



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

# Regolamento per l'attuazione del diritto di informazione e di accesso, in ordine al funzionamento della Rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Ente Foreste



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

## INDICE DEGLI ARTICOLI

### FINALITÀ

#### Capo I

##### IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

- 1.1 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE RIVOLTA AI CITTADINI
- 1.2 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA ALL'AMMINISTRAZIONE E TRA AMMINISTRAZIONI DIVERSE
- 1.3. OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI
- 1.4 ELENCO DEI PROCEDIMENTI
- 1.5 PUBBLICAZIONE E/O DEPOSITO DEGLI ATTI
- 1.6 DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE
- 1.7 CONOSCENZA E CONOSCIBILITÀ DEI DOCUMENTI
- 1.8 IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI
- 1.9 ACCESSO AI DATI PERSONALI E SENSIBILI
- 1.10 ACCESSO INFORMALE E ACCESSO FORMALE
- 1.11 DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO
- 1.12 COSTI DI RIPRODUZIONE
- 1.13 ARCHIVIO DELLE ISTANZE D'ACCESSO
- 1.14 IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI
- 1.15 IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SULL'AMBIENTE E SUL TERRITORIO

#### Capo II

##### L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), LA COMUNICAZIONE.

- 2.1 PRINCIPI GENERALI
- 2.2 L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), L'UFFICIO COMUNICAZIONE
- 2.3 L'URP: ORGANIZZAZIONE E COMPITI
- 2.4 FRONT E BACK OFFICES
- 2.5 FRONT OFFICE
- 2.6 ULTERIORI COMPITI DELL'URP
- 2.7 LA RETE DEGLI URP: ORGANIZZAZIONE E COMPITI
- 2.8 SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI, UFFICIO COMUNICAZIONE
- 2.9 GLI URP: SPAZI, ORARI DI APERTURA, RISORSE UMANE E RISORSE FINANZIARIE
- 2.10 RESPONSABILE COORDINATORE DELL'URP, ADDETTI, REFERENTI



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

[2.11 LA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI: MODALITA' DI RACCORDO TRA GLI UFFICI ED I SERVIZI CENTRALI E TERRITORIALI DELL'ENTE FORESTE](#)  
[2.12 QUALIFICA, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEGLI URP](#)

### **Capo III**

#### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

[3.1 LA REGIONE SARDEGNA](#)

[3.2 IL GENERALE PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ: TRASPARENZA COME REGOLA, SEGRETO COME ECCEZIONE](#)

[3.3 BILANCIAMENTO TRA DIRITTO DI ACCESSO E DIRITTO DI RISERVATEZZA](#)

[3.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO, NAZIONALE E REGIONALE](#)



## FINALITÀ

Con il presente regolamento si intendono offrire a quanti operano negli Uffici dell'Ente Foreste della Sardegna direttive interpretative delle norme vigenti, nonché indicazioni in ordine ai percorsi da seguire affinché la trasparenza divenga un fondamentale paradigma del modo di essere e di rapportarsi dell'Ente Foreste, sia al proprio interno, sia nei rapporti con le altre Amministrazioni e con i cittadini singoli ed associati, senza ledere il diritto alla protezione dei dati personali.

Il complesso delle riforme amministrative, istituzionali e costituzionali intervenute negli anni recenti, e le indicazioni offerte dall'ordinamento europeo connotano l'**informazione e comunicazione pubblica** non solo quale obbligo generale, ma anche quale opportunità e risorsa cui attingere in modo permanente per raggiungere più elevati livelli di efficacia, efficienza ed economicità, per attuare una **semplificazione amministrativa** e per restituire al territorio nuove opportunità di sviluppo economico e sociale.

Informazione e comunicazione - anche quale strumento di accesso e partecipazione, nonché di trasparenza - divengono dunque una sfida per la crescita dell'innovazione e per l'ammmodernamento dell'intero apparato pubblico, che l'Ente Foreste, al pari della Regione Autonoma della Sardegna, ha deciso di raccogliere.

## Capo I

### IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

#### 1.1 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE RIVOLTA AI CITTADINI

L'Ente Foreste favorisce la circolazione e la diffusione delle informazioni in proprio possesso e garantisce la conoscenza degli atti e dei documenti amministrativi da parte dei cittadini singoli ed associati, delle imprese e delle amministrazioni, attuando al contempo la massima protezione dei dati personali. Informazione e comunicazione rappresentano, infatti, strumenti essenziali per attuare i principi e i valori della trasparenza, della partecipazione e della sussidiarietà sociale ed istituzionale. La conoscenza degli atti si realizza mediante l'effettiva disponibilità dei relativi documenti o delle informazioni in essi contenute.

#### 1.2 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA ALL'AMMINISTRAZIONE E TRA AMMINISTRAZIONI DIVERSE

Al fine di attuare la semplificazione dei procedimenti e la riduzione dei tempi della loro conclusione, nonché per accrescere l'efficacia dell'azione amministrativa e l'efficienza della struttura organizzativa, l'Ente promuove lo scambio di informazioni, atti e documenti tra Amministrazioni, nonché tra i suoi diversi uffici anche attraverso sistemi di interconnessione tra banche dati e altre forme di accesso



rapido e agevole che garantiscano, mediante l'adozione di apposite misure ed accorgimenti, la tutela dei dati personali.

### 1.3. OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI

In attuazione del generale principio di pubblicità, sancito dalla legislazione nazionale e regionale, gli atti e i documenti amministrativi si distinguono in:

- a) atti conosciuti o conoscibili da parte di chiunque ed in quanto tali soggetti a regime di pubblicazione o ad altre forme di diffusione e divulgazione;
- b) atti conosciuti o conoscibili da parte di chi ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ed in quanto tali soggette al solo regime dell'accesso in senso stretto.

### 1.4 ELENCO DEI PROCEDIMENTI

**1.4.1** La Direzione Generale, di concerto con il Servizio del Personale ed il Servizio AA.GG.LL. **entro sei mesi** dalla data di approvazione della presente direttiva definisce e determina **l'elenco dei procedimenti amministrativi** dell'Ente Foreste. La pubblicazione e l'aggiornamento sono curati dalla Direzione Generale attraverso il Servizio AA.GG.LL. (Ufficio Comunicazione) nonché attraverso la rete dei **referenti URP e per la comunicazione** di seguito definiti. L'elenco suddetto elencherà, per ciascun procedimento:

- a) la denominazione
- b) l'oggetto
- c) l'ufficio o la struttura responsabile del procedimento
- d) il nominativo del responsabile del procedimento incaricato dal Direttore del Servizio
- e) il termine di conclusione del procedimento
- f) il regime e le modalità di conoscenza o conoscibilità (e quindi di accesso) rispettivamente

degli atti iniziali, degli atti istruttori e degli atti finali relativi ai singoli procedimenti o *categorie di procedimenti* (pubblicazione, deposito, notizia del deposito o dell'adozione dell'atto, divulgazione, diffusione, accesso in senso stretto).

Costituisce a tal proposito utile riferimento il vigente *Regolamento interno per la definizione ed armonizzazione dell'iter e dei termini dei principali procedimenti amministrativi*.

**1.4.2** L'elenco dei procedimenti sarà pubblicato nel sito ufficiale dell'Ente. Al fine di consentirne la formazione, il Servizio AA. GG. e LL. di concerto con il Servizio Personale trasmette, dopo l'approvazione del presente regolamento, ai Servizi Territoriali, le schede dei procedimenti già rilevati da apposito gruppo di lavoro integrate da un modulo finalizzato a consentire l'inserimento delle informazioni sull'accesso sopraelencate. Per i procedimenti non ancora rilevati, sarà cura dei singoli Servizi completare contestualmente il panorama dei procedimenti e dei relativi dati concernenti l'accesso. **Entro sei mesi** dall'approvazione del presente regolamento i Servizi trasmettono alla Direzione Generale le schede dei procedimenti rilevati ex novo nonché le variazioni intervenute in quelli rilevati in precedenza; l'Ufficio Comunicazione provvederà ad aggiornare tempestivamente (anche ricorrendo a strumenti web per la condivisione) l'elenco dei procedimenti afferenti a ciascun



Servizio, redatti secondo le predette indicazioni. Al fine di consentire il continuo aggiornamento dell'elenco, le eventuali modifiche intervenute **successivamente ai sei mesi** suindicati dovranno essere comunicate **entro il 31 dicembre di ogni anno** al Servizio AA. GG. e LL. della Direzione.

## 1.5 PUBBLICAZIONE E/O DEPOSITO DEGLI ATTI

L'obbligo di pubblicazione di atti e documenti derivante da previsione di legge, di regolamento o da specifica disposizione dell'organo che adotta l'atto viene adempiuto mediante inserimento nell'Albo Pretorio e previa richiesta del responsabile del procedimento, via PEC. I documenti da pubblicare dovranno essere corredati da ogni opportuno meta-dato ed essere in formato PDF. Si dovrà altresì produrre documentazione in formato elettronico elettronico accessibile ai sensi della normativa di riferimento (i.e. Codice dell'Amministrazione Digitale) ed in formato tabellare ispirato ai principi dell'*Open Data*. L'atto può essere pubblicato integralmente, parzialmente, per estratto. Gli atti pubblicati integralmente sono conoscibili da parte di chiunque ne faccia richiesta, in ogni tempo ed indipendentemente dalla sussistenza e dimostrazione dell'interesse da parte del richiedente, insieme agli allegati e ai documenti nell'atto richiamati. Gli atti pubblicati parzialmente, per estratto o di cui, in sede di pubblicazione sono indicati solo gli estremi, sono conoscibili attraverso l'**esercizio del diritto di accesso** da parte chi ne abbia interesse. Gli atti non soggetti a pubblicazione integrale, quelli pubblicati per estratto o dei quali sono indicati solo gli estremi che l'Amministrazione ritiene, comunque, di dovere porre a disposizione di tutti i cittadini, vengono depositati, con i relativi allegati, presso l'ufficio che li ha emessi. Dell'adozione dell'atto e/o dell'avvenuto deposito è data notizia, mediante pubblicazione nel medesimo Albo Pretorio on-line, sul sito ufficiale dell'Ente indicandone gli elementi identificativi in tutti i casi previsti dalla normativa vigente.

## 1.6 DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE

**1.6.1** L'obbligo di diffusione o di divulgazione dell'atto amministrativo o della notizia della sua adozione e/o dell'avvenuto deposito può essere adempiuto attraverso l'inserimento nel sito web dell'Amministrazione. Anche gli atti per i quali l'Amministrazione abbia previsto l'obbligo di diffusione e di divulgazione in forma integrale sono accessibili in ogni tempo da parte di chiunque, indipendentemente dalla sussistenza e dimostrazione dell'interesse da parte del richiedente.

**1.6.2.** Gli atti sottoposti a regime di pubblicazione, di diffusione e di divulgazione non possono contenere **dati personali, sensibili o giudiziari** per come definiti ed individuati dall'art. 4 alle lettere d) ed e) del D. Lgs n. 196/2003 (*Codice materia di protezione dei dati personali*) salvo diversa previsione di legge o di regolamento. I dati relativi alla salute non possono in ogni caso essere diffusi o divulgati.

**1.6.3.** Sono conosciuti e conoscibili da parte di chiunque, in particolare:

- a) gli atti soggetti a pubblicazione per espressa disposizione di legge, di regolamento o dell'organo che li ha emessi;
- b) gli atti diffusi, divulgati o depositati integralmente;



- c) gli atti generali di indirizzo politico amministrativo, interpretativi ed applicativi di norme giuridiche;
- d) gli atti conclusivi di procedimenti aventi portata o effetti generali;
- e) gli atti iniziali e conclusivi di procedure di natura concorsuale o para-concorsuale (bandi, selezioni, graduatorie, elenchi, ecc.);
- f) gli allegati agli atti di cui sopra ed i documenti espressamente richiamati nei medesimi atti.

## 1.7 CONOSCENZA E CONOSCIBILITA' DEI DOCUMENTI

La conoscenza o conoscibilità degli atti e dei documenti non soggetti a regime di pubblicazione, di deposito, di diffusione o di divulgazione è garantita a coloro che ne hanno interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, mediante l'esercizio del diritto di accesso in senso stretto, previsto e regolato dalla L. R. n. 47/1986 e dagli articoli 22 e seguenti della L. n. 241/1990.

## 1.8 IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI

**1.8.1** Il diritto di accesso rientra nella categoria dei diritti fondamentali della persona ed è finalizzato sia al perseguimento di interessi individuali che al pieno dispiegamento dei diritti e doveri di cittadinanza attiva, tra i quali il controllo sull'imparzialità e trasparenza dell'Amministrazione ed il diritto di partecipazione. Per queste ragioni la legge assume il requisito dell'interesse non al fine di escludere o di limitare l'accesso, bensì al fine di consentirlo nella sua pienezza tutte le volte che lo stesso corrisponda ad un'utilità personale, concreta ed attuale del richiedente. Resta escluso l'accesso mosso da mera curiosità o spirito emulativo. Sotto questo profilo è fondamentale che l'operatore preposto al procedimento di accesso abbia cura di conoscere e comprendere, preliminarmente, la ragione che induce il cittadino a richiedere l'accesso agli atti, onde apprestare una risposta adeguata, pertinente e non eccedente, rispetto al bisogno conoscitivo manifestato, così come indica l'art. 11 del Codice in materia di protezione dei dati personali. Ed infatti, un accesso pertinente e non eccedente rispetto al bisogno effettivo di conoscenza finalizzato al controllo di trasparenza e di imparzialità, nonché alla tutela dell'interesse e/o al diritto di partecipazione costituisce la misura della giusta e doverosa protezione della riservatezza del terzo eventualmente coinvolto.

**1.8.2** I soggetti che hanno diritto a partecipare al procedimento amministrativo, in quanto direttamente interessati o perché dallo stesso possono risentirne pregiudizio, o quali soggetti rappresentativi di interessi diffusi, hanno di norma diritto di accedere agli atti del procedimento medesimo anche nel corso del suo svolgimento e nella fase istruttoria.

## 1.9 ACCESSO AI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Una particolare attenzione va posta nei casi in cui l'accesso riguardi documenti contenenti dati sensibili (articolo 4, lettera d) del già citato *Codice*. In tali casi l'accesso ai dati deve essere non solo *pertinente* e *non eccedente*, ma può riguardare i dati sensibili solo se la conoscenza degli stessi sia indispensabile per la *tutela dell'interesse* del richiedente. Qualora l'accesso riguardi, in particolare, dati relativi alla salute esso è consentito solo se la conoscenza di tali dati, oltre che pertinente e non



eccedente, sia indispensabile per difendere libertà fondamentali o diritti di pari rango, rispetto a quelli che il contro-interessato può fare valere. È inoltre sempre richiesta la preventiva informazione del contro-interessato e la valutazione delle sue eventuali osservazioni.

## 1.10 ACCESSO INFORMALE E ACCESSO FORMALE

**1.10.1** Il procedimento di accesso si svolge attraverso modalità che consentano il pieno e rapido soddisfacimento del bisogno di conoscenza manifestato dall'utente. Per queste ragioni l'accesso si esercita in modo informale tutte le volte in cui l'Amministrazione è in grado di consentirlo senza dovere promuovere ulteriori accertamenti o valutazioni. Qualora la natura della domanda di accesso imponga particolari accertamenti o valutazioni, l'Amministrazione richiede all'istante la formalizzazione per iscritto della richiesta.

**1.10.2** L'istanza di accesso, debitamente protocollata, è assegnata all'URP qualora i documenti dei quali è richiesta la conoscenza siano nella sua diretta disponibilità o siano facilmente ed immediatamente reperibili. Qualora le informazioni o i documenti oggetto dell'istanza di accesso non siano facilmente reperibili, o l'istanza richieda particolari valutazioni o approfondimenti, l'istanza deve essere trasmessa al Servizio che detiene il documento. In tale ultima ipotesi la decisione in ordine all'accesso spetta a questo Servizio, che è tenuto a far pervenire all'URP il documento richiesto (o l'eventuale diniego debitamente motivato) **entro cinque giorni lavorativi**. La procedura di accesso si deve concludere di norma **entro il termine massimo di 30 giorni**. È fatto salvo un differimento motivato.

Se utile ed opportuno, può essere concesso al richiedente di esercitare il diritto di accesso presso i locali dell'URP, alla presenza del responsabile del procedimento.

**1.10.3** L'istanza di accesso può essere inoltrata anche per posta o via email/PEC attraverso altri sistemi che consentano l'identificazione del richiedente. Qualora l'istanza di accesso sia assegnata direttamente al Servizio che detiene il documento, questo provvede ad esaudirla direttamente, dandone tempestiva comunicazione all'URP.

**1.10.4** Qualora l'istanza di accesso sia incompleta in qualche sua parte deve essere data pronta comunicazione al richiedente, al fine di consentirne l'integrazione.

## 1.11 DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO

Qualora la conoscenza del documento oggetto dell'istanza di accesso possa pregiudicare la rapida ed efficace conclusione del procedimento amministrativo, l'accesso può essere differito con atto motivato. L'atto di differimento deve essere immediatamente comunicato al richiedente con l'indicazione del termine oltre il quale l'accesso è consentito.

## 1.12 COSTI DI RIPRODUZIONE

Per quanto attiene alla determinazione dei costi di riproduzione dei documenti, o al loro aggiornamento, nonché alle modalità di comunicazione e trasmissione degli stessi ai richiedenti, la "Procedura per l'esercizio del diritto di accesso" (inviata a tutti i Direttori Generali dalla Direzione





Generale della Presidenza con nota prot. n. 10075 del 24/12/2003), sarà ulteriormente regolata attraverso apposite determinazioni adottate dal Servizio AA. GG. e LL. in raccordo con i Servizi competenti.

### **1.13 ARCHIVIO DELLE ISTANZE D'ACCESSO**

Ai sensi dell'art. 11 del DPR n. 352/1992 l'Amministrazione istituisce presso l'URP l'Archivio automatizzato delle istanze di accesso, contenente i dati ricognitivi, soggettivi, oggettivi e cronologici delle istanze stesse. In attesa della gestione informatizzata di tale funzione, l'Amministrazione istituisce presso l'URP un apposito archivio cartaceo contenente le medesime informazioni di cui sopra.

### **1.14 IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI**

Qualora l'istanza di accesso pervenga da membri degli organi istituzionali dell'Ente nonché da parte dei soggetti preposti all'esercizio di funzioni amministrative di Aziende autonome Regionali, Enti pubblici e concessionari di pubblici servizi, sottoposti a controllo e/o vigilanza da parte della Regione Autonoma della Sardegna, l'accesso è garantito, con riguardo alle informazioni, atti e documenti necessari per il pieno e migliore svolgimento delle loro funzioni istituzionali.

### **1.15 IL DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SULL'AMBIENTE E SUL TERRITORIO**

**1.15.1** L'Ente Foreste garantisce il diritto di accesso alle *informazioni ambientali* e del territorio di cui è in possesso, secondo quanto disposto dal D. Lgs n. 39/1997 e dalla direttiva 2003/4/CE del 28/01/2003. Le norme citate dettano una disciplina speciale rispetto a quella disposta dalla L. n. 241/1990, che amplia e generalizza il diritto di accesso alle informazioni ambientali. Ed infatti, in ragione della rilevanza dell'Ambiente, quale bene primario della vita di ciascuno, si ritiene utile e necessario estendere il controllo di trasparenza e di imparzialità sugli atti che lo riguardano a chiunque, a prescindere dalla dimostrazione dello specifico interesse.

**1.15.2** L'Ente non può limitarsi a concedere l'accesso generalizzato ai dati e alle informazioni ambientali a coloro che espressamente lo richiedano, ma deve altresì adottare tutte le misure necessarie per far sì che venga data un'attiva e sistematica diffusione al pubblico delle informazioni ambientali di cui è in possesso. In particolare, tramite l'utilizzazione di strumenti e tecnologie di telecomunicazione via web. L'informazione che deve essere resa disponibile e diffusa, comprende almeno le seguenti tipologie di atti:

- a) i testi di trattati, convenzioni e accordi internazionali, e di atti legislativi comunitari, nazionali, regionali o locali concernenti direttamente o indirettamente l'ambiente;
- b) le politiche, i piani e i programmi relativi all'ambiente;
- c) le relazioni sullo stato di attuazione degli elementi di cui alle lettere a) e b);
- d) le relazioni sullo stato dell'ambiente:



e) dati o sintesi di dati ricavati dal monitoraggio di attività che incidono o possono incidere sull'ambiente;

f) le autorizzazioni, le concessioni, i nulla osta, nonché le intese, gli accordi, e gli atti negoziali con un impatto significativo sull'ambiente e il territorio;

g) le informazioni relative agli studi sull'impatto ambientale e le valutazioni dei rischi relativi agli elementi ambientali.

L'Amministrazione compie tutti gli sforzi ragionevoli per mettere a disposizione del pubblico l'informazione ambientale e sul territorio in forme o formati facilmente riproducibili o consultabili tramite reti di telecomunicazione informatica, siti internet e altri mezzi elettronici.

Se l'informazione ambientale è richiesta in un formato o forma specifica (inclusa la riproduzione di documenti) l'ufficio la mette a disposizione nei modi richiesti salvo che:

a) l'informazione sia stata già pubblicamente diffusa in una forma o formato facilmente accessibile;

b) sia ragionevole metterla a disposizione in un altro formato, indicandone la motivazione.

Fatti salvi i casi di diniego previsti dalle leggi nazionali e regionali o da norme regolamentari, la richiesta di accesso può essere differita nel caso in cui riguardi materiale in via di completamento ovvero documenti o dati incompleti. In tal caso deve essere comunicato al richiedente, unitamente al provvedimento motivato, il nome del Responsabile del procedimento ed il termine entro cui il materiale o il documento completo potranno essere resi conoscibili. La richiesta di accesso può essere respinta, con provvedimento motivato, qualora la divulgazione dell'informazione arrechi pregiudizio alla tutela dell'ambiente, come nel caso dell'ubicazione di specie rare. Qualora le informazioni ambientali contengano dati personali l'Ente adotta opportune modalità tese a garantire un'adeguata protezione dei dati medesimi, salvaguardando il diritto di accesso e la trasparenza.

Se l'oggetto della richiesta concerne informazioni sulle emissioni nell'ambiente non può, comunque, esprimersi diniego in ragione dell'esigenza di tutela della riservatezza dei terzi o dell'ambiente.

## Capo II

### L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), LA COMUNICAZIONE.

#### 2.1 PRINCIPI GENERALI

L'Amministrazione, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e verso le altre amministrazioni;

b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi;



c) organizza l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi erogati;

d) realizza attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;

e) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni anche ricorrendo ad un sistema di comunicazione basato sul web, sia per uniformare e perfezionare notizie e dati diretti al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## **2.2 L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), LA RETE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (RETE DEGLI URP), L'UFFICIO COMUNICAZIONE**

**2.2.1** Per il perseguimento delle suddette finalità ed in attuazione di quanto previsto dall'art. 7 della L.R. n. 47/1986 e dall'art. 20 della L.R. n. 31/1998 l'Ente Foreste dispone che la rete degli URP sia così articolata:

a) Un U.R.P. istituito presso la sede della Direzione Generale;

b) Sei sportelli U.R.P. istituiti presso ciascun Servizio Territoriale ed operanti **in qualità di sedi decentrate**.

**2.2.2** Gli URP, la cui azione è improntata a regole, direttive e modalità unitarie, costituiscono la "*Rete URP dell'Ente Foreste*". La Rete URP rappresenta un sistema organizzativo funzionalmente coordinato dalla Direzione Generale. Tali uffici decentrati collaborano ed interagiscono con il Servizio AA.GG.LL., ove necessario, anche con la costituzione di un gruppo di lavoro coordinato su base regionale.

**2.2.3** Il Servizio AA.GG. e LL. svolge, ai sensi dell'art. 20 della L.R. n. 31/1998, attività di indirizzo e coordinamento degli URP istituiti presso gli altri Servizi Territoriali. Tale attività di indirizzo e coordinamento è attuata tramite il supporto e la collaborazione delle professionalità presenti nell'Ufficio Comunicazione.

## **2.3 L'URP: ORGANIZZAZIONE E COMPITI**

In sintonia con quanto previsto dall'articolo 8 della L. n. 150/2000, che ne ridefinisce i compiti e le attività, oltre a svolgere le funzioni ad essi attribuite dalla normativa vigente e dalla presente direttiva, nell'ambito della struttura di appartenenza, la Rete degli URP dell'Ente Foreste:

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 organizzativi ed in particolare con riguardo all'*accesso agli atti ed all'iter ed ai termini dei principali procedimenti amministrativi*;

b) riceve e gestisce, trasmettendole se necessario 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;



c) attua iniziative di comunicazione e di pubblica utilità, 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'Ente e verso l'utenza esterna;

f) 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 (*customer satisfaction*);

g) predisporre, in collaborazione con gli altri Servizi della Direzione, la modulistica per l'esercizio del diritto di accesso e per ogni altro bene e servizio erogato dall'Ente Foreste;

h) si avvale, per lo svolgimento della propria attività, della collaborazione dei **referenti interni per la comunicazione** di cui al successivo punto (2.10.1 del presente Regolamento). Questo, in particolare, al fine di predisporre, aggiornare e validare le schede informative da inserire nella banca dati delle procedure dell'Amministrazione e sul sito web;

i) collabora nella revisione delle procedure, 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**.

j) 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 (quali la comunicazione ed educazione ambientale e l'organizzazione di eventi) al fine di assicurare coerenza con le finalità informative ed unità di immagine e di messaggio all'utenza.

## 2.4 FRONT E BACK OFFICES

Ciascuno sportello URP dell'Ente (nella Direzione Generale e nei Servizi Territoriali tramite le sedi decentrate) svolge la propria attività attraverso:

a) il **Front Office**, che è il luogo di massima visibilità dell'URP e presso il quale gli utenti, singoli o associati, entrano in contatto con l'Ente Foreste per essere ascoltati e ottenere risposte ai loro quesiti e risoluzione a problemi ed esigenze informative;

b) il **Back Office**, che è il luogo, come anche per la redazione web, in cui si elaborano le informazioni e si predispongono i programmi e le iniziative di comunicazione nella competenza dell'Ufficio Comunicazione del Servizio AA. GG. e LL. della Direzione. Esso svolge un'attività non visibile all'utenza, ma determinante per il funzionamento dell'URP nel suo complesso.

Front e Back Office operano attraverso forme permanenti di **collaborazione e di scambio di informazioni**.

## 2.5 FRONT OFFICE

**2.5.1** I *Front Office* forniscono informazioni specifiche sulle attività svolte dall'Ente e sulle modalità di accesso ai servizi erogati, nonché sugli atti amministrativi e sui relativi iter procedurali



(svolgimento, tempi di conclusione, responsabili dei procedimenti) e mettono a disposizione dell'utenza:

a) gli **atti** soggetti a regime di massima conoscenza o conoscibilità (pubblicazione, deposito, diffusione, divulgazione) prodotti dall'Amministrazione o dalla stessa detenuti, di cui l'utenza faccia specifica richiesta;

b) la **modulistica** per l'esercizio del diritto di accesso e la propria assistenza per la compilazione delle relative richieste; in relazione a ciò informano l'utenza circa i costi di riproduzione ed eventuale spedizione dei documenti nonché sulle modalità di pagamento;

c) il **materiale informativo** eventualmente prodotto (quale, vivaistica, gestione forestale e faunistica, educazione ambientale, sentieristica etc...);

d) i **bandi** di concorso e di gara dell'Amministrazione;

e) ogni altro materiale per l'accesso a servizi, prestazioni, contributi, ecc. erogati dall'Amministrazione;

g) la possibilità di utilizzo di **postazioni** Internet per la consultazione di siti istituzionali, laddove lo consentano le potenzialità logistiche e strumentali delle sedi.

**2.5.2** Compito dei Front Office è **informare l'utenza** sui propri diritti e sulla possibilità di tutela nei confronti della Pubblica Amministrazione.

## 2.6 ULTERIORI COMPITI DELL'URP

Gli sportelli URP fungono inoltre da "laboratori" per la gestione dei flussi informativi provenienti dai Servizi dell'Ente, finalizzati a fornire all'utenza un'informazione puntuale ed efficace. In particolare essi:

a) individuano le possibili fonti informative interne ed esterne all'Amministrazione, istituzionali e non;

b) avviano e sostengono un costante rapporto di scambio e collaborazione con le fonti informative esterne;

d) attuano iniziative di *comunicazione interna* e distribuiscono brochures e depliant informativi su tematiche di particolare interesse per l'utenza interna;

e) collaborano in iniziative di *comunicazione esterna* (seminari, convegni, incontri, etc.) per assicurare all'utenza la conoscenza delle attività svolte e facilitare l'accesso alle opportunità ed ai servizi offerti nelle foreste;

f) collaborano nell'elaborazione di strumenti utili alla semplificazione del linguaggio e dei procedimenti amministrativi;

g) curano l'aggiornamento della *modulistica unificata e dell'immagine coordinata* per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti;

h) utilizzano strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti agli utenti interni ed esterni e per la rilevazione della "customer satisfaction";

i) curano la rilevazione delle procedure dell'Amministrazione, provvedono al loro inserimento nella Banca Dati.



## 2.7 LA RETE DEGLI URP: ORGANIZZAZIONE E COMPITI

Il Servizio AA.GG.LL. della Direzione Generale, attraverso l'Ufficio Comunicazione, svolge le seguenti funzioni:

- a) garantisce l'uniformità dell'operare dei singoli sportelli URP, in sintonia con gli indirizzi stabiliti in sede di coordinamento;
- b) promuove la *cultura della circolazione delle informazioni* per conferire valore concreto al concetto di "trasparenza";
- c) promuove la conoscenza e l'immagine della Rete degli sportelli URP all'esterno ed all'interno, quale sistema definito ed omogeneo improntato al principio di razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi;
- d) promuove il ruolo dell'URP per le problematiche legate all'informazione, alla comunicazione interna ed all'accesso ai documenti da parte di soggetti esterni;
- e) sostiene l'organizzazione del sistema di relazioni interne attraverso la costante collaborazione con gli altri Servizi centrali e territoriali;
- f) promuove l'utilizzo di modalità informative trasversali che si avvalgono di strumenti tradizionali (telefono, email, gruppi di lavoro) ed alternativi (video-conferenza, intranet, forum, etc...);
- g) promuove scambi di esperienze, avvio di sperimentazioni, implementazione di sistemi innovativi per favorire la circolazione delle informazioni.

## 2.8 SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI, UFFICIO COMUNICAZIONE

**2.8.1** L'Ufficio Comunicazione opera per presidiare l'attività nei seguenti settori:

- a. Front Office e Backoffice;
- b. Elaborazione ed aggiornamento degli strumenti divulgativi e di indagine, in linea con un Piano di Comunicazione, anche predisponendo e proponendone periodici aggiornamenti;
- c. Coordinamento degli sportelli URP, monitoraggio flussi informativi e banche dati correlati;
- d. Gestione operativa e redazione web per i portali internet dell'Amministrazione;
- e. Gestione e promozione operativa di una Intranet aziendale e di un apposito portale web;
- f. Comunicazione Istituzionale ed immagine coordinata.

**2.8.2** L'Ufficio Comunicazione, nello svolgimento del ruolo di coordinamento affidatogli dal presente Regolamento, tra l'altro:

- a. relaziona circa l'adeguamento degli strumenti tecnici, regolamentari ed interpretativi a supporto dell'operatività della Rete degli sportelli URP, in relazione all'esercizio del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione da parte dell'utenza;
- b. relaziona e propone, anche a seguito di appositi studi e ricerche, modifiche ai Regolamenti che regolano i servizi e le strutture dell'Ente, per facilitarne l'accesso agli utenti;
- c. predisporre ed attua adeguati strumenti per il **monitoraggio della qualità** dei servizi offerti agli utenti esterni e interni e del relativo gradimento;



- d. predisporre progetti per l'attuazione di iniziative di **comunicazione pubblica**, anche a tal fine rappresentando l'Ente Foreste nei gruppi di lavoro e nei seminari sul tema della Comunicazione;
- e. propone gli **standard di servizio** da garantire agli utenti degli URP anche a tal fine raccordandosi con le altre strutture del Sistema Regione;
- f. propone le modalità di gestione dei reclami/disservizi;
- g. promuove e supporta con gli altri Servizi l'attuazione delle norme in materia di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e, particolarmente, di quelle finalizzate ad assicurare la conoscenza della normativa, dei servizi e delle strutture;
- h. predisporre e cura, in collaborazione con i competenti uffici degli altri Servizi, lo spazio URP nel sito internet istituzionale così come idonei spazi nella Intranet aziendale per la comunicazione interna;
- i. cura il monitoraggio, l'assistenza tecnica e l'aggiornamento, per gli aspetti strutturali, della Banca dati contenente le procedure rilevate dagli sportelli URP dei Servizi Territoriali dell'Ente, oltre a curare e presidiare i siti web ed i domini istituzionali e le piattaforme CMS per la gestione dei contenuti;
- j. avanza proposte e collabora alla definizione di piani di formazione e aggiornamento degli operatori URP;
- k. collabora nella redazione della **Carta dei servizi dell'Amministrazione**;
- l. propone la programmazione di specifiche iniziative di promozione della conoscenza dei bisogni delle varie utenze e dei servizi erogati dall'Amministrazione (convegni, seminari, giornate di studio, etc.);
- m. supporta le iniziative legate all'implementazione ed al monitoraggio dei flussi informativi, di progettazione e potenziamento degli strumenti atti ad agevolare l'accesso ai documenti dell'Amministrazione, nonché quelle finalizzate ad interventi di aggiornamento e specializzazione del personale che opera presso l'URP o che si occupa di comunicazione e di organizzazione di eventi.
- n. cura la redazione, l'aggiornamento e l'attuazione del Piano di Comunicazione.

## 2.9 GLI URP: SPAZI, ORARI DI APERTURA, RISORSE UMANE E RISORSE FINANZIARIE

**2.9.1** Ciascuno sportello URP è, di norma, collocato al piano terra in locale **facilmente accessibile** e libero da *barriere architettoniche*. L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguati a consentire il **contemporaneo svolgimento** delle attività che richiedono la **comunicazione diretta o indiretta** con il Pubblico (*Front Office*) dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio del diritto di accesso, nonché alla progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni (*Back Office*).

**2.9.2** Ciascuno sportello URP osserva l'orario di apertura al pubblico previsto di seguito e *modificabile con atto del Direttore del Servizio AA.GG. e Legali*:

- dal lunedì al venerdì mattina (dalle ore 11 alle ore 13);



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

- due pomeriggi la settimana, (dalle ore 16 alle ore 17).





## 2.10 RESPONSABILE COORDINATORE DELL'URP, ADDETTI, REFERENTI

**2.10.1** A ciascuno sportello URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento.

**2.10.2** L'URP è composto da un Responsabile, individuato con Determina del Direttore Generale tra i funzionari Quadri in possesso dei titoli e/o delle abilitazioni richieste dalla normativa nazionale, che esercita funzioni di coordinamento anche degli sportelli URP territoriali; inoltre, di norma, l'URP è composto da almeno due Operatori per ciascuno sportello attivo, che svolgono attività di Front e Back Office e di collaborazione con la Redazione Web, nonché attività di raccordo con ogni altra competenza dell'Ufficio Comunicazione della Direzione Generale e dei Servizi Territoriali.

**2.10.3** Per ciascuno sportello URP dei Servizi Territoriali è individuato un Referente, nominato con determinazione dal Direttore del Servizio, coincidente preferibilmente con il Responsabile dell'Ufficio Amministrativo del Servizio stesso. Il Referente dello sportello URP territoriale non opera in qualità di Responsabile URP e non deve avere i titoli richiesti per tale ruolo dalla normativa nazionale. Questi tuttavia opera in stretto raccordo ed a supporto del ruolo del Responsabile URP della Direzione Generale, garantendo la continuità ed il riferimento per il buon funzionamento dello sportello URP nel Servizio Territoriale.

## 2.11 LA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI: MODALITA' DI RACCORDO TRA GLI UFFICI ED I SERVIZI CENTRALI E TERRITORIALI DELL'ENTE FORESTE

**2.11.1** Al fine di garantire alla Rete degli sportelli URP la completa e tempestiva disponibilità delle informazioni e dei documenti, l'Ente, con apposite disposizioni del Direttore Generale, stabilisce le modalità di rapporti e scambi tra gli sportelli URP e gli altri uffici e strutture dell'Ente Foreste (Uffici degli altri servizi Centrali e Territoriali, Complessi Forestali, Vivai). Inoltre, devono essere individuati, con nota formale di incarico, le seguenti figure di riferimento:

### **2.11.2 - Referenti interni per la comunicazione**

**Entro un mese** dalla data di entrata in vigore della presente direttiva il Dirigente di ciascun Servizio, con proprio atto, individua il Referente interno per la comunicazione che ha l'importante funzione di garantire l'efficace e tempestiva trasmissione all'URP ed all'Ufficio Comunicazione, da parte della struttura di appartenenza, di informazioni, documenti e materiali concernenti le iniziative di utilità pubblica poste in essere dal Servizio (bandi, direttive, materiali su campagne promozionali, convegni, etc.). Tale *referente* trasmette all'URP le informazioni - preferibilmente tramite posta elettronica interna e/o supporti informatici e telematici. Le informazioni, ed il materiale cartaceo prodotti da ciascun Servizio sono trasmessi all'URP sempre e comunque, prima della loro divulgazione all'esterno, e dunque della stampa, con una progressiva preferenza per la *dematerializzazione* (anche ai sensi del C.A.D.) onde minimizzare la produzione cartacea a vantaggio del **formato digitale**.

**2.11.3 - Responsabile dell'Ufficio Comunicazione** - Il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione e (qualora non coincidano) il Coordinatore dell'URP devono preventivamente supervisionare ed esprimere un parere sulle questioni relative alla comunicazione, all'immagine



coordinata, alla grafica, per assicurare il rispetto di ogni progetto di Comunicazione del Piano di Comunicazione (programma, manifestazione, campagna pubblicitaria, stampa di brochures, pubblicazioni etc.).

**2.11.4 - Responsabili del procedimento** - I Responsabili del procedimento (RUP) sono direttamente impegnati nella gestione del flusso informativo verso l'URP, riguardo ai procedimenti amministrativi inseriti nell'Albo Pretorio, per la fornitura di notizie che concernono l'aggiornamento dei procedimenti di cui sopra nonché per la tempestiva trasmissione all'URP della modulistica e dell'eventuale altra documentazione collegata. Una Lista aggiornata dei procedimenti in corso e dei rispettivi RUP è mantenuta e resa disponibile agli URP a cura delle singole Aree Organizzative dell'Ente, sotto la responsabilità del Dirigente competente.

**2.11.5 - Operatori della Rete degli URP** - I processi concernenti la circolazione e lo scambio di informazioni e di documenti nell'ambito dell'ordinaria gestione dell'utenza che accede ai Front Office degli URP sono affidati agli Operatori della Rete che si attivano, ciascuno nelle proprie strutture e per le proprie competenze, per soddisfare nel migliore dei modi e nel più breve tempo possibile il bisogno informativo dell'utenza nonché per il necessario monitoraggio dei **tempi di risposta**, ove necessario e previsto.

## 2.12 QUALIFICA, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEGLI URP

**2.12.1** In considerazione dei compiti innovativi affidati agli URP, il personale assegnato deve essere adeguatamente formato e *permanentemente aggiornato*.

La formazione, oltre ad avere la finalità di professionalizzare le risorse umane e verticalizzarne le competenze, costituisce la leva primaria per rendere omogeneo il livello di preparazione e le capacità del personale impegnato nella Comunicazione. In considerazione di ciò l'Ente adotta tutte le iniziative idonee al perseguimento di tale obiettivo. Il Servizio del Personale di concerto con il Servizio AA. GG. e LL. destina una parte delle proprie risorse finanziarie a tale finalità, contribuendo anche alla programmazione degli interventi formativi e di aggiornamento.

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

- a) conoscenza di base giuridica e normativa sul procedimento amministrativo e sulle funzioni assegnate all'URP;
- b) conoscenza dell'organizzazione dell'Ente e della Regione Sardegna e della P.A. in genere;
- c) conoscenza di base e capacità di utilizzare strumenti e tecniche per la raccolta, elaborazione ed archiviazione delle informazioni;
- d) capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici, con particolare attenzione agli strumenti del web, alle basi di dati ed in generale all'area del c.d. *office automation*;
- e) flessibilità, capacità di organizzazione e proposta, disponibilità alle relazioni interpersonali e capacità di lavorare in gruppo;
- f) comunicazione efficace, comunicazione transmediale, *web writing*;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

g) conoscenza di una o più lingue straniere.

**2.12.3 - Requisiti e Formazione preliminare per il responsabile e per gli addetti URP** - Il responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico dell'Ente Foreste della Sardegna, di norma individuato nel responsabile dell'Ufficio Comunicazione del Servizio Affari Generali e Legali, è un funzionario quadro in possesso del diploma di laurea in Scienze della Comunicazione, del diploma di laurea in Relazioni Pubbliche od altre lauree con indirizzi assimilabili, ovvero, per i laureati in discipline diverse, di un titolo di specializzazione o di perfezionamento post-lauream o di altri titoli post-universitari (master) nell'ambito tematico della Comunicazione o delle Relazioni Pubbliche o materie assimilate, rilasciati da Università ed Istituti universitari pubblici e privati, ovvero di master in comunicazione conseguito presso la Scuola Nazionale della Pubblica Amministrazione o, se di durata almeno equivalente, presso il Foromez, la Scuola superiore della pubblica amministrazione locale e altre scuole pubbliche nonché presso strutture private aventi i requisiti di cui all'allegato B del DPR 442/2001.

**2.12.4 - Addetti URP** - Viene addetto all'URP, presso la direzione generale e presso le sedi dei Servizi Territoriali, personale inquadrato al IV livello della categoria impiegati o superiore, che abbia frequentato un percorso formativo avente le caratteristiche richieste dall'allegato A del D.P.R. 442/2001.

## Capo III

### RIFERIMENTI NORMATIVI

#### 3.1 LA REGIONE SARDEGNA

**3.1.1** La Regione Autonoma della Sardegna, con le Leggi Regionali n. 47/1986<sup>1</sup> e n. 40/1990, ha disciplinato la materia del diritto di accesso e del procedimento amministrativo, riconoscendo al diritto di accesso la funzione primaria di garantire l'imparzialità e la trasparenza dell'azione amministrativa.

**3.1.2** L'articolo 1 della L.R. n. 47/1986 sancisce testualmente che "*Al fine della realizzazione di tale principio è assicurata la libera circolazione delle informazioni ed è riconosciuto a tutti i cittadini il diritto di accesso ai documenti amministrativi della Regione, delle proprie aziende autonome, degli enti pubblici e dei concessionari di pubblici servizi regionali*". Attraverso tale norma la Regione anticipa il principio di pubblicità degli atti e dei documenti sancito dall'art. 1 della L. n. 241/1990; regola e principio, questo della pubblicità, il cui contenuto corrisponde a quello di conoscenza o di conoscibilità

---

<sup>1</sup> Come integrata dall'articolo 20 della L.R. n. 31/1998: "l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico istituito presso la Presidenza della Giunta attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità, al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture, ivi comprese le iniziative in materia di relazioni con il pubblico realizzate nell'ambito degli altri rami dell'Amministrazione. Il medesimo ufficio inoltre coordina le attività degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti presso gli altri rami dell'Amministrazione, **presso le Aziende delle foreste demaniali e presso gli Enti**"; e dall'articolo 2, comma II della L.R. n. 6/2001: "Tutta l'attività e i documenti della Giunta regionale, della Direzione generale della Presidenza della Giunta, degli Assessorati nonché degli enti strumentali e delle aziende regionali sono resi noti nei siti Internet della Regione autonoma della Sardegna e dei **predetti enti e aziende**".



(trasparenza) degli atti e dell'azione della Pubblica Amministrazione da parte dei soggetti estranei all'Amministrazione medesima.

### **3.2 IL GENERALE PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ: TRASPARENZA COME REGOLA, SEGRETO COME ECCEZIONE**

**3.2.1** L'affermazione di questa regola, opposta al precedente approccio della segretezza e riservatezza, ha determinato l'insorgere di nuovi diritti in capo al cittadino (di informazione, di accesso e di partecipazione) e di altrettanti obblighi a carico delle Amministrazioni ed in particolare l'obbligo di garantire ai cittadini la conoscenza e quindi l'accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi. In tale quadro, la legge ha dettato una definizione di "documento amministrativo" assai ampia, comprendendo ogni rappresentazione (grafica, fotocinematografica, elettromagnetica, ecc.) del contenuto di atti in possesso dell'Amministrazione e/o dalla stessa utilizzati nello svolgimento dell'attività di istituto. Il principio di pubblicità, che per la sua portata generale riguarda tutta l'attività dell'Amministrazione, in ragione della natura, della destinazione e delle caratteristiche dei singoli atti e documenti amministrativi, trova diverse modalità di attuazione: o attraverso forme che ne garantiscono la conoscenza da parte di tutti e di chiunque (pubblicazione, diffusione, divulgazione), o attraverso l'accesso garantito a coloro che ne hanno interesse per la tutela di posizioni giuridicamente rilevanti ("l'accesso in senso stretto" disciplinato dalla L.R. n. 47/1986 e dagli articoli 22 e seguenti della L. n. 241/1990).

**3.2.2** In tale nuovo quadro normativo, il carattere di segretezza di alcuni atti e documenti amministrativi, costituendo eccezione rispetto a quello generale della pubblicità, potrà riguardare solo quegli atti e quei documenti dichiarati segreti, e quindi sottratti ad ogni forma di conoscenza o conoscibilità, in forza di espressa norma di legge o di regolamento, qualora vi sia l'esigenza di salvaguardare primari interessi pubblici generali quali: a) la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali; b) la politica monetaria e valutaria; c) l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione della criminalità. Di seguito lo stesso articolo 24 della L. n. 241/1990 alla successiva lettera d) dispone che, qualora vi sia l'esigenza di tutelare la riservatezza di terzi, persone fisiche o giuridiche, è possibile intervenire adottando le opportune modalità che tuttavia garantiscano all'interessato almeno la presa visione degli atti e dei documenti la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere propri interessi giuridici. Tale misura minima dell'accesso costituisce lo "zoccolo duro" di trasparenza in ogni caso ineludibile.

### **3.3 BILANCIAMENTO TRA DIRITTO DI ACCESSO E DIRITTO DI RISERVATEZZA**

L'obbligo, espressamente sancito dalla L. n. 241/1990 e confermato dalla disciplina in materia di *privacy*, di dare contemporanea e contestuale attuazione tanto al diritto di accesso quanto al diritto di riservatezza dei cittadini, pone l'Amministrazione nella necessità di operare quella delicata operazione di bilanciamento o di contemperamento dei due diritti. Nel corso della prima applicazione della citata normativa sono emerse, sul punto, numerose criticità che hanno riguardato sia gli aspetti interpretativi



che organizzativi. Al fine di porre l'Ente nella condizione di garantire pienamente ed in modo uniforme tali fondamentali diritti, tipici della nuova cittadinanza ed anche del nuovo modo di essere dell'Amministrazione, tenendo conto delle innovazioni normative intervenute ed anche delle scelte organizzative intraprese, si ritiene di indicare in seguito le principali norme che regolano la materia.

### **3.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO, NAZIONALE E REGIONALE**

- Nota esplicativa della Delibera della Giunta regionale del 6 agosto 2009 [file.pdf] Delibera della Giunta regionale del 6 agosto 2009 Esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi: quantificazione del rimborso dovuto all'Amministrazione regionale per le spese di riproduzione dei documenti e determinazione delle modalità di consegna e trasmissione delle copie ai richiedenti.
- Decreto del Presidente della Repubblica DPR n. 184 del 2006 [file .pdf] Regolamento recante la disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Decreto legislativo n. 195 del 2005 [file .pdf] Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale
- Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 4 giugno 2004, n. 80 [file.pdf] Direttiva in ordine all'attuazione del diritto di informazione, accesso e comunicazione e al funzionamento della Rete degli Uffici Relazioni con il pubblico.
- Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 [file.pdf] Codice in materia di protezione dei dati personali.
- Direttiva del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 7 febbraio 2002 [file.pdf] Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto del Presidente del 29 gennaio 2002, n. 14 [file.pdf] Codice di comportamento dei dipendenti della Regione Autonoma della Sardegna e degli Enti.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n. 422 [file.pdf] Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ENTE FORESTAS DE SARDIGNA  
ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

- **Legge Regionale del 24 aprile 2001, n. 6** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione (legge finanziaria 2001).
- **Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 art. 11 [file.pdf]** Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche - Ufficio relazioni con il pubblico
- **Legge del 7 giugno 2000, n. 150 [file.pdf]** Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- **Legge Regionale del 13 novembre 1998, n. 31** Disciplina del personale regionale e dell'organizzazione degli uffici della Regione.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11 ottobre 1994 [file.pdf]** Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- **Decreto del Presidente della Repubblica n.352 del 1992 [file.pdf]** Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi. (Testo abrogato dal DPR n. 184 del 12 aprile 2006 ad eccezione dell'art.8)
- **Legge del 7 agosto 1990, n. 241 [file.pdf]** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **Legge Regionale del 22 agosto 1990, n. 40** Norme sui rapporti fra i cittadini e l'Amministrazione della Regione Sardegna nello svolgimento dell'attività amministrativa (testo vigente a settembre 2014).
- **Legge Regionale del 15 luglio 1986, n. 47** Norme sul diritto di accesso ai documenti amministrativi della Regione Sardegna.