



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

ISTRUZIONE OPERATIVA

DIREZIONE

IO SG.99.001

GESTIONE DEI CONTATTI CON IL PUBBLICO E MONITORAGGIO DELLE "DOMANDE" DEL PUBBLICO

REV. n.	DATA	MOTIVO	Responsabile REDAZIONE Coordinatore Gruppo di Sperimentazione URP	Responsabile VERIFICA Resp.le AFSQ	Responsabile APPROVAZIONE Direttore Generale
0	02.12.2008	emissione	Data: 25/11/08 Marco Talluri Firma:	Data: 01/12/08 Bianca Patrizia Andreini Firma:	Data: 02/12/08 Sonia Cantoni Firma:
1	28.09.2009	Unificazione con IO SG 99.003	Data: 21/09/2009 Marco Talluri Firma:	Data: 25/09/2009 Bianca Patrizia Andreini Firma:	Data: 28/09/2009 Sonia Cantoni Firma:

Copia in distribuzione controllata

Copia in distribuzione non controllata

Copia n. _____

*In caso di stampa, la copia cartacea del
presente documento deve considerarsi in
distribuzione non controllata.*

(spazio per identificazione copia, ove prevista)



SOMMARIO

1.0	SCOPO	3
2.0	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3.0	RIFERIMENTI	3
4.0	DEFINIZIONI.....	3
5.0	MODULISTICA.....	4
6.0	GESTIONE DEI CONTATTI CON IL PUBBLICO.....	4
7.0	GESTIONE CASELLA DI POSTA URP@ARPAT.TOSCANA.IT	5
8.0	GESTIONE DATA BASE CONTATTI URP.....	5
9.0	SEGNALAZIONE DI EMERGENZA AMBIENTALE	6
10.0	RICHIESTA DI INFORMAZIONI E/O ACCESSO INFORMALE AI DATI AMBIENTALI	7
11.0	RECEPIMENTO DI DOMANDE (SEGNALAZIONI DI INCONVENIENTI AMBIENTALI, ESPOSTI, RECLAMI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI, ACCESSO DOCUMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO FORMALE DATI AMBIENTALI)	9
12.0	MONITORAGGIO DELLE DOMANDE	11
13.0	AGGIORNAMENTO “FAQ AMBIENTALI”	12
14.0	ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI.....	12
15.0	DISPOSIZIONE TRANSITORIA.....	13

1.0 SCOPO

La presente istruzione operativa (IO):

- descrive le attività che gli operatori URP, e/o ogni altro dipendente dell’Agenzia, devono svolgere quando entrano in contatto con il pubblico;
- fornisce istruzioni sull’attività di monitoraggio delle “domande” del pubblico.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente IO si applica a tutte le strutture dell’Agenzia nei processi rientranti nel campo di applicazione dei seguenti sistemi di gestione:

- Sistema di gestione per la qualità realizzato da ARPAT, in conformità alla UNI EN ISO 9001, per la fornitura dei propri servizi;
- Sistema di gestione per la qualità realizzato da ARPAT, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, per garantire la corretta esecuzione dell’attività di prova;
- Sistema di gestione ambientale realizzato da ARPAT, in conformità alla UNI EN ISO 14001 ed al Regolamento CE 761/01, per sviluppare ed attuare la propria politica ambientale e gestire i propri aspetti ambientali.

3.0 RIFERIMENTI

Ai fini della presente IO ci si riferisce ai seguenti documenti:

DP SGQ 99.013 “Realizzazione dei servizi di comunicazione e informazione”;

PG SG 08 “Gestione dei reclami e suggerimenti”;

Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l’esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali (di seguito Regolamento di accesso);.

4.0 DEFINIZIONI

Per **URP** (ufficio relazioni con il pubblico) si intende la rete unitaria articolata in nodi territoriali e tematici presenti in ambito regionale.

Per **contatto** si intende ogni occasione di relazione con il pubblico mediante:

- contatto diretto;
- contatto telefonico attraverso le normali linee telefoniche e/o il numero verde dell’Agenzia
- contatto mediante posta elettronica con gli operatori URP attraverso la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it e le apposite caselle delle strutture territoriali (dipartimenti e servizi sub-provinciali).

Per **pubblico** si intende ogni cittadino singolo ed associato (es comitato, associazione) professionista, azienda, ente, media, impresa singola o in forma associata, che entra occasionalmente in contatto con l’Agenzia (al di fuori dei rapporti istituzionali e/o regolati da contratti, convenzioni, protocolli d’intesa, accordi) al fine di

- ottenere informazioni (notizie relative all’organizzazione, alle attività ed iniziative svolte dall’Agenzia)
- presentare domande, ovvero accedere a dati ambientali e/o documenti amministrativi, presentare reclami, suggerimenti, apprezzamenti e/o esposti e segnalazioni di inconvenienti ambientali.

Per **domanda** del pubblico, si intende qualsiasi richiesta pervenuta all’Agenzia (direttamente, per telefono, per mail o per posta) che costituisca, ai sensi del Regolamento di accesso o della PG SG.08:

- Reclamo, suggerimento o apprezzamento;
- esposto o segnalazione;
- accesso ai documenti amministrativi;
- accesso ai dati ambientali.

5.0 MODULISTICA

Ai fini della presente IO sono utilizzati i seguenti moduli:

- Mod SG.99.070 per la presentazione/rilevazione di esposti/segnalazioni di problematiche ambientali (all. Decreto DG 365/2008 del 9.12.2008 di adozione del "Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali" Mod. N);
- Mod SG.99.071 per richiesta di accesso a documenti amministrativi e/o informazioni in materia ambientale (all. Decreto DG 365/2008 del 9.12.2008 di adozione del "Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali" Mod. C);
- Mod SG.99.016 la presentazione di reclami/suggerimenti/apprezzamenti previsto dalla PG SG.08.

In ogni caso i moduli costituiscono uno strumento a disposizione del pubblico per agevolarlo e non un vincolo. I suddetti moduli sono resi disponibili all’ingresso di tutte le sedi dell’Agenzia e sul sito www.arpat.toscana.it.

6.0 GESTIONE DEI CONTATTI CON IL PUBBLICO

Di norma il contatto con il pubblico avviene attraverso gli operatori URP.

Il numero verde dell’Agenzia 800800400 e la casella di posta elettronica riservata ai contatti del pubblico urp@arpat.toscana.it viene gestita in modo integrato dall’URP attraverso una apposita turnazione (vedi esempio allegato A) resa disponibile sulla intranet dell’Agenzia Omnibus.

Nelle ore e/o nei giorni nei quali gli operatori URP non sono presenti in servizio, i contatti con il pubblico possono essere tenuti da ogni altro dipendente ARPAT. Nello svolgimento di tale attività ogni dipendente dell’Agenzia si attiene a quanto indicato dalla presente IO.

Gli operatori dell’Agenzia, in ogni contatto telefonico con il pubblico sono tenuti a far capire in modo chiaro all’interlocutore che sta parlando con l’Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ad esempio “Buon giorno ARPAT, sono Maria Bianchi”).

7.0 GESTIONE CASELLA DI POSTA URP@ARPAT.TOSCANA.IT

Nel periodi in cui l’operatore URP è in turno si gestisce la casella come indicato dalla presente IO, preoccupandosi di fare in modo che alla fine del periodo la cartella “posta in arrivo” sia vuota.

L’operatore in turno deve trattare i messaggi presenti nella cartella “posta in arrivo” e nella sottocartella “da evadere”.

Operazioni da eseguire:

- Messaggi di spam o non pertinenti: cancellare;
- Annunci di convegni, seminari, ecc: inoltrare a web@arpat.toscana.it e comunicazione.fi@arpat.toscana.it e poi cancellare;
- Messaggi che non sono relativi alle competenze URP (es. comunicazioni ufficiali da parte di enti e simili) per il momento inoltrare alla casella istituzionale della struttura territoriale competente (es. dip.fi@arpat.toscana.it);
- Richieste di informazioni e domande (vedi appositi paragrafi della presente IO).

Le mail di risposta ai messaggi che pervengono alla casella di posta elettronica sono firmati nel modo seguente:

p. URP ARPAT
nome cognome operatore
800800400
urp@arpat.toscana.it
<http://www.arpat.toscana.it>
<http://sira.arpat.toscana.it>

8.0 GESTIONE DATA BASE CONTATTI URP

Per ogni contatto, quale che sia il motivo della richiesta del pubblico, l’operatore URP effettua la registrazione sulla banca dati “Contatti” disponibile nella intranet agenziale “Omnibus”, con le seguenti modalità:

- inserisce il proprio user name e la propria password.

Quindi inserisce

- In ogni caso le parti inerenti le informazioni su:

- operatore (sono presenti tutti i nomi degli operatori che fanno parte della rete URP);
- data del contatto (viene in automatico e può essere modificata);
- tipologia utente;
- tipologia domanda;
- argomento;
- tipologia risposta;
- strumenti utilizzati per la risposta.

Eventualmente inserisce:

- note (eventuali annotazioni che l'operatore ritiene opportuno inserire nel campo note)
- informazioni più specifiche sull'utente (nome – cognome – indirizzo - numero telefonico e mail) da utilizzare nel caso:
 - di reclamo/suggerimento, segnalazione/esposto, accesso atti;
 - in cui non si possa dare una risposta immediata ma si voglia stampare la schermata compilata come promemoria;
 - se l'interlocutore è interessato a ricevere la newsletter Arpatnews e/o partecipare ad indagini di customer satisfaction sui servizi dell'Agenzia stessa [tali domande devono essere di norma poste all'interlocutore da parte dell'operatore URP nella parte conclusiva del contatto]. Eventuali indirizzi e-mail per il ricevimento di Arpatnews o la partecipazione ad indagini di customer satisfaction sono trasmessi a fine turno dall'operatore URP a comunicazione.fi@arpat.toscana.it.
 - qualora l'interlocutore fornisca i propri dati, l'operatore lo informa sulle disposizioni vigenti in materia di privacy: *“La informiamo che il suo indirizzo sarà inserito nel nostro database per l'invio di informazioni riguardanti le iniziative ARPAT. I Suoi dati saranno trattati con estrema riservatezza e non verranno divulgati. In ogni momento sarà possibile chiedere di essere rimossi dall'elenco dei destinatari richiedendolo all'URP dell'Agenzia.”*

9.0 SEGNALAZIONE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nel caso di segnalazione di emergenza ambientale in corso l'operatore URP provvede tempestivamente e via telefono o cellulare a contattare il Responsabile del Dipartimento o Servizio competente per territorio, o il suo sostituto, informandolo della segnalazione ricevuta.

A titolo esemplificativo, sono classificabili come emergenze ambientali:

- *Incidenti stradali di mezzi con presenza di sostanze chimiche di varia natura;*
- *Scarichi idrici in acque superficiali:*

- *Da impianti di depurazione civili;*
- *Da scarichi industriali;*
- *Da scarichi accidentali o dolosi diretti o previo passaggio in fognatura;*
- *Versamenti di cisterne di materie prime, intermedi,*
- *Versamenti di rifiuti direttamente nelle acque o sul suolo;*
- *Ritrovamento di rifiuti abbandonati sul suolo;*
- *Incendi di manufatti in eternit;*
- *Presenza di odori o sostanze in aria o nubi;*
- *Incendio di attività industriale o artigianale;*
- *Crollo, allagamento in insediamenti con sostanze pericolose o sorgenti di radiazioni ionizzanti;*
- *Ritrovamento o possibile presenza di oggetti e materiali contenenti sorgenti radioattive o materiali contaminati.*

Quindi l'operatore URP procede come previsto al successivo punto relativo al recepimento di domande del pubblico.

10.0 RICHIESTA DI INFORMAZIONI E/O ACCESSO INFORMALE AI DATI AMBIENTALI

a) Richiesta di informazioni e/o accesso informale a dati ambientali che perviene direttamente o tramite telefono

Nel caso di richiesta di informazione ricevuta dall'operatore URP direttamente o tramite telefono (numero verde o linee ordinarie), è possibile:

- **rispondere immediatamente**, quando l'operatore è in grado di soddisfare, in modo autonomo, il bisogno informativo dell'utente avvalendosi degli strumenti costituiti da Faq ambientali, omnibus, Arpatnews, sito web, altri siti web e conoscenza personale
- **differire la risposta**, quando l'operatore non è in grado di soddisfare in modo autonomo e direttamente il bisogno informativo. In questo caso:
 - informa l'interlocutore della necessità di differire la risposta, avendo cura di annotarsi nome, cognome, indirizzo, numero telefonico e mail del richiedente;
 - contatta telefonicamente o via mail il settore competente per materia o per territorio riferendo il quesito/richiesta di informazione a cui non è in grado di dare una risposta immediata. Dopo che il settore tecnico competente per materia o per territorio ha fornito la risposta, l'operatore della rete URP chiama la persona interessata per comunicare la risposta. In alternativa il settore tecnico contattato – se lo richiede esplicitamente - può contattare direttamente il richiedente, avendo cura di informare l'URP di avere proceduto in modo autonomo.

- **trasferire la richiesta di informazione**, l'operatore della rete URP trasferisce la richiesta di informazione quando trattasi di quesito estremamente specialistico (ipotesi residuale).

b) Richiesta di informazioni che perviene via mail

- **mail con risposta immediata da parte dell'URP**. Se si tratta di una richiesta di informazione alla quale si è in grado di rispondere autonomamente, l'operatore provvede ad inoltrare la mail di risposta al richiedente.

Una volta inoltrata la risposta la mail di risposta (contenente il messaggio in entrata) viene archiviata nella cartella "evase", nella sottocartella relativa alla matrice interessata (aria, agenti fisici, ecc.) ed il messaggio in entrata viene cancellato.

- **mail con risposta differita da parte dell'URP**. Se si tratta di una richiesta di informazione per la quale non è in grado di rispondere autonomamente e direttamente provvede a:
 - *inoltrare la richiesta al settore tecnico competente per materia o per territorio la mail ricevuta, con una formula del tipo: "Abbiamo ricevuto questo messaggio, vi preghiamo cortesemente di fornirci al più presto le informazioni utili per fornire una risposta appropriata. Qualora invece preferiate rispondere direttamente vi ricordiamo di inviare per conoscenza il messaggio alla casella urp@arpat.toscana.it";*
 - *inviare una mail di risposta al richiedente informazioni, con una formula del tipo: "Abbiamo ricevuto la sua richiesta di informazioni che abbiamo inoltrato al settore tecnico competente dell'Agenzia per una risposta appropriata, le faremo sapere quanto prima gli esiti";*
 - spostare la mail in attesa di risposta dal settore tecnico coinvolto nella cartella da evadere.

Se il settore tecnico dopo qualche giorno non fornisce le informazioni richieste sollecitare, sino ad un buon fine da assicurare possibilmente al massimo entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Quando il settore tecnico competente per materia o territorio invia all'URP le informazioni richieste, l'operatore provvede ad:

- inoltrare la comunicazione di risposta al cittadino,
- archiviare la mail di risposta (contenente il messaggio in entrata) nella cartella evase e nella sottocartella relativa alla matrice interessata,
- cancellare la mail dalla cartella da evadere.

11.0 RECEPIMENTO DI DOMANDE (SEGNALAZIONI DI INCONVENIENTI AMBIENTALI, ESPOSTI, RECLAMI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI, ACCESSO DOCUMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO FORMALE DATI AMBIENTALI)

Il pubblico può inviare domande ad ARPAT, preferibilmente utilizzando i moduli appositamente predisposti, mediante invio in originale, per fax o per posta elettronica, ovvero verbalmente, cioè tramite contatto con gli operatori URP presso le singole sedi dell'Agenzia o mediante il numero verde o le normali linee telefoniche.

Fermo restando tali modalità e quanto previsto di seguito dalla presente IO, nell'ambito delle strutture territoriali ARPAT, ogni dipendente può raccogliere domande verbali e/o telefoniche e quindi provvede a trascriverle, compilando il relativo modulo e consegnandolo all'ufficio protocollo della propria sede. Qualora le riceva via mail sulla propria casella di posta elettronica, provvede ad inoltrarla a urp@arpat.toscana.it.

Le mail pervenute alle altre caselle elettroniche istituzionali gestite dagli operatori URP (es. dip.fi, urp. pt ecc.), che progressivamente saranno superate, non devono essere trasferite alla casella urp@arpat.toscana.it, ma questa deve essere utilizzata per l'invio della risposta.

a) Recepimento delle domande inoltrate per iscritto tramite posta e/o fax

Qualora la domanda pervenga per iscritto tramite le vie postali ordinarie (posta ordinaria, racc. A/R, posta celere ecc) o tramite fax, l'ufficio protocollo della sede cui arriva, provvede all'inserimento della stessa nel sistema di gestione documentale, al protocollo in ingresso ed alla trasmissione al Responsabile della struttura competente per territorio (dipartimento o servizio sub-provinciale) per la successiva assegnazione.

b) Recepimento delle domande pervenute a seguito di contatto diretto e/o telefonico

Qualora la domanda pervenga all'URP a seguito di un contatto diretto o contatto telefonico (linee telefoniche ordinarie e numero verde) l'operatore URP:

- nel caso di accesso diretto consegna il modulo apposito e supporta l'interlocutore nella compilazione. Quindi trasmette la domanda stessa all'ufficio protocollo, che provvede ad inserirla nel sistema di gestione documentale free-docs, al protocollo in ingresso, ed allo smistamento al Responsabile di struttura competente per territorio, per la successiva assegnazione;
- nel caso di contatto telefonico compila direttamente il modulo, trascrivendo quanto detto dall'interlocutore. Quindi inserisce la domanda nel sistema di gestione documentale free-docs, associando il documento scansionato, e la notifica alla struttura competente per territorio per lo smistamento al Responsabile della struttura stessa per la successiva assegnazione.
- In entrambi i casi classifica la domanda nel titolo DP_FI.07.02, inserendola nel fascicolo – appositamente creato ogni anno – denominato “DOMANDE (ACCESSO ATTI E DATI AMBIENTALI, ESPOSTI/SEGNALAZIONI, RECLAMI) anno XXXX DA NUMERO VERDE A DIPARTIMENTI E SERVIZI SUB PROVINCIALI e nel sottofascicolo relativo alla struttura coinvolta.

c) Recepimento delle domande pervenute via mail

L'operatore URP che riceve una mail contenente una domanda (esposti, reclami, accesso agli atti, accesso formale ai dati ambientali), quale che sia la casella di posta elettronica su cui l'ha ricevuta, provvede a:

- inserire la richiesta pervenuta via mail nel sistema di gestione documentale free-docs, associando il documento scansionato, e notificare la richiesta alla struttura interessata (Dipartimento o SSP) e per conoscenza all'URP relativo, fascicolandola come indicato al punto precedente;
- comunicare al cittadino di avere inoltrato la mail al settore responsabile del procedimento interessato, con una formula del tipo: *“Abbiamo ricevuto la sua segnalazione che abbiamo inoltrato per una risposta appropriata alla struttura competente dell’Agenzia, che è (es.) il Dipartimento provinciale di Firenze, Via Ponte alle Mosse 211 Firenze – tel.055-32061 al quale potrà rivolgersi per successive informazioni”*;
- archiviare la mail nella cartella trasferite e nella sottocartella relativa alla struttura coinvolta.

Le domande comunque pervenute sono valutate dal Responsabile della struttura competente per territorio ed assegnate al responsabile della funzione interessata, incaricato di gestire la domanda, ed in ogni caso per conoscenza all'URP.

Il responsabile di funzione, qualora gli elementi in suo possesso lo rendano possibile, risponde all'esponente, entro 30 giorni dal ricevimento, provvedendo alla chiusura del procedimento stesso. Qualora si rendano necessari accertamenti (sopralluoghi, misure, ecc.) – effettuati con le modalità previste dal DP SGQ.99.014 Attività di controllo mediante ispezioni ambientali - comunica, entro 30 giorni dal ricevimento, all'esponente che saranno effettuati accertamenti, di quale tipo ed in quali tempi presumibili. Dopo l'effettuazione di tali accertamenti provvede all'invio della risposta definitiva, provvedendo alla chiusura del procedimento.

Il Responsabile di Funzione interessata provvede alla notifica per conoscenza all'URP, mediante il sistema di gestione documentale, di ogni comunicazione inviata all'autore della domanda.

Qualora il Responsabile della struttura ritenga che la domanda debba essere evasa da altra struttura dell'Agenzia (esempio unità operativa di un Dipartimento), la trasferisce ad essa. In tal caso il monitoraggio della domanda deve essere effettuato presso la struttura che tratta la pratica.

I riferimenti URP delle strutture territoriali verificano con cadenza trimestrale che le domande pervenute al numero verde o alla casella urp@arpat.toscana.it e notificate alle loro strutture siano state prese in carico (e quindi fascicolate) dalle partizioni organizzative competenti per materia.

12.0 MONITORAGGIO DELLE DOMANDE

Al fine del monitoraggio delle domande del pubblico, gli operatori URP di ogni struttura (Dipartimento provinciale o Servizio Sub-provinciale) provvedono a creare ogni anno nel sistema di gestione documentale i seguenti fascicoli:

- Reclami/Suggerimenti/Apprezzamenti anno XXXX;
- Esposti/Segnalazioni anno XXXX;
- Accesso ai documenti amministrativi anno XXXX;
- Accesso formale ai dati ambientali anno XXXX.

Per ogni domanda pervenuta alla propria struttura l'operatore URP provvede alla creazione di un apposito sottofascicolo all'interno del fascicolo relativo al procedimento di cui si tratta.

L'operatore URP pone attenzione a compilare in ogni sua parte la scheda del sottofascicolo, ed in particolare inserendo i dati relativi a:

- Tipo di procedimento;
- Responsabile del fascicolo (inteso come l'operatore a cui il responsabile del procedimento ha assegnato la pratica per il disbrigo operativo);
- Responsabile del procedimento;
- Riferimento geografico del procedimento;
- Altri enti coinvolti;
- Matrice o tematica ambientale (qualora sia necessario introdurre precisazioni in merito, compila questo campo con la voce più "vicina" all'argomento della domanda e inserisce le opportune precisazioni nel campo "argomento o parole chiave").

Per quanto riguarda i reclami/suggerimenti/apprezzamenti, inserisce nell'oggetto del fascicolo anche la dizione FONDATO o INFONDATO (secondo la valutazione che ne è stata fatta da parte del Responsabile del Procedimento).

Ai fini del monitoraggio è inoltre essenziale compilare in modo puntuale i campi relativi ai tempi del procedimento ed al suo esito, secondo le seguenti indicazioni:

- Avvio del procedimento, inserendo la data di protocollo (o di recepimento se si tratta di mail o trascrizione di colloquio) della domanda;
- Interruzione del procedimento, quando viene comunicato all'interlocutore che la materia è di competenza primaria di altro ente, al quale la trasmettiamo, e potremo procedere solamente in seguito ad indicazioni del medesimo ente (inserendo come data quella della comunicazione all'ente);
- Ripresa del procedimento, quando ci viene comunicato dall'ente di cui al punto precedente di procedere ad eseguire quanto richiestoci (inserendo come data quella della comunicazione dell'ente);
- Termine del procedimento, quando abbiamo provveduto a rispondere in via definitiva al nostro interlocutore (inserendo come data quella di protocollo della comunicazione all'interlocutore);
- Esito del procedimento, contestualmente all'inserimento del suddetto "Termine del procedimento", scegliendo nella lista a tendina disponibile per questo campo.

Qualora sia necessario introdurre precisazioni in merito, compila questo campo con la voce più “vicina” all’esito del procedimento e inserire le opportune precisazioni nel campo “note”.

L’URP provvede ad inviare trimestralmente al Responsabile di Struttura ed al Responsabile di procedimento interessato l’elenco dei sottofascicoli relativi a “Domande” ancora aperte.

L’URP nell’ambito del rapporto semestrale sulle “Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione”, redatto, sia per ogni struttura che a livello regionale, predispone specifici capitoli relativi alle richieste di informazioni ricevute che alle domande pervenute, secondo lo schema di massima allegato B.

13.0 AGGIORNAMENTO “FAQ AMBIENTALI”

La banca dati delle “Faq ambientali”, disponibile su Omnibus, rappresenta un essenziale strumento di archiviazione delle informazioni utili per svolgere il proprio lavoro da parte degli operatori URP.

Qualora, nello svolgimento della propria attività, l’operatore verifichi la mancanza di una informazione in tale banca dati e/o risulti necessario integrare una informazione presente, lo segnala al coordinatore del Nodo di attività “Faq ambientali”, unitamente ad eventuali elementi che ha raccolto per rispondere alla richiesta di informazioni che gli era stata formulata.

Il nodo di attività “Faq ambientali” predispone una nuova faq (o aggiorna quella esistente) in modo da implementare la banca dati.

Elementi essenziali della Faq sono costituiti da: argomento o domanda specifica, risposta puntuale, riferimenti di documentazione o link utili per rispondere, e la fonte che “accredita” la risposta, ovvero il settore tecnico competente o la pubblicazione ufficiale dell’Agenzia da cui sono tratte le informazioni, nonché la data di inserimento.

Per implementare la banca dati delle faq ambientali è necessario entrare nella banca dati “Faq ambientali” presente in Omnibus, cliccare sul pulsante LOGIN (in alto a destra dello schermo), appare una schermata dove viene richiesto di inserire il proprio user name e la propria password, una volta effettuata questa operazioni si clicca su modifica (sempre in alto a destra) e si entra nell’archivio Faq suddiviso in sezioni. Si sceglie la sezione interessata, e si aggiunge o si modifica o si elimina la Faq.

Ogni semestre la raccolta delle FAQ ambientali viene trasmessa al Direttore Tecnico, ai Responsabili delle Commissioni tematiche di lavoro e ai Responsabili dei Dipartimenti e Servizi.

14.0 ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

I documenti e le registrazioni prodotti nell’ambito dell’attività di gestione dei contatti con il pubblico da parte dell’ URP, sono archiviati e conservati secondo le disposizioni stabilite dal vigente Manuale di gestione del sistema archivistico – documentale ARPAT.



15.0 DISPOSIZIONE TRANSITORIA

Nelle strutture ove non è presente un operatore della rete URP, il responsabile del Dipartimento o Servizio fa svolgere l'attività di monitoraggio delle domande del pubblico da un operatore che si attiene a quanto previsto dalla presente IO, inviando i dati riassuntivi del monitoraggio con cadenza semestrale alla UO "Comunicazione ed informazione" che svolge il coordinamento del Gruppo di sperimentazione della gestione a rete di alcune attività di comunicazione, costituito con Decreto del Direttore Generale n. 133 del 2009.