

Forestas

*Agenzia forestale regionale pro s'isvilupu de su
territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna*

**Agenzia forestale regionale per lo sviluppo
del territorio e dell'ambiente della Sardegna**



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

REGOLAMENTO SUI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI **DELL'AGENZIA FORESTAS E SULL'ACCESSO A** **DOCUMENTI, DATI E INFORMAZIONI**



INDICE

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

TITOLO - I NORME GENERALI

Articolo 1 Oggetto del Regolamento pag. 5

Capo II - FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA AMMINISTRATIVA

TITOLO I - I procedimenti amministrativi

Articolo 2 Regolamentazione dei procedimenti amministrativi pag. 5

Articolo 3 Individuazione dei procedimenti amministrativi pag. 6

Articolo 4 Vendita del miele pag. 6

Articolo 5 Vendita del materiale di propagazione forestale pag. 6

Articolo 6 Vendita della fauna selvatica pag. 6

Articolo 7 Vendita assortimenti legnosi pag. 7

Articolo 8 Vendita di sughero pag. 7

Articolo 9 Concessioni aree per dislocazione apiari pag. 7

Articolo 10 Autorizzazione allo svolgimento di manifestazioni ed al transito nei compendi forestali pag. 7

Articolo 11 Concessioni per l'installazione di impianti fissi di telecomunicazioni pag. 8

Articolo 12 Concessioni aree per pascolamento bestiame pag. 8

Art. 13 Concessione dello stand itinerante "I Tesori Naturali di un'Isola" pag. 8

Art. 14 Concessione strutture pag. 9

CAPO III – ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE

TITOLO I TIPOLOGIE DI ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE

Articolo 15 Atti e provvedimenti dell'Agenzia pag. 9

Articolo 16 Pareri obbligatori pag. 10

Articolo 17 Accordi con soggetti pubblici pag. 10

Titolo II COMPETENZE DELL'UFFICIALE ROGANTE

Articolo 18 Atti di competenza dell'ufficiale rogante pag. 11

Articolo 19 Adempimenti preliminari alla stipula dell'atto pag. 11

Articolo 20 Repertorio degli atti pag. 12

Articolo 21 Tenuta e vidimazione del Repertorio pag. 12

Articolo 22 Conservazione degli atti pag. 13

Articolo 23 Nomina dell'ufficiale rogante pag. 13

Articolo 24 Divieti e incompatibilità pag. 13

CAPO IV – IL PROCEDIMENTO D'ACCESSO

TITOLO I DEFINIZIONI E FINALITÀ DEL PROCEDIMENTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Articolo 25 Definizioni	pag. 14
Articolo 26 Finalità	pag. 15

TITOLO II ACCESSO DOCUMENTALE

Articolo 27 Ambito di applicazione	pag. 16
Articolo 28 Responsabile del procedimento di accesso	pag. 16
Articolo 29 Soggetti legittimati	pag. 17
Articolo 30 Modalità di Accesso	pag. 17
Articolo 31 Accesso informale	pag. 18
Articolo 32 Accesso formale	pag. 18
Articolo 33 Notifica ai controinteressati	pag. 19
Articolo 34 Accoglimento della richiesta e modalità di accesso	pag. 20
Articolo 35 Costi di riproduzione e di spedizione	pag. 20
Articolo 36 Diniego di accesso	pag. 21
Articolo 37 Accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici	pag. 22
Articolo 38 Differimento del diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici	pag. 22
Articolo 39 Esclusione dell'accesso e divieto di divulgazione degli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici	pag. 23
Articolo 40 Accesso alle offerte tecniche	pag. 24

TITOLO III ACCESSO CIVICO A DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI

Articolo 41 Oggetto dell'accesso civico	pag. 24
Articolo 42 Legittimazione soggettiva	pag. 24
Articolo 43 Presentazione dell'istanza	pag. 24
Articolo 44 Termini del procedimento	pag. 25
Articolo 45 Accoglimento dell'istanza	pag. 26

TITOLO IV ACCESSO GENERALIZZATO

Articolo 46 Oggetto dell'accesso generalizzato	pag. 26
Articolo 47 Presentazione dell'istanza	pag. 26
Articolo 48 Notifica ai controinteressati	pag. 26
Articolo 49 Costi di riproduzione e copia	pag. 27
Articolo 50 Eccezioni assolute all'accesso generalizzato	pag. 27
Articolo 51 Eccezioni relative all'accesso generalizzato	pag. 28
Articolo 52 Richiesta di riesame	pag. 30



Articolo 53 Impugnazioni	pag. 30
Articolo 54 Segreto d'ufficio e professionale	pag. 31
Articolo 55 Norme di rinvio	pag. 31

CAPO V – L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

TITOLO I DISCIPLINA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Articolo 56 Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 32
Articolo 57 Articolazione degli URP	pag. 32
Articolo 58 Funzioni dell'URP	pag. 33
Articolo 59 Dislocazione dell'URP e orari di apertura	pag. 34
Articolo 60 Definizione delle modalità di comunicazione	pag. 33
Articolo 61 Monitoraggio dei servizi	pag. 34
Articolo 62 Carta dei servizi	pag. 35

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

TITOLO I

NORME GENERALI

Articolo 1

Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina i procedimenti di competenza dell'Agenzia Forestale Regionale per lo Sviluppo del Territorio e dell'Ambiente della Sardegna, Forestas, in seguito Agenzia, in attuazione delle disposizioni della legge regionale istitutiva n. 8/2016, dello statuto, del regolamento organizzativo, delle disposizioni di legge nazionali e regionali.

Capo II - PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DI COMPETENZA DELL'AGENZIA

TITOLO I

I procedimenti amministrativi

Articolo 2

Regolamentazione dei procedimenti amministrativi

1. Il Direttore Generale, sentiti i Servizi competenti, procede ad emanare gli atti organizzativi interni necessari ad una puntuale definizione dei procedimenti amministrativi di cui agli articoli successivi.

2. Gli atti organizzativi dovranno necessariamente prevedere:

- l'unità organizzativa responsabile del procedimento e le altre unità organizzative coinvolte
- le fasi del procedimento e l'attività istruttoria preordinata all'emanazione del provvedimento
- l'ufficio al quale deve essere presentata la domanda, prevedendo altresì l'invio della stessa su piattaforma telematica
- i modelli di domanda e l'eventuale ulteriore documentazione da allegare
- i requisiti soggettivi per l'accoglimento della domanda
- i criteri di valutazione della domanda, qualora la stessa consegua a un avviso pubblico
- la pubblicità degli atti e il regime delle comunicazioni

Il prezzo regionale dei prodotti posti in vendita e i canoni delle concessioni rilasciate a titolo oneroso sono approvati dal Direttore Generale sulla base dei criteri generali fissati con atto dall'Amministratore Unico dell'Agenzia e potranno essere aggiornati entro il 31 dicembre di ogni anno ed ogni qualvolta vi sia la necessità di rivedere i prezzi e le categorie prodotte. Il prezzo è portato a conoscenza dell'utenza attraverso la pubblicazione sulla pagina dedicata del sito istituzionale.

Articolo 3

Individuazione dei procedimenti amministrativi

1. Sono di competenza dell'Agenzia i seguenti procedimenti amministrativi:
 1. Vendita miele
 - a) Vendita materiale propagazione forestale
 - b) Vendita fauna selvatica
 - c) Vendita assortimenti legnosi
 - d) Vendita sughero
 - e) Concessioni aree per dislocazione apiari
 - f) Rilascio autorizzazioni per lo svolgimento di manifestazioni ed il transito in compendi forestali
 - g) Concessioni per l'installazione di impianti fissi di telecomunicazioni
 - h) Concessioni pascolo
 - i) Assegnazione di postazioni, allestimenti e mostre itineranti
 - j) Concessione strutture
2. I procedimenti legati alle gare d'appalto, a concorsi e selezioni e alla gestione del bilancio sono oggetto di specifica disciplina.

Articolo 4

Vendita del miele

1. L'Agenzia Forestas procede alla vendita del miele prodotto negli apiari siti presso i propri cantieri forestali.
2. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni.

Articolo 5

Vendita del materiale di propagazione forestale

1. L'Agenzia procede alla vendita del postime autoctono e/o naturalizzato prodotto nei propri vivai.
2. L'atto organizzativo interno stabilisce i casi in cui può essere applicata una riduzione rispetto al prezzo stabilito dal prezzario regionale ovvero è ammessa la cessione gratuita.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni.

Articolo 6

Vendita della fauna selvatica

1. L'Agenzia procede alla vendita dei capi di fauna selvatica, allevata presso i propri Centri di Allevamento autorizzati dall'Assessorato della Difesa Ambiente (ADA) della Regione Sardegna.
2. La fauna selvatica cedibile è costituita dai riproduttori delle specie Lepre e Pernice sarda, destinata unicamente agli allevamenti regolarmente autorizzati dall'ADA.

3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni.

Articolo 7

Vendita assortimenti legnosi

1. L'Agenzia procede alla vendita degli assortimenti legnosi in ceppi, ramaglie, frasche e fascine prodotti negli ambiti territoriali gestiti.
2. L'atto organizzativo interno stabilisce le modalità di assegnazione previa procedura ad evidenza pubblica.
3. La vendita è destinata prioritariamente a soddisfare l'uso domestico delle popolazioni residenti nei territori da cui il legname è ritratto.
4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 60 giorni.

Articolo 8

Vendita di sughero

1. L'Agenzia procede alla vendita del sughero gentile e del sugherone in catasta prodotti negli ambiti territoriali gestiti.
2. L'atto organizzativo interno stabilisce le modalità di assegnazione previa procedura ad evidenza pubblica.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 60 giorni.

Articolo 9

Concessioni aree per dislocazione apiari

1. L'Agenzia concede a privati la dislocazione e conduzione a titolo professionale o non professionale di alveari nei territori gestiti.
2. La concessione di aree per la dislocazione di apiari è a titolo gratuito.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni.

Articolo 10

Autorizzazione allo svolgimento di manifestazioni ed al transito nei compendi forestali

1. Lo svolgimento di manifestazioni sportive agonistiche e non agonistiche, turistiche e similari che comporti il transito su piste e aree ricadenti nei territori gestiti è soggetto ad autorizzazione dell'Agenzia.
2. L'atto organizzativo interno stabilisce i casi in cui può essere applicata una riduzione rispetto al corrispettivo stabilito dal prezzario regionale ovvero è ammessa l'autorizzazione a titolo gratuito.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni qualora la manifestazione per cui è richiesta l'autorizzazione non preveda l'utilizzo di mezzi e risorse dell'Agenzia.



4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 60 giorni qualora la manifestazione per cui è richiesta l'autorizzazione preveda l'utilizzo di mezzi e risorse dell'Agenzia e la partecipazione dello stesso (stand, mostra itinerante, laboratori didattici).

5. Il termine per la conclusione del procedimento è di 90 giorni nei casi di manifestazioni motorizzate di tipo agonistico e non agonistico mediante l'utilizzo di fuoristrada, motocicli, autovetture, quad, ecc.

Articolo 11

Concessioni per l'installazione di impianti fissi di telecomunicazioni

1. L'installazione di impianti fissi di telecomunicazioni e radiocomunicazioni nei compendi gestiti dall'Agenzia è soggetta a concessione.

2. Il termine per la conclusione del procedimento è di 60 giorni qualora non siano richieste pareri o autorizzazioni di altri enti e di 120 giorni nel caso sia necessario acquisire pareri, autorizzazioni da parte di enti pubblici e organi di controllo.

6. La durata della concessione è stabilita in nove anni, rinnovabili nei casi e alle condizioni previsti nell'atto organizzativo che disciplina il procedimento.

7. E' vietata la sub-concessione, se non formalmente autorizzata dall'Agenzia. L'iter per il rilascio di una sub-concessione è disciplinato da apposito atto organizzativo interno.

Articolo 12

Concessione del diritto di erbatico su aree gestite

1. L'Agenzia concede ad allevatori, coltivatori diretti e/o imprenditori agricoli professionali che facciano richiesta, in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti normative, il diritto di erbatico sulle aree gestite .

2. Alla concessione di tali aree non si applica la normativa sui patti agrari di cui alla legge 3 maggio 1982, n. 203 e del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228 relativamente alla durata e alla proroga della concessione.

3. La concessione è rilasciata previa procedura ad evidenza pubblica.

4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 60 giorni.

Articolo 13

Assegnazione di postazioni, allestimenti e mostre itineranti

1. L'Agenzia assegna i propri allestimenti itineranti (quali lo stand "I tesori naturali di un'Isola", l'allestimento "colori e profumi di Sardegna") a soggetti pubblici e privati che ne facciano richiesta in relazione a manifestazioni coerenti con le finalità istituzionali dell'Agenzia, con le direttive del piano di comunicazione istituzionale (rispetto al quale gli allestimenti costituiscono postazioni mobili per le relazioni con il pubblico) e con le linee guida ministeriali per l'educazione ambientale e allo sviluppo sostenibile.



2. L'allestimento è condizionato alla preventiva attestazione, da parte del soggetto richiedente, della sussistenza delle condizioni di agibilità e sicurezza impiantistica dei locali destinati a ospitare la mostra.
3. Lo stand è assegnato a titolo gratuito a enti pubblici e scuole (alle quali sarà riconosciuta priorità nell'assegnazione) e a titolo oneroso a privati, associazioni, ONLUS. L'atto organizzativo interno stabilisce eventuali ulteriori casi in cui lo stand può essere assegnato a titolo gratuito, in considerazione del rilievo regionale o sovraregionale delle manifestazioni e della coerenza delle stesse con le strategie di comunicazione dell'Agenzia.
4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni.

Articolo 14

Concessione strutture

1. L'Agenzia concede a soggetti pubblici e privati le strutture proprie o affidate in gestione.
2. L'atto organizzativo interno stabilisce i casi in cui la concessione avviene a titolo gratuito o oneroso.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni per la concessione a soggetti pubblici che ne facciano richiesta in relazione alle proprie finalità istituzionali e a privati che ne facciano richiesta per finalità non aventi scopo di lucro. Il termine è di 180 giorni negli altri casi.

CAPO III – ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE

TITOLO I

TIPOLOGIE DI ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE

Articolo 15

Atti e provvedimenti dell'Agenzia

1. I procedimenti di cui al titolo che precede sono conclusi con determinazione dirigenziale, secondo la ripartizione di competenze prevista negli atti organizzativi interni che disciplinano i singoli procedimenti.
2. I contratti di cui l'Agenzia è parte, ivi inclusi tutti gli atti di contenuto negoziale comunque denominati (intese, accordi, convenzioni) sono sottoscritti dal dirigente competente in relazione al procedimento da cui il contratto discende ovvero dal direttore del Servizio competente per materia, salvo quanto precisato per gli atti da adottare in forma pubblica amministrativa.
3. Gli atti relativi alla gestione del rapporto di lavoro sono adottati con i poteri del privato datore di lavoro, secondo il riparto di competenze previsto nella struttura organizzativa dell'Agenzia.
4. L'Amministratore Unico adotta propri atti nei casi previsti dall'art 42 comma 2 della LR 8/2016, negli altri casi previsti dalla legge nonché per fornire indirizzi alla struttura amministrativa. Sottoscrive

protocolli di intesa con soggetti pubblici e privati nelle materie di interesse dell'Agenzia, al fine di avviare rapporti di collaborazione su obiettivi condivisi.

Articolo 16

Pareri obbligatori

1. Ai sensi dell'art. 37 della L.R. 8/2016 l'Agenzia provvede alla cura, tutela e conservazione del patrimonio forestale, della biodiversità e del paesaggio anche attraverso l'espressione di pareri obbligatori sugli interventi previsti da terzi che interessano i beni amministrati ed in particolare:

- a) Nel caso di approvazione del Piano Forestale Particolareggiato da parte dei Comuni, qualora il piano comprenda terreni di proprietà dei comuni o di privati, l'Agenzia dovrà fornire un previo parere tecnico, da esprimersi ai sensi dell'art. 16 della L. 241/1990;
- b) Ai sensi dell'art. 3, comma 2, punto 2 della lett. b, della L.R. 1/2009, nei casi in cui i Comuni vogliano procedere all'aumento, alla manutenzione e alla valorizzazione del patrimonio boschivo su terreni che insistano in prossimità di aree interessate da forme gravi di deindustrializzazione, di cave dismesse, di impianti di incenerimento di rifiuti solidi urbani o di produzione di energia da fonte fossile, nonché ricadenti nei comuni che hanno subito rilevante diminuzione degli occupati nel settore della forestale, e siano beneficiari di finanziamenti regionali, gli stessi Comuni possono eseguire direttamente la progettazione e la direzione lavori, ma in tal caso, l'approvazione del progetto è subordinata al parere di conformità dell'Agenzia Forestas;
- c) In ogni caso in cui l'espressione di parere sia richiesta da atti di pianificazione, programmazione e progettazione che interessano i territori amministrati o dalla normativa regionale, nazionale ed europea riguardante le aree protette.

Articolo 17

Accordi con soggetti pubblici

1. In attuazione del principio di leale cooperazione, l'Agenzia conclude accordi con altre amministrazioni, ex art. 15 della L. 241/90, per lo svolgimento, in collaborazione, di attività di interesse comune, in posizione di equiordinazione.

2. L'accordo contiene:

- l'indicazione dello scopo pubblicistico comune;
- il richiamo agli articoli di legge o dello statuto che individuano le funzioni di ciascuna amministrazione, correlate con l'interesse comune da perseguire;
- le specifiche competenze delle amministrazioni coinvolte, complementari e sinergiche, per il migliore soddisfacimento dell'interesse pubblico;
- le modalità per il perseguimento dell'interesse pubblico, effettivamente comune ai partecipanti, da valutarsi alla luce delle finalità istituzionali degli enti coinvolti e dell'Agenzia;
- una reale divisione di compiti, obiettivi e responsabilità.

3. I movimenti finanziari tra i soggetti che sottoscrivono l'accordo devono configurarsi solo come ristoro delle spese sostenute, essendo escluso il pagamento di un vero e proprio corrispettivo, comprensivo di un margine di guadagno.

4. Gli accordi sono firmati dal Direttore Generale.

Titolo II

ATTI DA ADOTTARE IN FORMA PUBBLICA AMMINISTRATIVA

Articolo 18

Atti di competenza dell'Ufficiale Rogante

1. Sono stipulati in forma pubblico-amministrativa, con l'intervento dell'Ufficiale Rogante i seguenti atti:

- a) contratti stipulati a seguito di procedura di gara per importo pari o superiore alla soglia di rilevanza comunitaria;
- b) aste pubbliche e vendite;
- c) restituzione e concessione terreni;
- d) convenzioni aventi ad oggetto la costituzione, la modifica o il trasferimento di diritti reali su beni immobili.

2. I contratti in forma pubblica amministrativa sono redatti con l'osservanza delle norme prescritte dalla legge notarile per gli atti notarili, in quanto applicabili (artt. da 47 - 60 della legge notarile L. 16 febbraio 1913 n. 89 e successive modifiche).

3. Non rientrano nella competenza dell'Ufficiale Rogante i seguenti atti:

- a) le transazioni
- b) le convenzioni ed i protocolli di intesa
- c) i contratti stipulati a seguito di procedura di gara per importo inferiori alla soglia di rilevanza comunitaria.

4. Ferme le competenze rogatorie dell'ufficiale rogante, i contratti aventi ad oggetto donazioni e compravendite immobiliari possono essere affidati al ministero di un notaio esterno. Nella scelta tra il notaio esterno o l'ufficiale rogante interno si tiene conto, oltre che delle difficoltà intrinseche e obiettive connesse allo specifico contratto, dei carichi di lavoro dell'ufficio competente, del numero dei contraenti, dell'entità della spesa a carico dell'Ente. La controparte può sempre richiedere il rogito a ministero del notaio qualora le relative spese siano totalmente a suo carico.

Articolo 19

Adempimenti preliminari alla stipula dell'atto

1. La stipula dell'atto è preceduta dalla verifica, da effettuarsi da parte dell'Ufficiale Rogante, dell'esistenza di tutti i requisiti di legge che consentono la formazione dell'atto pubblico.

2. L'ufficiale Rogante, in particolare, deve accertare l'identità dei contraenti, verificarne la capacità giuridica e la legittimazione a stipulare il contratto, verificare, nel caso di contratto stipulato in modalità elettronica, la validità dei certificati di firma digitale dei contraenti.
3. L'Ufficiale Rogante riceve, prima della stipula dell'atto, la documentazione necessaria per far fronte ai propri adempimenti di natura tributaria.
4. Il pagamento dell'imposta di registro e, nel caso di stipulazione in modalità elettronica, anche il pagamento della imposta di bollo è assolto, da parte del contraente, mediante il modello F23.
5. Il contraente presenta la ricevuta di pagamento al momento della stipula o in un momento immediatamente successivo.

Articolo 20

Repertorio degli atti

1. Il Repertorio degli atti che l'Ufficiale Rogante deve tenere ai sensi dell'art. 100 del Regio decreto 23 maggio 1924, n. 827 è un registro nel quale sono annotati, esclusivamente, gli atti in forma pubblica amministrativa, stipulati alla presenza dell'Ufficiale Rogante dell'Amministrazione e soggetti a registrazione a termine fisso.
2. Il repertorio dell'Agenzia è unico ed è composto di pagine le cui facciate sono numerate e vistate progressivamente. Le annotazioni vanno effettuate senza spazi in bianco né interlinee.
3. La regolare tenuta del Repertorio e la sua corretta conservazione sono assicurate da un ufficio di segreteria, costituito presso la Direzione Generale.
4. In caso di verbalizzazione a cura dell'Ufficiale Rogante delle sedute delle procedure di gara di importo pari o superiore alla soglia di rilevanza comunitaria, i verbali sono repertoriati e inseriti in separato registro ad uso interno contenente la raccolta progressiva degli atti.

Articolo 21

Tenuta e vidimazione del Repertorio

1. Per la tenuta e vidimazione del Repertorio si rinvia alle disposizioni contenute nel TU sull'imposta di registro, D.P.R. 131/1986.

Articolo 22

Conservazione degli atti

1. L'Ufficiale Rogante cura la conservazione degli atti secondo le disposizioni di cui agli artt. 43, 44 e 44 bis del d.lgs 82/2005, relative alle modalità di conservazione dei documenti digitali.
2. Nel caso di atti da conservare in forma cartacea, l'ufficiale rogante è tenuto a conservare con esattezza ed in luogo sicuro, con i relativi allegati, i contratti in fascicoli disposti per ordine cronologico, ai sensi dell'art. 61, comma 1, della Legge notarile (16 febbraio 1913 n. 89). Ai sensi



dell'art. 36 della Legge 24 novembre 2000, n.340, è fatto divieto agli Ufficiali Roganti di asportare, anche temporaneamente, tali atti e documenti dai locali ove gli stessi sono conservati o archiviati, salvo autorizzazione o ordine della competente Autorità Giudiziaria (art.62, ultimo comma 1, della Legge notarile 16 febbraio 1913 n. 89).

3. I contratti di qualsiasi specie non sono mai da comprendersi fra le carte da vendersi o da distruggersi (art. 100 R.D. 23 maggio 1924, n. 827), salva l'applicazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale in materia di dematerializzazione di atti.

Articolo 23

Nomina dell'ufficiale rogante

1. L'Ufficiale Rogante è nominato dal Direttore Generale, preferibilmente fra i dipendenti in possesso della laurea in scienze giuridiche. Nei Servizi Territoriali è di norma individuato quale Ufficiale Rogante il Responsabile dell'Ufficio Amministrativo. In assenza di dipendenti in possesso dei requisiti e delle competenze per la nomina, può essere individuato un dipendente ordinariamente assegnato ad altro Servizio.

2. In considerazione della struttura organizzativa dell'Agenzia, la funzione è esercitata, attraverso propri dipendenti, dai Servizi Centrali e Territoriali, secondo la seguente ripartizione di competenze:

- a) il Servizio Appalti e Contratti cura la stipula dei contratti d'appalto relativi a lavori servizi e forniture da stipularsi in forma pubblica – amministrativa, di competenza dello stesso servizio;
- b) il Servizio Personale e Affari Generali cura la stipula degli atti di restituzione e concessione terreni, nonché delle convenzioni aventi ad oggetto la costituzione, la modifica o il trasferimento di diritti reali su beni immobili – diverse da contratti- di cui l'Agenzia è parte, per le quali è prevista la firma del Direttore Generale;
- c) ciascun Servizio Territoriale cura la stipula dei contratti derivanti da aste e vendite ricadenti nell'ambito territoriale di competenza, nonché di eventuali altri atti, da redigersi in forma pubblica-amministrativa, per i quali è disposta la sottoscrizione del Direttore del Servizio Territoriale.

Articolo 24

Divieti e incompatibilità

1. Ai sensi dell'art. 28 della legge notarile, l'Ufficiale Rogante non può ricevere atti:

- a) espressamente contrari a disposizioni di legge o manifestamente contrari al buon costume o all'ordine pubblico;

b) se vi intervengono come parti il coniuge, i parenti o affini in linea retta, in qualunque grado, ed in linea collaterale fino al terzo grado incluso, ancorché vi intervengano come procuratori, tutori od amministratori;

c) se essi contengono disposizioni che interessino lui stesso, il coniuge o alcuno dei suoi parenti o affini nei gradi di cui alla lettera b), o persone delle quali egli sia procuratore per l'atto da stipularsi.

2. L'Ufficiale Rogante non può, inoltre, assumere contemporaneamente, nell'ambito della medesima procedura di gara, l'incarico di responsabile unico del procedimento, di componente o presidente delle Commissioni giudicatrici, ai sensi dell'art. 77 del decreto legislativo n. 50/2016.

CAPO IV – IL PROCEDIMENTO D'ACCESSO

TITOLO I

DEFINIZIONI E FINALITÀ DEL PROCEDIMENTO DI ACCESSO

Articolo 25

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

a) "**diritto di accesso documentale**" il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi (Capo V della L. 241/1990);

b) "**diritto di accesso civico**" il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati per i quali è stato disatteso l'obbligo di pubblicazione (art. 5, comma 1 del D. Lgs. 33/2013);

c) "**diritto di accesso generalizzato**" il diritto di chiunque di ottenere documenti o dati detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti (art. 5, comma 2 del D. Lgs. 33/2013);

d) "**documento amministrativo**" ogni rappresentazione grafica, foto-cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale;

d) "**interessati all'accesso documentale**" tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso ai documenti;

e) "**controinteressati all'accesso documentale**" tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza;

- f) **“interessati all’accesso civico”** chiunque abbia interesse ad accedere ai dati, informazioni e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni senza alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva;
- g) **interessati all’accesso generalizzato**” chiunque abbia interesse ad accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni senza alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva;
- h) **“controinteressati all’accesso generalizzato”** tutti i soggetti che subirebbero un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati: protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia; libertà e segretezza della corrispondenza; interessi economici e commerciali, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali;
- i). **RP**, è il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 5 della L 241/90 e dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016;
- l) **“Codice dei Contratti pubblici”** il D. Lgs. n. 50/2016;
- m) **“Decreto trasparenza”** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Art. 26

Finalità

1. L'accesso ai documenti amministrativi disciplinato dalla L. 241/1990, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa dell'Agenzia, al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.
2. La finalità dell'accesso documentale ex legge n. 241/1990 è quella di porre i soggetti interessati in grado di esercitare al meglio le facoltà - partecipative e/o oppositive e difensive - che l'ordinamento attribuisce loro a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari. L'accesso documentale opera sulla base di norme e presupposti diversi da quelli afferenti l'accesso civico e l'accesso generalizzato.
3. L'accesso civico, quale applicazione della trasparenza, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza, integrità e lealtà nel servizio alla nazione, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali. Esso è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.
4. L'Agenzia, secondo quanto disposto dall'art. 5 del D. Lgs. 33/2013, come sostituito dall'art. 6 del D. Lgs. 97/2016, garantisce la libertà di accesso di chiunque ai propri documenti e dati, oltre a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la

partecipazione al dibattito pubblico, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

TITOLO II ACCESSO DOCUMENTALE

Art. 27

Ambito di applicazione

1. Le disposizioni di cui al presente regolamento si applicano a tutte le articolazioni organizzative dell'Agenzia.
2. L'attuazione del diritto di accesso è demandato al Servizio che detiene il documento, che dovrà adottare le necessarie misure operative e funzionali occorrenti per consentirne l'esercizio.
3. La richiesta di accesso deve riguardare documenti amministrativi materialmente esistenti e detenuti alla stessa data dall'Agenzia.
4. L'accesso è consentito sia a documenti originali sia a copie di essi; possono inoltre formare oggetto del diritto di accesso singole parti di documenti ovvero copie parziali degli stessi; ove opportuno le copie parziali comprendono la prima e l'ultima pagina del documento, con indicazione delle parti omesse.
5. L'accoglimento della richiesta di accesso a un documento comporta, di norma, anche la facoltà di accesso, su richiesta, a tutti gli altri documenti in esso richiamati, fatte salve le eccezioni previste da norme di legge o dal presente regolamento.
6. Il diritto di accesso è esercitato relativamente a documenti individuati o facilmente individuabili. Non sono ammesse richieste generiche o relative ad intere categorie di documenti che comportino lo svolgimento di attività di indagine e di elaborazione da parte degli uffici dell'Agenzia.
7. Il diritto di accesso non è esercitabile nei confronti dei documenti amministrativi per i quali il tempo di conservazione sia ormai concluso e la richiesta di accesso non è ammissibile qualora sia preordinata ad un controllo generalizzato dell'operato della Pubblica Amministrazione.

Articolo 28

Responsabile del procedimento di accesso

1. Ai fini del presente regolamento, il RP di accesso è il Dirigente del Servizio al quale afferisce il documento oggetto dell'accesso.
2. Il RP cura i rapporti con i soggetti legittimati a richiedere l'accesso e provvede a quanto necessario per l'esercizio del loro diritto, secondo le modalità stabilite dal presente regolamento.
3. In particolare, il suddetto RP deve:
 - a) ricevere la richiesta di accesso;
 - b) provvedere alla identificazione del richiedente ed alla verifica della sua legittimazione ad esercitare il diritto;



- c) decidere sull'ammissibilità della richiesta;
- d) comunicare agli interessati l'esclusione, il differimento o la limitazione del diritto di accesso.

4. Il RP può affidare ad altro dipendente l'attività istruttoria ed ogni altro adempimento inerente il procedimento, mantenendone comunque la responsabilità.

5. Il RP approva le risultanze dell'istruttoria, adottando il provvedimento finale di accoglimento o di diniego dell'accesso.

Articolo 29

Soggetti legittimati

1. Il diritto di accesso documentale è riconosciuto a chiunque, sia esso persona fisica o giuridica, abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento oggetto dell'accesso.
2. Il diritto di cui al 1° comma è riconosciuto anche ad associazioni e comitati portatori di interessi pubblici o diffusi, previo accertamento della legittimazione e della natura dell'interesse giuridico di cui sono portatori per finalità normativa o statutaria.

Articolo 30

Modalità di Accesso

1. Il diritto di accesso documentale può essere esercitato in via informale o formale, comunque su richiesta motivata, e si realizza attraverso l'esame del documento o l'estrazione di copia ovvero mediante altra modalità idonea a consentire l'esame dell'atto in qualsiasi forma ne sia rappresentato il contenuto. La visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati compatibilmente con le esigenze dell'Ufficio e nei termini di legge.
2. Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente rilevante direttamente collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso, nonché, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.
3. Coloro che presentano richiesta di accesso per conto di enti, persone giuridiche, associazioni o altri organismi, devono qualificarsi legali rappresentanti degli stessi ovvero dichiarare la carica ricoperta o la funzione svolta, che legittima l'esercizio del diritto per conto dei soggetti rappresentati.
4. Qualora la richiesta pervenga mediante servizio postale, via fax o posta elettronica, la stessa potrà essere evasa previa esibizione del documento di identità o trasmissione di copia del medesimo.
5. Il diritto di accesso agli atti del processo di asta elettronica può essere esercitato mediante l'interrogazione delle registrazioni di sistema informatico che contengono la documentazione in

formato elettronico dei detti atti ovvero tramite l'invio ovvero la messa a disposizione di copia degli atti.

Articolo 31

Accesso informale

1. L'accesso informale è consentito qualora non vi siano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse ed il documento sia immediatamente disponibile e può essere esercitato anche mediante richiesta verbale.
2. La richiesta di accesso, presentata al dirigente responsabile dell'unità organizzativa, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta dal RP mediante esibizione del documento, eventuale trascrizione manuale dello stesso, estrazione di copia o esperimento congiunto di tali operazioni, ovvero altra modalità ritenuta idonea.
3. Nel caso in cui le esigenze dell'Ufficio dovessero imporre una consegna differita, l'addetto indicherà il giorno in cui sarà possibile ritirare le riproduzioni, ovvero provvederà alla spedizione delle stesse.
4. Al termine della visione o al momento del ritiro o della ricezione delle copie, il richiedente rilascerà apposita dichiarazione nella quale indicherà che la sua richiesta è stata soddisfatta.
5. Il RP, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare richiesta formale di accesso.

Articolo 32

Accesso formale

1. Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse meritevole di tutela alla stregua delle informazioni e della documentazione fornita o sull'accessibilità del documento o per l'esistenza di controinteressati, oppure nel caso in cui venga richiesto il rilascio di un documento in copia conforme all'originale, l'interessato è invitato a presentare richiesta d'accesso formale.
2. L'interessato può in ogni caso presentare richiesta formale d'accesso ai documenti.
3. La richiesta di accesso deve contenere:
 - a) le complete generalità del richiedente con relativi recapiti e numeri di telefono;
 - b) gli estremi del documento di identificazione del richiedente o la dichiarazione di conoscenza personale da parte dell'addetto alla ricezione;
 - c) l'eventuale titolo di rappresentanza del soggetto interessato;



- d) gli estremi del documento oggetto della richiesta ed eventualmente del procedimento in cui è inserito, ovvero, in caso di mancata conoscenza di essi, indicazione di tutti gli elementi che ne consentano l'individuazione;
 - e) l'indicazione delle modalità con cui si intende esercitare il diritto di accesso, specificando se si tratta di visione, di estrazione di copia o di entrambe ovvero di richiesta di copia conforme;
 - f) l'indicazione delle modalità con cui si intende eventualmente ricevere la documentazione;
 - g) l'idonea motivazione da cui sia possibile valutare la legittimità dell'accesso;
 - h) la data e la sottoscrizione.
4. Ove pervenga una richiesta formale che riguardi un'Amministrazione diversa nei cui confronti il diritto di accesso deve essere esercitato, la stessa viene immediatamente trasmessa all'Amministrazione competente e di tale trasmissione è data comunicazione all'interessato. Nello stesso modo si procede qualora la richiesta sia indirizzata o comunque pervenga a un Servizio dell'Agenzia diverso da quello competente a trattarla.
5. Qualora la richiesta pervenga mediante servizio postale, via fax o posta elettronica, la stessa potrà essere evasa previa esibizione del documento di identità o trasmissione di copia del medesimo.
6. Ove la richiesta risulti irregolare o incompleta, il RP è tenuto a darne comunicazione al richiedente entro dieci giorni con raccomandata con avviso di ricevimento o con altro mezzo idoneo a comprovarne la ricezione. In tale caso, il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla data di presentazione della richiesta corretta.
7. Il procedimento di accesso formale deve concludersi entro il termine di trenta giorni dalla data di protocollazione in arrivo della richiesta.

Articolo 33

Notifica ai controinteressati

1. Qualora, in base alla natura del documento richiesto o degli altri documenti in esso richiamati, risulti l'esistenza di controinteressati, il RP è tenuto a dare comunicazione agli stessi dell'istanza di accesso mediante pec, fax o raccomandata a/r.
2. Entro dieci giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, i controinteressati possono presentare motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, il RP provvede in merito all'istanza di accesso dopo aver accertato la ricezione della comunicazione della medesima da parte dei controinteressati.

Articolo 34

Accoglimento della richiesta e modalità di accesso

1. Ove non sussistano ragioni per differire o negare il diritto d'accesso, la richiesta viene accolta.
2. La comunicazione dell'accoglimento della richiesta formale di accesso contiene l'indicazione della sede e dell'ufficio presso cui rivolgersi per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia.
3. Il richiedente potrà esercitare il diritto di accesso nella modalità specificata nella richiesta, ossia mediante:
 - a) esame dei documenti oggetto della richiesta;
 - b) esame dei documenti oggetto della richiesta ed estrazione di copia degli stessi;
 - c) estrazione di copia dei documenti oggetto della richiesta.
4. L'esame è effettuato dal richiedente o da persona da questi incaricata, previa produzione di delega scritta, presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta, nelle ore di ufficio, alla presenza del personale addetto, ovvero nel giorno concordato dall'ufficio con il richiedente.
5. E' possibile prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione, mentre non è possibile procedere ad alcun tipo di riproduzione (fotografie, utilizzo di penna scanner, etc.).
6. E' vietato alterare con segni o in qualsiasi altro modo i documenti presi in visione o asportarli in altro luogo.
7. Il ritiro delle copie può essere effettuato oltre che dal richiedente, da un incaricato munito di delega, previa produzione della ricevuta di versamento dei costi di copia, in misura corrispondente a quanto indicato nella comunicazione di accoglimento.
8. Qualunque sia la modalità di esercizio del diritto, il RP provvederà alla redazione di apposito verbale in cui dovranno essere specificate le generalità della persona incaricata del ritiro.
9. Il verbale è redatto in duplice originale controfirmato dal richiedente o dal delegato, di cui uno sarà conservato agli atti dell'amministrazione, uno è rilasciato all'istante.
10. Il richiedente, o la persona delegata, possono chiedere copia in formato cartaceo dei documenti visionati e, qualora sia possibile, copia su appositi supporti informatizzati (previo eventuale rimborso dei costi vivi).
11. Trascorsi trenta giorni dalla comunicazione al richiedente dell'accettazione della richiesta di accesso senza che questi abbia preso visione del documento, il richiedente è considerato rinunciatario, fatto salvo il pagamento delle spese previste dal presente regolamento.

Articolo 35

Costi di riproduzione e di spedizione

1. L'esercizio del diritto di accesso mediante visione dei documenti è gratuito.



2. Il rilascio di copia dei documenti è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione, al pagamento dell'imposta di bollo, ove previsto dalla legge, nonché dei costi dell'invio a mezzo posta di quanto richiesto.
3. L'imposta di bollo è dovuta per il rilascio della copia conforme su eventuale richiesta dell'interessato, ai sensi del DPR 642/72, come modificato dal DPR 955/82.
4. I costi delle marche sono calcolati per foglio, composto da quattro facciate unite o rilegate tra di loro in modo da costituire un atto unico recante nell'ultima facciata la dichiarazione di conformità all'originale, e sono determinati periodicamente per legge.
5. L'importo (stabilito per legge, alla quale si rinvia per successivi adeguamenti) è pari a euro 16,00 per marca da bollo ogni 4 fogli/facciate ovvero 100 linee scritte a mezzo stampa.
6. Gli importi a carico del richiedente per il rilascio di copie sono determinati in conformità all'Allegato 1 della D.G.R. n. 38/5 del 6.08.2009, o agli eventuali atti successivi che regolamentino la materia.
7. Il pagamento deve essere effettuato non oltre il momento del ritiro delle copie, mediante bonifico bancario intestato all'Agenzia Forestas, con indicazione specifica della causale: accesso atti + nome e cognome del richiedente tramite le coordinate riportate sul portale istituzionale dell'Amministrazione.

Articolo 36

Diniego di accesso

1. Ai sensi dell'art. 24 della L. 241/1990, il diritto di accesso è escluso nei confronti di:
 - a) documenti riguardanti l'attività dell'Agenzia diretta all'adozione di atti amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione;
 - b) documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi nelle procedure selettive;
 - c) documenti che riguardano la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano stati forniti all'Agenzia dagli stessi soggetti cui si riferiscono.
2. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.
3. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile per la tutela della propria posizione giuridica e, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute, se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato, ovvero consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.



4. Sono sottratti all'accesso i pareri legali che attengono alle tesi difensive, relative ad un procedimento giurisdizionale, ad una fase precontenziosa o ad una lite potenziale.
5. Sono, invece, accessibili i pareri legali che, per l'effetto di un richiamo esplicito nel provvedimento finale, costituiscono atti endoprocedimentali che condizionano la scelta dell'amministrazione.
6. In ogni caso, i documenti non possono essere sottratti all'accesso ove sia sufficiente far ricorso al potere di differimento per assicurare una tutela agli interessi dei soggetti coinvolti nel provvedimento richiesto, ovvero per salvaguardare esigenze di riservatezza dell'Agenzia specie nella fase preparatoria di provvedimenti, in relazione a documenti la cui conoscenza possa compromettere il buon andamento dell'azione amministrativa.
7. L'atto che dispone il differimento dell'accesso ne indica la motivazione e la durata, nei limiti strettamente necessari al rispetto delle finalità previste nel precedente comma ed è comunicato al richiedente, per iscritto, entro il termine stabilito per l'accesso.

Articolo 37

Accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici

1. L'accesso agli atti relativi all'affidamento di un contratto pubblico è soggetto alla disciplina speciale di cui all'art. 53 del D. Lgs. 50/2016. Le disposizioni (di carattere generale e speciale) contenute negli artt. 22 e seguenti della L. 241/90 troveranno applicazione in mancanza di una disposizione derogatoria del Codice dei Contratti pubblici.

Articolo 38

Differimento del diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici

1. Il diritto di accesso è differito:
 - a) nelle procedure aperte, in relazione all'elenco dei soggetti che hanno presentato offerte, fino alla scadenza del termine per le presentazioni delle medesime;
 - b) nelle procedure ristrette e negoziate e nelle gare informali, in relazione all'elenco dei soggetti che hanno fatto richiesta di invito o che hanno segnalato il loro interesse, e in relazione all'elenco dei soggetti che sono stati invitati a presentare offerte e all'elenco dei soggetti che hanno presentato offerte, fino alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte medesime. Ai soggetti la cui richiesta sia stata respinta è consentito l'accesso all'elenco dei soggetti che hanno fatto richiesta di invito o che hanno segnalato il loro interesse, dopo la comunicazione ufficiale dei nominativi dei candidati da invitare;
 - c) in relazione alle offerte, fino all'aggiudicazione;
 - d) in relazione al procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta, fino all'aggiudicazione.

2. L'accesso alla documentazione amministrativa e ai verbali delle sedute pubbliche è ammesso dopo la conclusione delle stesse e comunque prima dell'aggiudicazione.
3. Qualora il RP ritenga sussistere una causa di differimento che impedisca l'accoglimento della richiesta di accesso, ne dà comunicazione motivata al richiedente, indicando i motivi del differimento e la durata del differimento stesso.
4. Gli adempimenti in materia di trasparenza, ex art. 29 del Codice dei contratti, dovranno essere effettuati nel rispetto di quanto prescritto nel presente articolo.

Articolo 39

Esclusione dell'accesso e divieto di divulgazione degli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici

1. Sono esclusi dal diritto di accesso, ai sensi dell'art. 53, comma 5, D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto nel successivo articolo 7, i documenti di seguito indicati:

a) le informazioni fornite nell'ambito delle offerte, ovvero a giustificazione delle medesime e che costituiscano, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici e commerciali.

I segreti industriali e commerciali non devono essere semplicemente asseriti, ma congruamente motivati e deve essere dato un principio di prova.

Spetta al RP valutare la fondatezza dell'istanza.

Potranno essere esclusi dal diritto di accesso, sulla base delle risultanze dell'istruttoria, gli elaborati grafici progettuali, le relazioni-progetto e in generale le informazioni e i documenti che riguardano i metodi di produzione o le strategie aziendali delle imprese suscettibili di rivelare il know-how industriale e commerciale;

b) i pareri legali redatti dall'Ufficio Legale dell'Agenzia, nonché quelli redatti da professionisti esterni per la soluzione di liti in atto o potenziali relativi all'affidamento di contratti pubblici;

c) le relazioni riservate del direttore dei lavori/direttore dell'esecuzione e dell'organo di collaudo/soggetto incaricato della verifica di conformità sulle domande e sulle riserve del soggetto esecutore del contratto;

d) le soluzioni tecniche e ai programmi per elaboratore utilizzati dalla stazione appaltante o dal gestore del sistema informatico per le aste elettroniche, ove coperti da diritti di privativa intellettuale.

2. Quando il RP ritenga sussistere una causa di esclusione che impedisca l'accoglimento della richiesta di accesso, ne dà comunicazione motivata al richiedente, indicando i motivi ostativi all'accoglimento della richiesta secondo quanto previsto dall'art. 36 del presente regolamento.

Articolo 40

Accesso alle offerte tecniche



1. Nel caso in cui l'accesso riguardi informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito delle offerte ovvero a giustificazione delle medesime, questi dovranno essere invitati a indicare, con comprova e motivazione mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio, le parti dell'offerta che costituiscono segreti tecnici o commerciali, ove non lo abbiano già fatto in sede di partecipazione alla gara.
2. L'accesso alle informazioni che costituiscano, secondo la dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali, è comunque consentito al concorrente che lo chieda in vista della difesa in giudizio dei propri interessi, in relazione alla procedura di affidamento del contratto. Non deve trattarsi di mere finalità conoscitive, ma di concrete esigenze difensive dell'istante anche in riferimento ad un giudizio potenziale.
3. Possono esercitare il diritto di accesso alle proposte degli altri concorrenti i soggetti utilmente ammessi alla ponderazione comparativa delle offerte, in quanto titolari di una posizione qualificata e differenziata (e non quindi quelli esclusi che a tale fase non hanno partecipato), laddove il pregiudizio lamentato trovi fondamento nell'attività di selezione e valutazione delle offerte.
4. La Stazione Appaltante può adottare accorgimenti utili ad evitare la divulgazione di eventuali segreti tecnici o commerciali, mascherando o inibendo l'estrazione di copia di quelle parti dei documenti da cui potrebbero trarsi tali informazioni, se e nella misura in cui la loro acquisizione non risulti, in ogni caso, utile al richiedente per la difesa dei propri interessi.

TITOLO III

ACCESSO CIVICO A DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI

Articolo 41

Oggetto dell'accesso civico

1. L'accesso civico sancisce il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati che l'agenzia abbia omesso di pubblicare, pur avendone l'obbligo ai sensi del Decreto Trasparenza.

Articolo 42

Legittimazione soggettiva

1. L'esercizio del diritto di accesso civico non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente.
2. L'istanza di accesso civico, contenente le complete generalità del richiedente con relativi recapiti e numeri di telefono, identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione.

Articolo 43

Presentazione dell'istanza



1. L'istanza di accesso civico può essere trasmessa anche per via telematica, secondo le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs. 82/2005, ed è presentata, in alternativa, ad uno dei seguenti uffici:

- al Servizio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- al Servizio indicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Agenzia;
- al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente.
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

2. Il RP dell'accesso civico è il Dirigente del Servizio che detiene i documenti, dati e informazioni oggetto dell'accesso, il quale può affidare ad altro dipendente l'attività istruttoria ed ogni altro adempimento inerente il procedimento, mantenendone comunque la responsabilità.

3. Nel caso in cui l'istanza sia stata presentata direttamente al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, Responsabile del procedimento sarà lo stesso RPCT.

4. Qualora l'istanza di accesso civico sia stata presentata al Servizio che detiene i dati, informazioni e documenti oggetto di pubblicazione, il Dirigente del Servizio provvede a trasmetterla al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza qualora risulti effettivamente inadempito l'obbligo di pubblicazione.

5. Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ha l'obbligo di segnalare, (ai sensi dell'art. 43 comma 5 del D. Lgs 33/2013) in relazione alla loro gravità, i casi di inadempimento o di adempimento parziale all'obbligo di pubblicazione all'ufficio di disciplina, ai fini dell'eventuale attivazione del procedimento disciplinare. Il responsabile segnala altresì gli inadempimenti al vertice politico dell'amministrazione, all'Organismo Interno di Valutazione ai fini dell'attivazione delle altre forme di responsabilità.

6. Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultano essere già pubblicati sul sito istituzionale dell'Agenzia nel rispetto della normativa vigente, il RP indica tempestivamente al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Articolo 44

Termini del procedimento

1. Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato, in relazione ai casi ed ai limiti stabiliti, nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente.

2. Il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza può chiedere agli uffici dell'Agenzia informazioni sull'esito delle istanze.

Articolo 45

Accoglimento dell'istanza

1. In caso di accoglimento, il RP provvede a pubblicare sul sito i dati, le informazioni o i documenti richiesti e a comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione dello stesso, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale.

TITOLO IV ACCESSO GENERALIZZATO

Articolo 46

Oggetto dell'accesso generalizzato

1. Chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dall'Agenzia, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del Decreto Trasparenza, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del medesimo Decreto.
2. Decorsi i termini di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, i dati, le informazioni e i documenti detenuti dall'Agenzia sono accessibili ai sensi del presente titolo.

Articolo 47

Presentazione dell'istanza

1. L'istanza di accesso generalizzato può essere trasmessa anche per via telematica, secondo le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs. 82/2005, ed è presentata, in alternativa, ad uno dei seguenti uffici:
 - al Servizio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
 - al Servizio indicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Agenzia;
 - all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
2. Il RP dell'accesso generalizzato è il Dirigente del Servizio che detiene i documenti, dati e informazioni oggetto dell'accesso il quale può affidare ad altro dipendente l'attività istruttoria ed ogni altro adempimento inerente il procedimento, mantenendone comunque la responsabilità.

Articolo 48

Notifica ai controinteressati

1. L'ufficio cui è indirizzata la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati ai sensi dell'articolo 5-bis, comma 2 del Decreto Trasparenza, è tenuto a darne comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione.

2. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso.
3. A decorrere dalla data di invio della comunicazione ai controinteressati, il termine di 30 giorni per la conclusione del procedimento di accesso generalizzato è sospeso fino all'eventuale opposizione dei controinteressati.
4. Decorsi dieci giorni dall'ultima data di ricezione della comunicazione ai controinteressati, il RP provvede sulla richiesta di accesso, accertata la ricezione delle comunicazioni inviate ai controinteressati, in seguito alla valutazione del bilanciamento tra l'interesse pubblico alla trasparenza e l'interesse del controinteressato alla tutela dei dati personali.
5. In caso di accoglimento della richiesta di accesso generalizzato, nonostante l'opposizione del controinteressato, salvi i casi di comprovata indifferibilità, il RP ne dà comunicazione al controinteressato e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato al fine di consentire allo stesso l'esercizio della facoltà di richiedere il riesame.
6. Il RP accoglie la richiesta di accesso quando risulta accertata la prevalenza dell'interesse perseguito dal richiedente rispetto al diritto del controinteressato.
7. Nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, secondo quanto previsto dall'art. 50 del presente Regolamento.

Articolo 49

Costi di riproduzione e di spedizione

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, secondo quanto indicato nell'articolo 35.

Articolo 50

Eccezioni assolute all'accesso generalizzato

1. Il diritto di accesso generalizzato è escluso:
 - 1.1.) nei casi di segreto di Stato (art. 39, legge n. 124/2007) e nei casi in cui l'accesso è subordinato dalla disciplina vigente al rispetto di specifiche condizioni, modalità o limiti inclusi quelli di cui all'art. 24, 1° comma, legge n. 241/1990. Ai sensi di quest'ultima norma il diritto di accesso è escluso:
 - 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;



b) nei confronti dell'attività dell'Agenzia diretta all'emanazione di atti amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;

c) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.

1.2.) nei casi di divieti di accesso o divulgazione previsti dalla legge tra cui:

- il segreto statistico (D. Lgs 322/1989)
- il segreto bancario (D. Lgs. 385/1993)
- il segreto scientifico e il segreto industriale (art. 623 c.p.)
- il segreto istruttorio (art.3 29 c.p.p.)
- il segreto sul contenuto della corrispondenza (art.616 c.p.)
- i divieti di divulgazione connessi al segreto d'ufficio (art.15, D.P.R. 3/1957)
- i dati idonei a rivelare lo stato di salute, ossia a qualsiasi informazione da cui si possa desumere, anche indirettamente, lo stato di malattia o l'esistenza di patologie dei soggetti interessati, compreso qualsiasi riferimento alle condizioni di invalidità, disabilità o handicap fisici e/o psichici (art. 22, comma 8, del Codice; art. 7-bis, 6° comma, D. Lgs. n. 33/2013)
- i dati idonei a rivelare la vita sessuale (art. 7-bis, c. 6, D. Lgs. n. 33/2013)

2. Tale categoria di eccezioni all'accesso generalizzato è prevista dalla legge ed ha carattere tassativo. In presenza di tali eccezioni l'Agenzia è tenuta a rifiutare l'accesso trattandosi di eccezioni poste da una norma di rango primario, sulla base di una valutazione preventiva e generale, a tutela di interessi pubblici e privati fondamentali e prioritari rispetto a quello del diritto alla conoscenza diffusa.

Articolo 51

Eccezioni relative all'accesso generalizzato

1. L'accesso civico è rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno degli interessi pubblici inerenti a:

- a) la sicurezza pubblica e l'ordine pubblico
- b) la sicurezza nazionale
- c) la difesa e le questioni militari
- d) le relazioni internazionali
- e) la politica e la stabilità finanziaria ed economica dello Stato
- f) la conduzione di indagini sui reati e il loro perseguimento.

In particolare, sono sottratti all'accesso, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto:



- gli atti, i documenti e le informazioni concernenti azioni di responsabilità di natura civile, penale e contabile, rapporti e denunce trasmesse dall'Autorità giudiziaria e comunque atti riguardanti controversie pendenti, nonché i certificati penali;

- i rapporti con la Procura della Repubblica e con la Procura regionale della Corte dei Conti e richieste o relazioni di dette Procure ove siano nominativamente individuati soggetti per i quali si manifesta la sussistenza di responsabilità amministrative, contabili o penali;

g) il regolare svolgimento di attività ispettive preordinate ad acquisire elementi conoscitivi necessari per lo svolgimento delle funzioni di competenza dell'Agenzia. In particolare sono sottratti all'accesso, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto:

- gli atti, i documenti e le informazioni concernenti segnalazioni, atti o esposti di privati, di organizzazioni sindacali e di categoria o altre associazioni fino a quando non sia conclusa la relativa fase istruttoria o gli atti conclusivi del procedimento abbiano assunto carattere di definitività, qualora non sia possibile soddisfare prima l'istanza di accesso senza impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa o compromettere la decisione finale;

- le notizie sulla programmazione dell'attività di vigilanza, sulle modalità ed i tempi del suo svolgimento, le indagini sull'attività degli uffici, dei singoli dipendenti o sull'attività di enti pubblici o privati su cui l'Agenzia esercita forme di vigilanza;

- verbali ed atti istruttori relativi alle commissioni di indagine il cui atto istitutivo preveda la segretezza dei lavori;

3. L'accesso generalizzato è altresì rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati:

a) la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia.

In particolare, sono sottratti all'accesso, a titolo esemplificativo, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto, i seguenti atti, documenti ed informazioni:

- documenti di natura sanitaria e medica ed ogni altra documentazione riportante notizie di salute o di malattia relative a singole persone, compreso qualsiasi riferimento alle condizioni di invalidità, disabilità o handicap fisici e/o psichici;

- la comunicazione di dati sensibili e giudiziari ex D. Lgs. n. 193/2003;

- notizie e documenti relativi alla vita privata e familiare, al domicilio ed alla corrispondenza delle persone fisiche, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

b) la libertà e la segretezza della corrispondenza.

In particolare sono sottratti all'accesso, a titolo esemplificativo, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto, i seguenti atti, documenti ed informazioni:

- gli atti presentati da un privato, a richiesta dell'Agenzia, entrati a far parte del procedimento e che integrino interessi strettamente personali, sia tecnici, sia di tutela dell'integrità fisica e psichica, sia finanziari, per i quali lo stesso privato chiede che siano riservati e quindi preclusi all'accesso;



- gli atti di ordinaria comunicazione tra enti diversi e tra questi ed i terzi, non utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, che abbiano un carattere confidenziale e privato;

c) gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.

4. Il RP è tenuto a verificare e valutare, una volta accertata l'assenza di eccezioni assolute, se l'ostensione degli atti possa determinare un pregiudizio concreto e probabile agli interessi indicati dal legislatore; deve necessariamente sussistere un preciso nesso di causalità tra l'accesso ed il pregiudizio. Il pregiudizio concreto va valutato rispetto al momento ed al contesto in cui l'informazione viene resa accessibile.

5. I limiti all'accesso generalizzato per la tutela degli interessi pubblici e privati individuati nei commi precedenti si applicano unicamente per il periodo nel quale la protezione è giustificata in relazione alla natura del dato.

6. L'accesso generalizzato non può essere negato ove, per la tutela degli interessi pubblici e privati individuati nei commi precedenti, sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.

7. Qualora i limiti di cui ai commi precedenti riguardano soltanto alcuni dati o alcune parti del documento richiesto deve essere consentito l'accesso parziale utilizzando, se del caso, la tecnica dell'oscuramento di alcuni dati; ciò in virtù del principio di proporzionalità che esige che le deroghe non eccedano quanto è adeguato e richiesto per il raggiungimento dello scopo perseguito.

8. Per la definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso generalizzato di cui al presente articolo, si rinvia altresì alle linee guida vigenti recanti indicazioni operative dell'Autorità Nazionale anticorruzione, adottate ai sensi dell'art. 5-bis del Decreto Trasparenza, che si intendono qui integralmente richiamate.

Articolo 52

Richiesta di riesame

1. Il richiedente, nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso generalizzato o di mancata risposta entro il termine previsto, ovvero i controinteressati, nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, possono presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Agenzia che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni.

2. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela della protezione dei dati personali in conformità con la disciplina legislativa in materia, il suddetto responsabile provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, ai sensi del comma 7 dell'art. 5 del Decreto Trasparenza.

3. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del responsabile è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni.



Articolo 53

Impugnazioni

1. Avverso la decisione del RP e contro il silenzio sulle istanze di accesso o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione impugnata o dalla formazione del silenzio rigetto, mediante notificazione all'Agenzia e ad almeno un controinteressato, secondo quanto disposto dall'art. 116 del Codice del processo amministrativo di cui al D. Lgs. n. 104/2010.

Articolo 54

Segreto d'ufficio e professionale

1. Il personale operante presso le Strutture dell'Agenzia è tenuto al segreto d'ufficio e professionale; non può trasmettere a chi non ne abbia diritto informazioni riguardanti provvedimenti od operazioni amministrative, in corso o concluse, di cui sia venuto a conoscenza a causa delle sue funzioni, al di fuori delle ipotesi e delle modalità previste dalle presenti disposizioni e dalla normativa vigente.

2. Nell'ambito delle proprie attribuzioni, l'impiegato preposto ad un ufficio rilascia copie ed estratti di atti e documenti di ufficio nei casi non vietati dall'ordinamento e secondo le previsioni del presente regolamento.

Articolo 55

Norme di rinvio

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento, si applicano le seguenti disposizioni:

- a) L. 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni
- b) D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- c) D.P.R. 12.04.2006, n. 184 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi"
- d) D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104 "Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo"
- e) D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- f) D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"; nonché le linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e le altre disposizioni di legge in materia.



- g) alle linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e alle altre disposizioni di legge in materia.
- i) D. Lgs. 18/04/2016 n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture"

CAPO V – L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

TITOLO I

DISCIPLINA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Articolo 56

Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Le presenti disposizioni disciplinano il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP), ai sensi della L. 150 del 7.6.2000 e ne ridefiniscono i compiti e l'organizzazione.

Articolo 57

Articolazione degli URP

1. La rete degli URP dell'Agenzia è così articolata:

- a) Un URP centrale, istituito presso la sede della Direzione Generale;
- b) Sette sportelli URP, istituiti presso ciascun Servizio Territoriale ed operanti in qualità di sedi decentrate.

2. Gli URP, la cui azione è improntata a regole, direttive e modalità unitarie, costituiscono la Rete URP dell'Agenzia. La Rete URP dell'Agenzia è integrata con la Rete degli sportelli URP della Regione Sardegna, secondo le previsioni dell'art. 20 della LR 31/1998 e le indicazioni contenute nella Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 4 giugno 2004, n. 80 (Direttive in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici Relazioni con il pubblico) e successive modifiche ed integrazioni.

3. La Rete URP rappresenta un sistema organizzativo funzionalmente coordinato dalla Direzione Generale ed integrato con le attività afferenti alla comunicazione istituzionale attraverso una logica multicanale (telefono, e-mail, sito web istituzionale, sportelli aperti al pubblico, anche itineranti).

Articolo 58

Funzioni dell'URP

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) promuove e facilita l'accesso degli utenti, singoli e associati, alle informazioni ed ai servizi dell'Amministrazione, garantendo in tal modo la trasparenza dell'azione amministrativa, anche con riguardo ai vigenti regolamenti, ed in particolare con riguardo all'accesso agli atti ed all'iter ed ai termini dei principali procedimenti amministrativi;
- b) riceve e gestisce, trasmettendole agli Uffici competenti, le richieste di accesso ai documenti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alle LL.RR. n. 47/1986 e n. 40/1990 e alla L. n. 241/1990, nonché le richieste di accesso civico e generalizzato di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 5 d.lgs 33/2013;
- c) attua iniziative di comunicazione e di trasparenza, assicurando la conoscenza di normative, servizi, strutture e garantiscono la tempestiva, esatta ed aggiornata circolazione delle notizie;
- d) raccoglie e gestisce i reclami, le segnalazioni e le proposte degli utenti, secondo procedure predeterminate che prevedono in ogni caso l'informazione agli interessati dell'esito degli atti partecipativi dagli stessi intrapresi;
- e) valorizza la comunicazione all'interno delle strutture dell'Agenzia e verso l'utenza esterna;
- e) attua, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- f) collabora alla semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica, prioritariamente per quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza e/o siano state oggetto di modificazioni legislative o di un significativo numero di reclami da parte degli utenti.
- g) supervisiona le attività di comunicazione istituzionale, inclusa la realizzazione di stampati e materiale informativo e promozionale, la partecipazione a mostre e manifestazioni, le attività rivolte ad utenza esterna, al fine di assicurare coerenza con le finalità informative ed unità di immagine e di messaggio al cittadino.

2. L'URP collabora inoltre all'attuazione delle norme in materia di semplificazione amministrativa, di accesso civico e di trasparenza, secondo le disposizioni del Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione.

3. L'URP svolge la propria attività attraverso:

- a) il Front Office, ossia il contatto diretto con l'utenza;
- b) il Back Office, ossia l'attività di raccolta ed elaborazione delle informazioni, attuata in modalità integrata con il complessivo presidio delle funzioni di comunicazione dell'Agenzia.

Articolo 59

Dislocazione dell'URP e orari di apertura

1. Ciascuno sportello URP è, di norma, collocato al piano terra e comunque in locale facilmente accessibile e libero da barriere architettoniche;



2. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire il contemporaneo svolgimento delle attività che richiedono la comunicazione diretta o indiretta con il Pubblico dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio del diritto di accesso, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni.

3. L'orario di apertura al pubblico è definito con atto organizzativo interno.

Articolo 60

Definizione delle modalità di comunicazione

1. Al fine di garantire alla Rete degli sportelli URP la completa e tempestiva disponibilità delle informazioni e dei documenti, con disposizioni interne sono definiti i protocolli per lo scambio di informazioni fra l'URP e le altre unità organizzative dell'Agenzia.

2. In ciascuna unità organizzativa sono individuati uno o più referenti per le attività di comunicazione Istituzionale che curano la trasmissione all'URP delle informazioni e dati necessari a soddisfare il fabbisogno informativo degli utenti. Le unità organizzative, quando attivano procedimenti di interesse del pubblico, ne informano l'URP, comunicando gli estremi del procedimento, il nome del responsabile, le modalità con le quali sarà resa disponibile la documentazione. I responsabili del procedimento forniscono la massima collaborazione all'URP per soddisfare i fabbisogni informativi dell'utenza.

3. Il materiale informativo destinato al pubblico è validato dall'URP prima della divulgazione all'esterno e subito reso disponibile all'Ufficio per la distribuzione all'utenza.

Articolo 61

Monitoraggio dei servizi

1. Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

2. Il Direttore Generale annualmente stabilisce quali servizi erogati dall'Agenzia sono da sottoporre all'attività di monitoraggio, definendo i risultati attesi riferiti agli obiettivi fissati nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

3. Il monitoraggio è svolto attraverso:

- a) segnalazioni e reclami in modalità dematerializzata;
- b) questionari on-line;
- c) indagini strutturate.

Articolo 62

Carta dei servizi



1. Attraverso la Carta dei Servizi, da predisporre secondo la tempistica dettata negli atti di programmazione dell'attività dell'Agenzia, l'Amministrazione definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi agli utenti, gli standard qualitativi e quantitativi e i relativi strumenti di monitoraggio.

La carta dei servizi:

- a) si uniforma al principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- b) garantisce la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- c) assicura che gli utenti siano trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- d) garantisce il diritto alla partecipazione del cittadino;
- e) promuove l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.