



## ISTRUZIONE OPERATIVA DIREZIONE

### IO SG.99.008 GESTIONE DEGLI ESPOSTI

REV. n.	DATA	Responsabile REDAZIONE	Responsabile VERIFICA	Responsabile APPROVAZIONE
0	07.01.2013	Data: 07.01.2013 Firma: Direttore tecnico Andrea Poggi	Data: 07.01.2013 Firma: Responsabile Settore Sistemi di gestione Cristina Martines	Data: 07.01.2013 Firma: Direttore Generale Giovanni Barca

**Data entrata in vigore:** 10 gennaio 2013

## INDICE

<b>1.0</b>	<b>SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>4.0</b>	<b>DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI .....</b>	<b>3</b>
<b>5.0</b>	<b>DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>6.0</b>	<b>RESPONSABILITÀ E INTERFACCE.....</b>	<b>4</b>
<b>7.0</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ .....</b>	<b>5</b>
<b>8.0</b>	<b>REGISTRAZIONI.....</b>	<b>9</b>

## 1.0 SCOPO

Definire le competenze dell’Agenzia in relazione agli esposti presentati da parte del pubblico e assicurare l’omogeneità dei comportamenti su tutto il territorio regionale nella gestione degli esposti, alla luce della normativa vigente.

## 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica alla gestione degli esposti presentati da parte del pubblico a tutte le strutture di Agenzia.

## 3.0 RIFERIMENTI

- Legge regionale 22 giugno 2009, n. 30 “Nuova disciplina dell’Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT)”.
- Vigente “Carta dei servizi e delle attività di ARPAT” (di seguito, anche, Carta dei servizi).
- Vigente “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”)

Ulteriori riferimenti normativi ambientali, organizzativi e documentali sono riportati nella Banca dati resa disponibile nella rete Intranet dell’Agenzia.

## 4.0 DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI

- **DP SGQ.99.014** “Attività di controllo mediante ispezioni ambientali”
- **PO SGQ.99.009** “Emergenze: modalità di comportamento per attività in emergenza”
- **IO SG.99.001** “Gestione dei contatti con il pubblico”
- **Mod SG.99.089** “Competenze ARPAT in materia di esposti (schema)”

## 5.0 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

### Definizioni

**Esposto:** comunicazione effettuata dal pubblico, anche in forma anonima, mediante la quale viene segnalata ad ARPAT una problematica ambientale derivante dall’attività o dal comportamento di uno o più soggetti, anche quando tale comunicazione sia trasferita ad ARPAT da parte di altri Enti.

Non sono da considerarsi esposti le richieste degli Enti di cui agli articoli 5, 6 e 10 della legge 30/2009 per l’espletamento di attività tecniche relative alle loro competenze istituzionali, non originate da comunicazioni del pubblico.

**Pubblico:** una o più persone, fisiche o giuridiche, associazioni, organizzazioni o gruppi di persone fisiche o giuridiche.

**Esponente:** autore dell’esposto.

**Emergenza:** evento che determina l’insorgere, anche solo potenziale, di situazioni che comportino grave danno o pericolo di danno alla incolumità delle persone e/o di beni e che per la loro natura o estensione debbano essere fronteggiate con interventi tecnici ordinari o straordinari immediati.

**Emergenza ambientale:** emergenza che interessa le matrici ambientali quali acqua, aria e suolo. In alcuni casi l’emergenza ambientale può costituire uno specifico aspetto di una emergenza di più ampio impatto.

## Abbreviazioni

CAV: Coordinatore di Area Vasta

RD: Responsabile di Dipartimento

RSC: Responsabile della struttura competente per materia

RGI: Responsabile del Gruppo di Ispezione ( DP SGQ 99.014)

URP: Operatore dell'Ufficio relazioni con il pubblico

SCID: Settore Comunicazione, Informazione e Documentazione

SITA: Settore Indirizzo tecnico delle attività

SPC: Settore Pianificazione e Controllo

PEC: Posta Elettronica Certificata

## 6.0 RESPONSABILITÀ E INTERFACCE

Le responsabilità rispetto alle singole fasi sono individuate nei paragrafi successivi e così riassumibili:

<i>Attività</i>	<i>Responsabilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– definizione delle modalità operative relative alla gestione degli esposti;</li> <li>– redazione e aggiornamento dell'elenco delle competenze ARPAT in materia di esposti;</li> <li>– verifica con frequenza almeno annuale dell'elenco delle competenze di ARPAT in materia di esposti</li> </ul>	SITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– predisposizione, per le Conferenze permanenti, di informazioni per valutare l'andamento delle attività effettuate in relazione agli esposti rispetto a quelle previste dalla Carta dei servizi</li> </ul>	SPC
<ul style="list-style-type: none"> <li>– valutazione degli esposti pervenuti</li> <li>– inserimento attività di gestione dell'esposto nella programmazione attività del Dipartimento</li> <li>– assegnazione all'RGI per le attività di controllo e all'URP per le conseguenti attività di comunicazione</li> <li>– comunicazione dell'esito dell'attività di controllo all'esponente (notifica per conoscenza all'URP)</li> <li>– eventuale segnalazione all'SPC dell'evidente esubero delle attività di controllo derivanti da esposti rispetto a quanto previsto dal Programma annuale di attività.</li> <li>– richiesta eventuale contributo tecnico all'RSC</li> <li>– nei casi in cui l'esposto non è assegnato all'RGI o all'URP svolgimento delle pertinenti attività documentali e loro archiviazione</li> </ul>	RD  RSC nel caso in cui si tratti di materia direttamente di competenza di un Settore dell'Area Vasta
<ul style="list-style-type: none"> <li>– diffusione delle informazioni relative alle competenze di ARPAT sugli esposti agli operatori, al pubblico e alle amministrazioni</li> <li>– pronta informazione e pubblicazione degli aggiornamenti dell'elenco delle competenze di ARPAT sugli esposti</li> </ul>	SCID
<ul style="list-style-type: none"> <li>– valutazione preliminare e recepimento degli esposti segnalati telefonicamente e via posta elettronica ordinaria</li> <li>– informazioni al pubblico rispetto alle amministrazioni competenti sugli esposti (se note)</li> <li>– comunicazioni agli esponenti relative alla programmazione della eventuale attività di controllo dell'Agenzia o dell'avvenuta richiesta di attivazione all'Ente</li> </ul>	URP

<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>
titolare della funzione amministrativa	
– svolgimento delle pertinenti attività documentali e loro archiviazione	
– inserimento in free-docs, protocollazione e notifica a URP di esposti pervenuti mediante PEC, fax, posta ordinaria, consegna diretta	Ufficio protocollo
– eventuale attività di supporto all'RD competente per territorio in relazione alle attività di controllo originate dall'esposto	RSC
– gestione delle attività di controllo originate dall'esposto (secondo DP SGQ 99.014)	
– svolgimento delle pertinenti attività documentali inerenti le attività di controllo originate dall'esposto e loro archiviazione	RGI

## **7.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **7.1 Definizione delle competenze e attività di ARPAT in materia di esposti**

L'Agenzia gestisce le attività relative agli esposti presentati dal pubblico secondo quanto indicato dalla Legge regionale 30/2009, dalla legislazione ambientale, dalla Carta dei servizi e dal "Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali".

L'Agenzia gestisce gli esposti di propria competenza e informa il pubblico in relazione alla titolarità di altre amministrazioni in merito ad esposti non di propria competenza comunque pervenuti.

Gli RD possono stipulare a livello territoriale, d'intesa con la Direzione Tecnica, specifici accordi con altre amministrazioni allo scopo di disciplinare le modalità operative per la gestione di specifiche tipologie di esposti.

La ricognizione delle competenze di ARPAT in merito alla gestione degli esposti è riportata in un elenco, redatto dal SITA, avvalendosi anche delle Commissioni tematiche, redatto secondo il **Mod SG.99.089** "Competenze ARPAT in materia di esposti (schema)", che contiene:

- aspetto ambientale/attività origine dell'esposto;
- riferimento normativo (il riferimento comprende il dettaglio necessario ad individuare la competenza di ARPAT in relazione all'aspetto ambientale o all'attività origine dell'esposto);
- ente titolare della funzione amministrativa;
- necessità di esplicita richiesta di attivazione di ARPAT da parte dell'Ente titolare della funzione amministrativa;
- numero attività della Carta dei servizi;
- note (sono riportate almeno eventuali indicazioni di comportamenti differenziati a livello territoriale a seguito degli accordi stipulati con altri Enti o comunque eventuali comportamenti particolari da adottare in merito alla gestione di specifici esposti).

L'elenco è aggiornato dal SITA in occasione dell'evoluzione normativa, a seguito degli accordi stipulati con gli Enti e del confronto con altre amministrazioni. In assenza di tali input, l'aggiornamento è effettuato comunque con cadenza annuale, entro la fine del mese di dicembre, tenendo conto anche di osservazioni e suggerimenti provenienti dagli utilizzatori. L'elenco aggiornato è inviato dal SITA a RD, CAV e SCID, che provvede alla sua pubblicazione sul sito web dell'Agenzia.

In occasione delle Conferenze permanenti, regionale e provinciali, l'SPC predispone informazioni utili per valutare l'andamento delle attività effettuate in relazione agli esposti rispetto a quelle previste dalla Carta dei servizi, evidenziando in quale percentuale gli esposti hanno influito sul dato previsto per ogni riga della Carta. Tale attività viene svolta ai fini della definizione, nell'ambito delle suddette conferenze, di indirizzi utili per la programmazione annuale della gestione degli esposti da parte dell'Agenzia.

## 7.2 Informazione sulle competenze di ARPAT in materia di esposti

Le attività di competenza di ARPAT in materia di esposti sono rese note attraverso le seguenti modalità:

- agli operatori di ARPAT, attraverso pubblicazione degli elenchi delle competenze ARPAT in materia di esposti, sulla rete intranet dell'Agenzia;
- al pubblico attraverso gli strumenti di comunicazione dell'Agenzia (sito web, ARPATnews, ecc.);
- alle amministrazioni, anche attraverso specifiche iniziative (incontri, invio di documentazione, ecc.).

Lo SCID è responsabile della diffusione delle informazioni relative alle suddette competenze.

## 7.3 Gestione degli esposti

### 7.3.1 Valutazione preliminare, primi contatti, recepimento e protocollazione

Indipendentemente dalle modalità di ricevimento dell'esposto, l'URP provvede a valutarne i contenuti e a protocollarlo secondo le modalità descritte nello schema sottostante.

N.	Modalità di presentazione degli esposti	Valutazione	Recepimento o protocollazione
1	Per posta elettronica ordinaria, all'indirizzo <a href="mailto:urp@arpat.toscana.it">urp@arpat.toscana.it</a>	L'URP valuta se le comunicazioni costituiscono esposti di competenza dell'Agenzia, avvalendosi degli elenchi delle competenze ARPAT in materia di esposti. Se ritiene, con ragionevole certezza, che le comunicazioni costituiscano esposti di competenza dell'Agenzia, provvede:	URP inserisce la mail in free-docs notificandola alla casella istituzionale del Dipartimento competente per territorio
2	Verbalmente, tramite contatto diretto o telefonico con gli operatori URP presso le sedi dell'Agenzia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nei casi N. 1, 2, 3 al recepimento come descritto a fianco;</li> <li>- nei casi N. 4, 5, 6 e 7 a notificare l'esposto alla casella istituzionale del Dipartimento competente per territorio.</li> </ul>	URP trascrive l'esposto sulla modulistica prevista dal Regolamento di accesso e inserisce in free-docs notificandolo alla casella istituzionale del Dipartimento competente per territorio
3	Telefonicamente, tramite il "numero verde" (800-800400) dell'Agenzia negli orari indicati sul sito web di ARPAT		Nel caso di esposti non di competenza dell'Agenzia, l'URP indica al pubblico le Amministrazioni alle quali rivolgersi, se note, come previsto dalla <b>IO SG.99.001</b> "Gestione dei contatti con il pubblico".
4	Per posta elettronica certificata, all'indirizzo <a href="mailto:arpat.protocollo@postacert.toscana.it">arpat.protocollo@postacert.toscana.it</a>		
5	Per fax		
6	Per posta		
7	In forma scritta con consegna diretta presso le sedi dell'Agenzia		

Gli operatori dell’Agenzia, anche diversi dagli operatori URP, che ricevono comunicazioni che possono costituire esposti via posta elettronica ordinaria al proprio indirizzo, inoltrano prontamente la comunicazione all’indirizzo [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it).

Gli operatori dell’Agenzia, diversi dagli operatori URP, che ricevono comunicazioni telefoniche dal pubblico che possono costituire richieste di informazioni o presentazione di esposti, inoltrano la telefonata al numero verde dell’Agenzia o forniscono informazioni all’utente sugli orari di funzionamento dello stesso numero verde.

Nel caso di contatti URP con il pubblico nei quali si ravvisano emergenze ambientali in atto di competenza dell’Agenzia, l’operatore URP provvede tempestivamente ad attivare le strutture preposte, secondo quanto previsto dalla **PO SGQ.99.009** “Emergenze: modalità di comportamento per attività in emergenza” e dalla IO SG.99.001.

Gli operatori dell’Agenzia, diversi dagli operatori URP, che ricevano comunicazioni dal pubblico relative ad emergenze ambientali al di fuori dell’orario di funzionamento del numero verde si attengono a quanto sopra indicato per gli operatori URP.

### *7.3.2 Valutazione, assegnazione, gestione e risposta*

La valutazione degli esposti pervenuti all’Agenzia viene effettuata dall’RD (o altro dirigente delegato) competente per territorio ovvero dall’RSC, qualora si tratti di materia direttamente di competenza di un Settore dell’Area vasta (per quest’ultima tipologia di casi per RD si intende l’RSC), alla luce della Carta dei Servizi, per l’assegnazione delle attività (mediante notifica via free-docs), come descritto nella Tabella 2.

Qualora per una o più tipologie di attività di controllo nel corso dell’anno risulti evidente che gli esposti pervenuti all’Agenzia siano in esubero rispetto a quanto previsto dal Programma annuale di attività, l’RD segnala la problematica all’SPC.

### *7.3.3 Coinvolgimento di altre strutture*

Qualora l’RD ravveda nell’esposto situazioni ricollegabili alle competenze di ARPAT, ma non di sua competenza territoriale, trasmette direttamente l’esposto stesso all’RD competente per territorio o all’RSC di Area Vasta.

Qualora la gestione dell’esposto richieda il contributo di altre strutture dell’Agenzia interessate al problema, l’RD ne fa richiesta all’RSC di cui risulta necessario il contributo. Qualora ci siano problemi nell’assicurare tale contributo, l’RSC al quale è stata presentata la richiesta ne dà tempestiva comunicazione all’RD richiedente.

### *7.3.4 RegISTRAZIONI nel sistema documentale ai fini del monitoraggio*

L’RGI provvede a svolgere le seguenti attività documentali in free-docs per gli esposti ad esso assegnati: creare un sottofascicolo all’interno del fascicolo di riferimento (TITOLO 1 o equivalente del nuovo Titolario).

Qualora pervengano più esposti da parte dello stesso esponente riguardanti la medesima fattispecie, in tempi ravvicinati e quindi prima della conclusione del suo iter, tutte le comunicazioni sono registrate nel medesimo fascicolo/sottofascicolo.

- Valorizzare i seguenti campi del sottofascicolo, riportando le seguenti informazioni:
  - tipo di procedimento: indicare “Controllo a seguito di esposto”;
  - codice Carta dei Servizi: indicare la voce corrispondente alla tipologia di controllo da effettuare;
  - responsabile del fascicolo: indicare il nominativo dell’RGI al quale è stato assegnato l’esposto;

**Tabella 2 – Responsabilità per valutazione, assegnazione e gestione degli esposti**

Casi	Valutazione	Assegnazione	Gestione	Risposta
1	RD valuta l'esposto non di competenza dell'Agenzia	URP	URP predispone risposta a firma RD. La lettera deve precisare che la comunicazione pervenuta non costituisce un esposto di competenza dell'Agenzia ed indicare, qualora nota, l'Amministrazione competente in materia. A quest'ultima con la stessa comunicazione viene inviato l'esposto.	La risposta va inviata tempestivamente, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto
2	RD valuta l'esposto di competenza ARPAT ma ritiene necessario che l'Ente titolare della funzione amministrativa invii un'esplicita richiesta di attivazione di ARPAT (come indicativamente previsto nell'elenco di cui al Mod.SG.99.089)	URP	URP predispone la richiesta all'Ente titolare della funzione amministrativa, inviandola per conoscenza all'esponente, precisando che in assenza di tale attivazione non sarà dato seguito all'esposto da parte dell'Agenzia.	La richiesta va inviata tempestivamente, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto
3	RD valuta l'esposto di competenza ARPAT e ritiene necessario svolgere un'attività di controllo mediante ispezione ambientale, secondo quanto previsto dal DP SGQ 99.014	RGI	RGI provvede alla sua gestione secondo le modalità stabilite dal DP SGQ 99.014, producendo Rapporto di ispezione ambientale (indicativamente entro 60 giorni dalla data dell'assegnazione all'RGI).	RD comunica l'esito dell'attività di controllo ambientale svolta inviando copia della relativa relazione di sintesi all'Ente titolare della relativa funzione amministrativa, all'eventuale azienda oggetto del controllo (come previsto dal DP SGQ 99.014) e all'esponente – se noto - (salvo omissis per eventuali informazioni riservate).
		URP	URP comunica all'esponente, a firma RD, che l'Agenzia effettuerà un'attività di controllo ambientale, e che la struttura organizzativa competente (indicata nella lettera) comunicherà gli esiti delle attività di controllo dopo la loro effettuazione, indicativamente entro 60 giorni dalla data della comunicazione	La comunicazione va inviata tempestivamente, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto
4	RD valuta che, per quanto già di conoscenza del Dipartimento per precedenti attività di controllo, sono già disponibili informazioni per rispondere	-	RD predispone la lettera di risposta all'esponente.	La risposta va inviata tempestivamente, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto e notificata per conoscenza a URP mediante free-docs

- o avvio del procedimento (da effettuare nel profilo del sottofascicolo) indicando come data di avvio quella di protocollo dell'esposto(o di recepimento se si tratta di mail o

trascrizione di colloquio), ovvero della data di trasmissione della richiesta di intervento da parte dell'ente se l'Agenzia si attiva solo su sua richiesta;

- termine del procedimento (da effettuare nel profilo del sottofascicolo) indicando come data quella di protocollo dell'invio della relazione di sintesi;
- esito del procedimento: inserire, contestualmente all'inserimento del "Termine del procedimento", scegliendo nella lista a tendina disponibile per questo campo fra queste voci: "Effettuato accertamento – verificato regolare"; "Effettuato accertamento – formulate osservazioni"; "Effettuato accertamento – verificato violazione di legge".

L'URP provvede a svolgere le seguenti attività documentali in free-docs per gli esposti ad esso assegnati e per quelli a cui l'RD risponde direttamente sulla base delle informazioni disponibili senza attivare un controllo ambientale:

- creare un sottofascicolo all'interno del fascicolo di riferimento (TITOLO 7.02 o equivalente del nuovo Titolario).

Qualora pervengano più esposti, da parte dello stesso esponente, riguardanti la medesima fattispecie, in tempi ravvicinati e quindi prima della conclusione del suo iter, tutte le comunicazioni sono registrate nel medesimo sottofascicolo.

- valorizzare i seguenti campi del sottofascicolo:
  - tipo di procedimento: indicare "Esposto o segnalazione";
  - responsabile del procedimento: indicare l'RD o l'RSC competente;
  - codice Carta dei Servizi: indicare la voce corrispondente alle attività URP;
  - responsabile del fascicolo: indicare l'RGI al quale è stato assegnato l'esposto;
  - riferimento geografico del procedimento: indicare il comune nel quale è presente il problema indicato all'esposto;
  - altri enti coinvolti: indicare l'ente titolare della funzione amministrativa relativa;
  - matrice o tematica ambientale: indicare la voce più "vicina" all'argomento dell'esposto;
  - avvio del procedimento: inserire la data di protocollo (o di recepimento se si tratta di mail o trascrizione di colloquio);
  - termine del procedimento: inserire la data di protocollo della comunicazione all'esponente effettuata dall'RD secondo quanto previsto dal punto 7.3.3;
  - esito del procedimento: inserire, contestualmente all'inserimento del "Termine del procedimento", scegliendo nella lista a tendina disponibile per questo campo fra queste voci: "Non di competenza"; "Richiesta ente titolare funzione amministrativa"; "Prevista attività di controllo ambientale".

## 8.0 REGISTRAZIONI

I documenti e le registrazioni prodotti nell'ambito della gestione degli esposti sono archiviati e conservati secondo le disposizioni stabilite dal vigente Manuale di gestione del sistema archivistico – documentale ARPAT e dalla **PG SG.01** "Gestione della documentazione e delle registrazioni", a cura di:

- URP per quanto riguarda il recepimento degli esposti e le comunicazioni all'esponente (ad eccezione della comunicazione dell'esito dell'eventuale controllo, di cui al punto successivo);
- RD/RGI per quanto riguarda la comunicazione all'esponente dell'esito dell'eventuale controllo;
- RD per quanto riguarda la comunicazione all'esponente sulla base di informazioni già in possesso del Dipartimento.