



ISTRUZIONE OPERATIVA

DIREZIONE

IO SG.99.001

GESTIONE DEI CONTATTI CON IL PUBBLICO

REV. n.	DATA	Responsabile REDAZIONE	Responsabile VERIFICA	Responsabile APPROVAZIONE
0	02.12.2008	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	Data: 21/09/2009 Marco Talluri Firma:	Data: 25/09/2009 Bianca Patrizia Andreini Firma:	Data: 28/09/2009 Sonia Cantoni Firma:
2	08.01.2013	Data: 07.01.2013 Responsabile Settore comunicazione, informazione e documentazione Firma:Marco Talluri	Data: 08.01.2013 Responsabile Settore Sistemi di gestione Firma:Cristina Martines	Data: 08.01.2013 Direttore Generale Firma: Giovanni Barca

Data entrata in vigore: 10 gennaio 2013

INDICE

1.0	SCOPO	3
2.0	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.0	RIFERIMENTI	3
4.0	DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI.....	3
5.0	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	3
6.0	RESPONSABILITÀ E INTERFACCE	4
7.0	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	4
8.0	REGISTRAZIONI.....	8
9.0	MOTIVO DELLA REVISIONE	8

1.0 SCOPO

Descrivere e regolare le attività che gli operatori URP, e/o ogni altro dipendente dell'Agenzia, per la parte di competenza, devono svolgere quando entrano in contatto con il pubblico, al fine di favorire la conoscenza delle attività dell'Agenzia e delle informazioni da essa prodotte, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica alla gestione di tutti i contatti con il pubblico, come definiti al successivo paragrafo 5.0, ricevuti dall'Agenzia, nell'ambito dei sistemi di gestione applicati.

3.0 RIFERIMENTI

- 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).
- D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
- DPR 07.09.2010 n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133
- Vigente Manuale della documentazione prodotta e ricevuta.

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

4.0 DOCUMENTI RICHIAMATI

PG SG 08 "Gestione dei reclami e dei suggerimenti"

IO SG.99.008 "Gestione degli esposti"

5.0 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Definizioni

Contatto = ogni occasione di relazione con il pubblico mediante:

- contatto diretto;
- chiamata telefonica, prevalentemente al numero verde, e/o alle normali linee dell'Agenzia;
- posta elettronica, attraverso la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it;

Pubblico = 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, dati ambientali);
- presentare reclami, suggerimenti, apprezzamenti e/o esposti e segnalazioni di inconvenienti ambientali.

Abbreviazioni

URP: ufficio relazioni con il pubblico

SCID: Settore Comunicazione, informazione e documentazione

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>
Gestione dei contatti telefonici con il pubblico	URP
Gestione casella di posta urp@arpat.toscana.it	URP
Registrazione del contatto nel database "Contatti"	URP
Segnalazione di emergenza ambientale	URP
Richiesta di informazioni e/o accesso informale ai dati ambientali	URP/ Settore competente
Aggiornamento "FAQ ambientali"	URP

7.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

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 dagli operatori URP attraverso una apposita turnazione predisposta dal Responsabile SCID e consultabile sulla intranet dell'Agenzia Omnibus.

In caso la chiamata pervenga a un operatore dell'Agenzia, questi la inoltra al numero verde, digitando il numero interno 6365, oppure invita la persona a chiamare in orario di apertura o ad utilizzare la casella di posta elettronica dell'URP.

Il numero verde è attivo con il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- dal lunedì al giovedì dalle 14.00 alle 18.00.

7.1 Gestione dei contatti telefonici con il pubblico

Al ricevimento della chiamata, gli operatori URP sono tenuti a far capire in modo chiaro all'interlocutore che sta parlando con l'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana, provvedendo ad avviare la telefonata con una frase del tipo "ARPAT, buon giorno, sono (nome e cognome dell'operatore)".

Successivamente provvedono a farsi illustrare i motivi della chiamata, che possono riguardare le attività svolte dall'Agenzia e le informazioni ambientali disponibili.

Nella parte conclusiva del contatto gli operatori URP, di norma, chiedono a chi li contatta di fornire un recapito (preferibilmente indirizzo e-mail) per eventuali risposte e se sia eventualmente interessato a ricevere la newsletter Arpatnews e/o a partecipare ad indagini di customer satisfaction sui servizi dell'Agenzia stessa.

7.2 Gestione casella di posta urp@arpat.toscana.it

L'operatore URP di turno gestisce la casella di posta elettronica in modo che, alla fine del periodo del turno, la cartella "posta in arrivo" sia vuota.

L'operatore deve trattare i messaggi presenti nella cartella "posta in arrivo" e nella sottocartella "da evadere" eseguendo queste operazioni:

- *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 da caselle di posta elettronica certificata o che, comunque, costituiscono comunicazione formale all'Agenzia*: rispondere con una frase del tipo "Questa casella è riservata alle richieste di informazioni e di segnalazioni ambientali. La informiamo che la vostra comunicazione inviata su questa casella di posta elettronica non può essere protocollata, in quanto non è pervenuta con le modalità e i requisiti previsti dal DPR 160/2010, pertanto la corrispondenza indirizzata ad ARPAT dovrà essere inviata alla casella PEC arpat.protocollo@postacert.toscana.it";
- *Reclami*: gestirli secondo quanto previsto dalla **PG SG.08** "Gestione dei reclami e dei suggerimenti";
- *Richieste di informazioni*: vanno gestite con le modalità di cui al successivo paragrafo 7.5.

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>

Per esprimere il giudizio sui servizi ARPAT compilare il questionario all'indirizzo

<http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione>

7.3 Registrazione del contatto nel database "Contatti" URP

Per ogni contatto, quale che sia il motivo della richiesta del pubblico, l'operatore effettua la registrazione sulla banca dati "Contatti" disponibile nella intranet agenziale "Omnibus", a cui accede inserendo i propri user name e password.

Nella banca dati devono essere inserite le seguenti informazioni:

- 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 e/o segnalazione/esposto;
- in cui non si possa dare una risposta immediata (è possibile 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.

Qualora l'interlocutore fornisca i propri dati, l'operatore lo informa sulle disposizioni vigenti in materia di privacy con una frase del tipo: "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."

7.4 Segnalazione di emergenza ambientale

Nel caso di segnalazione di emergenza ambientale in corso, l'operatore URP provvede tempestivamente a contattare il Responsabile del Dipartimento-competente per territorio o il suo sostituto (ovvero, per le province per cui è attivo tale servizio, la Sala operativa della Protezione Civile), informandolo della segnalazione ricevuta.

A titolo esemplificativo, sono classificabili come emergenze ambientali:

- *Incidenti stradali di mezzi con presenza di sostanze chimiche di varia natura;*
- *Sversamenti anomali significativi da scarichi autorizzati*
- *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.*

Successivamente l'operatore procede come previsto dalla **IO SG.99.008** "Gestione degli esposti".

7.5 Richiesta di informazioni e/o accesso informale ai dati ambientali

7.5.1 Richiesta di informazioni e/o accesso informale a dati ambientali pervenuta direttamente o tramite telefono

Nel caso di richiesta di informazione ricevuta dall'operatore, 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, portale SIRA, 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/riciesta di informazione a cui non è in grado di dare una risposta immediata. Dopo che il Settore competente ha fornito la risposta, l'operatore chiama la persona interessata per comunicargliela. Qualora il Settore non fornisca in tempo utile la risposta, l'URP provvede a sollecitarlo.
- **trasferire la richiesta di informazione**, quando si tratta di quesito estremamente specialistico (ipotesi residuale), l'operatore trasferisce la richiesta al Settore competente per materia, assieme ai dati del richiedente, in modo che il Settore provveda direttamente a rispondere. In questo caso l'operatore registra nel database "Contatti" questa modalità di trattamento del contatto.

7.5.2 *Richiesta di informazioni pervenuta via e-mail*

Nel caso di richiesta di informazione ricevuta via e.mail, è possibile:

- **rispondere immediatamente**; se si tratta di una richiesta di informazione alla quale l'operatore è in grado di rispondere autonomamente, predisponde la mail di risposta e la inoltra al richiedente. 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;
- **dare una risposta differita**; se si tratta di una richiesta di informazione per la quale non è in grado di rispondere autonomamente e direttamente, l'operatore provvede a:
 - inoltrare la richiesta al Settore competente per materia o per territorio, 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;
 - inviare una mail di risposta al richiedente, con una formula del tipo: "Abbiamo ricevuto la sua richiesta di informazioni che abbiamo inoltrato al Settore competente dell'Agenzia per una risposta appropriata, le faremo sapere quanto prima gli esiti";
 - spostare la mail in attesa di risposta dal Settore coinvolto nella propria cartella nominativa da evadere;
 - se dopo qualche giorno non arrivano le informazioni richieste sollecitare il Settore, in modo da assicurare una risposta possibilmente al massimo entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta;
 - ricevute dal Settore competente per materia o territorio le informazioni, 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.

7.6 **Aggiornamento "FAQ ambientali"**

La banca dati delle "FAQ ambientali", disponibile su Omnibus, rappresenta un essenziale strumento di archiviazione delle informazioni utili agli operatori URP per svolgere il proprio lavoro.

Qualora, nello svolgimento della propria attività, l'operatore verifichi la mancanza di una informazione nella banca dati e/o risulti necessario integrare una informazione presente, lo segnala al Responsabile SCID, unitamente ad eventuali elementi che ha raccolto per rispondere alla richiesta di informazioni che gli era stata formulata.

Il Responsabile SCID incarica alcuni operatori del Settore di predisporre una nuova FAQ (o aggiornare 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 competente o la pubblicazione ufficiale dell'Agenzia da cui sono tratte le informazioni, nonché la data di inserimento.

8.0 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.

9.0 MOTIVO DELLA REVISIONE

Allineamento al nuovo Regolamento di organizzazione e al successivo atto di disciplina dell'organizzazione interna dell'Agenzia; modifica delle modalità di gestione dei contatti con il pubblico.