materia di organizzazione amministrativa, è fatto divieto alle società di cui al comma 2, lettera d), controllate da enti locali, di costituire nuove società e di acquisire nuove partecipazioni in società.

Società in house (art. 16)

Le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo o da ciascuna delle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo congiunto solo se non vi sia partecipazione di capitali privati, ad eccezione di quella prescritta da norme di legge e che avvenga in forme che non comportino controllo o potere di veto, né l'esercizio di un'influenza determinante sulla società controllata.

Gli statuti delle società di cui al presente articolo devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci e che la produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di

fatturato sia consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società.

Il mancato rispetto del limite quantitativo di cui al comma 3 costituisce grave irregolarità ai sensi dell'articolo 2409 del codice civile.

Nel caso di cui al comma 4, la società può sanare l'irregolarità se, entro tre mesi dalla data in cui la stessa si è manifestata, rinunci a una parte dei rapporti di fornitura con soggetti terzi, sciogliendo i relativi rapporti contrattuali, ovvero rinunci agli affidamenti diretti da parte dell'ente o degli enti pubblici soci, sciogliendo i relativi rapporti. In quest'ultimo caso le attività precedentemente affidate alla società controllata devono essere riaffidate, dall'ente o dagli enti pubblici soci, mediante procedure competitive regolate dalla disciplina in materia di contratti pubblici, entro i sei mesi successivi allo scioglimento del rapporto contrattuale. Nelle more dello svolgimento delle procedure di gara i beni o servizi continueranno a essere forniti dalla stessa società controllata.

Nel caso di rinuncia agli affidamenti diretti, di cui al comma 5, la società può continuare la propria attività se e in quanto sussistano i requisiti di cui all'articolo 4. A seguito della cessazione degli affidamenti diretti, perdono efficacia le clausole statutarie e i patti parasociali finalizzati a realizzare i requisiti del controllo analogo.

Le società di cui al presente articolo sono tenute all'acquisto di lavori, beni e servizi secondo la disciplina di cui al decreto legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 192 del medesimo decreto legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i.

Trasparenza (art. 22)

Le società a controllo pubblico assicurano il massimo livello di trasparenza sull'uso delle proprie risorse e sui risultati ottenuti, secondo le previsioni del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

7. Nozioni sui diritti e doveri dei dipendenti della Sanitaservice ASL FG S.r.l.

I diritti dei dipendenti Sanitaservice

Nel complesso, la legislazione del lavoro ha assunto come obiettivo principale la tutela del lavoratore. Il legislatore, infatti, ha inteso salvaguardare, data la sua posizione subordinata, la parte più debole nei rapporti di lavoro.

Ne è derivata l'affermazione di una serie di **diritti per il lavoratore** di cui i principali sono:

- **retribuzione:** la Costituzione stabilisce che deve essere proporzionale alla quantità e qualità del lavoro e sufficiente ad assicurare a sé e alla famiglia un'esistenza libera e dignitosa;
- **orario di lavoro:** la durata dell'orario normale di lavoro è fissata per legge in un massimo di 40 ore settimanali (tuttavia i CCNL possono prevedere una durata inferiore, ad esempio 38 ore). Le ore di lavoro effettuate in più fino al limite legale di 40 ore saranno considerate lavoro supplementare mentre quelle oltre le 40 ore saranno considerate straordinario. La durata massima della prestazione giornaliera, a seguito della nuova disciplina sull'orario di lavoro, entrata in vigore il 29 aprile 2003, non è più fissata esplicitamente come una volta. Tuttavia, dato che è stabilita la durata minima del riposo giornaliero (che deve essere di almeno 11 ore consecutive ogni 24 ore), si deduce che la prestazione giornaliera non può superare le 13 ore al giorno. Tale disciplina ha anche fissato la durata massima dell'orario di lavoro settimanale, che è stabilita dalla contrattazione collettiva e che, in ogni caso, non può superare la durata media di 48 ore settimanali, comprensive dello straordinario. Lo straordinario deve essere contenuto ed è subordinato all'attuazione di determinate procedure;
- **riposo settimanale:** il lavoratore ha diritto, ogni sette giorni, ad un periodo di riposo di almeno 24 ore consecutive (in pratica dopo 6 giorni di lavoro vi è normalmente un giorno di riposo), di regola coincidente con la domenica, da cumulare con il riposo

giornaliero (pari a 11 ore). A seguito di una modifica apportata dal legislatore, dal 25.06.2008 il riposo settimanale è calcolato come media in un periodo non superiore a 14 giorni (ciò significa che il datore di lavoro ha una maggiore flessibilità nella gestione dei tempi di lavoro, potendo organizzare turni che prevedono lavoro anche per più di 6 giorni consecutivi, purchè nell'ambito di 14 giorni di calendario vi siano 48 ore di riposo) ;

- **ferie e festività:** sono stabilite dalla legge e dai CCNL. In ogni caso per legge a ciascun lavoratore deve essere garantito un periodo annuale di ferie retribuite non inferiore a 4 settimane. Tale periodo va goduto per almeno due settimane, consecutive in caso di richiesta del lavoratore, entro il 31 dicembre dell'anno di maturazione e, per le restanti due settimane, nei 18 mesi successivi al termine dell'anno di maturazione, salvo periodi di differimento più ampi previsti dalla contrattazione collettiva. I contratti collettivi possono stabilire periodi di ferie più lunghi. Il periodo minimo di quattro settimane, salvo casi particolari espressamente previsti (ad esempio, ferie residue per cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno oppure nei contratti di lavoro a tempo determinato di durata inferiore all'anno), non può essere monetizzato (ossia retribuito con un controvalore in cambio della rinuncia del lavoratore a fruire delle stesse) in quanto vige il principio dell'effettività del loro godimento per un reintegro delle energie psicofisiche del lavoratore. Normalmente le ferie vengono fissate ad inizio anno con la predisposizione del piano ferie che deve essere approvato dal datore di lavoro (in ogni caso la concessione delle ferie, che cercherà di tener conto delle esigenze del lavoratore contemperandole con quelle aziendali, rientra nel potere organizzativo del datore di lavoro);
- **congedo matrimoniale:** tutti i lavoratori dipendenti hanno diritto, in occasione di matrimonio avente validità civile, ad un congedo retribuito, la cui durata generalmente è stabilita in 15 giorni (di calendario). Il godimento di tale periodo di norma inizia in occasione del matrimonio. Il congedo spetta anche agli apprendisti. Ricordiamo che il licenziamento della lavoratrice per matrimonio (intendendosi per tale quello intimato

nel periodo che decorre dalla richiesta delle pubblicazioni fino ad un anno dopo l'avvenuta celebrazione) è nullo;

- **maternità/paternità:** il Testo unico per la tutela ed il sostegno della maternità e paternità (D.Lgs. n. 151/2001) prevede varie forme di tutela in materia che vanno dal *divieto*, in via generale, di licenziamento della lavoratrice madre dall'inizio della gestazione fino al compimento di un anno del bambino (e, in certi casi, del padre lavoratore) alla garanzia di un periodo di astensione obbligatoria dal lavoro, di uno facoltativo a discrezione della lavoratrice, di una serie di permessi retribuiti e/o non retribuiti per l'assistenza e la cura del bambino (con particolare attenzione ai figli portatori di handicap). Una protezione analoga a quella prevista per la maternità naturale viene sancita in caso di adozione e di affidamento;
- **diritto allo studio:** se un lavoratore segue corsi scolastici ha diritto ad effettuare turni e orari di lavoro particolari e godere di permessi per frequentare tali corsi;
- **malattie e infortuni sul lavoro/malattie professionali:** in caso di malattia o infortunio sul lavoro/malattie professionali viene garantita la conservazione del posto di lavoro per il tempo stabilito dai CCNL (cosiddetto periodo di comporto). Nel caso di malattia il lavoratore ha diritto a ricevere la retribuzione, o un'indennità, nella misura e per il tempo determinati dalla legge, con eventuale integrazione del datore di lavoro stabilita dai contratti collettivi. Vi sono, infatti, casi in cui l'onere retributivo è totalmente a carico del datore di lavoro (malattia non indennizzata dall'Inps), altri (ad esempio operai del settore industria) in cui l'Inps, a partire dal quarto giorno, eroga un'indennità di malattia, che viene generalmente integrata dal datore di lavoro in base a quanto previsto dai CCNL, fino ad un determinato importo, che può essere una quota o il 100% della normale retribuzione. Nel caso di infortunio o malattia professionale, i primi quattro giorni (comprensivi del giorno stesso di infortunio) sono retribuiti dal datore di lavoro, mentre a decorrere del quarto giorno successivo a quello in cui è accaduto l'infortunio/malattia professionale e sino alla guarigione clinica (in questo differenziandosi dall'indennità di malattia Inps che spetta fino ad un massimo di 180

giorni in un anno solare), a carico dell'INAIL (con eventuale integrazione da parte del datore di lavoro nella misura stabilita dalla legge o dai contratti collettivi);

- **sicurezza sul lavoro:** il datore di lavoro deve attuare le misure necessarie a tutelare la salute e l'integrità fisica del lavoratore, nel rispetto di quanto previsto dal Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. n. 81/2008, integrato e corretto dal D.Lgs. n. 106/2009);
- **attività sindacale:** il lavoratore ha diritto di aderire ad associazioni sindacali, di manifestare il proprio pensiero e di svolgere attività sindacale;
- **sciopero:** è un diritto, la retribuzione viene sospesa durante il periodo di sciopero;
- **richiamo alle armi:** per i lavoratori dipendenti che vengono richiamati alle armi è prevista la conservazione del posto di lavoro e la corresponsione di una indennità da parte dell'Inps (si ricorda che dal 2005 il servizio di leva obbligatorio è stato sospeso ed è stato sostituito con un servizio professionale e volontario);
- **parità uomo – donna:** alla donna lavoratrice spettano gli stessi diritti che spettano al lavoratore uomo (su questo esiste un apposito codice delle pari opportunità tra uomo e donna, contenuto nel D.Lgs. del 11 aprile 2006, n. 198).

L'attuale livello di garanzia dei lavoratori è frutto di un percorso che ha visto una graduale conquista di diritti. A tale percorso ha contribuito in maniera fondamentale la capacità dei lavoratori di rappresentare collettivamente - attraverso la costituzione di **sindacati** - le proprie esigenze. I sindacati svolgono tuttora un ruolo fondamentale nel promuovere e tutelare gli interessi dei lavoratori, compito che realizzano attraverso la stipula dei contratti collettivi e con servizi di assistenza individuale ai lavoratori. Il ruolo fondamentale giocato dal sindacato trova riconoscimento anche nella Costituzione che stabilisce come in Italia l'organizzazione sindacale sia libera; questo significa che chiunque può aderire o meno a un'organizzazione sindacale e che qualsiasi organizzazione sindacale può agire per la tutela degli interessi dei lavoratori che l'hanno costituita.

Nella legislazione è possibile trovare conferma al percorso di affermazione dei diritti a cui si è accennato. La legge n. 300/70, nota come **Statuto dei lavoratori**, costituisce un punto di riferimento essenziale in quanto definisce il quadro generale delle tutele. Ad essa si affiancano altre norme di garanzia universale (es. legge sulla tutela del lavoro minorile, testo unico sulla maternità, testo unico sulla sicurezza sul lavoro ecc.) e molte altre di contenuto più specifico che regolamentano particolari aspetti inerenti il lavoro (es. norme sul collocamento, sull'orario di lavoro ecc.).

I doveri dei dipendenti Sanitaservice

Ogni lavoratore subordinato ha dei doveri nei confronti del suo datore di lavoro, che integrano l'obbligazione lavorativa perché specificano le modalità della prestazione lavorativa:

- **dovere di diligenza** (art. 2104 c.c.): s'intende l'accuratezza e l'impegno che il lavoratore deve mettere nella realizzazione della prestazione, fornendo al datore un metro di valutazione oggettivo rispetto al suo operato. La qualità della prestazione dovuta va giudicata in base alle mansioni richieste ed alle capacità ed esperienze del lavoratore. D'altra parte le esigenze del datore devono essere soddisfatte per intero e l'attività del dipendente deve essere coordinata col restante lavoro dei colleghi. Insito nel dovere di diligenza vi è la **collaborazione**, che trova fondamento anche nel dovere di esecuzione secondo buona fede, poiché il lavoratore non solo adempie i doveri nascenti dal contratto di lavoro mettendo formalmente a disposizione dell'imprenditore le sue energie lavorative, ma è necessario ed indispensabile che il suo comportamento sia tale da rendere possibile al datore di lavoro l'uso effettivo e proficuo di queste energie, ciò si realizza anche mediante l'integrazione tra gli apporti dei singoli operatori nel contesto unitario della funzione o servizio cui la prestazione lavorativa inerisce;
- **dovere di obbedienza**, ossia l'obbligo di osservare le disposizioni che il datore impartisce per la corretta esecuzione del lavoro;

- **dovere di fedeltà**, per cui il dipendente deve mantenere un comportamento fidato rispetto al titolare dell'impresa, tutelandone in qualsiasi modo gli affari. Per questo motivo, egli non deve porsi in concorrenza con l'imprenditore per cui lavora, evitando di creare pregiudizio all'attività in cui egli stesso è cointeressato per mezzo del contratto;
- **dovere di integrità**, il dipendente non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità. Il dipendente non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali. In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il dipendente non chiede, per sé o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio, né da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà proprie dell'ufficio ricoperto. Il dipendente non accetta, per sé o per altri, da un proprio subordinato, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore. Il dipendente non offre, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità a un proprio sovraordinato, salvo quelli d'uso di modico valore. I regali e le altre utilità comunque ricevuti fuori dai casi consentiti dal presente articolo, a cura dello stesso dipendente cui siano pervenuti, sono immediatamente messi a disposizione della Società per la restituzione o per essere devoluti a fini istituzionali. Ai fini del presente articolo, per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelle di valore non superiore, in via orientativa, a 150 euro, anche sotto forma di sconto. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione da soggetti privati che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico significativo in decisioni o attività inerenti all'ufficio di appartenenza. Al fine di preservare il prestigio e l'imparzialità della Società, l'Amministratore Unico ed il R.P.C. vigilano sulla corretta applicazione del presente articolo;

- **dovere di trasparenza**, nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica tempestivamente al proprio responsabile l'adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni, a prescindere dal loro carattere riservato o meno, i cui ambiti di interesse possano interferire con lo svolgimento dell'attività dell'ufficio. Il presente comma non si applica all'adesione a partiti politici o a sindacati. Fanno parte degli ambiti di interesse, in conflitto potenziale con le attività svolte in azienda, a solo titolo di esempio, la partecipazione ad associazioni di volontariato sociale se pur senza scopo di lucro ma operanti in ambito socio-sanitario, le associazioni di tutela e di partecipazione dei cittadini, i consigli delle associazioni di categoria (es: CIA, CNA) per chi svolge attività di controllo su attività imprenditoriali o altre associazioni similari. Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni od organizzazioni, né esercita pressioni a tale fine, promettendo vantaggi o prospettando svantaggi di carriera. Il dipendente rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti all'interno della Società. In particolare, il dipendente rispetta le prescrizioni contenute nel piano per la prevenzione della corruzione, presta la sua collaborazione al R.P.C. e, fermo restando l'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria, segnala al proprio superiore gerarchico eventuali situazioni di illecito di cui sia venuto a conoscenza;
- **dovere di correttezza nel comportamento in servizio**, fermo restando il rispetto dei termini del procedimento amministrativo, il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né adotta comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza. Il dipendente utilizza i permessi di astensione dal lavoro, comunque denominati, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi. Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dalla Società. Il dipendente utilizza i mezzi di trasporto della Società a sua disposizione soltanto nel rispetto delle indicazioni del regolamento aziendale. Il dipendente non usa durante l'orario di lavoro

i propri strumenti di comunicazione in via continuativa, rispondendo a sms, chat line private e accesso a social network.

- **dovere di correttezza nel comportamento con il pubblico**, il dipendente in rapporto con il pubblico si fa riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dalla Società, salvo diverse disposizioni di servizio, anche in considerazione della sicurezza dei dipendenti, opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, opera nella maniera più completa e accurata possibile. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato all'ufficio competente. Il dipendente, fatte salve le norme sul segreto d'ufficio, fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio dei quali ha la responsabilità od il coordinamento. Nelle operazioni da svolgersi e nella trattazione delle pratiche il dipendente rispetta, salvo diverse esigenze di servizio o diverso ordine di priorità stabilito dalla Società, l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto con motivazioni generiche. Il dipendente rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde senza ritardo ai loro reclami. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti della Società. Il dipendente cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati da disciplinary e regolamenti. Il dipendente opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità. Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative, in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso. Rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento. Il dipendente osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia

di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente.

Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri

La violazione dei suddetti doveri integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio e dà luogo anche a responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile del dipendente, essa è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento e all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio della Società. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi, incluse quelle espulsive che possono essere applicate esclusivamente nei casi, da valutare in relazione alla gravità, di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 4, qualora concorrano la non modicità del valore del regalo o delle altre utilità e l'immediata correlazione di questi ultimi con il compimento di un atto o di un'attività tipici dell'ufficio, 5, comma 2, 14, comma 2, primo periodo, valutata ai sensi del primo periodo. La disposizione di cui al secondo periodo si applica altresì nei casi di recidiva negli illeciti di cui agli articoli 4, comma 6, 6, comma 2, esclusi i conflitti meramente potenziali, e 13, comma 9, primo periodo. I contratti collettivi possono prevedere ulteriori criteri di individuazione delle sanzioni applicabili in relazione alle tipologie di violazione del presente codice.

Resta ferma la comminazione del licenziamento senza preavviso per i casi già previsti dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi ed inoltre restano fermi gli ulteriori obblighi e le conseguenti ipotesi di responsabilità disciplinare dei dipendenti previsti da norme di legge, di regolamento o dai contratti collettivi.