

ARPA
Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2014-715	del 17/10/2014
Oggetto	Direzione Tecnica. Approvazione della Circolare interna recante le Linee guida comportamentali del personale di Arpa Emilia-Romagna con specifico riferimento alle attività di vigilanza – Revisione 1.	
Proposta	n. PDTD-2014-729 del 17/10/2014	
Struttura adottante	Direzione Tecnica	
Dirigente adottante	Zinoni Franco	
Struttura proponente	Area Vigilanza E Controllo	
Dirigente proponente	Dott. Marroni Valerio	
Responsabile del procedimento	Marroni Valerio	

Questo giorno 17 (diciassette) ottobre 2014 (duemilaquattordici) presso la sede di Largo Caduti del Lavoro, 6 in Bologna, il Direttore Tecnico , Dott. Franco Zinoni, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Direzione Tecnica. Approvazione della Circolare interna recante le Linee guida comportamentali del personale di Arpa Emilia-Romagna con specifico riferimento alle attività di vigilanza – Revisione 1.

VISTI:

- la L.R. n. 44 del 1995 la quale all'art. 5, comma 2 lett. h) prevede tra le funzioni, attività e compiti di ARPA il controllo di fattori fisici, geologici, chimici e biologici di inquinamento acustico, dell'aria, delle acque e del suolo e alla lett. i) lo svolgimento delle funzioni tecniche di controllo sul rispetto delle norme vigenti in campo ambientale e delle disposizioni e prescrizioni contenute nei provvedimenti emanati dalle autorità competenti;

VISTI INOLTRE:

- la Legge Regionale n. 44/95 recante *"Riorganizzazione dei controlli ambientali ed istituzione dell'Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente (Arpa) dell'Emilia-Romagna"*, ed in particolare l'art. 4 in base al quale l'Agenzia, Ente strumentale della Regione Emilia-Romagna, è dotata di autonomia tecnica ed amministrativa;
- il Regolamento Generale di Arpa, approvato con la Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 124 del 1 febbraio 2010, ed in particolare l'art. 8 comma 2 il quale attribuisce al Direttore Tecnico di Arpa, nell'ambito delle funzioni di supporto al Direttore Generale, compiti di orientamento delle risorse professionali diffuse nella Rete dell'Agenzia;
- il Regolamento per il Decentramento Amministrativo di Arpa, da ultimo modificato con la Delibera del Direttore Generale n. 65 del 27 settembre 2010, ed in particolare il combinato disposto dell'art. 4 con l'Allegato B lett. E), che attribuisce al Direttore Tecnico la competenza ad emanare Direttive e Circolari finalizzate alla standardizzazione delle attività tecniche eseguite nelle varie strutture dell'Agenzia;

PREMESSO:

- che lo svolgimento dell'attività di vigilanza ambientale da parte di Arpa nel corso degli anni ha determinato talvolta per i Servizi Territoriali problematiche applicative e gestionali che si è ritenuto opportuno affrontare in modo omogeneo, al fine di promuovere uniformità di comportamenti tra le diverse Sezioni Provinciali dell'Agenzia;
- che l'attività di vigilanza pone l'Agenzia in relazione con numerosi stakeholders provenienti da differenti ambiti ed identificabili nelle Autorità competenti, nell'Autorità

- giudiziaria, nei diversi organi ispettivi, nei rappresentanti di imprese o delegati e nella cittadinanza;
- che si è ritenuto opportuno fornire indicazioni al personale incaricato alle attività di vigilanza ambientale, al fine di favorirne la tutela nell'esercizio delle proprie funzioni e nello stesso tempo assicurare la piena trasparenza e tracciabilità dell'operato delle strutture dell'Agenzia preposte all'attività di Vigilanza e Controllo;
 - che nel corso della applicazione delle indicazioni contenute nella Linea Guida stilata, si è verificata la necessità di correggere/precisare alcune delle voci indicate (contrassegnate con il carattere in grassetto nella stesura della Revisione 1)

CONSIDERATO:

- che il predetto documento affronta tematiche a prevalente interesse interno all'Agenzia, e che per quanto concerne tematiche a potenziale interesse intersoggettivo che possono riguardare anche Enti diversi da Arpa Emilia-Romagna, il documento in questione, mentre mantiene piena coerenza nei confronti delle Strutture interne, rappresenta un'indicazione non vincolante per i soggetti istituzionali esterni ad Arpa;

RITENUTO PERTANTO:

- di approvare il documento, allegato sub. A) al presente provvedimento, fornendogli la forma giuridica della Circolare interna indirizzata alle Sezioni Provinciali di Arpa;

SU PROPOSTA:

- del Dott. Valerio Marroni, Responsabile dell'Area Vigilanza e Controllo della Direzione Tecnica, la quale ha espresso il proprio parere favorevole in ordine alla regolarità amministrativa del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 8 del vigente Regolamento Arpa in materia di Decentramento amministrativo;

DATO ATTO:

- che si è provveduto a nominare responsabile del procedimento, ai sensi della Legge n. 241/90, lo stesso Dott. Valerio Marroni;

DETERMINA

1. di approvare, sulla base delle considerazioni formulate nella parte narrativa che qui si intendono integralmente richiamate, la Circolare interna, indirizzata alle Sezioni Provinciali di Arpa, allegata sub. A) al presente provvedimento per farne parte integrante

e sostanziale, recante le Linee guida comportamentali del personale di Arpa Emilia-Romagna con specifico riferimento alle attività di vigilanza – Revisione 1.

IL DIRETTORE TECNICO

Dott. Franco Zinoni

LINEE GUIDA COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE DI ARPA EMILIA ROMAGNA CON SPECIFICO
RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' DI VIGILANZA

INDICE

1. **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
2. **RIFERIMENTI**
3. **RESPONSABILITA'**
4. **DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI**
 - 4.1 Gestione delle segnalazioni
 - 4.2 Gestione delle presenze (coperture pomeridiane)
 - 4.3 Comportamenti per l'uscita**
 - 4.4 Utilizzo automezzi di servizio
 - 4.5 Ispezioni
 - 4.5.1 Ispezioni presso uno stabilimento produttivo
 - 4.5.2 Sopralluogo in ambiente esterno
 - 4.5.3 Ispezioni/attività presso abitazioni civili
 - 4.5.4 Verbali di ispezione**
 - 4.6 Utilizzo tesserino di riconoscimento
 - 4.7 Principio di competenza
 - 4.8 Obbligo di imparzialità
 - 4.9 Immagine dell'Ente attraverso il comportamento del singolo
 - 4.10 Rapporti con gli Enti Istituzionali di riferimento
 - 4.10.1 Autorità Competenti
 - 4.10.2 Autorità Giudiziarie
 - 4.10.3 Rapporti con gli altri organi ispettivi (CCTA, CFS, ecc)
 - 4.11 Rapporti con i rappresentanti di imprese o delegati, portatori di istanze su cui l'Agenzia esprime pareri e valutazioni, in attività di ufficio – formalizzazione ed organizzazione
 - 4.12 Rapporti con la cittadinanza
 - 4.12.1 Rapporti con i singoli cittadini
 - 4.12.2 Rapporti con comitati ed associazioni
 - 4.12.3 Segnalazioni "seriali"
 - 4.12.4 Segnalazioni anonime
 - 4.13 Comunicazione
 - 4.13.1 Rapporti con i media
 - 4.13.2 Gestione del conflitto
- 5 **ALLEGATI**
 - 5.1 Allegato 1
 - 5.2 Allegato 2
 - 5.3 Allegato 3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è dare indicazioni al personale incaricato alle attività di vigilanza ambientale, al fine di favorirne la tutela nell'esercizio delle proprie funzioni e nello stesso tempo assicurare la piena trasparenza e tracciabilità dell'operato delle strutture dell'Agenzia preposte all'attività di vigilanza e controllo.

Il presente documento è finalizzato ad individuare le specifiche norme comportamentali cui devono attenersi gli operatori del Comparto e della Dirigenza di ArpaER, nell'esercizio delle proprie funzioni.

Il presente documento è strutturato con **particolare** riferimento al Servizio Territoriale ma le stesse indicazioni sono indirizzate, ove applicabili, anche al personale degli altri Servizi/Strutture che svolgono attività di **sopralluoghi, e/o contatto con esterni (Enti o Privati)**.

In particolare i punti della LG di seguito elencati hanno valenza per tutti i servizi :

- 4.2 Gestione delle presenze (coperture pomeridiane)**
- 4.3 Comportamenti per l'uscita**
- 4.4 Utilizzo automezzi di servizio**
- 4.5.2. Sopralluogo in ambiente esterno**
- 4.7. Principio di competenza**
- 4.8. Obbligo di imparzialità**
- 4.9. Immagine di Arpa attraverso il comportamento del singolo**
- 4.10. Rapporto con gli Enti istituzionali di riferimento, relativamente al punto 4.10.1. Rapporti con gli enti istituzionali di riferimento**
- 4.11. Rapporti con i rappresentanti di imprese o delegati**
- 4.12. Rapporti con la cittadinanza, relativamente al punto 4.12.1. Rapporti con i singoli cittadini**
- 4.13 Comunicazione**

Gli operatori di ArpaER, oltre a garantire l'espletamento delle proprie funzioni nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e contrattuali, nonché dei vigenti codici disciplinari e **di comportamento**, sono tenuti a rispettare le disposizioni contenute nel presente documento.

La presente Circolare non affronta tematiche legate alla sicurezza degli operatori. Per questo aspetto si rimanda alle disposizioni specifiche.

2. RIFERIMENTI

Il presente documento è redatto in coerenza con quanto previsto nei seguenti documenti:

- Codici disciplinari (di cui all'art. 13 CCNL Comparto Sanità 19/04/2004 ed artt. 8 CC.CC.NN.LL Aree della Dirigenza 06/05/2010);
- Codice di comportamento dei dipendenti delle P.A. (di cui **al DPR 62/2013**);
- **Codice di comportamento aziendale di Arpa ER;**
- Disposizioni del Codice di procedura penale;
- Legge 241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- LG01/DT (Linee guida per la gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali);
- Determinazione 102 del 29/12/09 "Gestione delle ispezioni programmate per la verifica dell'Autorizzazione Integrata ambientale";
- R50201/ER "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali" citato al cap. 4.12
- **Manuale operativo di comunicazione**

http://www.arpa.emr.it/cms3/documenti/cerca_doc/guide_manuali/comunicazione_web/manuale_operativo_comunicazione.pdf

3. RESPONSABILITA'

Comportamenti individuali	Personale ArpaER
Vigilanza sui comportamenti in relazione alla presente Circolare	Dirigenza sovraordinata

4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI

4.1 Gestione delle segnalazioni

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
Valuta la specifica competenza ArpaER rispetto a quanto segnalato e, se del caso, indica l'Ente competente al quale rivolgersi. Se di competenza ArpaER, raccoglie la segnalazione e compila il modulo previsto dalle procedure, trasmettendolo prontamente al Responsabile del Distretto.	Qualora raccolga direttamente la segnalazione, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico. Valuta quanto riportato nel modulo, attribuisce il grado di urgenza di quanto segnalato e attribuisce la pratica al tecnico competente in materia.	Vanno adottate le procedure ed i format previsti dalle "Linee guida per la gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali" (LG01/DT)

4.2 Gestione delle presenze

In generale è da considerarsi cogente il rispetto delle disposizioni organizzative della unità organizzativa di appartenenza, che dovranno essere adeguate laddove fossero in contrasto con il presente documento.

Durante l'orario di **servizio (dalle 8.00 alle 18.00)** è necessaria la presenza nella Sezione Provinciale di **almeno** un dirigente del Servizio Territoriale **o del Servizio SSA o del Laboratorio** ; per una corretta individuazione del dirigente che garantisce tale responsabilità va predisposto un calendario di riferimento facilmente consultabile dagli operatori.

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
Assicura le sue presenze secondo quanto indicato nel prospetto degli operatori tecnici del Distretto	Assicura le sue presenze secondo quanto previsto dalle organizzazioni delle singole Sezioni	Deve essere comunque garantita la sufficiente copertura del servizio pomeridiano e la presenza di un dirigente

4.3 Comportamenti per l'uscita

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
Deve: 1. timbrare il cartellino (tasto F4 - URSE dell'orologio marcatempo) in caso di uscita di servizio; 2. compilare il "registro delle uscite" su cui deve essere acquisita la firma del dirigente responsabile (All. 1). Il registro uscite deve contenere: luogo di destinazione, motivo, nome/sito utente da raggiungere, orario di uscita, orario di rientro. Il registro uscite può essere sostituito dagli applicativi forniti dall'Agazia per la registrazione delle presenze/assenze, come ad esempio il cartellino on line	Medesimi obblighi del tecnico	Ai sensi della Disciplina interna in materia di missioni ed uscite per servizio (di cui al Verbale di concertazione Rep. 145/2008) per il personale dei Servizi Territoriali costituisce uscita per servizio l'attività prestata nell'ambito territoriale del Distretto di assegnazione

In ogni caso – indipendentemente dallo strumento utilizzato – deve sempre risultare la formale convalida, da parte del dirigente responsabile, dell'uscita per servizio: nel caso si adottino gli applicativi informatici, tramite la procedura del cartellino on-line; nel caso si mantenga il registro cartaceo, tramite la firma apposta dal dirigente sullo stesso

4.4 Utilizzo automezzi di servizio

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
<p>Deve compilare accuratamente il libretto in dotazione a ciascun automezzo con l'indicazione della data, destinazione, km percorsi, firma dell'utilizzatore.</p> <p>Gestisce l'automezzo utilizzato nel rispetto delle norme sulla circolazione e della sicurezza, con particolare riferimento alle soste a bordo strada, sicurezza delle attrezzature trasportate, utilizzo dei giubbotti ad alta visibilità</p>	<p>Assicura un sistema adeguato relativo alla gestione delle manutenzioni programmate o straordinarie dei mezzi, in accordo con la D.G.</p> <p>Adempie agli obblighi e funzioni del preposto alla sicurezza.</p> <p>Qualora utilizzi direttamente l'automezzo, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico.</p> <p>Prevede, nei limiti del possibile, una turnazione degli operatori alla guida degli automezzi</p>	<p>Si ricorda che le sanzioni comminate per violazioni al codice della strada sono a carico del conducente dell'auto.</p> <p>E' facoltà del medesimo soggetto rivolgersi alle Autorità competenti per richiedere l'annullamento del verbale per giustificato motivo per causa di servizio.</p>

4.5 Ispezioni / sopralluoghi

A tutela degli operatori, le ispezioni ed i sopralluoghi vanno condotti di norma in coppia. Le eccezioni dovranno essere preventivamente autorizzate dalla dirigenza sovraordinata.

Per garantire uniformità di conoscenze e approccio alle diverse attività e realtà produttive, è necessario che i dirigenti del Servizio Territoriale assicurino la formazione di squadre ispettive, per quanto possibile, interdistrettuali ed interdisciplinari, evitando il perdurare nel tempo di coppie ispettive fisse e favorendo la rotazione del personale nelle visite presso le stesse aziende.

4.5.1 Ispezioni presso uno stabilimento produttivo

L'accesso degli operatori di vigilanza ArpaER è esplicitamente previsto dalla normativa di riferimento delle Agenzie Ambientali (art. 2bis della L. 61/94 e art. 14 della L.R. 44/95). Ciò premesso non è utile né opportuno assumere comportamenti che possano provocare reazioni di ostilità da parte del controllato. È invece necessario mantenere un approccio, anche comunicativo, "neutro" ricercando, per quanto possibile, la collaborazione dell'impresa controllata. Al referente aziendale devono essere comunicate, all'atto dell'accesso e con chiarezza, le operazioni che si attueranno nel corso della ispezione. A tutela degli stessi operatori, nei casi in cui vi sia un rifiuto a consentire l'accesso all'impianto, sarà sempre opportuno far intervenire corpi dotati di funzioni di pubblica sicurezza, anche quando questo comportasse un ritardo nella effettuazione dell'intervento.

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
<p>Indossa gli indumenti di servizio ed i dispositivi individuali di sicurezza. All'ingresso dell'insediamento esibisce il tesserino di riconoscimento, dichiara il motivo della visita e le attività che intende compiere, richiede di essere accompagnato da un referente aziendale e si informa sulle procedure/ precauzioni di sicurezza adottate nell'insediamento. Assicura il referente aziendale che le informazioni acquisite saranno trattate nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati e di accesso all'informazione ambientale. Relativamente all'utilizzo di strumenti di misura/ campionamento, dovrà essere in grado di produrre attestazioni (anche a posteriori relative alla loro corretta taratura. Al termine dell'intervento redige un verbale di avvenuta ispezione, controfirmato dal referente aziendale</p>	<p>Qualora partecipi direttamente all'ispezione, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico</p>	<p>Per le ispezioni IPPC vanno adottate le procedure indicate nella Circolare della Direzione Tecnica approvata con Determinazione n. 102 del 29/12/09 "Gestione delle ispezioni programmate per la verifica dell'Autorizzazione Ambientale"</p>

4.5.2 Sopralluogo in ambiente esterno

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
<p>Indossa gli indumenti di servizio ed i dispositivi individuali di sicurezza. Qualora l'intervento avvenga a seguito di segnalazione, si raccorda con il segnalante per chiarire, eventualmente in loco, l'esatta ubicazione. Evita in ogni caso le situazioni che possano generare conflitti tra persone, quali ad esempio mettere in contatto il segnalante e chi ha provocato il degrado ambientale. Nel caso in cui l'intervento determini la necessità di una sosta del veicolo a bordo strada, attiva i sistemi e le precauzioni previste dal Codice della strada per la sosta in sicurezza.</p>	<p>Qualora partecipi direttamente all'ispezione, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico</p>	

4.5.3 Ispezioni/attività presso abitazioni civili

Sussistono alcune criticità quando l'ispezione riguarda una dimora privata (si può porre ad esempio il caso di piccole attività a conduzione familiare dove la lavorazione avviene anche in locali destinati ad abitazione). In tali circostanze il comportamento del personale Arpa deve essere particolarmente cauto, evitando, se possibile, interventi di iniziativa. Qualora non vi sia il consenso esplicito di chi soggiorna nell'abitazione, l'accesso è consentito solo a seguito di Decreto dell'Autorità Giudiziaria.

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
Indossa gli indumenti di servizio ed esibisce il tesserino di riconoscimento. Evita qualsiasi attività che possa configurarsi quale violazione di proprietà privata/domicilio. Al termine dell'intervento redige un verbale di avvenuta ispezione, controfirmato dal residente nella civile abitazione	Qualora partecipi direttamente all'ispezione, adotta la medesima ipostazione indicata per il tecnico. Al rientro del tecnico, in relazione agli esiti dell'intervento, definisce l'impostazione relativa agli atti ed attività conseguenti	È opportuno che il consenso all'accesso alle dimore private risulti nel verbale di ispezione

4.5.4 Verballi di ispezione

A conclusione dell'ispezione, dovrà essere redatto un verbale di ispezione.

In tale documento verranno indicati:

- data e ora di inizio e di fine ispezione
- operatori Arpa presenti
- rappresentanti della Ditta presenti
- riferimenti aziendali (ragione sociale, ecc)
- oggetto dell'ispezione
- eventuali osservazioni da parte del rappresentante della Ditta
- elenco della documentazione eventualmente acquisita

Non dovranno essere indicate valutazioni su quanto accertato.

Il verbale deve essere firmato dagli operatori che hanno eseguito l'ispezione e va fatto sottoscrivere dal titolare dell'attività oggetto del controllo o suo rappresentante precedentemente individuato. In caso di rifiuto di firma, il personale Arpa lo indicherà in calce al verbale.

In caso di campionamento, il verbale di campionamento può sostituire il verbale di ispezione.

È opportuno sottolineare che, nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni, il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Nella comunicazione con il gestore dell'attività oggetto di ispezione o suo rappresentante, in fase di ispezione è necessario utilizzare una terminologia chiara, non suscettibile di interpretazioni e facilmente comprensibile. L'utilizzo di termini tecnici o specialistici è a volte indispensabile: in questi casi si avrà l'accortezza di fornire una spiegazione alla persona che assiste al sopralluogo.

Nella stesura della relazione ispettiva per l'Autorità competente, oltre all'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile, si dovrà avere cura di evitare valutazioni di tipo personale, limitandosi alla descrizione dei fatti, delle persone, delle operazioni compiute e delle dichiarazioni rese o assunte.

Si avrà cura di:

- descrivere compiutamente quanto accertato, sia con riferimento alla situazione di fatto, che alle norme applicabili nel caso di specie;
- tenere distinti i fatti accertati direttamente dall'operatore da quelli dichiarati dai presenti al sopralluogo.

4.6 Utilizzo del tesserino di riconoscimento

Il dipendente titolare della qualifica di Ufficiale di Polizia Giudiziaria (di seguito UPG) deve, nell'esercizio delle funzioni di polizia giudiziaria, identificarsi attraverso l'apposito tesserino di riconoscimento rilasciato da ArpaER.

Il badge non costituisce, per tale funzione (UPG), valido strumento di riconoscimento.

Il tesserino non può essere utilizzato al di fuori del territorio di competenza e delle mansioni proprie del lavoro assegnato.

Fatta salva la competenza territoriale ed operativa delle singole Sezioni provinciali, la competenza funzionale dell'Agenzia è estesa su tutto il territorio regionale, pertanto, previo accordo organizzativo tra i nodi interessati, è possibile l'espletamento di attività di vigilanza anche al di fuori dell'ambito territoriale della Sezione di appartenenza.

4.7 Principio di Competenza

Le attività istituzionali di emissione di pareri tecnici e di vigilanza ambientale devono essere erogate sulla base di un principio di competenza per materia, che costituisce uno dei requisiti necessari per la sussistenza della legittimità di un atto amministrativo. Ciò significa che pareri ed ispezioni devono sempre riferirsi esclusivamente alle materie di specifica competenza, indicate dall'art. 5 della L.R. 44/95.

4.8 Obbligo di imparzialità

Il personale di vigilanza ha il dovere di astenersi dal partecipare all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere interessi propri.

Ha altresì il dovere di astenersi dal partecipare all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere gli interessi:

- di suoi parenti, **affini entro il 2° grado, del coniuge o conviventi;**
- **di persone con le quali egli abbia rapporti di frequentazione abituale;**
- di **soggetti** od organizzazioni con cui egli stesso o il suo coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito **significativi;**
- di **soggetti** od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente;
- di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente.

Il personale di vigilanza si astiene altresì in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di incompatibilità, **convenienza** o di opportunità. Nei casi di specie l'operatore è obbligato a segnalare **preventivamente** tali ragioni al dirigente competente, il quale ne dispone l'astensione o decide diversamente sotto la propria responsabilità.

4.9 Immagine di Arpa attraverso il comportamento del singolo

Gli operatori di vigilanza, anche se non formalmente incaricati di comunicare con l'esterno, nell'esercizio dell'attività cui sono preposti, rappresentano l'agenzia nei rapporti con diversi soggetti (rappresentanti di Enti, di aziende, di organizzazioni di cittadini, singoli cittadini). Pertanto i comportamenti dovranno essere tali da salvaguardare l'immagine dell'Ente stesso.

I tecnici di Arpa avranno l'avvertenza di non mostrare ai presenti un loro eventuale disaccordo. Gli opportuni chiarimenti saranno effettuati in sede, eventualmente alla presenza de loro dirigente

4.10 Rapporto con gli Enti istituzionali di riferimento

4.10.1 Autorità competenti

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
Mantiene i contatti con i funzionari/tecnici dell'Autorità competente. Nel rispetto dei reciproci ruoli, sviluppa, con i funzionari/tecnici, un confronto tecnico su specifiche questioni, coinvolgendo e raccordandosi con il Responsabile	Mantiene i contatti sia con i funzionari/tecnici che con gli organi istituzionali (assessori, sindaci ecc) dell'Autorità competente. Definisce, con il contributo del tecnico, l'impostazione da adottare per la gestione delle specifiche questioni. Per le questioni più rilevanti si raccorda con il Responsabile di Servizio/Direttore di Sezione	

4.10.2 Autorità giudiziaria

Relativamente ai rapporti con l'Autorità Giudiziaria si deve necessariamente fare riferimento alla disciplina codicistica. Ciò detto si può tuttavia evidenziare, sotto lo specifico profilo comportamentale, che anche il personale con la qualifica di UPG non assume, nei confronti delle Procure, una dipendenza di tipo gerarchico, ma, eventualmente, di carattere funzionale nell'ambito delle indagini delegate.

Laddove unità di personale ArpaER siano distaccate, previa formalizzazione dei relativi atti, presso le Procure, il RST (o il DS) deve monitorare tale forma di collaborazione al fine di individuare l'effettivo ritorno per ArpaER in termini di implementazione di sinergie operative. Inoltre, posto che gli UPG distaccati assumono una più intensa dipendenza, anche gerarchica, nei confronti della Procura, promuove una rotazione del personale impegnato in tale ruolo.

4.10.3 Rapporti con altri organi ispettivi (CCTA, CFS, ecc)

Con il Comando Carabinieri per la Tutela dell'Ambiente (CCTA), con il Corpo Forestale dello Stato (CFS) e con gli altri organi ispettivi, è opportuno promuovere comportamenti ispirati ad un principio di leale e paritetica collaborazione.

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
<p>Nell'ambito degli interventi urgenti o in emergenza, si raccorda con gli operatori degli altri organi ispettivi, mantenendo la responsabilità della gestione tecnica dell'intervento. A fronte di illeciti penali, concorda con gli operatori degli altri organi ispettivi la gestione delle attività previste dal Codice di Procedura Penale.</p> <p>A fronte di irregolarità di carattere amministrativo, in accordo con gli operatori degli altri organi ispettivi, gestisce le prassi operative per la irrogazione delle sanzioni amministrative e propone all'Autorità competente l'adozione di provvedimenti orientati alla soluzione delle criticità riscontrate.</p>	<p>Disincentiva la prassi in base alla quale alcuni organi ispettivi utilizzano, senza alcun preavviso, singoli operatori dell'Agenzia per interventi (campionamenti) sul territorio. Disincentiva, in accordo con il RST, la prassi di nominare gli operatori di ArpaER, ai sensi dell'art. 348 del c.p.p., quali "ausiliari di polizia giudiziaria" dei predetti corpi ispettivi, creando così un rapporto di dipendenza funzionale, che non dovrebbe trovare giustificazione. Qualora partecipi direttamente all'intervento, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico.</p> <p>Nell'ambito di attività congiunte programmate, si raccorda con il Responsabile del Servizio/Direttore della Sezione, per proporre e concordare con i responsabili degli altri organi ispettivi la definizione delle impostazioni da adottare. Coordina l'attività dei tecnici che saranno impegnati in queste attività.</p>	

4.11 Rapporti con i rappresentanti di imprese o delegati, portatori di istanze su cui l'Agazia esprime pareri e valutazioni, in attività di ufficio – formalizzazione ed organizzazione

È questo un tema particolarmente sensibile, che merita la massima attenzione. L'Agazia deve promuovere comportamenti organizzativi che favoriscano, a tutela degli stessi operatori, modalità relazionali che evitino ogni possibile fraintendimento. Anche a tal fine, è opportuno formalizzare le modalità di ricevimento dei consulenti esterni di imprese o di portatori di interesse (giorni predefiniti e/o su appuntamento, registrazione degli accessi, ecc) e prevedere, quando possibile, una turnazione degli operatori preposti a tale attività. Non devono essere fornite informazioni di natura specifica per via telefonica.

All'incontro, ove possibile, è auspicabile la presenza di due operatori (due operatori o un operatore ed il responsabile di Distretto).

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
<p>Prima di approfondire tecnicamente le questioni, verifica l'effettiva sussistenza del rapporto di consulenza fra il soggetto che si presenta ed il portatore di interesse da esso rappresentato. Quindi deve comunicare al consulente che lo stesso si presenti munito di delega da parte dell'impresa o altra evidenza documentale (un esempio è riportato in Allegato 3). La delega dovrà essere ripresentata solo se il tempo intercorso dal primo colloquio può far ipotizzare una modifica del rapporto di consulenza.</p> <p>Qualora non sia presente una struttura di Front Office, si assicura che venga compilato e controfirmato dal consulente, il format specifico per la registrazione degli accessi (Allegato 2).</p> <p>Nel rispetto dei reciproci ruoli, sviluppa un confronto tecnico su specifiche questioni coinvolgendo e raccordandosi con il Responsabile di Distretto</p>	<p>Nel rispetto dei reciproci ruoli, mantiene i contatti con i consulenti esterni. Con il contributo del tecnico, definisce l'impostazione da adottare per la gestione delle specifiche questioni. Per le questioni più rilevanti si raccorda con il Responsabile di Servizio/Direttore di Sezione.</p>	

4.12 Rapporti con la cittadinanza

Sotto un profilo comportamentale è questo un versante critico ed impegnativo, in quanto la pubblica opinione ha assunto sempre più consapevolezza delle proprie prerogative di partecipazione nei processi decisionali ambientali, ed esercita massivamente i diritti di informazione riconosciuti dall'ordinamento (in particolare D. Lgs 195/2005). Questa situazione può comunque rappresentare, per una Pubblica Amministrazione, anche uno strumento di prevenzione e gestione dei conflitti ambientali. All'interno di ArpaER, sotto un profilo giuridico, la materia dell'accesso ai dati ed alle informazioni ambientali è disciplinata

dal Regolamento R50201/ER **approvato con DDG n. 56 del 07/06/2013**, che prevede anche dettagliatamente i casi di esclusione o differimento (è ad esempio vietato un controllo generalizzato dell'attività dell'Ente). Il Regolamento prevede il coinvolgimento nella gestione delle istanze di alcuni soggetti (referenti per l'accesso), di norma posti al di fuori dei Servizi, con i quali è opportuno rendere più fluidi i rapporti comunicativi interni. Per un approfondimento fare riferimento al Manuale operativo di comunicazione, presente sulla intranet aziendale.

4.12.1 Rapporti con i singoli cittadini

TECNICO	RESPONSABILE	NOTE
Valuta la specifica competenza di ArpaER rispetto alla questione sollevata, e, se del caso, indica l'Ente competente a cui rivolgersi. Se di competenza ArpaER, raccoglie tutti gli elementi ritenuti utili per gestire le conseguenti attività di ArpaER, informando prontamente il Responsabile. Trasmette le richieste di accesso agli atti o dati ambientali al Referente per l'accesso, direttamente o attraverso il proprio Responsabile di Distretto	Qualora partecipi direttamente, adotta la medesima impostazione indicata per il tecnico. In raccordo con il tecnico competente per la matrice/fattore ambientale cui si riferisce la questione sollevata dal cittadino, definisce l'impostazione da adottare per gestire le conseguenti attività di ArpaER. Nel caso di richiesta di accesso agli atti o dati ambientali, pervenutagli direttamente, attiva le procedure specifiche	Riferirsi al Referente della Sezione provinciale per la gestione del "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali" (R50201/ER, giugno 2013)

4.12.2 Rapporti con comitati ed associazioni

Nonostante alcune amministrazioni abbiano stipulato accordi con GEV (Guardie Ecologiche Volontarie) e GEL (Guardie Ecologiche Legambiente), esse rimangono associazioni private, di volontari, e come tali devono essere considerate nei rapporti con l'Agenzia. Anche le segnalazioni provenienti da queste organizzazioni vanno gestite secondo le modalità previste dalla LG01/DT. Tali organizzazioni non dovranno essere coinvolte ad alcun titolo nelle attività ispettive o di sopralluogo di competenza ArpaER.

TECNICO	RESPONSABILE DEL DISTRETTO	NOTE
Le richieste di incontro vanno portate alla conoscenza del Responsabile di Distretto	Valuta la specifica competenza ArpaER rispetto alla questione sollevata e, se del caso, indica l'Ente competente a cui rivolgersi. Se di competenza ArpaER, raccoglie tutti gli elementi ritenuti utili per gestire le conseguenti attività di ArpaER, informando prontamente il Responsabile del Servizio/Direttore di Sezione. Nel caso di richiesta di accesso agli atti o dati ambientali, si raccorda direttamente con il Referente per l'accesso al fine di attivare le procedure specifiche	Qualora fosse necessaria l'effettuazione di interventi ispettivi presso insediamenti, l'accesso di membri di comitati o associazioni dovrà essere espressamente autorizzato dal referente l'insediamento. In nessun caso l'operatore ArpaER dovrà promuovere il controllo ispettivo congiunto. In ogni caso, nell'ambito di questi interventi, l'operatore ArpaER dovrà mantenere la propria autonomia nella gestione dell'intervento, al termine del quale non dovrà rilasciare alcun atto formale ai membri dei comitati o delle

		associazioni, prevedendo comunque la firma del verbale di avvenuta ispezione a carico del titolare dell'insediamento
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.12.3 Comunicazioni "seriali"

Nel caso di segnalazioni inerenti problematiche già affrontate da Arpa, risolte ed archiviate, come previsto dalla LG01/DT (codice bianco), l'intervento non è necessario. Infatti ArpaER non è tenuta a fornire indefinitamente riscontro a fronte della medesima segnalazione alla quale ha già dato risposta. Ciò che invece è opportuno dimostrare (anche attraverso riscontri documentali), al fine di evitare eventuali profili di responsabilità degli operatori, è che l'Agenzia abbia compiuto una propria oggettiva valutazione dell'effettiva gravità della situazione denunciata e abbia posto in essere quei controlli che si sono resi utili ed opportuni, anche tenendo conto delle effettive priorità di intervento nell'ambito della programmazione generale delle attività di vigilanza e controllo della Sezione Provinciale.

4.12.4 Segnalazioni anonime

Si riporta in questa sede quanto già indicato nella LG01/DT:

Secondo quanto riportato dal Codice Penale all'art. 333, comma 3, "delle denunce anonime (108 att.; 5 reg.) non può essere fatto alcun uso, salvo quanto disposto dall'art. 240".

L'art. 240 riporta: "art. 240 documenti anonimi: 1 I documenti che contengono dichiarazioni anonime (333) non possono essere acquisiti né in alcun modo utilizzati (191, 108 att., 5 reg.) salvo che costituiscano corpo del reato (235, 253) o provengano comunque dall'imputato (237)".

Da quanto sopra esposto si evince che di norma le segnalazioni anonime, nei casi che si presentano ad ArpaEr, non hanno valore e non possono quindi essere utilizzate in alcun modo.

Nel caso di segnalazioni anonime particolarmente circostanziate, sarà cura del Responsabile di Distretto, in accordo con il Responsabile del Servizio Territoriale, verificare se eventualmente ci sono i presupposti per un sopralluogo conoscitivo di riscontro dei fatti segnalati.

4.13 Comunicazione

Nell'ambito dell'attività di istituto, nel caso in cui si debbano fornire indicazioni/informazioni, si dovranno seguire i seguenti criteri:

- mantenere sempre un linguaggio chiaro e semplice, evitando di rispondere in modo affrettato;
- utilizzare sempre un atteggiamento collaborativo e di massima trasparenza;
- pur nel rispetto dei ruoli, delineare in modo chiaro gli ambiti di intervento riferendosi sempre ad accordi ufficiali o riferimenti normativi;
- evitare forme di comunicazione ambigue che non chiariscono l'effettivo parere o posizione su una determinata questione, da parte dell'Ente scrivente;
- mantenere sempre un atteggiamento cordiale nei toni e nei modi;
- comunicare all'inizio dell'ispezione le modalità di sopralluogo e gli aspetti da trattare;
- evitare di utilizzare un linguaggio troppo tecnico o burocratico, il rischio è di non farsi capire, o di non essere trasparenti;
- porsi lo scopo di far comprendere le proprie motivazioni ed azioni;
- definire preliminarmente la posizione di ArpaER, evitando di manifestare divergenze nei confronti dell'esterno.

4.13.1 Rapporti con i media

In caso di richiesta di informazioni da parte dei media, si deve fare sempre riferimento al Direttore di Sezione e ai giornalisti dell'Area Comunicazione, secondo quanto previsto dal Manuale Operativo di Comunicazione

4.13.2 Gestione del conflitto

Il rapporto comunicativo in questi casi dipende molto dall'aspetto caratteriale dell'operatore, tuttavia si possono fornire alcune indicazioni per sviluppare uno stile cooperativo in situazioni di conflitto:

- definire con chiarezza l'oggetto/motivo della controversia
- focalizzare l'attenzione e l'interazione solo su un oggetto/motivo
- non interrompere chi sta esprimendo critiche/recriminazioni/accuse
- non rispondere mai ad una accusa con una contro accusa
- definire tempi e luoghi della controversia

- evitare di immettere nella discussione riferimenti a conflitti precedenti
- considerare il conflitto come l'esito di comportamenti reciproci e prospettive diverse ma comunque valide
- in mancanza di informazione/dati completi, indicare con più precisione possibile tempi e modalità di una risposta definitiva

5. ALLEGATI

Allegato 1: Registro per uscite per servizio **(facsimile, sostituibile anche con sistemi informatici di registrazione delle uscite forniti dall'Agenzia)**

Allegato 2: Registro visitatori

Allegato 3: Modulo delega

Allegato 3 – Delega

Il/La sottoscritt... ..nat.... il
aprov e residente a Prov
Via/piazzan CAP
CF..... documento identità
N rilasciato da il In qualità
di

DELEGA

Il sig nat..... il a prov e
residente a prov via/piazza n.....
CF Documento identità
n Rilasciato da Il al ritiro di
.....
..... a richiedere per mio conto
.....
.....
.....
.....

Data

Il delegante (*)

(firma per esteso e leggibile)

(*) allegare la fotocopia del documento di identità del delegante