

# 10. COMUNICAZIONE AMBIENTALE

## La comunicazione ambientale ai cittadini attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico

Stefania Calleri, Maddalena Bavazzano  
ARPA Toscana

Da più di 20 anni si parla di Ufficio relazioni con il pubblico (di seguito URP), comparso per la prima volta nel Decreto legislativo 29 del 1993; in seguito, le diverse disposizioni normative hanno dato forma a questo ufficio fino alla Legge 150 del 2000 che ne ha stabilito, con precisione, ruolo e compiti.

Gli Uffici relazioni con il pubblico risultano strategici per la creazione di un rinnovato rapporto tra cittadinanza e amministrazione, che richiede non solo di essere in grado di parlare adeguatamente agli utenti esterni ma anche di ascoltarli.

L'ascolto da parte dell'URP, infatti, si pone come veicolo per il riavvicinamento delle persone alle Istituzioni pubbliche, per garantire la trasparenza, la corretta informazione, l'accoglienza dei bisogni e l'approfondimento dei problemi.

Al contempo creare un rapporto con i cittadini attraverso la comunicazione delle questioni ambientali rafforza i diritti di cittadinanza; da una parte viene valorizzato il "ruolo di sentinella" svolto dai singoli e/o dai gruppi che vivono il territorio con le sue peculiarità, dall'altra si rafforza la consapevolezza dell'amministrazione sulla necessità di diffondere le informazioni e i dati ambientali in piena trasparenza e, allo stesso tempo, il diritto dei cittadini di conoscere le problematiche ambientali e partecipare alla soluzione delle stesse.

Per quanto riguarda ARPAT, agli inizi del 2000, dopo la

Legge 150, l'Agenzia si è dotata di un proprio Ufficio relazioni con il pubblico con un'organizzazione "a rete", che coinvolge diversi operatori presenti sia in Direzione che nei Dipartimenti provinciali, formati specificatamente per svolgere questa attività (<http://www.arpato.toscana.it/urp>).

L'Ufficio relazioni con il pubblico di ARPAT si occupa di

- fornire informazioni sull'ambiente e sulla struttura, l'organizzazione, l'attività e i servizi dell'Agenzia;
- facilitare l'accesso agli atti amministrativi, alle informazioni e ai dati ambientali;
- acquisire reclami sui disservizi o apprezzamenti sulle attività svolte;
- ricevere segnalazioni relative a problematiche ambientali.

Le attività svolte dall'Ufficio sono anche illustrate in un breve video – tutorial, visibile al seguente indirizzo <https://www.youtube.com/watch?v=UsV7JhHGk4>.

L'URP di ARPAT può essere contattato tramite:

- il numero verde 800 800 400, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14 alle 18. Il numero verde, disponibile per 36 ore settimanali, coinvolge nell'orario mattutino, il più richiesto, due persone in modo da evitare attese telefoniche;
- la posta elettronica [urp@arpato.toscana.it](mailto:urp@arpato.toscana.it).

L'Agenzia ha puntato, in particolare, sul contatto telefonico e via mail, piuttosto che su quello allo sportello, comunque sempre possibile, perché riteniamo utile, in particolare per la tutela della qualità dell'aria, che i cittadini e gli altri utenti del servizio non si spostino, magari utilizzando mezzi propri, incidendo sul carico di inquinamento e congestione del traffico, che caratterizzano i nostri centri urbani.

L'organizzazione di un URP "a rete" ha richiesto la:

- predisposizione di modalità operative interne in grado di definire come gestire i rapporti con il pubblico;

- raccolta e catalogazione delle richieste di informazioni che provengono dal pubblico esterno;
- omogeneizzazione delle risposte ai cittadini da parte di tutti gli operatori coinvolti;
- pubblicazione, attraverso la reportistica, dell'attività di relazione con l'esterno svolta nel corso dell'anno.

### **Predisporre le modalità operative interne per la gestione dei rapporti con il pubblico**

L'organizzazione dell'URP comporta la definizione di regole condivise di gestione dei rapporti con l'esterno, per questo sono state redatte le procedure per disciplinare l'attività, nel rispetto del Sistema Qualità di cui è dotata ARPAT.

In particolare l'URP ha definito le **istruzioni operative** relative alla:

- gestione dei contatti con il pubblico, che descrive e regola le attività di relazione con il pubblico che gli operatori svolgono, al fine di favorire la conoscenza dell'ambiente e delle attività dell'Agenzia, garantendo altresì l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- gestione delle segnalazioni, che definisce le competenze dell'Agenzia in relazione alle istanze presentate dai cittadini su problemi/criticità ambientali, garantendo l'omogeneità dei comportamenti su tutto il territorio regionale nella gestione delle stesse;
- gestione dei reclami e suggerimenti, che indica come presentare un reclamo, nonché le modalità di valutazione e risposta da parte dell'Agenzia o, al contrario, un apprezzamento in caso di soddisfazione;
- gestione delle richieste di accesso agli atti e alle informazioni e dati ambientali, che è attualmente in fase di definizione.

### **Raccogliere e catalogare le informazioni provenienti dai cittadini: la banca dati dei contatti**

La creazione di una banca dati delle richieste che provengono dai cittadini e altri utenti (imprese, liberi professionisti, comitati, altre istituzioni pubbliche) è stata una delle priorità fin dalla nascita dell'URP, in quanto i dati inseriti consentono di avere informazioni su chi sono i nostri utenti, cosa chiedono e come e quando entrano in contatto con noi.

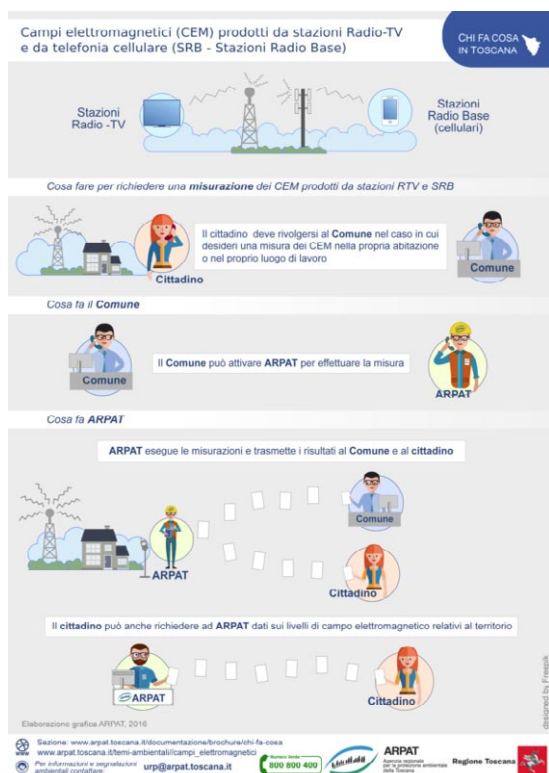
Attraverso l'analisi dei contatti registrati, è stato possibile anche individuare quali ambiti/settori approfondire per rispondere in modo più omogeneo, preciso e corretto ai nostri utenti, predisponendo strumenti informativi, come quelli di seguito indicati.

### **Rendere omogenee le risposte ai cittadini: il lavoro del back office**

Per garantire l'omogeneizzazione delle informazioni fornite al pubblico, nasce il gruppo di lavoro "*back office*", formato da un ristretto numero di operatori, che, tra i suoi compiti, ha quello di supportare il *front office*, in caso di domande complesse da parte del pubblico esterno, e predisporre strumenti informativi come le FAQ (risposte a domande frequenti) e la collana di opuscoli "Chi fa cosa in Toscana". Partendo dalle richieste di informazioni sull'ambiente rivolte all'URP, il gruppo di lavoro "*back office*" estrapola quelle più frequenti, trasformandole in FAQ, dopo la validazione da parte dei settori tecnici dell'Agenzia.

**Gli opuscoli della serie "Chi fa cosa in Toscana"**, caratterizzati da un breve testo e da un'infografica (Figura 1), contengono informazioni ambientali su problematiche specifiche e orientano il cittadino verso l'ente competente, poiché le matrici ambientali (aria, acqua suolo, ecc.) sono riconducibili alla competenza di diversi enti.

**Figura 1: Infografica tratta dall'opuscolo Chi fa cosa "Campi elettromagnetici di radio-TV e telefonia cellulare"**



Fonte: ARPAT

Di queste difficoltà gli operatori URP dell'Agenzia ne hanno una prova quotidiana rispondendo al numero verde o alla casella mail, registrando in media un 15/20% di richieste che in realtà dovrebbero essere rivolte ad altri soggetti (Comuni, Asl, ecc.).

Ad uso interno è stata anche realizzata, con i settori tecnici dell'Agenzia, una tabella che sintetizza le competenze di ARPAT rispetto alle segnalazioni che

maggiormente coinvolgono il nostro ente.

### **Rendere pubblica l'attività annuale di relazione con l'esterno: la reportistica**

Annualmente il Settore Comunicazione e informazione dell'Agenzia pubblica un resoconto che contiene anche i dati sull'attività di relazione con il pubblico.

Nel 2018, l'URP ha ricevuto 3.805 richieste di informazioni, lo strumento di contatto più utilizzato risulta il numero verde, mentre i principali utenti si confermano i cittadini, seguiti da imprese e liberi professionisti. I temi ambientali più richiesti sono risultati suolo-rifiuti, inquinamento acustico e atmosferico.

Nel futuro le modalità di lavoro "a rete" aumenteranno, infatti, la nascita del Sistema nazionale protezione ambientale (SNPA) va in questa direzione e richiede anche agli Uffici relazioni con il pubblico presenti nelle Agenzie ambientali regionali e provinciali di relazionarsi, condividere e scambiare esperienze e buone prassi.