



## Sviluppo di attività di relazioni con il pubblico in collaborazione con il Sistema Integrato degli URP SNPA (SI-URP)

Come prevede la legge 150/2000, assicurare la gestione dei rapporti con il pubblico (URP) è uno dei compiti fondamentali di un qualsiasi ente, e quindi anche delle agenzie ambientali.

I cittadini possono rivolgersi ad un'agenzia ambientale per richiedere informazioni sulle attività svolte dalla stessa o segnalazioni di problematiche ambientali.

Un *front-office* con il pubblico è comunque indispensabile, può essere gestito in modo ben organizzato o – nella situazione estrema peggiore – lasciato al caso, ovvero può articolarsi con modalità intermedie fra questi due "estremi".

In ogni caso, se l'agenzia opera sul territorio, è presente e conosciuta, inevitabilmente dovrà rispondere alle richieste dei cittadini, che in qualche modo si metteranno in contatto con l'organizzazione. E' un loro diritto e per l'ente è un dovere quello di rispondere. Il modo con cui questo si organizza e risponde è già di per sé un motivo di soddisfazione/insoddisfazione da parte delle persone nei suoi confronti.

L'URP deve costituire l'interfaccia fra interno ed esterno dell'Agenzia, al fine di rendere più semplice e accessibile il servizio e permettere al contempo al personale tecnico di svolgere i propri compiti d'istituto.

Ciò significa che l'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione (FAQ ambientali, sito Web, ecc.).

Nel Snpa abbiamo registrato una notevole differenza nelle modalità di gestione di queste attività, e non sono molte le agenzie che utilizzano personale dedicato, inquadrato nell'ambito della struttura di comunicazione, con modalità ben definite (numero verde con un congruo numero di ore settimanale di funzionamento, casella mail dedicata, ecc.).

Lo sviluppo di attività di relazioni pubbliche integrate a livello di Sistema, costituisce un orizzonte essenziale per il prossimo futuro, che potrà andare a supportare anche situazioni regionali più critiche.

Il Sistema Integrato degli URP del Sistema (SI-URP) è un progetto nato prima del Snpa e sempre coordinato da Ispra.

Al momento, la sezione del sito del Sistema dedicata al progetto SI-URP fornisce informazioni esaurienti sulle varie tipologie di accesso e **costituisce una modalità condivisa per presentare richieste di accesso a tutti gli enti che compongono il Sistema.**

Per il prossimo futuro si prevedono le seguenti linee di sviluppo di questa attività, in collaborazione fra il SI-URP e la rete dei comunicatori:

- visto che il Regolamento per il personale di vigilanza del Snpa, che dovrà essere adottato con DPCM, prevede che tutti i cittadini possano presentare segnalazioni ambientali, attraverso una modulistica on-line, sembra opportuno predisporre – analogamente a quanto già fatto per le richieste di accesso, ed

## Scheda 02

anche per le richieste di informazioni – un modulo on-line da pubblicare nella sezione SI-URP del sito di Sistema e da inserire come collegamento in tutti i siti degli enti che compongono il Snpa;

- implementare la sezione SI-URP con informazioni utili per il cittadino (Risposte a Domande Frequenti, schede informative, ecc.).
- dotarsi di un sistema unico di monitoraggio dei contatti URP che sarebbe utile anche per quantificare in modo omogeneo, attraverso appositi indicatori questa attività così rilevante.
- Studiare la possibilità di mettere a punto come SI-URP, una chat online, da gestire in modo integrato per rispondere a domande di primo livello ed orientare i cittadini verso le agenzie per questioni più specifiche o approfondite.
- In considerazione della normativa che sta iniziando a prevedere compiti per il SNPA che comportano la predisposizione di una modulistica apposita di Sistema, da pubblicare sul sito Web, prevedere sin d'ora che per tutti i casi che si presenteranno questa sarà implementata nella sezione SI-URP del sito di Sistema.

E' il caso del decreto FER1 (DM MISE 04/07/2019) riguardante l'incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Tale decreto (all'art. 3 comma 5, punto c2) riserva un ruolo cardine al SNPA per la determinazione della compatibilità o meno delle iniziative idroelettriche proposte con i requisiti ambientali stabiliti dal decreto stesso. Il sopracitato comma riporta infatti che "... *La conformità [dei progetti] è verificata e dichiarata dal Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) su richiesta del concessionario [...]. Sulla base delle richieste pervenute entro trenta giorni dalla pubblicazione del presente decreto, SNPA pubblica il calendario dell'avvio delle istruttorie e aggiorna semestralmente tale calendario sulla base delle domande eventualmente pervenute successivamente. L'istruttoria su ciascuna richiesta si completa entro novanta giorni dalla data in cui tutti i sopra richiamati dati utili risultano regolarmente pervenuti. I costi dell'istruttoria sostenuti da SNPA per la verifica della conformità sono a carico del richiedente, secondo le regole già previste per l'autorizzazione allo scarico ai sensi dell'art. 124, comma 11, del medesimo decreto legislativo n. 152/06, precisate da SNPA sul proprio sito internet entro quindici giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*"