



AGENZIA REGIONALE  
PROTEZIONE AMBIENTALE CAMPANIA

PROCEDURE OPERATIVE

DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

A cura di URP – Avv. Esterina ANDREOTTI; dott.ssa Felicia DE CAPUA



ARPAC – Agenzia Regionale Protezione Ambientale Campania – Ente di Diritto Pubblico istituito con L.R. 10/98

Sede Legale: via Vicinale S. Maria del Pianto – Centro Polifunzionale, Torre 1 – 80143 Napoli

tel. 0812326111 – fax 0812326225 – [direzionegenerale.arpac@pec.arpacampania.it](mailto:direzionegenerale.arpac@pec.arpacampania.it) – [www.arpacampania.it](http://www.arpacampania.it) – P.I. 07407530638



## INDICE

### PARTE GENERALE

~ **Principali riferimenti normativi e dispositivi**

~ **Definizioni**

~ **Premessa**

### PARTE I – LE FUNZIONI DELL’URP

**Art. 1 – Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Art. 2 – I Referenti URP**

**Art. 3 – I processi di comunicazione esterna**

**Art. 4 – I processi di comunicazione interna**

**Art. 5 – Il sistema della rete SI-URP**

### PARTE II – DISPOSIZIONI FINALI

**Art. 6 – Forme di pubblicità**

**Art. 7 – Norma di rinvio**



## PARTE GENERALE

### PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E DISPOSITIVI

LEGGE 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

LEGGE 7 giugno 2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

DECRETO LEGISLATIVO 30 marzo 2001, n. 165 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 Codice dell'amministrazione digitale.

DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2005, n. 195 Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale.

DECRETO LEGISLATIVO 7 giugno 2009, n. 150 Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

DECRETO LEGISLATIVO 25 maggio 2016, n. 97, Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

- Delibera ANAC n. 1309 del 28 dicembre 2016 Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all' art. 5- bis, comma 6, del d.lgs. n. 33 del 14/03/2013 recante «Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni».

- CIRCOLARE del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 2/2017 Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)

- CCNL 2019-2021 Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale comparto Sanità triennio 2019 – 2021.



## DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) «ANAC»: l'Autorità Nazionale Anticorruzione;
- b) «ARPAC»: l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania;
- c) «DPF»: *Dipartimento Funzione Pubblica*.
- d) «*posta elettronica certificata*»: il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica opponibile ai terzi;
- e) «*pubblica amministrazione*»: tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario;
- f) «*Referenti URP*»: i funzionari dell'ARPAC individuati dai Direttori di ogni Dipartimento Provinciale a supporto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- g) «*Responsabile del procedimento, in breve RdP*»: il dipendente, di norma con qualifica dirigenziale, nominato dal Direttore Generale, in quanto preposto alla Struttura competente in relazione al singolo procedimento di accesso agli atti;
- h) «*sito istituzionale*»: il sito internet dell'ARPAC raggiungibile all'indirizzo: <https://www.arpacampania.it>
- i) «URP»: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



## PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAC opera nell'ambito dell'U.O. Comunicazione e URP, incardinata nella Direzione Generale, e svolge le funzioni direttamente attribuite dalla legge. In particolare la L. 150/2000 stabilisce che l'URP svolge attività di informazione, instaurando processi di comunicazione interna ed esterna. L'URP è il punto di contatto dell'ARPAC con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati. In particolare, cura l'orientamento dell'utenza, garantendo l'esercizio del diritto d'informazione e di accesso agli atti e la trasparenza amministrativa e comunicativa.

L'URP informa l'utenza sulle competenze, sulle strutture e sui servizi offerti da ARPAC; fornisce indicazioni sulle modalità di presentazione delle segnalazioni; promuove la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, attraverso la costituzione di reti di URP; garantisce uno spazio dedicato alla diffusione di informazioni e domande ricorrenti (Infopoint-Faq); informa l'utenza sulla modulistica e sul materiale informativo di ARPAC; utilizza canali e strumenti di comunicazione quali il sito web istituzionale e i social media; fornisce indicazioni precise sulle modalità di esercizio del diritto di accesso agli atti.

Nell'ambito dei procedimenti di accesso agli atti l'URP svolge attività varie che hanno valenza di comunicazione sia interna che esterna. L'Ufficio ha lo scopo di promuovere e garantire la conoscenza sullo stato dei procedimenti di accesso agli atti e la relativa procedura. Nello specifico, l'attività dell'URP si sostanzia in funzioni di organizzazione, indirizzo e controllo, per quanto di competenza; essa è caratterizzata da atti non sempre standardizzati, data la necessità di trattare le istanze caso per caso, vista l'evoluzione normativa e giurisprudenziale.

L'URP di ARPAC svolge la funzione di "centro di competenza" o "help desk" in materia di accesso agli atti, avvalendosi di risorsa specializzata per formazione ed esperienza al fine di assistere gli uffici competenti nella trattazione delle singole domande (v. A.N.AC. Del. n. 1309/2016 e Circ. DFP n. 2/2020). Difatti l'ANAC e il DFP affermano che, al fine di rafforzare il coordinamento dei comportamenti sulle richieste di accesso agli atti, le amministrazioni sono tenute ad adottare adeguate soluzioni organizzative, quali, ad esempio, la concentrazione della competenza a gestire e coordinare le richieste di accesso in un unico ufficio, dotato di risorse professionali adeguate, con *know how* ed esperienza rafforzati nel tempo, adeguatamente formate.



## PARTE I

### LE FUNZIONI DELL'URP

#### Art. 1

##### Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - di seguito URP - le cui funzioni sono declinate, in particolare, dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, è il punto di contatto dell'ARPAC con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati. L'Ufficio cura l'orientamento dell'utenza, ai fini dell'esercizio dei diritti d'informazione e di accesso agli atti ai sensi della vigente normativa. Per le funzioni di competenza si avvale di professionalità avanzata e specializzata, con *know how* ed esperienza rafforzati nel tempo, anche al fine di rafforzare il coordinamento delle richieste di accesso, in conformità alle disposizioni di ANAC (v. Delibera ANAC n. 1309/2016).

2. L'URP si relaziona con gli utenti (sia esterni che interni) attraverso una serie di strumenti: il sito istituzionale, che prevede una sezione dedicata denominata URP, i canali social dedicati, la casella di posta elettronica con indirizzo [urp@arpacampania.it](mailto:urp@arpacampania.it), la casella di posta elettronica certificata, il servizio di risposta telefonica, le *FAQ* (domande e risposte ai quesiti più frequenti), la *Customer Satisfaction*, la redazione di articoli sulla rivista Arpa Campania Ambiente.

3. L'URP non può svolgere attività di consulenza, in quanto non previsto dalla normativa, nel caso di richieste di informazioni aventi natura di quesiti a carattere tecnico-specialistico, in particolare provenienti da tecnici/consulenti delle aziende, non classificabili quali informazioni generali di primo livello.

4. Nell'ambito dei procedimenti di accesso agli atti l'URP:

- riceve direttamente le istanze di accesso ai documenti amministrativi, di accesso civico generalizzato e di accesso alle informazioni ambientali, una volta acquisite e registrate al protocollo dell'ARPAC;

- procede con l'istruttoria ai fini dell'individuazione della struttura competente e, sentito il Direttore del Dipartimento Provinciale o della Direzione cui afferisce l'istanza di accesso, provvede a predisporre il provvedimento del Direttore Generale per la nomina del Responsabile del procedimento;

- provvede a contattare le diverse strutture interessate per garantire il giusto raccordo tra le stesse, nel caso di procedimenti complessi, articolati in una serie di fasi implicanti la competenza di diverse strutture dell'ARPAC (cd. procedimento a complessità interna) o quando la richiesta di accesso agli atti riguarda dati e/o documenti detenuti da diverse Strutture;

- svolge, inoltre, funzioni di organizzazione, indirizzo e controllo, per quanto di competenza, e ogni altra funzione prevista dal Regolamento in materia di accesso agli atti, pubblicato nella sezione URP, cui si fa espresso rinvio;



- coadiuva il Responsabile del procedimento, opera il costante coordinamento e controllo delle richieste di accesso agli atti (L. 241/90 s.m.i.), accesso alle informazioni ambientali (D.lgs.195/2005 s.m.i.) e accesso civico (D.lgs.33/2013 s.m.i.), anche ai fini della redazione e tenuta del registro degli accessi, in ossequio agli obblighi in materia di trasparenza e alle esigenze di innovazione organizzativa e gestionale;

- assicura all'interessato le informazioni sullo stato del procedimento.

## Art. 2

### I referenti URP

L'URP si avvale del supporto dei Referenti URP. Si tratta di funzionari dell'ARPAC, assegnati alle strutture dei Dipartimenti Provinciali, individuati quali referenti dai Direttori di ogni Dipartimento Provinciale. Nell'ambito dei procedimenti di accesso agli atti, i referenti coadiuvano l'URP nel vigilare sulla corretta applicazione delle disposizioni contenute nel presente Regolamento, in particolare riguardanti i flussi documentali e di comunicazione. In generale svolgono per l'URP attività informativa in ordine alle richieste dell'utente sullo stato dei procedimenti di pertinenza del Dipartimento di afferenza.

## Art. 3

### I processi di comunicazione esterna

1. L'URP nell'ambito dei processi di comunicazione esterna rivolta a cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati, garantisce la trasparenza amministrativa. In particolare:

- cura l'informazione al pubblico, indirizzata ai cittadini, singoli o associati, finalizzata a garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;

- agevola la fruizione dei servizi offerti anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ARPAC;

- riceve direttamente le domande di accesso agli atti;

- svolge la propria funzione di orientamento all'utenza esterna:

a) mediante contatto telefonico e/o e-mail dedicata circa le richieste di informazione sui servizi e le attività dell'ARPAC e comunicazione dei dati al pubblico (Rif. Catalogo LEPTA C.7.2);

b) mediante la sezione URP del sito web istituzionale, di cui elabora i contenuti, cura la pubblicazione e l'aggiornamento. La parte introduttiva è dedicata alla presentazione dell'Ufficio, alla descrizione delle funzioni, recapiti, contatti, avvisi all'utenza ed è, inoltre, articolata nelle seguenti sottosezioni:

- **"Info-point FAQ"**: si tratta di una sottosezione alimentata da FAQ (risposte a domande frequenti) relative all'attività e ai servizi offerti dall'ARPAC, su tematiche ambientali e amministrative. L'URP ne cura l'elaborazione e la diffusione, anche capillare e/o mirata, a seguito di continuo processo comunicativo sia con le strutture interne, sia con gli interlocutori



esterni, al fine di raccogliere i feedback risultanti e utilizzarli nelle varie attività di integrazione e aggiornamento delle modalità di offerta dei servizi.

- **“Accesso agli atti”**: si tratta di una sottosezione dedicata all’efficace illustrazione delle tipologie di accesso agli atti, con annesso, per ognuna, lo specifico modulo in formato aperto, sulla base delle diverse tipologie contemplate dal nostro ordinamento. I moduli sono concepiti quali strumenti facilitatori per la presentazione di istanze corrette e complete, al fine di meglio orientare il soggetto richiedente e, al contempo, agevolare i compiti istruttori del Rdp. In essa sono pubblicati, inoltre, il regolamento in materia di accesso agli atti e il documento in materia di rimborso costi. La redazione e l’aggiornamento dei contenuti, dei documenti e dei moduli, è a cura dell’URP.

- **“Indagine di soddisfazione dei servizi di ARPA Campania”**: si tratta di una sottosezione dedicata alla somministrazione di un questionario di soddisfazione dell’utente relativamente ai servizi offerti da ARPAC. Il questionario è diffuso anche attraverso le mail agenziali.

#### Art. 4

#### I processi di comunicazione interna

L’URP, in funzione di help desk, assicura, inoltre, processi di comunicazione interna, rivolti al personale di ARPAC. In particolare:

- cura la diffusione dei contenuti della sezione URP;
- cura la condivisione delle FAQ;
- cura la elaborazione, l’aggiornamento e la diffusione interna degli strumenti procedurali e organizzativi riguardanti, in particolare, l’attuazione della normativa sull’accesso agli atti;
- elabora e aggiorna apposita modulistica di accesso agli atti al fine di coadiuvare il nominato Rdp nell’acquisizione degli elementi necessari per la fase istruttoria e di valutazione;
- elabora e diffonde ai nominati Rdp le Linee-guida operative in materia di accesso agli atti, concepita quale ulteriore supporto e strumento operativo;
- produce articoli pubblicati con cadenza mensile sulla rivista Arpa Campania Ambiente, dedicati ad approfondimenti, anche giurisprudenziali, in materia accesso agli atti e sulle tematiche di maggiore interesse, anche allo scopo di fornire agli operatori spunti su casi specifici;
- promuove l’orientamento a buone pratiche e alle indicazioni operative provenienti dalle autorità centrali che monitorano l’attuazione del d.lgs. n. 97/2016 (DPF e ANAC).
- effettua corsi di formazione interna sulle funzioni dell’URP e in materia di accesso agli atti attraverso la metodologia didattica di tipo esperienziale centrata sulla condivisione delle esperienze professionali e sulla trattazione di casi concreti.





## **Art. 5**

### **Il sistema della rete SI-URP**

L'URP di ARPAC garantisce non solo la reciproca informazione tra l'ufficio stesso e gli uffici interni, ma anche l'interconnessione con gli URP delle varie amministrazioni, in particolare delle altre ARPA. Attraverso la partecipazione alla rete SI-URP, di natura interagenziale, garantisce la condivisione e il miglioramento dei servizi (Rif. Catalogo LEPTA C.6.1.2 e <https://www.snpambiente.it/si-URP/>).

## **FPARTE II**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

## **Art. 6**

### **Forme di pubblicità**

Il presente regolamento è consultabile sul sito web istituzionale di ARPAC alla sezione URP con collegamento diretto in homepage.

## **Art. 7**

### **Norma di rinvio**

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge, applicando la normativa specifica vigente in materia di comunicazione e informazione pubblica.