

CARTA DEI SERVIZI

dell'AGENZIA REGIONALE Fo.Re.S.T.A.S.

(aggiornamento: dicembre 2018)

INDICE DELLA CARTA

PREMESSE	2
Che cos'è la Carta dei servizi	3
Come stabilire un "patto" con gli utenti	3
B. PRINCIPI fondamentali	5
C. STRUMENTI	5
C1.STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
C.2. INFORMAZIONE AL CITTADINO	7
C.3. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	7
C.4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
D. TRASPARENZA	7
E. TUTELA	8
F. INDICATORI	8
F1: INDIVIDUAZIONE DELLE AZIONI E DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	8
F2: MISURAZIONE DEI RISULTATI (indicatori)	8
G. Guida base all'utilizzo di Skype per contattare l'agenzia regionale Forestas	9
APPENDICI:	10
DISCIPLINA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*	10
Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
Articolazione degli URP	10
Funzioni dell'URP	10
Dislocazione dell'URP e orari di apertura	11
Definizione delle modalità di comunicazione	11
Monitoraggio dei servizi	11
RIFERIMENTI NORMATIVI e DOCUMENTALI e procedimenti	12
Atti organizzativi Forestas e catalogo procedimenti	12
Altri regolamenti ex Ente Foreste (ancora in vigore)	13
LA REGIONE SARDEGNA	14
3.2 IL GENERALE PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ: TRASPARENZA COME REGOLA, SEGRETO COME ECCEZIONE	14
3.3 BILANCIAMENTO TRA DIRITTO DI ACCESSO E DIRITTO DI RISERVATEZZA	14
3.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO, NAZIONALE E REGIONALE	15

A. PREMESSE

L'Agenzia Forestas, con l'adozione/aggiornamento di questa *Carta dei servizi*, vuole fornire una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese per migliorare continuamente il rapporto con i Cittadini e le realtà Sociali ed Economiche operanti nei territori in cui l'Agenzia opera. **Il campo di applicazione** di questo documento è riferito ai servizi erogati dall'Amministrazione ed alle modalità di comunicare attraverso i canali istituzionali.

Ai principi, ai criteri e alle modalità enunciate nella Carta dei Servizi, devono conformarsi le "Schede Servizio" o "Schede dei procedimenti" predisposte e approvate con determinazione dai Dirigenti dei Servizi competenti, in ciascuna delle quali sono definite, come minimo:

- le concrete **modalità di funzionamento**;
- le modalità di **accesso** al Servizio da parte dei Cittadini ed in generale degli utenti;
- gli **standard di qualità** delle prestazioni erogate (tempistica inclusa).

Il catalogo dei procedimenti e dei servizi all'attualità è pubblicato nella sezione "Come Fare per..." presente in home page del "vecchio" sito istituzionale *SardegnaForeste*. La sezione "Regolamenti ed atti organizzativi interni" raggiungibile da "Albo Pretorio" ma linkata anche da opportuni percorsi nelle sezioni di "Amministrazione Trasparente" permettono al cittadino di avere una mappatura almeno chiara, benché non esaustiva, di ogni servizio erogato sotto forma di "procedimento".

Il Cittadino prende quindi conoscenza della Carta dei Servizi e delle relative Schede Servizio preferenzialmente attraverso il sito internet; può però in alternativa chiedere spiegazioni ed averne copia dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) su semplice richiesta (sia da sportello che attraverso gli altri canali - telefonico, e-mail, etc. - attivi per le relazioni con il pubblico).

Chiunque può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure al Responsabile della Trasparenza oppure al responsabile dell'Ufficio Comunicazione per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

Le caselle email e PEC *ad hoc* dedicate sono:

- urp@forestas.it
- dsoru@forestas.it oppure via PEC: trasparenza.anticorruzione@pec.forestas.it
- comunicazione.istituzionale@forestas.it

Che cos'è la Carta dei servizi

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale **qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico** individua gli **standard** della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'**intento** di **monitorare e migliorare** le modalità di fornitura e somministrazione.

Come stabilire un "patto" con gli utenti

La Carta dei Servizi è il documento con il quale anche l'Agenzia Fo.Re.S.T.A.S. assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi, gli standard di qualità; informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." era stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Amministrazione dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.¹

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il **principio dell'uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- la garanzia della **parità di trattamento** sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'erogazione **in maniera continua e regolare**: ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con **obiettività, giustizia ed imparzialità**;
- il **diritto alla partecipazione** del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è dunque un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e **definizione degli standard** e della qualità del servizio
- **semplificazione** delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e **informazione** del servizio
- **verifica** del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di **procedure** di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione

¹ riferimenti: <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/>



- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del **reclamo** e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- **coinvolgimento** e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

B. PRINCIPI fondamentali

Forestas intende ispirare l'operato dei propri dipendenti nel rendere servizi rispettosi di questi principi:

EGUAGLIANZA: l'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione si basa sul **regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche**. L'Amministrazione si impegna a **prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli**.

IMPARZIALITÀ nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

CONTINUITÀ: viene garantito l'impegno ad **erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore**. Sono adottati i provvedimenti necessari per **ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi**.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio ma anche per favorire la collaborazione con il Cittadino.

L'Amministrazione si impegna a **garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione**.

I Cittadini devono essere messi in condizione di poter **conoscere i Responsabili dei procedimenti** e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA L'Amministrazione si impegna a perseguire l'obiettivo del **continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia** del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo.

C. STRUMENTI

C1. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che Forestas abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti **standard per la prestazione del servizio**. Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo. Forestas considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati, i seguenti **fattori**:

- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- continuità e regolarità;
- completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- comportamento del personale;
- gestione delle segnalazioni.

C.1.1 COPERTURA FUNZIONALE ALLE ESIGENZE DEL TERRITORIO Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta Forestas mette a disposizione dei Cittadini, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il sito internet, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione. Si affiancano, agli tradizionali strumenti, anche un canale skype ed i cosiddetti **“sportelli del Sentiero” territoriali**, derivanti dall'esigenza ulteriore ed aggiuntiva introdotta dalla nuova normativa in materia di

R.E.S. (*Rete Escursionistica della Sardegna*) la cui gestione in capo a Forestas (ex L.R. 16/2017 e [DGR attuativa del 02 ottobre 2018, n. 48/36](#)) prevede anche una fase di “ascolto e governance territoriale” in parte assimilabile al potenziamento degli sportelli al pubblico attraverso i cosiddetti “sportelli del Sentiero” in seno ai Servizi territoriali.

⇒ SI PREVEDE L'ADEGUAMENTO entro il 2019 DEGLI ORARI DEGLI SPORTELLI URP DELL'AGENZIA AGLI ORARI DI TUTTE LE ALTRE STRUTTURE REGIONALI <http://www.regione.sardegna.it/servizi/cittadino/urp.html>

⇒ SI PREVEDE L'APERTURA entro gennaio 2019 PER UN POMERIGGIO A SETTIMANA (i.e. mercoledì pomeriggio per 2 ore) PER CIASCUNO SPORTELLO DEL SENTIERO IN CIASCUN SERVIZIO TERRITORIALE, CON UN OPERATORE URP/ESPERTO DI SENTIERISTICA. OVE NECESSARIO, POTRANNO ESSERE CONCORDATI APPUNTAMENTI AGGIUNTIVI CON GLI STAKEHOLDER CHE NE FACCIANO RICHIESTA.

C.1.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO Forestas si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi schede servizio). Nell'erogazione dei servizi, l'agenzia può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati. Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una **programmazione** degli interventi che l'Amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare;
- la previsione di personale e tecnici addetti al **controllo ed alla verifica dei servizi**;
- una **soluzione il più possibile tempestiva** di situazioni problematiche impreviste.

C.1.3 COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI Forestas comunica con il Cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto C.2 e si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili e facilmente accessibili al pubblico.

C.1.4 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE Il comportamento del personale è un veicolo importante dell'immagine della Regione Sardegna e dell'Agenzia, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con **rispetto e cortesia**, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti. **Il personale di Forestas è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.** Il personale di Forestas che non rispetti le previsioni della carta dei servizi può incorrere in **sanzioni disciplinari** secondo le regole e le norme vigenti.

C.1.5 GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI *Apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e reclami* viene messa a disposizione sul sito internet e presso tutti gli uffici accessibili al pubblico. I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati da Forestas devono pervenire direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in forma documentata. In alternativa possono essere depositati nei contenitori presenti in appositi punti di raccolta o inviati tramite il portale del sito internet. Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento. A fronte delle segnalazioni e dei reclami è prevista, quando applicabile, una risposta scritta. Forestas si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione. Compito del Cittadino è fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema segnalato.

⇒ SI PREVEDE LA PREDISPOSIZIONE E DIFFUSIONE SIA A SPORTELLO CHE NEL SITO WEB DI NUOVA MODULISTICA AD HOC entro il 2019.

C.2. INFORMAZIONE AL CITTADINO

Forestas, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse, utilizza una pluralità di sistemi e canali di comunicazione come:

- sito Internet *SardegnaForeste.it*;
- URP;
- albo pretorio on line;
- comunicati stampa;
- campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- distribuzione di materiale informativo nelle scuole (educazione ambientale) e/o tramite la presenza istituzionale in occasione di fiere ed eventi, attraverso la c.d. *Mostra Itinerante "SardegnaForeste, i Tesori Naturali di un'Isola"*;
- comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- rassegna stampa on line;
- facebook ed altri *Social network*: la pagina ufficiale dell'Agenzia è attiva alla URL <https://www.facebook.com/EquilibriNaturali/>
- **skype**: innovazione che sarà attivata entro il 2019 (vedasi scheda allegata).

⇒ SI PREVEDE L'ATTIVAZIONE ENTRO IL 2019 DELLA NUOVA NEWSLETTER DELL'AGENZIA

C.3. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Forestas si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni due anni, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono all'Agenzia di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Forestas garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente.

C.4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è approvata dall'Amministratore Unico ed ha validità triennale, emendabile annualmente.

Le Schede Servizio (e relativi procedimenti) sono approvate dai rispettivi Dirigenti e promanate con atti organizzativi interni dal Direttore Generale, e sono aggiornate al mutare degli standard e caratteristiche di erogazione del servizio stesso. Di tutto ciò viene data informazione trasparente nelle aree ad hoc individuate nel sito web istituzionale.

D. TRASPARENZA

Considerando che **la piena attuazione della Carta dei Servizi avverrà nel tempo** e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con i Cittadini, Forestas si impegna a:

- **verificare periodicamente** i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi;
- discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti **l'evoluzione dei servizi regionali**, per una sempre maggiore soddisfazione del Cittadino;
- esaminare, valutare e **rendere pubbliche le sintesi dei suggerimenti e dei reclami** presentati dai Cittadini.

E. TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Al momento della presentazione del reclamo, il Cittadino, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi. Entro i termini indicati al paragrafo C.1.5, il Servizio interessato riferisce al Cittadino l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

F. INDICATORI

F1: INDIVIDUAZIONE DELLE AZIONI E DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

- sportello (frontale - telefonico) e “sportelli del sentiero” per la R.E.S.
- e-mail
- sito web
- intranet (circolari, forum di discussione, aggiornamenti...)
- altri strumenti innovativi ed *instant messaging* (social network, skype)

F2: MISURAZIONE DEI RISULTATI (indicatori)

- n. **visite al sito web** e monitoraggio accessi alle sezioni del sito (i.e. Google Analytics)
- n- **telefonate** pervenute a settimana
- n. persone ricevute a settimana
- n. reclami
- tipologia reclami (*generici/ricongducibili a dolo del dipendente/ricongducibili a problemi organizzativi/ricongducibili a cause di forza maggiore/imputabile all'utente*)
- n. di **email pervenute** a settimana
- n. richieste/visite di educazione ambientale
- n. vendite di prodotti (% tramite urp sul totale)
- % incremento di vendite (i.e. miele, legna etc.)
- % di visite per ogni procedimento “come fare per”
- n. **richieste** di accesso agli atti
- n. brochure (ri-)stampate
- **materiale divulgativo consegnato** (n. brochures distribuite mensilmente o annualmente)
- n. eventi organizzati (mostra itinerante o altro)
- n. articoli pubblicati /n. bandi pubblicati

G. Guida base all'utilizzo di Skype per contattare l'agenzia regionale Forestas

Che cos'è Skype
è sistema di telefonia globale P2P che permette agli utenti chiamate gratuite attraverso un programma (anch'esso gratuito) per computer e cellulari. Il servizio si basa sulla tecnologia **VoIP** (*Voice over IP*), cioè la trasmissione della voce su protocollo IP (internet) sfruttando la tecnologia che permette alla voce di viaggiare sulla rete internet anziché attraverso i fili telefonici.

Requisiti necessari

Per effettuare le chiamate vocali basta possedere:

- un personal computer (Windows, Mac OS X, Linux) connesso a internet
- cuffie (o casse acustiche) e microfono
- una web camera (opzionale) se si desidera effettuare le videochiamate
- un semplicissimo software denominato *Skype™* scaricabile gratuitamente.

Come funziona Skype

Una volta installato il programma (semplice ed intuitivo) si deve scegliere un *Nome utente Skype* e una *password* e viene poi richiesto di compilare un profilo personale (opzionale). Per maggiori informazioni dettagliate [clicca qui](#).

Come si effettua una chiamata o chat

La telefonata (o la conversazione *chat*) **può avvenire solamente tra due utenti che hanno installato il programma Skype sul proprio dispositivo.**

Innanzitutto occorre aggiungere direttamente il contatto individuato alla propria lista di contatti Skype, poi effettuare la chiamata selezionando il pulsante verde "Chiama" con l'immagine del telefono. Oltre a effettuare chiamate voce, con Skype è possibile, chattare tramite l'apposita canale di messaggistica scambiandosi, link, documenti e immagini. Si possono effettuare chiamate anche tramite i più comuni smartphone, purché predisposti con una connessione a internet e all'utilizzo di Skype tramite apposita *app*.

Quanto costa

I costi sono quelli inerenti alle tariffe internet già acquisite dagli utenti per la propria connessione, la chiamata all'Agenzia Forestas è invece completamente gratuita.

I contatti Skype di Forestas

☞ Sarà comunicato, appena disponibile, sul sito istituzionale nella sezione "contatti"

ORARI Al momento, si prevede che l'URP di Forestas sarà raggiungibile tramite Skype:

- Orario invernale: da lunedì a venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e martedì+mercoledì dalle ore 16 alle ore 18
- Orario estivo (luglio e agosto) dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12

APPENDICI:

DISCIPLINA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

* estratto dal *REGOLAMENTO SUI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E sull'ACCESSO A DOCUMENTI, DATI E INFORMAZIONI* approvato con Delibera Amministratore n. 62 del 11.07.2017

Funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 nel 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)**.

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.**

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.

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.

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.

RIFERIMENTI NORMATIVI e DOCUMENTALI e procedimenti

Atti organizzativi Forestas e catalogo procedimenti

Regolamenti ed atti organizzativi di carattere generale: adottati con apposite delibere o determinazioni, regolano le attività dell'Agenzia, indicando le modalità organizzative e di spesa dei relativi fondi di Bilancio da parte dell'Amministrazione. Rientrano tra gli atti amministrativi di carattere generale, ai sensi del D.Lgs. n.33/2013.

- [REGOLAMENTO SUI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E sull'ACCESSO A DOCUMENTI, DATI E INFORMAZIONI](#) approvato con [Delibera Amministratore n. 62 del 11.07.2017](#)

- [REGOLAMENTO sull'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE dell'Agenzia Forestas](#), approvato con [Delibera Amministratore n.26 del 15.03.2017](#) (riesame a seguito della procedura di controllo ex LR 14-1995 ([nota prot.333 Amm. del 15.03.2017](#), [nota prot.348 Amm. del 20.03.2017](#)))

- [Delibera Amministratore n. 01 del 12.01.2017](#) di *Definizione dei criteri per la produzione degli atti aventi efficacia normativa e ORGANIZZATIVA nell'Agenzia Forestas*

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura di ALLESTIMENTO STAND ITINERANTE](#) approvato con [Determina DG n. 78 del 29.08.2017](#) e relativi [Canoni concessori](#) approvati con [Delibera AU n. 64 del 20.07.2017](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO per la vendita di PRODOTTI LEGNOSI](#) approvato con [Determina DG n. 52 del 09.06.2017](#) e relativo [PREZZIARIO prodotti Legnosi \(approvato con Delibera AU n.46/2017\)](#) e [Allegati correlati \[file .zip\]](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura per il rilascio di concessioni per INSTALLAZIONE IMPIANTI fissi di TLC - Modulistica e CANONI \[file .zip\]](#) approvato con [Determina DG n. 49 del 09.06.2017](#) e relativa [Delibera Amministratore n. 47 del 06.06.2017](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO per la VENDITA DI PIANTINE](#) approvato con [Determinazione DG n. 50 del 9.6.2017](#) e relativi [ALLEGATO A \(PREZZARIO REGIONALE\)](#) ed [ALLEGATO B \(elenco specie coltivate\)](#) ed [Allegati A-G \(modulistica\)](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura per la PRODUZIONE, CONSERVAZIONE E VENDITA DEL MIELE](#) approvato con [Determinazione del Direttore Generale n.81 del 11.9.2017](#) e relativo [PREZZARIO ed ALLEGATO A \(modulo acquisto\)](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura di RIMBORSO SPESE LEGALI](#) approvato con [Determinazione DG n. 51 del 9.6.2017](#);

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura per il rilascio di autorizzazioni per lo svolgimento di MANIFESTAZIONI ed il TRANSITO nei compendi gestiti](#) approvato con [Determinazione DG n.83-2017](#) e relativi [ALLEGATI](#), conseguente all'atto di indirizzo ([Delibera Amministratore n. 17 del 01.03.2017](#))

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura di rilascio della concessione per la conduzione di apiari in territori gestiti](#), [ALLEGATO A \(modulo richiesta.doc\)](#) approvato con [Determinazione DG n. 79 del 29.08.2017](#)

-- [ATTO ORGANIZZATIVO della procedura di vendita esemplari di FAUNA SELVATICA](#) e [LISTINO prezzi 2017](#) con [Allegato A \(modello di richiesta\)](#) e [Delibera dell'Amministratore n. 22 del 03.03.2017](#)

Altri regolamenti ex Ente Foreste (ancora in vigore)

ANNO 2016

- [Regolamento per le attività di Ricerca, Sviluppo e trasferimento delle conoscenze \[file .pdf\]](#) approvato con [Delibera Commissariale n. 44 del 06.04.2016 \[file .pdf\]](#)
- [Modifica della struttura organizzativa e dotazione organica dei dirigenti, quadri e impiegati dell'Ente Foreste della Sardegna \[file .pdf\]](#) approvata con [Delibera commissariale n. 26 del 09.02.2016 \[file .pdf\]](#)
- [Struttura organizzativa e dotazione organica: definizione delle unità organizzative di livello subdirigenziale \[file .pdf\]](#) approvato con Determina del Direttore Generale n. 14 del 07.04.2016 e modificata con [determina del direttore generale n. 14 del 06.07.2016](#);

ANNO 2015

- [Codice di condotta per il contrasto alle discriminazioni e alle forme di violenza presso l'Ente Foreste della Sardegna \[file .pdf\]](#) approvato con [delibera commissariale n. 190 del 21.12.2015 \[file .pdf\]](#)
- [Regolamento sulle modalità di costituzione e funzionamento dell'OIV dell'Ente Foreste della Sardegna \[file .pdf\]](#) approvato con la [Delibera commissariale n. 139 del 30.09.2015 \[file .pdf\]](#) - Errata corrige del 17/11/2015 relativa alla delibera n. 139 del 30.09.2015: nella parte del deliberato al punto 1)"che troverà applicazione in relazione agli OIV costituiti successivamente al 29/02/2015", si deve intendere ".....successivamente al 29/02/2016".
- [Manuale delle procedure operative adottate dall'Ente Foreste della Sardegna per le allerte di PROTEZIONE CIVILE](#) approvato con [Delibera commissariale n. 65 del 23.04.2015](#)

ANNO 2014

- [Sistema di misurazione e valutazione della PERFORMANCE del personale dell'Ente Foreste della Sardegna](#) (ed ulteriori allegati: [Allegato 2 \(liste e schede\)](#) ed [Allegato 3 \(Manuali operativi\)](#)) approvati con [Delibera n. 145 del 11.09.2014](#)
- [Regolamento per l'UTILIZZO DI STRUTTURE E AREE dell'Ente Foreste della Sardegna](#) approvato con [Delibera n. 60 del 01.04.2014](#)

ANNO 2013

- [Regolamento su UTILIZZO AUTOMEZZI dell'Ente Foreste](#) approvato con [Delibera n.132 del 21.10.2013](#)
- [Regolamento per la gestione della foresteria ubicata presso la F.D. Montes \(Orgosolo\)](#) approvato con [Delibera n.47 del 23.04.2013](#)

ANNO 2010

- [Utilizzo dei SISTEMI INFORMATIVI e delle apparecchiature elettroniche](#) approvato [Delibera del 26.10.2010, n.150](#)
- [Fide Pascolo](#) approvato con [Delibera del 10.08.2010 n. 111](#)

ANNO 2008

- [Visite ai Complessi Forestali](#) approvate con [Delibera del 17 dicembre 2008, n. 146](#)

LA REGIONE SARDEGNA

3.1.1 La Regione Autonoma della Sardegna, con le Leggi Regionali n. 47/1986² 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 (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 temperamento 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

² 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 sedi 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**".

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.
- **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.