



Decreto del Direttore Generale

N. 76 del 03.05.2012

Proponente: Dott. Cesare Fagotti
Settore Pianificazione e Controllo

Pubblicità/Pubblicazione: Atto soggetto a pubblicazione integrale (sito internet)

Visto per la pubblicazione - Il Direttore generale: Ing. Giovanni Barca

Responsabile del procedimento: Dott. Cesare Fagotti

Estensore: Dott. Cesare Fagotti

Oggetto: Approvazione del Programma Operativo e di Miglioramento anno 2012

ALLEGATI N°: 1

Denominazione	Pubblicazione	Tipo di supporto
Allegato "A" Programma Operativo e di Miglioramento anno 2012	Integrale	Cartaceo

Natura dell'atto: Immediatamente eseguibile

Il Direttore Generale

Vista la L.R. 22 giugno 2009, n. 30, avente per oggetto "Nuova disciplina dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT)";

Visto il decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 49 del 29.3.2011, con il quale il sottoscritto è stato nominato Direttore Generale dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana;

Visto il decreto del Direttore generale n. 270 del 09.11.2011 "Approvazione dell'Atto di disciplina dell'organizzazione interna" ai sensi dell'articolo 4, comma 3 del Regolamento organizzativo Delibera di Giunta regionale n. 796 del 19.09.2011", che al paragrafo 1.3 "Settore Pianificazione e Controllo" prevede che il settore predisponga e rediga la proposta di Programma operativo e di miglioramento annuale in raccordo con il Comitato tecnico direzionale, le strutture della Direzione e le strutture territoriali;

Vista la Delibera di Giunta regionale n. 796 del 19.09.2011, approvazione Regolamento Organizzativo dell'ARPAT, che all'art.3 comma 3 del regolamento prevede l'approvazione da parte del Direttore generale, del Programma operativo e di miglioramento annuale;

Evidenziato che l'art.3 comma 4 del Regolamento Organizzativo dell'ARPAT definisce il Programma operativo e di miglioramento annuale come un documento sintetico che consente l'integrazione fra la Direzione e le strutture dell'Agenzia (finalizzato anche alla concertazione con i dirigenti degli obiettivi annuali qualitativi e quantitativi di attività) e comprende anche una sezione denominata "Piano annuale della qualità";

Ricordato che ai sensi dell'articolo 3 comma 7 del Regolamento Organizzativo dell'ARPAT, il Programma operativo e di miglioramento annuale è approvato con decreto del Direttore generale, sentito il Comitato tecnico direzionale integrato con i Responsabili dei Dipartimenti;

Evidenziato che il Programma Operativo e di Miglioramento deve contenere anche le attività istituzionali non obbligatorie a carico della Regione e delle altre amministrazioni, che solo parzialmente sono indicate nell'allegato A in quanto in attesa di approvazione da parte della Regione;

Ritenuto comunque necessario procedere all'emissione del Programma operativo per permettere alle strutture dell'Agenzia di iniziare ad operare in base agli obiettivi in esso contenuti, rinviando a successivo decreto la sua integrazione con tutte le attività istituzionali non obbligatorie;

Vista l'istruttoria del Responsabile del Settore Pianificazione e Controllo (agli atti), che ha coinvolto per la redazione del Programma Operativo e di Miglioramento: i Direttori Generale, Tecnico e Amministrativo, i Coordinatori delle Aree Vaste, i responsabili dei Settori della Direzione e delle Aree Vaste e i responsabili dei Dipartimenti;

Considerato che nel Comitato Tecnico Direzionale del 2 maggio 2012, integrato con i Responsabili dei Dipartimenti, è stato sentito il Comitato Integrato;

Visto il parere positivo di regolarità contabile in esito alla corretta quantificazione ed imputazione degli effetti contabili del provvedimento sul bilancio e sul patrimonio dell'Agenzia espresso dal Responsabile del Settore Bilancio e Contabilità riportato in calce;

Visto il parere positivo di conformità alle norme vigenti, espresso dal Responsabile del Settore Affari Generali, riportato in calce;

Visti i pareri espressi in calce dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Tecnico;

decreta

1. di approvare il documento allegato contenente il “*Programma Operativo e di Miglioramento anno 2012*” (All. “A”);
2. di fare riferimento al Programma Annuale e di Miglioramento come elemento basilare per la concertazione con i dirigenti degli obiettivi annuali qualitativi e quantitativi di attività;
3. di dare incarico a tutti i responsabili delle strutture interessate (Aree vaste, Dipartimenti, Settori, Unità operative) di effettuare le azioni necessarie per la diffusione della conoscenza del Programma Annuale e di Miglioramento nei confronti di tutto il personale;
4. di individuare quale responsabile del procedimento il Dott. Cesare Fagotti, Responsabile del Settore Pianificazione e Controllo, ai sensi dell’art. 4 della L. n. 241 del 07.08.1990 e s.m.i;
5. di dichiarare il presente decreto immediatamente eseguibile, al fine di consentire il rispetto delle attività previste nel Programma;
6. di trasmettere il presente decreto al Collegio dei Revisori ai sensi e per gli effetti dell’art. 28 della L.R.T. 22.06.2009 n. 30.

Il Direttore Generale
Dott. Ing. Giovanni Barca

Il Dirigente proponente
Dott. Cesare Fagotti



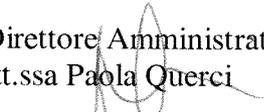
La Responsabile del Settore Bilancio e
Contabilità

Dott.ssa Paola Querci



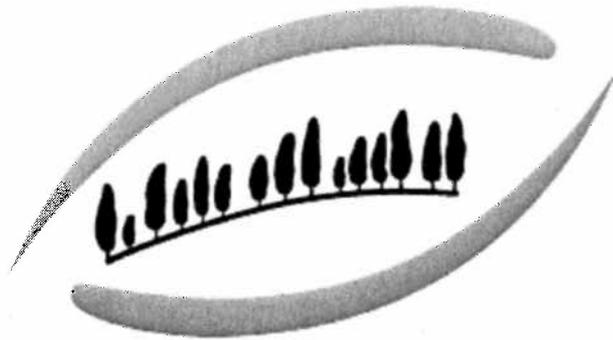
Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Paola Querci

Il Direttore Tecnico
Dott. Andrea Poggi




La Responsabile del Settore Affari Generali
Dott.ssa Marta Bachechi





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

PROGRAMMA OPERATIVO

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ

2012

PROGRAMMA OPERATIVO

DIREZIONE GENERALE

SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Considerate le finalità che il nuovo Atto di Organizzazione attribuisce al Settore e che è al momento solo in fase di avvio l'organizzazione del Settore, il Programma Operativo 2012 non può che concretizzarsi nella messa a fuoco di quelle attività, ritenute di attenzione prioritaria per il 2012, che sono il presupposto per rispondere adeguatamente a quanto previsto dall'Atto di Organizzazione.

In tal senso il programma operativo del Settore, utilizzando gli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità (ovvero tramite la redazione di documentazione) si concentrerà sulle seguenti attività:

- 1) Ottimizzare e facilitare, anche attraverso la realizzazione di applicativi e/o l'ottimizzazione di quelli esistenti per la raccolta dati per le rendicontazioni. In particolare:
 - a) Aggiornare RANA per adattarlo alle effettive esigenze di rendicontazione (piena operatività entro maggio 2012);
 - b) Individuare e implementare un sistema di rendicontazione e tenuta sotto controllo delle attività INO (piena operatività dal 2013)
 - c) Adeguare Freedocs per adattarlo alle effettive esigenze di rendicontazione (piena operatività entro maggio/giugno 2012);
 - d) Azioni di formazione in campo per l'utilizzo dei nuovi applicativi;
 - e) Elaborare documentazione descrittiva e prescrittiva per le attività precedenti;
- 2) Predisporre un documento di Sistema su Redazione e rendicontazione del Piano annuale delle attività e del Programma operativo;
- 3) Predisporre le basi per la definizione delle modalità per la stima dei costi delle attività INO;
- 4) Continuare l'aggiornamento e la manutenzione della Carta dei Servizi.
- 5) Redazione di una bozza di documentazione di sistema per Monitoraggio dell'andamento del Piano Investimenti e delle attività INO.

Viste le novità introdotte dal nuovo Atto di Organizzazione, con una diversa riallocazione delle competenze, nonché dalla trasversalità delle attività del settore, il settore garantirà inoltre una funzione di raccordo e migliore definizione dei ruoli tra i settori delle tre Direzioni.

SETTORE SISTEMI DI GESTIONE

In base ai compiti individuati nell'Atto di disciplina della Organizzazione interna per il Settore Sistemi di gestione, il piano operativo prevede l'attuazione dei seguenti punti:

- Redazione della Politica dell'Agenzia in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul lavoro in conformità alle norme applicabili UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO/IEC 17025, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001.
- Revisione documentazione di sistema a seguito della riorganizzazione: Manuali della Qualità e Procedure proprie del Settore (PG SG.01; PG SG.02; PG SG.03; PG SG.04; PG SG.05; PG SG.06; PG SG.11).
- Redazione del rapporto sullo stato dei Sistemi mediante analisi dei singoli rapporti locali; tale rapporto individua gli elementi in ingresso al Riesame regionale.
- Redazione del Programma Annuale di Miglioramento, quale uscita del Riesame regionale
- Predisposizione del programma annuale di audit di Agenzia.
- Monitoraggio dei risultati e dei rapporti degli audit interni ed individuazione dei punti di criticità e degli spunti di miglioramento.
- Coordinamento dei processi di certificazione e accreditamento dell'Agenzia
- Coordinamento delle attività dei Responsabili del Sistema Gestione della Qualità e dei referenti per la qualità.

SETTORE COMUNICAZIONE INFORMAZIONE DOCUMENTAZIONE

Il Piano di Comunicazione 2012 si sviluppa in un anno caratterizzato dalla attuazione della nuova organizzazione dell'Agenzia e con risorse disponibili molto ridotte rispetto agli anni precedenti (-48% rispetto al 2011 e -66% rispetto al 2010). Le parole chiave del piano 2012 sono "integrazione", "ottimizzazione" e "sobrietà".

Integrazione:

- fra le varie attività svolte sia in termini di comunicazione, informazione, relazioni esterne e diffusione della conoscenza;
- fra i vari media agenziali: Omnibus, sito Web, SIRA, ARPATnews;
- fra i vari livelli territoriali di attività: Direzione, strutture territoriali.

Ottimizzazione e sobrietà nell'utilizzo dei media, dei programmi, degli strumenti e delle risorse.

Nel corso dell'anno sarà dedicata attenzione prioritaria ad alcune tematiche ambientali anche correlate agli sviluppi delle attività di controllo e monitoraggio dell'Agenzia, oltre che alle emergenze ambientali che si presenteranno.

GLI OBIETTIVI GENERALI DI COMUNICAZIONE 2012

L'attività di comunicazione dell'Agenzia è volta a diffondere la conoscenza ambientale raccolta, organizzata ed elaborata dall'Agenzia.

Obiettivi strategici prioritari sono quelli di:

- compiere un salto di qualità nella diffusione dei dati ambientali integrando sito web e banche dati SIRA.
- affermare l'immagine di un'agenzia costantemente presente ed attiva sul territorio in particolare attraverso le attività di controllo ambientale.

Gli **obiettivi generali**:

- assicurare la comunicazione nei confronti del personale, assicurando un flusso continuativo e tempestivo di informazioni, accompagnando l'attuazione della nuova organizzazione. [Comunicazione interna]
- assicurare l'interfaccia fra il pubblico e l'Agenzia, consolidando la gestione a rete degli strumenti di relazione con il pubblico [Relazioni con il pubblico]
- monitorare costantemente l'immagine dell'Agenzia sulla stampa quotidiana e, per quanto possibile, i social network, assicurare l'interfaccia con gli operatori dei media e garantire un flusso di informazioni sulle attività svolte e sui dati ambientali raccolti dall'Agenzia [Relazioni con i media]
- potenziare in modo significativo la diffusione dei dati ambientali raccolti ed organizzati dall'Agenzia, in una logica di trasparenza delle informazioni ambientali; dare particolare attenzione alla pubblicazione di tali dati sul sito Web ed anche attraverso tecnologie idonee per gli strumenti mobili (smartphone, tablet). Realizzare la prima esperienza di Annuario dei dati ambientali ARPAT. [informazione sui dati ambientali];
- comunicare ruolo e funzioni dell'Agenzia, alla luce della nuova organizzazione, in quanto attore della protezione ambientale e dello sviluppo sostenibile [comunicazione istituzionale];
- rappresentare gli esiti delle attività dell'Agenzia, con particolare riguardo alla reportistica ambientale. Diffondere le informazioni sulle attività svolte dall'Agenzia prima di altri media (giornali, ecc.), con particolare attenzione rispetto a quelle di controllo ambientale sul territorio. [informazione attività ARPAT];
- Assicurare la più ampia informazione sull'evolversi delle emergenze ambientali che hanno interessato il mare toscano: il naufragio della Costa Concordia e la perdita dei bidoni tossici da parte del cargo "Venezia". [informazione attività ARPAT];
- Favorire, laddove possibile, la pubblicazione degli esiti degli accertamenti compiuti in merito a problematiche ambientali, congiuntamente con i soggetti competenti per gli aspetti sanitari (AuSL e ARS), affermando così la logica della integrazione ambiente-salute. [informazione attività ARPAT];
- diffondere notizie ed approfondimenti su tematiche ambientali anche prodotte da altri soggetti (Agenzie ambientali, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste [Informazione ambientale generale].
- Monitorare la soddisfazione dei clienti istituzionali e degli interlocutori in genere, nei confronti delle attività svolte da parte dell'Agenzia [Sistema di ascolto].

- In linea generale privilegiare la comunicazione on-line rispetto a quella tradizionale in forma cartacea, ed assicurare la presenza dell'Agenzia su alcuni dei più significativi social network.

L'individuazione dei pubblici di riferimento (target)

Per ogni azione di comunicazione prevista dal piano sono individuati gli interlocutori di riferimento [istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali e dei consumatori, imprese e organizzazioni di categoria, cittadini, agenzie ambientali], precisando l'ambito territoriale [locale, regionale, nazionale]

L'individuazione dei mezzi e dei canali di diffusione

Per ogni azione di comunicazione prevista dal piano sono individuati i mezzi utilizzati [sito Web, social network, pubblicazioni a stampa (volumi, schede informative, pieghevoli)] e le modalità di diffusione [online (Web, mail), uffici relazioni con il pubblico degli enti locali, invio postale]. In allegato al piano una stima delle risorse finanziarie necessarie.

COMUNICAZIONE INTERNA

Obiettivo generale: assicurare la comunicazione nei confronti del personale, assicurando un flusso continuativo e tempestivo di informazioni, accompagnando l'attuazione della nuova organizzazione.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** aggiornare costantemente la intranet "Omnibus", adattandone l'architettura informativa in relazione alla nuova organizzazione dell'Agenzia;
- **(di produzione)** elaborazione di news sui principali sviluppi interni (novità organizzative, relazioni sindacali, ecc.) e loro diffusione a tutto il personale;
- **(di produzione)** redigere e diffondere:
 - mensilmente il Bollettino di aggiornamento legislativo effettuando lo spoglio della GURI, della GUUE e del BURT,
 - trimestralmente il Bollettino di aggiornamento delle norme tecniche UNI, CEI di interesse dell'Agenzia,
 - trimestralmente il Bollettino delle nuove acquisizioni della biblioteca di ARPAT;
- **(di miglioramento)** verifica con la Direzione amministrativa della possibilità di mettere a punto informativi interni tipo "Cosa fare in caso di...", e realizzazione (entro ottobre) di un primo esempio dedicato a "Come si legge la busta paga".
- **(di miglioramento)** realizzazione di una campagna di sensibilizzazione interna del personale al fine di scrivere in modo comprensibile per tutti i vari atti dell'Agenzia (pareri, relazioni di ispezione, rapporti, ecc.);
- **(di miglioramento)** popolare e aggiornare la banca dati in Omnibus della normativa ambientale applicata dall'Agenzia.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Obiettivo generale: Assicurare l'interfaccia fra il pubblico e l'Agenzia, consolidando la gestione a rete degli strumenti di relazione con il pubblico.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** assicurare il funzionamento del numero verde per 32 ore settimanali, dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 e dal martedì al giovedì anche 14,00-18,00 tutti i giorni lavorativi;
- **(di miglioramento quantitativo)** estendere l'orario di funzionamento del numero verde a 36 ore settimanali a partire da ottobre 2012 (quando si presume si avrà una situazione assestata per il personale assegnato al settore), garantendo il funzionamento anche il lunedì 14,00-18,00;
- **(di qualità)** assicurare la risposta diretta (immediata o differita) ai quesiti posti da parte degli utenti, limitando a meno del 15% il numero dei quesiti trasferiti ad altre strutture dell'Agenzia per la risposta;
- **(di miglioramento qualitativo)** organizzare un servizio di back-office per l'assistenza al front-office al fine di assicurare la risposta diretta anche ai quesiti più complessi.

- **(di miglioramento qualitativo)** integrare le attuali FAQ interne, aggiornandole e strutturandole in modo esauriente per ogni argomento attraverso sia schede tematiche che domande/risposte.
- **(di miglioramento qualitativo)** revisionare la procedura dei reclami cercando di semplificare al massimo le registrazioni necessarie, ed incoraggiando l'utilizzo di questo strumento.
- **(di miglioramento)** rendere disponibili sul sito moduli compilabili per la presentazione di segnalazioni, reclami, richieste di informazioni all'URP.
- **(di produzione)** assicurare il monitoraggio delle domande del pubblico (esposti, reclami, accesso atti amministrativi e dati ambientali)

RELAZIONI CON I MEDIA

Obiettivo generale: monitorare costantemente l'immagine dell'Agenzia sulla stampa quotidiana e, per quanto possibile, i social network, assicurare l'interfaccia con gli operatori dei media e garantire un flusso di informazioni sulle attività svolte e sui dati ambientali raccolti dall'Agenzia.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** effettuare e diffondere quotidianamente ai responsabili dell'Agenzia (Direttori, Coordinatori di Area Vasta, Responsabili di Dipartimento e loro sostituti, Responsabili di settori specialistici interessati) un'analisi degli articoli disponibili in rassegna stampa nei quali SI PARLA DI NOI e di notizie/post on-line sull'Agenzia;
- **(di produzione)** segnalare ai responsabili competenti per territorio e/o tematica articoli, notizie, post on-line che richiedano la necessità di puntualizzazioni da parte dell'Agenzia, ed assicurare assistenza nella predisposizione dei relativi comunicati stampa con i quali evidenziare la posizione di ARPAT;
- **(di produzione)** effettuare e diffondere mensilmente una valutazione qualitativa degli articoli, indicando quelli negativi/positivi per l'immagine dell'Agenzia; studiare un sistema analogo per le notizie ed i post on-line;
- **(di produzione)** assicurare un costante contatto con gli operatori dell'informazione, garantendo un'interfaccia

INFORMAZIONE SUI DATI AMBIENTALI

Obiettivo generale: potenziare in modo significativo la diffusione dei dati ambientali raccolti ed organizzati dall'Agenzia.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** predisporre (entro febbraio), in collaborazione con il Settore SIRA, un progetto editoriale per la realizzazione dell' "Annuario dei dati ambientali ARPAT". Una pubblicazione a stampa ed una versione on-line sul sito Web, che, per le sue caratteristiche editoriali ed i dati contenuti, costituisca un vero e proprio "biglietto da visita" dell'Agenzia, mettendo a disposizione i più significativi dati rilevati nel corso del 2011.
- **(di produzione)** curare la realizzazione (entro giugno) dell'Annuario dei dati ambientali ARPAT 2012 (dati 2011). Destinatari (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale], agenzie ambientali [a livello nazionale].
- **(di produzione)** predisporre (entro aprile) una sezione del sito Web, con una apposita "home page banche dati" quale porta di accesso alle banche dati /mappe SIRA, nella quale inserire inizialmente i collegamenti con le banche dati / mappe aggiornate;
- **(di miglioramento)** inserire nella sezione del sito Web "banche dati" (in collaborazione con il Settore SIRA) l'accesso alle banche dati / mappe realizzate dal SIRA con il sistema di interrogazione dinamico "Oracle Apex", appena disponibile, dando priorità ai seguenti ambiti:
 - Monitoraggio della qualità dell'aria;
 - Balneazione;
 - Monitoraggio marino-costiero;
 - Monitoraggio delle acque interne;
 - Monitoraggio delle acque sotterranee.

- **(di miglioramento)** predisporre (entro giugno) uno specifico oggetto di Pione per il popolamento della sezione “banche dati” con grafici e tabelle statiche relativamente a dati ambientali non disponibili in forma dinamica.
- **(di miglioramento)** predisporre l’ottimale visualizzazione su smartphone dei dati pubblicati sul sito Web, dando priorità ai seguenti ambiti: Monitoraggio della qualità dell’aria, Balneazione.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo generale: comunicare ruolo e funzioni dell’Agenzia, alla luce della nuova organizzazione, in quanto attore della protezione ambientale e dello sviluppo sostenibile

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** Aggiornamento (entro marzo) del sito Web dell’Agenzia alla luce della riorganizzazione, con particolare riferimento alle sezioni: Organigramma, Strutture, Atti fondamentali;
- **(di produzione)** Produzione di un pieghevole (entro aprile) riepilogativo del nuovo assetto organizzativo dell’Agenzia. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini [a livello regionale];
- **(di produzione)** Produzione di una pubblicazione a stampa della collana “Guide istituzionali” (entro giugno) con il testo della nuova “Carta dei Servizi” e gli articoli [dal 5 al 17] della legge 30/2009. Destinatari tutto il personale ARPAT e all’esterno (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale].

INFORMAZIONE ATTIVITÀ ARPAT

Obiettivo generale: rappresentare gli esiti delle attività dell’Agenzia, con particolare riguardo alla reportistica ambientale.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** informare tutti i pubblici esterni delle principali attività svolte dall’Agenzia mediante la diffusione di ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa [notizie], dedicando a questo ambito almeno il 50% delle notizie complessivamente prodotte, secondo le indicazioni editoriali della Direzione.
- **(di produzione)** Favorire, laddove possibile, la pubblicazione degli esiti degli accertamenti compiuti in merito a problematiche ambientali, congiuntamente con i soggetti competenti per gli aspetti sanitari (AuSL e ARS), affermando così la logica della integrazione ambiente-salute.
- **(di produzione)** assicurare una costante e tempestiva informazione sulle attività svolte per affrontare le emergenze ambientali che hanno interessato il mare toscano a seguito del naufragio presso l’isola del Giglio della nave da crociera Costa Concordia e della perdita di bidoni tossici nei pressi dell’isola di Gorgona da parte della nave carico “Venezia”.
- **(di produzione)** Produzione di un pieghevole (entro luglio) con i principali dati del Rendiconto di attività 2011, da diffondere on-line e se disponibili le risorse finanziarie anche in forma cartacea. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini, istituzioni (tecnici e politici), associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale];
- **(di produzione)** Partecipazione, nell’ambito dello stand della Regione Toscana, senza significativi oneri per l’Agenzia, alle manifestazioni Terra Futura, Festambiente e Dire & Fare. Partecipazione [a livello locale] alle manifestazioni: Festival dell’economia ecologica (Piombino); Navi di maggio (Livorno); Floraviva (Pistoia). Organizzazione del convegno finale del progetto europeo Gionha.
- **(di produzione)** Pubblicazione sul sito Web nella sezione “Documentazione” dei Report ambientali predisposti nel corso dell’anno dai vari Settori/Dipartimenti dell’Agenzia, ed in versione cartacea laddove previsto nell’elenco **Allegato 1**. Destinatari (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale], agenzie ambientali [a livello nazionale].
- **(di produzione)** Costante aggiornamento del canale ARPAT su YouTube, verificando anche la possibilità di auto produrre brevi filmati sulle attività svolte dall’Agenzia
- **(di miglioramento)** Aggiornamento delle sezioni del sito Web che non forniscono ancora una visione adeguata delle attività svolte dall’Agenzia, tenendo anche conto delle schede

informativa (recentemente prodotta o in corso di produzione) su Campi elettromagnetici e rumore, con particolare priorità per quelle relative a: Acque interne, Acque marine costiere, Acque sotterranee, Campi elettromagnetici e Rumore.

- **(di miglioramento)** Attivazione (entro febbraio) di un canale ARPAT su Twitter e suo costante aggiornamento.
- **(di miglioramento)** Attivazione (entro giugno) di un canale ARPAT su Flickr e suo costante aggiornamento.

INFORMAZIONE AMBIENTALE GENERALE

Obiettivo generale: selezionare e diffondere notizie ed approfondimenti su tematiche ambientali anche prodotte da altri soggetti (Agenzie ambientali, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste).

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** produrre "schede informative" relative ad alcune delle attività svolte dall'Agenzia, dando priorità per il 2012 a quella relativa al rumore ambientale. Iniziare a predisporre quelle relative alle polveri ed ai microinquinanti da realizzare nel 2012 o nel 2013 in relazione alle disponibilità finanziarie. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini [a livello regionale];
- **(di produzione)** definire (entro marzo) una lista di soggetti istituzionali e non (Agenzie regionali e nazionali per l'ambiente e la salute, OMS, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste, ecc.) da monitorare costantemente (mediante RSS e altri sistemi automatici) per selezionare notizie e approfondimenti di interesse sulle tematiche ambientali;
- **(di produzione)** effettuare il monitoraggio costante delle fonti individuate e selezionare quelle notizie/approfondimenti utili per la comunicazione interna o esterna dell'Agenzia;
- **(di produzione)** inserire nella sezione Documentazione del sito Web le schede informative ed i link agli approfondimenti selezionati fra le fonti individuate ed attinenti alle competenze istituzionali dell'Agenzia;
- **(di produzione)** produzione di ARPATnews o notizie brevi su notizie e/o approfondimenti selezionati fra le fonti individuate, con particolare attenzione a quelle attinenti la Toscana ed il sistema delle Agenzie ambientali (compresa l'Agenzia Europea per l'Ambiente)
- **(di miglioramento)** Aggiornamento della sezione FAQ ambientali del sito Web, tenendo anche conto delle schede informative (recentemente prodotte o in corso di produzione), con particolare priorità per quelle relative a: Campi elettromagnetici e Rumore.

SISTEMA DI ASCOLTO

Obiettivo generale: Monitorare la soddisfazione dei clienti istituzionali e degli interlocutori in genere, nei confronti delle attività svolte da parte dell'Agenzia

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** pubblicare sul sito Web l'indagine di soddisfazione rivolta a tutti gli interlocutori ARPAT ed analizzare (entro marzo) i risultati di quella dell'anno precedente, producendo un apposito report da pubblicare sul sito web;
- **(di produzione)** effettuare (entro giugno) le indagini rivolte ai panel di clienti istituzionali per le tre principali competenze istituzionali dell'Agenzia: Supporto tecnico-scientifico; controllo ambientale; informazione ambientale, ed analizzare i relativi risultati, producendo un apposito report da pubblicare sul sito Web;
- **(di produzione)** effettuare (entro settembre), una indagine di soddisfazione fra i destinatari dell'Annuario dei dati ambientali.
- **(di produzione)** mettere a punto (entro ottobre), in collaborazione con la Direzione amministrativa, un possibile questionario di soddisfazione rivolto al personale dell'Agenzia.
- **(di miglioramento)** da valutare la possibilità di inserire sul sito Web un sistema automatico di rilevazione della soddisfazione con l'utilizzo delle faccine.

ATTIVITA' TRASVERSALI DI BASE

Obiettivo generale: Garantire alcune attività trasversali di base funzionali al buon andamento di tutte le attività di comunicazione, informazione e documentazione gestite dal Settore.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** aggiornare costantemente il sito Web dell'Agenzia ed assicurarne la "manutenzione ordinaria"
- **(di produzione)** aggiornare costantemente l'archivio degli interlocutori dell'Agenzia;
- **(di produzione)** catalogare la raccolta delle immagini disponibili ed integrarla costantemente;
- **(di produzione)** definire le fonti da utilizzare per il "Glossario" del sito Web (entro marzo) ed iniziarne il popolamento;
- **(di produzione)** verificare il rispetto del manuale dell'immagine coordinata dell'Agenzia e provvedere al suo periodico aggiornamento. Curare la segnaletica di orientamento della sede. Rendere disponibili su Omnibus i modelli della modulistica (carta intestata, presentazioni, ecc.).
- **(di produzione)** assicurare tutte le esigenze di spedizioni postali del Settore (diffusione pubblicazioni a stampa, lettere per sistema di ascolto, ecc.).
- **(di miglioramento qualitativo)** aggiornare (entro novembre) il Documento di processo sui Servizi di comunicazione e quello sulla Documentazione.

DIREZIONE TECNICA

SETTORE INDIRIZZO TECNICO DELLE ATTIVITA'

Considerate le finalità che il nuovo Atto di Organizzazione attribuisce al S.I.T.A. e le rilevanti novità rispetto alla precedente organizzazione della Direzione Tecnica, tenuto conto che è al momento solo in fase di avvio la conseguente organizzazione del Settore, il Programma Operativo 2012 non può che concretizzarsi nella messa a fuoco di quelle attività, ritenute di attenzione prioritaria per il 2012, che sono il presupposto per rispondere adeguatamente a quanto previsto dall'Atto di Organizzazione.

- L'Atto di organizzazione prevede che il Settore si avvalga delle Commissioni Tematiche, al momento ancora in fase di definizione, assume pertanto rilevanza prioritaria contribuire al rapido avvio dell'operatività delle stesse adottando modelli organizzativi snelli ed omogenei tra le varie Commissioni, è necessario che prima del periodo estivo siano definite le attività su cui le Commissioni concentreranno le proprie attività con prospettiva secondo semestre 2012 e 2013.
- Organizzazione per settori (sostanzialmente ricalcando Commissioni Tematiche) del personale recentemente assegnato al Settore, con lo scopo di rappresentare l'interfaccia tra SITA e Commissioni, e, soprattutto nel periodo transitorio rispetto alla piena operatività delle stesse, di fornire riscontro in tempi accettabili sia ai quesiti posti dai dipartimenti che alle richieste di supporto pervenute dalla Regione.
- Avvalendosi del lavoro di monitoraggio delle novità normative in campo ambientale, svolto dal Dott. Sciullo, predisporre entro tempi definiti di specifiche note di prima lettura che consentano alle strutture Arpat una tempestiva comprensione della rilevanza delle stesse
- Rispetto alla organizzazione precedente risulta urgente una migliore definizione dei specifici ruoli di SITA e SIRA in relazione alla gestione delle banche dati, procedendo ad un esame puntuale delle necessità di definizioni di standard produzione, raccolta, gestione e fruizione dei dati, come per il punto precedente si ritiene che entro il primo semestre 2012 debba essere conclusa la fase ricognitiva in modo tale che, ciascuna settore, possa avviare le conseguenti specifiche attività.
- Dal rapporto con Regione e Province, tenuto conto che si stanno avviando i procedimenti per il rinnovo delle AIA già rilasciate, risulta necessaria una particolare attenzione alla standardizzazione delle attività di supporto e controllo svolte dalle strutture Arpat per le aziende sottoposte ad AIA, tale necessità era già emersa anche negli anni precedenti; avvalendosi della specifica Commissione Sistemi Produttivi, entro il primo semestre devono essere definiti gli indirizzi riguardo ai contenuti e modalità di erogazione del supporto istruttorio alle Province, ed i criteri per la definizione del Controllo Programmato da svolgersi da parte di Arpat.
- Attivazione di raccordo operativo con i dirigenti incaricati al livello delle tre Aree Vaste di coordinare le attività di controllo alle emissioni, in particolare con riferimento a quelle relative agli impianti AIA.

SETTORE SIRA

Infrastrutture informatiche per il funzionamento dell'agenzia

- Trasferimento al TIX dei server di agenzia e ristrutturazione conseguente dei servizi di rete;
- Definizione delle procedure e delle specifiche per l'acquisto del nuovo LIMS;
- Definizione delle procedure e delle specifiche per la realizzazione di un gestore di processo delle attività primarie delle agenzie;
- Messa in servizio della procedura informatica per l'emissione dei decreti dirigenziali;
- Messa in servizio della procedura informatica per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e di quelle di miglioramento;
- Ristrutturazione delle condivisioni in funzione delle attività di area vasta e, in relazione alla capienza delle risorse assegnate, trasferimento al dominio unico di tutti gli utenti di agenzia;
- Completamento della sostituzione delle postazioni di lavoro obsolete;
- Razionalizzazione delle attività di stampa mediante sostituzioni/dismissioni delle attuali stampanti di proprietà
- Definizione di una procedura, compatibile con le risorse umane e finanziarie a disposizione, per l'aggiornamento software delle postazioni di lavoro.

Implementazione di banche dati

- Attivazione della banca dati CIRCOM
- Messa a disposizione all'esterno di ARPAT della banca dati qualità dell'aria
- Implementazione dati analitici sulla banca dati SISBON
- Attivazione trasferimento dati dalle province per WEBIMPIANTI, con la creazione del flusso automatizzato delle informazioni relative al catasto impianti di smaltimento rifiuti in accordo con il protocollo di intesa ARPAT/RT/province.

Riorganizzazione delle attività SIRA

- Ridefinizione compiti programmi per il personale delle diverse sedi del SIRA
- Definizione di referente/i per il supporto alla informatizzazione delle attività amministrative dell'agenzia e definizione ed avvio di un programma di supporto e sviluppo;
- Implementazione di reportistica e di indici di efficienza sui servizi informatici forniti;
- Attivazione di modalità strutturate di raccolta e valutazione dei bisogni informatici dei diversi ambiti di lavoro in agenzia,
- Introduzione del SQ nella gestione delle attività sistemistiche del SIRA, con sperimentazione di un sistema di registrazione delle non conformità delle azioni correttive.

SETTORE VIA/VAS

Considerate le finalità che il nuovo Atto di Organizzazione attribuisce al Settore VVG e viste le attività ritenute di "azione prioritaria" per il 2012, il programma operativo di questo Settore si concretizzerà nelle seguenti azioni:

- Supporto tecnico agli osservatori secondo quanto riportato nelle convenzioni sottoscritte. In particolare verrà fornito il supporto tecnico nell'analisi dello stato delle principali matrici ambientali attraverso l'istruttoria della documentazione fornita, la verifica degli esiti dei Piani di monitoraggio e degli eventuali impatti eventualmente manifestatisi, la verifica degli esposti, la partecipazione a riunioni ed incontri tecnici oltre ad assicurare la relativa attività di rendicontazione periodica.
- Tale attività si sostanzia per il Settore in n. 6 cantieri da controllare, anche attraverso sopralluoghi e n. 12 punti di monitoraggio.
- Entro Giugno sarà definito, in collaborazione i Dipartimenti, un programma dei controlli per ciascuna delle Grandi Opere, per garantire, attraverso un numero di sopralluoghi adeguati e una tipologia di verifica concordata, una strategia comune e un risultato condiviso.
- Il supporto tecnico per le istruttorie di VIA (compresa l'ottemperanza delle prescrizioni e le istruttorie per l'Art.81/DPR616/77 e DPR 383/94 e smi) ricadenti in ambito nazionale e regionale e di VAS di carattere regionale oltre alla collaborazione con i dipartimenti per i procedimenti VIA/ VAS a carattere locale.
- Per tale attività il programma si pone l'obiettivo di semplificare i linguaggi e di lavorare per l'omogeneizzazione dei diversi contributi dell'Agenzia, curando i rapporti con Aree vaste e Dipartimenti anche attraverso il coordinamento di gruppi di lavoro intersettoriali e di interconfronto.
- Sarà curata e implementata rispetto al passato la collaborazione con il SITA per la validazione dei contenuti della reportistica esterna.
- Sarà inoltre necessario definire, in accordo con il Settore SIRA, standard informativi ed indirizzi per ottimizzare la disponibilità e la di fornitura di dati sulle tematiche presidiate.
- Supporto tecnico alla regione e al SSR per la pianificazione quanto più armonizzata, in riferimento agli aspetti ambientali di pertinenza della Agenzia, di studi di valutazione di esposizioni ambientali e di impatto sulla salute (es con la ASL 10, ASL 11, geotermia, progetti nazionali/regionali CCM e SIN..) e per favorire il miglior utilizzo dei dati ambientali nella fase di implementazione degli studi, sistemi di sorveglianza e profili di salute in Toscana (esempi EPIAIR 2, Simeup, Profili di salute Pistoia, Arezzo, Firenze, Siena..).



DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Tenuto conto degli obiettivi strategici che la Direzione nel suo complesso intende perseguire, in base agli indirizzi forniti dalla Regione Toscana, con particolare riferimento alla riduzione dei costi di funzionamento dell'Agenzia, nonché ad un più rapido ed efficace utilizzo delle risorse in conto capitale, riconducibili al piano investimenti, occorre focalizzare l'attività della Direzione Amministrativa come segue:

- Prosecuzione dell'attività di spending review, che non offre grossi margini di manovra rispetto ad ulteriori riduzioni, considerato che quasi l'80% dei costi che ARPAT sostiene sono legati al personale e che i trasferimenti regionali sono decrescenti, così come quelli degli enti locali per le attività istituzionali non obbligatorie, che per il 2012 hanno registrato un calo notevolissimo. In un simile contesto, la definitiva messa a punto di un sistema di contabilità analitica, che conduca alla puntuale valorizzazione delle attività enunciate dalla Carta dei Servizi, rappresenta una priorità ed una necessità in vista del 2014, anno in cui le risorse regionali trasferite saranno quantificate sulla base dei costi determinati con tale sistema. La legge finanziaria regionale per il 2012 ha peraltro individuato, per il costante monitoraggio infrannuale dell'andamento gestionale degli enti dipendenti, specifici obblighi informativi, quali la predisposizione di almeno un bilancio pre-consuntivo da trasmettersi agli uffici regionali entro il 15 settembre, con proiezione delle previsioni di spesa al 31 dicembre. Tale adempimento richiederà quindi la massima collaborazione delle strutture dell'Agenzia, che dovranno fornire le necessarie informazioni sullo stato d'avanzamento delle attività da cui derivano ricavi, entro il 5 settembre. La medesima tempestività è necessaria per l'acquisizione dei dati in fase di preventivo e di consuntivo, in modo da non ritardare l'elaborazione del bilancio e la sua trasmissione agli uffici regionali. A questo proposito preme ricordare che, in particolare l'adozione del bilancio di esercizio da parte degli organi regionali, in quanto momento autorizzativo della spesa, rappresenta condizione imprescindibile per l'impiego dell'utile di esercizio.
- Miglioramento dell'azione di monitoraggio sull'attuazione dei contratti di fornitura, con individuazione della figura del direttore dell'esecuzione, che, salvo per le forniture che interessano attività di supporto trasversali, dovrà ricadere su operatori che oltre ad avere la necessaria preparazione e professionalità tecnica, dovranno essere ubicati sul territorio, almeno a livello di area vasta, in modo da consentire l'effettivo controllo della fornitura.
- Riduzione dei tempi di elaborazione delle specifiche tecniche per l'acquisizione di beni e servizi previsti dal Programma annuale delle forniture. In particolare per i beni da Piano Investimenti, occorre che le specifiche siano fornite al Settore Provveditorato entro 30 giorni dalla comunicazione della Direzione Amministrativa che rende nota l'adozione del bilancio di previsione alle strutture, per le attrezzature di bassa e media complessità e entro 60 giorni per quelle di elevata complessità. All'atto della proposta da parte delle strutture di inserimento delle attrezzature nel Programma annuale delle forniture verrà richiesta l'indicazione di tale specifica, in modo da procedere poi conseguentemente rispetto ai tempi di cui sopra. La collaborazione che si richiede è fondamentale anche a fronte del fatto che ESTAV Centro non supporterà più l'Agenzia nell'attività di acquisizione di beni e servizi e quindi tutte le operazioni ricadranno sulla Direzione e sui Settori amministrativi di Area vasta, ciascuno secondo i propri limiti di spesa.
- La concentrazione su 3 poli più due satelliti, delle strutture laboratoristiche, sarà la base su cui il gruppo di lavoro appositamente costituito svilupperà un progetto di ridimensionamento e razionalizzazione delle attività di supporto ai laboratori, in particolare i servizi di accettazione campioni e lavaggio vetreria, entrambe in outsourcing, per arrivare ad una loro redistribuzione sul territorio in base ai nuovi assetti organizzativi. Il settore Provveditorato continuerà inoltre il lavoro di ridimensionamento degli importi a base di gara di alcune procedure di acquisizione di beni e servizi funzionali al laboratorio, quali fornitura gas tecnici, manutenzione attrezzature, reagenti, plasticheria e vetreria.
- La gestione del patrimonio immobiliare, unica vera leva per conseguire abbattimenti dei costi che abbiano un impatto consistente sul bilancio dell'Agenzia, seppure nel medio e lungo periodo, dovrà essere improntata a criteri di progettualità e non limitarsi alla sola manutenzione degli immobili. La nomina del responsabile della struttura dedicata consentirà di attivare procedure complesse, quali vendite e permuta, nonché di ricercare maggiori sinergie con gli

uffici regionali, nell'ottica della riduzione delle sedi in locazione, da realizzare anche con l'utilizzo del patrimonio immobiliare regionale e di eventuali disponibilità immobiliari di altri enti, così come disposto dalla legge regionale finanziaria per il 2011 e per il 2012. L'operazione immobiliare di maggior rilievo, già avviata, riguarda la ristrutturazione dell'immobile di proprietà facente parte del complesso di Via Ponte alle Mosse a Firenze, dove si traferiranno, indicativamente a fine 2013, gli uffici della Direzione Generale.

AREE VASTE E DIPARTIMENTI



Macrosettore	Settore	Indicatore di programma	UdM	AV CENTRO AGENTI FISICI	AV CENTRO Radioattività e Amianto	AV CENTRO RISCHIO INDUSTRIALE	AV COSTA AGENTI FISICI	AV COSTA MARE	AV COSTA CRIOA	AV SUD AGENTI FISICI	AV SUD GEOTERMIA	DIP AREZZO	DIP EMPOLI	DIP FIRENZE	DIP GROSSETO	DIP LIVORNO	DIP LUGCA	DIP MASSA	DIP POMBINO	DIP PISA	DIP PISTOIA	DIP PRATO	DIP SIENA	VIA/VAS	TOTALI
Acque	Acque superficiali interne	punti di monitoraggio	n° Punti									42		23	36	5	15	10		24	11	5	2		173
Acque	Acque di transizione	punti di monitoraggio	n° Punti												6	1				3					10
Acque	Acque marine costiere	punti di monitoraggio	n° Punti					47																	47
Acque	Acque sotterranee	punti di monitoraggio	n° Punti									30	13	29	41	44	47	20	21	47	19	12	25		348
Acque	Acque destinate alla potabilizzazione	punti di monitoraggio	n° Punti									20	4	34	1		1	4	4	9	24	10	8		119
Acque	Acque idonee alla vita dei pesci	punti di monitoraggio	n° Punti									20		15	18	3	18	3	1	14	5	3			100
Acque	Acque idonee alla vita dei molluschi	punti di monitoraggio	n° Punti					15										1	1						17
Scarichi	Scarichi depuratori civili / consortili	Depuratori civili/consortili >2000 AE da controllare	n° Dep.									16	3	19	17	11	21	7	12	18	28	7	31		190
Scarichi	Scarichi depuratori civili / consortili	Controlli sui depuratori civili/consortili >2000 AE	campioni									62	6	140	31	25	53	108	29	75	40	120	50		739
Scarichi	Scarichi depuratori civili / consortili	Depuratori civili/consortili <2000 AE da controllare	n° Dep.										3	6	1	4	5	10	35	3	3	2	5		74
Scarichi	Scarichi depuratori civili / consortili	Controlli sui depuratori civili/consortili <2000 AE	campioni									2	4	9	1	4	5	10	2	3			5		45
Scarichi	Scarichi in acque superficiali / suolo (escluso industriali prioritari)	Scarichi da controllare	n° Aziende									15	4	10	10	23	12	20	2	3	15	15			129
Scarichi	Scarichi industriali prioritari in acque superficiali / suolo	Scarichi da controllare	n° Aziende													2	2			3					7
Scarichi	Scarichi in fognatura	Scarichi da controllare	n° Aziende									25	7	10	5	2	10	10	3	5	15	20	8		120
Scarichi	Scarichi Frantoi	Frantoi da controllare	n° Aziende									2	1	4	5	3	3		2	2	2	4			28
Prevenzione collettiva	Allevamenti	Allevamenti da controllare	n° Aziende									3	1	1						2	2	3			12
	Acque di balneazione	punti di monitoraggio	n° Punti											5	76	59	15	21	81	14					271
Aria	Emissioni atmosferiche - esclusi inceneritori	Impianti (esclusi inceneritori) da controllare con campionamento e analisi	n° Aziende								16	11	4	6		18	13	15			7	12	8		110

Macrosettore	Settore	Indicatore di programma	UpM	AV CENTRO AGENTI FISICI	AV CENTRO Radioattività e Amianto	AV CENTRO RISCHIO INDUSTRIALE	AV COSTA AGENTI FISICI	AV COSTA MARE	AV COSTA CRTQA	AV SUD AGENTI FISICI	AV SUD GEOTERMI A	DIP AREZZO	DIP EMPOLI	DIP FIRENZE	DIP GROSSETO	DIP LIVORNO	DIP LUCCA	DIP MASSA	DIP PIOMBINO	DIP PISA	DIP PISTOIA	DIP PRATO	DIP SIENA	Settore VIA/VAS	TOTALI	
Aria	Emissioni atmosferiche - esclusi inceneritori	Impianti (esclusi inceneritori) da controllare senza campionamento e analisi	n° Aziende									50	15	55	6	20	20	25	12	65	50	150	20		488	
Aria	Gestione tecnica e Controllo ed assicurazione di qualità dei dati rete regionale di rilevamento qualità dell'aria	--	Analizzati				71					8	7	4	4	12	9	4		15	5	3	4		71	
Aria	Qualità dell'aria - rete aggiuntiva	campagne effettuate per monitoraggio metalli e IPA	n° campagne (annuali)									1	2						3						6	
Aria	Qualità dell'aria - rete aggiuntiva	campagne effettuate per impianti fonti rimovabili e alternative	n° campagne (annuali)							5															5	
Agenti Fisici	Inquinamento acustico	ispezioni effettuate su infrastrutture di trasporto	n° punti monitoraggio																						20	
Agenti Fisici	Inquinamento acustico	Ispezioni su altre sorgenti di rumore	n° Aziende									50	15	20	10	5	40	5			18	15	14	15		207
Agenti Fisici	Inquinamento acustico	Tratte da misurare e/o modellizzare su infrastrutture di trasporto anche ai fini del risanamento	n° punti monitoraggio	36						28																90
Agenti Fisici	Inquinamento acustico	Tratte da misurare e/o modellizzare su infrastrutture di trasporto di competenza comunale	n° punti monitoraggio	4						3																12
Agenti Fisici	Inquinamento acustico	tratte misurate per interventi di risanamento acustico in ambito PRAR attraverso misure CPX e Pass-by	n° punti monitoraggio																							14
Agenti Fisici	Elettrodotti	Ispezioni da effettuare	n° Interventi	17						18																60
Agenti Fisici	Impianti RTV	impianti da controllare	n° siti	10						7																26
Agenti Fisici	impianti RTV	punti di monitoraggio presso i recettori	n° punti monitoraggio																							0
Agenti Fisici	impianti SRB	impianti da controllare	n° siti	19						19																75
Agenti Fisici	impianti SRB	punti di monitoraggio presso i recettori	n° punti monitoraggio							5																5
Bonifiche	Siti di bonifica di interesse nazionale	siti da controllare	n° siti												2	10										62
Bonifiche	Altri siti di bonifica	siti da controllare	n° siti									28	30	85	15	25	23	10			40	10	24	25		315
Cave	Impianti di gestione - Inceneritori	Cave da controllare	n° Cave									5	1	4	1		4	10		2			3		32	
Rifiuti	Impianti di gestione - Inceneritori	Inceneritori da controllare	n° inceneritori									7	2	1	1	2	2	4				2	1			21
Rifiuti	Impianti di gestione - Discariche	Discariche da controllare	n° discariche									2	1	3	4	3	1	1			4	3	3			28

Macrosettore	Settore	Indicatore di programma	UPM	AV CENTRO AGENTI FISICI	AV CENTRO Radioattività e Amianto	AV CENTRO RISCHIO INDUSTRIA LE	AV COSTA AGENTI FISICI	AV COSTA MARE	AV COSTA CRTQA	AV SUD AGENTI FISICI	AV SUD GEOTERMI A	DIP AREZZO	DIP EMPOLI	DIP FIRENZE	DIP GROSSETO	DIP LIVORNO	DIP LUCCA	DIP MASSA	DIP PIOMBINO	DIP PISA	DIP PISTOIA	DIP PRATO	DIP SIENA	Settore VIA/VA	TOTALI
Rifiuti	Impianti di gestione - altri (esclusi inceneritori e discariche)	Altri impianti di gestione rifiuti da controllare	n° Aziende									18	6	4	15	19	9	25	18	35	10	8	15		182
Rifiuti	Produttori	Impianti da controllare	n° Aziende									25	15	30	4	5	12	30	8	25	30	9	20		213
Rifiuti	Terre e rocce da scavo	siti da controllare	n° siti									1	1	7	1	2			2	3		1			18
Suolo	Fanghi	Ispezioni da effettuare con sopralluogo/gli	n° siti									3	1	2	1	2			1	10		5			25
Attività agrocooisite	Impatto prodotti fitosanitari	Aziende da controllare	n° Aziende													5									5
Aziende a rischio di incidenti rilevanti	Aziende a rischio di incidenti rilevanti	Aziende di cui è stata effettuata la verifica ispettiva ex art. 8	n° Aziende			4																			4
Aziende a rischio di incidenti rilevanti	Aziende a rischio di incidenti rilevanti	Aziende di cui è stata effettuata la verifica ispettiva ex art. 6	n° Aziende			14																			14
Sostanze chimiche: REACH e CLP	Sostanze chimiche: REACH e CLP	Aziende da controllare	n° Aziende			16																			16
EMAS/SGA/APEA	EMAS/ Ecolabel/SGA	Aziende da controllare	n° Aziende			8																			8
EMAS/SGA/APEA	APEA	Aree produttive ecologicamente attrezzate (APEA) da controllare	n° Apea																						0
IPPC	IPPC di competenza statale	Impianti da controllare	n° Aziende									1			1	6									9
IPPC	Altri impianti IPPC (non statali)	Impianti da controllare	n° Aziende									21	6	16	5	19	8	6	11	33	10	10	13		158
VIA VAS GIM	Grandi opere	Cantieri da controllare	n° cantieri									1	1	10		2								6	32
VIA VAS GIM	Grandi opere	punti di monitoraggio	n° punti											15	2	2								12	29
aria	controlli ambientali sulle attività commesse all'impiego di radiazioni ionizzanti	controlli	aziende			28																			28
aria	reti di monitoraggio radiazioni ionizzanti		centraline			8																			8

PROGRAMMA ANNUALE DI MIGLIORAMENTO

N°	Processo/attività	Opportunità di miglioramento	Azioni da svolgere	Funzione responsabile dell'azione	Eventuali risorse necessarie: umane, strumentali, finanziarie	Tempi previsti per la conclusione dell'azione
1	Processi di governo dell'Agenzia	Gestione della transizione organizzativa	Individuare le azioni prioritarie necessarie, nel passare dalla vecchia alla nuova organizzazione, ad assicurare la tenuta sotto controllo del sistema di gestione. Per ciascuna azione definire le funzioni responsabili dell'attuazione e le tempistiche. Definire modalità efficaci di comunicazione fra la Direzione e le strutture periferiche attraverso i CAV	DT	CAV e tutti i Resp. di Settore/UO	31.05.2012
2			Calendariare circuiti interconfronto per omogeneizzare i contenuti dei pareri/contributi istruttori. Predisporre uno schema - tipo di parere/contributo	CAV		30.06.2012
3	Pareri e contributi istruttori	Omogeneizzazione delle attività	Uniformare i verbali di campionamento	DT		31.05.2012
4	Controllo mediante ispezioni	Omogeneizzazione delle attività		DT	GdL specifico (vedi decisione 4 del PAM regionale 2011, che deve proseguire)	30.06.2012
5		Gestione dei campioni	Definire procedure univoche per la gestione dei campioni fra le varie strutture, anche mediante modifiche all'applicativo Arpalab e dando indicazioni per la gestione delle "priorità"	DT (Commissione attività analitiche)	Resp. Settori Laboratorio Resp. Settori Attività amministrative	30.06.2012
6	Prova e misura	Prove in campo	Conformità alla norma 17025, in particolare per quanto riguarda la gestione delle apparecchiature e del personale abilitato alle prove	DT (Commissione Attività analitiche)	Resp. Settori Laboratorio Resp. Dipartimenti	Per le apparecchiature in campo: caricamento dei dati in Siwenna entro 31.05.2012 per Firenze, entro 30.06 per Siena, per gli altri a seguire
7		Prove in campo	Calendariare circuiti "interlaboratorio" per l'attività di prova in campo	DT	Resp. Settori Laboratorio Resp. Dipartimenti	30.06.2012
8	Comunicazione, informazione e documentazione	Gestione dei reclami	(CERMET - Rif. 8.3 e 7.2.3 ISO 9001) Ridefinire, alla luce della nuova organizzazione, le responsabilità di gestione dei reclami, con revisione della PG SG.08. Proposta ulteriore: individuare azioni per "facilitare" la registrazione dei reclami, definendo cosa è per noi reclamo (es. anche i solleciti), prestando attenzione anche ai reclami interni	Resp. Settore CID		30.10.2012
9		Soddisfazione dei clienti	(CERMET Rif. 8.2.1 ISO 9001) In vista della nuova metodologia di monitoraggio della Soddisfazione dei clienti tramite questionario (fine 2011-2012), valutare l'opportunità di articolare i contenuti dello stesso in funzione dei diversi requisiti di riferimento per ciascuna tipologia di "clienti", ricordandosi dei clienti interni.	Resp. Settore CID		Effettuare il monitoraggio della soddisfazione del cliente interno entro dicembre 2012
10		Dotazione organica	Verifica degli FTE necessari, in base al nuovo assetto organizzativo, in relazione alla attività descritte nella Carta dei servizi	DA (Resp. Settore GRU)	CAV, RD e Resp. di Settore	31.12.2012
11			(CERMET - Rif. 6.2.2 Iso 9001) Estendere i profili di competenza anche alla struttura direzionale (ad esempio i tre Responsabili di Area Vasta) e all'Amministrazione	DA (Resp. Settore GRU)	Personale esperto	31.12.2012
12		Competenze del personale	(CERMET - Rif. 6.2.2 ISO 9001) Specificare le modalità attraverso le quali si aggiornano, in itinere, le Schede Valutazione Competenze del Personale in funzione dell'attività formativa/addestrativa svolta (modifica PG SG.07 e linee guida contenute nel Repertorio delle competenze)	DA (Resp. Settore GRU)	Personale esperto	30.09.2012
13	Gestione risorse umane		Verifica della necessità di una revisione del Programma di formazione interna 2012 a seguito della riallocazione organizzativa	DA (Resp. Settore GRU)		31.05.2012
14			Definire un monte ore minimo di formazione per tutto il personale (dirigenza e comparto)	Resp. Settore GRU		31.05.2012
15		Formazione	Modificare il Programma annuale di formazione al fine di prevedere corsi di formazione sulla 17025 per il personale che svolge attività di campionamento e corsi di aggiornamento sulla normativa vigente per il personale addetto a controllo ed emissione pareri/contributi	Resp. Settore GRU		31.05.2012



N°	Processo/attività	Opportunità di miglioramento	Azioni da svolgere	Funzione responsabile dell'azione	Eventuali risorse necessarie: umane, strumentali, finanziarie	Tempi previsti per la conclusione dell'azione
16	Approvvigionamento	Apparecchiature	Effettuare una ricognizione delle apparecchiature obsolete da smaltire e di quelle non più utilizzabili in modo da attivare le conseguenti procedure di dismissione o alienazione	Settore Provveditorato	CAV/Resp. Settori Attività amministrative	31.12.2012
17		Gestione attività in outsourcing	Effettuare una ricognizione delle richieste di autovetture e attivare le conseguenti procedure di acquisto e di dismissione	Settore Provveditorato	Resp. Settori Attività amministrative	31.12.2012
18			Miglioramento delle procedure di affidamento delle attività in outsourcing e confronto tra i costi delle suddette attività gestite internamente e in outsourcing	Settore Provveditorato	Personale coinvolto nella stesura dei capitolati	31.12.2012
19			Portare a termine: 1) informatizzazione della scheda personale (Mod SG.99.014) 2) applicativo per la gestione di NC, AC e AP	Settore SIRA	1) Settore GRU 2) Settore SG	31.12.2012
20	Ambiente di lavoro, infrastrutture e apparecchiature	Adeguare la gestione informatica dei processi	Completamento dei seguenti applicativi: 1) Siwenna, 2) formazione	Settore SIRA		1) vedi decisione n. 5 2) 31.12.2012
21			Ottimizzare e facilitare, anche attraverso la realizzazione di uno specifico applicativo che sostituisca gli attuali, la raccolta dati per le rendicontazioni.	Settore Pianificazione e controllo	Settore SIRA	31.12.2012
22	Misurazione, analisi e miglioramento		Modificare gli indicatori del PAQ in base alle necessità emerse dalle singole strutture e definire dello scostamento dall'atteso in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo	Settore Pianificazione e controllo	Resp. funzioni interessate dai singoli indicatori	30.04.2012
23			Adeguamento delle politiche di Agenzia	Settore SG		30.04.2012
24			Revisione della documentazione di sistema a seguito della riorganizzazione. Tenere presente rif. 5.6 ISO 9001 CERMET per modificare l'impostazione del riesame di Area vasta in funzione di quello regionale (completezza, adeguatezza, e "profondità" delle informazioni in esso contenute)	Settore SG	Resp. funzioni interessate dai singoli documenti	entro 31.03.2012 emettere D.I e Gantt per la revisione della documentazione di sistema prodotta dalla Direzione
25	Sistemi di gestione	Gestione della documentazione	Predisposizione ed emissione di una procedura per la gestione delle varie tipologie di rifiuti prodotti in Agenzia	DT	personale competente/Settore SG	31.12.2012
26			Predisposizione di documenti di sistema per le attività direzionali	DG/DAVDT	Settore SG	Entro 30.04.2012 individuare la documentazione che si ritiene dover emettere e predisporre un Gantt con le tempistiche

Decisione n. 22 del PAM 2012: Predisposizione di documenti di sistema per le attività direzionali

Struttura	Oggetto del documento da emettere	Tempistica	Nominativi/ personale dedicato
DA - Affari generali	Elaborazione decreti	31.12.2012	Bachechi
DA - Bilancio e contabilità	Contabilità	31.12.2012	Rossi
DA - Gestione risorse umane	Revisione PG SG.07	31.12.2012	Binicarrara
DA - Provveditorato	Istruzione su gestione presenze (per tutte le strutture)	31.12.2012	Binicarrara
	Revisione PG SG.10	31.12.2012	Masini
DG - Pianificazione e controllo	Istruzione per redazione del Piano annuale delle attività e del Programma operativo (che comprenda riferimenti ai sistemi di gestione e al piano delle performance)	31.12.2012	Fagotti
	Istruzione su composizione Piano annuale degli investimenti	31.12.2012	Fagotti
DT - Indirizzo tecnico delle attività	Convenzioni (verificare possibilità di utilizzare, modificandola, la PG SG.15)	31.12.2012	Fagotti
DT - SIRA	Revisione PG SG.09 sulla gestione dei progetti	31.12.2012	Bondi
	Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione degli applicativi	31.12.2012	Chini

PROGRAMMA ANNUALE DELLA QUALITÀ

STRUTTURA	Indicatore PAQ	Obiettivi	Fonte dati	Note
AV AGENTI FISICI	<p>1. N° ispezioni nei Tempi/ n° ispezioni Totali</p> <p>2. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p> <p>3. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>1. Cartellini chiusi mensilmente entro il 10 del mese / totale cartellini mensili</p> <p>2. Tempo medio tra data ricezione documento e data protocollo</p> <p>3. N° rendiconti previsti dai contratti di appalto di beni e servizi effettuati nei tempi / N° totali rendiconti previsti dai contratti di appalto di beni e servizi</p> <p>4. (solo per monitoraggio) numero contestazioni effettuate per ogni contratto di approvigionamento di beni e servizi</p> <p>5. gare effettuate / gare previste</p>	<p>1. 85%</p> <p>2. --</p> <p>3. 70%</p>	<p>1. Rana</p> <p>2. Freedocs;</p> <p>3. Freedocs;</p>	<p>indicatore 3 – Per RF solo SRB</p>
AV Amministrazione	<p>1. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>2. N° Campioni di Scarichi mensilmente entro il 10 del mese / totale cartellini mensili</p> <p>3. N° Campioni di Rifiuti effettuate entro 30gg / N° Campioni di Rifiuti totali;</p> <p>4. N° Campioni di Bonifiche effettuate entro 60gg / N° Campioni di Bonifiche totali;</p> <p>5. N° campioni di monitoraggio acque conclusi entro il 15/01 / N° campioni di monitoraggio acque Totali</p> <p>6. N° campioni con rispetto tempi di analisi previsti dalla DGRT 652/2008 / N° campioni previsti dalla DGRT 652/2008</p> <p>7. N° prove accreditate / n° prove eseguite totali;</p> <p>8. N° metodi interni / n° metodi totali</p> <p>9. N° parametri con Z score accettabili (<3) / N° parametri sottoposti a circuito</p> <p>10. N° metodi di prova in campo per le acque correati di PP / N° totale dei metodi in campo in uso (esclusi i metodi usati occasionalmente o in emergenza);</p> <p>11. N° pareri su radioattività e amianto emessi nei tempi previsti / numero contributi istruttori totali (come obiettivi per pareri e contributi previsti per i Dipartimenti);</p> <p>12. N° controlli in esterno di radioattività ed amianto richiesto dai dipartimenti effettuati nei tempi richiesti / numero totale;</p> <p>13. N° Campioni radioattività e amianto con rispetto tempi previsti / N° campioni totali (esclusi campioni analizzati con metodi da sviluppare, escluso radon);</p> <p>14. Radionuclidi emettitori gamma Matrici agroalimentari e prodotti derivati e latte N. Esami per Piani Istituzionali che rispettano i tempi previsti dalla normativa vigente e dagli atti di programmazione / N. Esami per Piani Istituzionali effettuati</p>	<p>1. 70%</p> <p>2. --</p> <p>3. --</p> <p>4. 80%</p> <p>5. 100%</p> <p>6. 100%</p> <p>7. --</p> <p>8. 50%</p> <p>9. 95%</p> <p>10. 75%</p> <p>11. 90%</p> <p>12. --</p> <p>13. 70%</p> <p>14. --</p>	<p>1. Settore GRU</p> <p>2. Freedocs;</p> <p>3. Settore GRU;</p> <p>4. Settore provveditorato;</p> <p>5. Settore provveditorato</p>	<p>Indicatore 2 – esclusi fax e PEC di sabato</p>
AV LABORATORIO	<p>1. N° Campioni di Scarichi effettuati entro 30gg / N° Campioni di Scarichi totali;</p> <p>2. N° Campioni di Emissioni effettuati entro 30gg / N° Campioni di Emissioni totali;</p> <p>3. N° Campioni di Rifiuti effettuate entro 30gg / N° Campioni di Rifiuti totali;</p> <p>4. N° Campioni di Bonifiche effettuate entro 60gg / N° Campioni di Bonifiche totali;</p> <p>5. N° campioni di monitoraggio acque conclusi entro il 15/01 / N° campioni di monitoraggio acque Totali</p> <p>6. N° campioni con rispetto tempi di analisi previsti dalla DGRT 652/2008 / N° campioni previsti dalla DGRT 652/2008</p> <p>7. N° prove accreditate / n° prove eseguite totali;</p> <p>8. N° metodi interni / n° metodi totali</p> <p>9. N° parametri con Z score accettabili (<3) / N° parametri sottoposti a circuito</p> <p>10. N° metodi di prova in campo per le acque correati di PP / N° totale dei metodi in campo in uso (esclusi i metodi usati occasionalmente o in emergenza);</p> <p>11. N° pareri su radioattività e amianto emessi nei tempi previsti / numero contributi istruttori totali (come obiettivi per pareri e contributi previsti per i Dipartimenti);</p> <p>12. N° controlli in esterno di radioattività ed amianto richiesto dai dipartimenti effettuati nei tempi richiesti / numero totale;</p> <p>13. N° Campioni radioattività e amianto con rispetto tempi previsti / N° campioni totali (esclusi campioni analizzati con metodi da sviluppare, escluso radon);</p> <p>14. Radionuclidi emettitori gamma Matrici agroalimentari e prodotti derivati e latte N. Esami per Piani Istituzionali che rispettano i tempi previsti dalla normativa vigente e dagli atti di programmazione / N. Esami per Piani Istituzionali effettuati</p>	<p>1. 70%</p> <p>2. --</p> <p>3. --</p> <p>4. 80%</p> <p>5. 100%</p> <p>6. 100%</p> <p>7. --</p> <p>8. 50%</p> <p>9. 95%</p> <p>10. 75%</p> <p>11. 90%</p> <p>12. --</p> <p>13. 70%</p> <p>14. --</p>	<p>1. Arpalab</p> <p>2. Arpalab</p> <p>3. Arpalab</p> <p>4. Arpalab</p> <p>5. Arpalab</p> <p>6. Arpalab</p> <p>7. Settore Laboratorio</p> <p>8. Settore Laboratorio</p> <p>9. Settore Laboratorio</p> <p>10. Settore Laboratorio</p> <p>11. Freedocs</p> <p>12. Rana</p> <p>13. Arpalab</p> <p>14. Arpalab</p>	<p>Indicatori 7 e 8: escluse prove e metodi usati occasionalmente su richiesta dei clienti</p> <p>Indicatore 8: Il 75% dei metodi per le prove in campo con parametri di validazione sul totale implica un coinvolgimento del personale dei Dipartimenti e pertanto il raggiungimento dell'obiettivo non può essere solo di laboratorio</p>
AV CENTRO - MODELLISTICA PREVISIONALE	<p>1. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p> <p>2. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p>	<p>1. --</p> <p>2. 90%</p>	<p>1. Freedocs;</p> <p>2. Freedocs;</p>	
AV CENTRO - RISCHIO INDUSTRIALE	<p>1. N° ispezioni nei Tempi/ n° ispezioni Totali</p> <p>2. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p> <p>3. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>1. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p> <p>2. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>3. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>4. N° punti monitoraggio effettuati come previsto / n° punti monitoraggio previsti;</p> <p>5. Numero delle serie valide (superiori al 90% di copertura dati) rete regionale / numero analizzatori rete regionale sul totale</p> <p>6. Rapporto tra il numero di bollettini pubblicati sul sito web in modo conforme / numero giorni solari trascorsi</p>	<p>1. 85%</p> <p>2. --</p> <p>3. 90%</p>	<p>1. Rana</p> <p>2. Freedocs;</p> <p>3. Freedocs;</p>	
AV COSTA - AREA MARE	<p>1. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>2. N° campioni monitoraggio effettuati / n° campioni monitoraggio previsti;</p> <p>3. N° punti monitoraggio effettuati come previsto / n° punti monitoraggio previsti;</p> <p>4. N° punti monitoraggio effettuati (superiori al 90% di copertura dati) rete regionale / numero analizzatori rete regionale sul totale</p> <p>5. Rapporto tra il numero di bollettini pubblicati sul sito web in modo conforme / numero giorni solari trascorsi</p>	<p>1. --</p> <p>2. 95%</p> <p>3. 95%</p> <p>4. 95%</p>	<p>1. Freedocs</p> <p>2. Freedocs;</p> <p>3. Rana;</p> <p>4. Rana</p>	
AV COSTA - CRTQA	<p>1. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p> <p>2. N° ispezioni nei Tempi/ n° ispezioni Totali</p> <p>3. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p>	<p>1. 95%</p> <p>2. 95%</p>	<p>1. Status (?);</p> <p>2. Status (?);</p>	
AV SUD - GEOTERMIA	<p>1. N° ispezioni nei Tempi/ n° ispezioni Totali</p> <p>2. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali</p> <p>3. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali</p>	<p>1. 85%</p> <p>2. --</p> <p>3. 90%</p>	<p>1. Rana</p> <p>2. Freedocs;</p> <p>3. Freedocs;</p>	
DA - Affari Generali	<p>Tempo medio tra data ricezione documento e data protocollo</p>	<p>1. gg</p>	<p>Freedocs</p>	<p>Esclusi Fax e PEC pervenuti il sabato</p>
DA - Bilancio e Contabilità	<p>Atti elaborati nei tempi previsti (bilanci preventivi (annuali e pluriennali), bilancio di esercizio) / atti elaborati previsti</p>	<p>--</p>	<p>Settore</p>	

STRUTTURA	Indicatore PAQ	Obiettivi	Fonte dati	Note
DA - Gestione Risorse Umane	1. Cartellini chiusi mensilmente entro il 10 del mese / totale cartellini mensili 2. Trasmissione agli enti competenti i monitoraggi periodici nei tempi / monitoraggi periodici previsti; 3. Rapporto fra il n° di interventi formativi realizzati e il n° di interventi programmati Gare attuate / gare previste	1. 95% 2. 95% 3. 70% 80%	1. Sigma 2. Settore 3. Settore Settore	
DA - Provveditorato	1. N° giorni funzionamento numero verde / numero giorni lavorativi agenzia 2. N° analisi stampa quotidiana / numero giorni lavorativi agenzia 3. Rapporto fra il n° delle risposte ai reclami e il n° complessivo dei reclami; 4. Rapporto fra il n° delle risposte ai reclami inviate nei tempi previsti e il n° complessivo delle risposte	1. 95% 2. 95% 3. 95% 4. 95%	1. Settore 2. Settore 3. Settore 4. Settore	
DG - Pianificazione e Controllo	1. Elaborazione rendiconti nei tempi / rendiconti totali previsti; 2. Elaborazione piani e programmi nei tempi / piani e programmi totali previsti	1-2 max ritardo 7gg	Settore	
DG - Sistemi di gestione - SEPP	Rapporto fra i giornate di lavoro perduti per infortuni (escluso itinere) / giornate complessivamente lavorate in agenzia)	Vedi PAQ 2011	Settore GRU	
DG -- Sistemi di gestione	1. numero di NC rilevate, per singolo settore; numero di NC per le quali sono stati prorogati i tempi sul totale delle NC registrate, per singolo settore	RSGQ RSGQ		
DIPARTIMENTI	1. N° ispezioni nei Tempi / n° ispezioni Totali 2. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali 3. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali 4. N° campioni monitoraggio effettuati / n° campioni monitoraggio previsti; 5. N° punti monitoraggio effettuati come previsto / n° punti monitoraggio previsti;	1. 85% 2. -- 3. 90% 4. 95% 5. 95%	1. Rana 2. Freedocs; 3. Freedocs; 4. Rana; 5. Arpalab	Punto 1. e Punto 3: il tempo di risposta dipenderà dalla ns efficienza ma anche dalla complessità del quesito e dalla chiarezza con cui verrà formulato dai dipartimenti, stesso discorso per il punto 3, propongo per entrambi 20 giorni, precisando che la dove di debbano attivare percorsi esterni al SITA (Commissioni, ISPR A etc.) si prenda come riferimento del tempo l'attivazione del percorso esterno (data attivazione soggetti esterni - data di arrivo quesito). E' indispensabile che tutte le richieste arrivino via freedocs, oggi la maggior parte arrivano via email (non PEC), anche dalla regione, in alternativa possiamo prevedere che le richieste comunque pervenute, le inseriamo in freedocs, ma non saranno protocollate. Punto 2.: d'accordo in linea di massima, ci potranno essere problemi nei periodi ferie in cui possa mancare lo "specialista" della materia, e questo vale anche per i punti 1 e 3.
DT - Indirizzo Tecnico dell'Attività	1. N° risposte a richieste chiarimenti da parte di strutture Arpat entro 20gg / n° richieste totali 2. N° note su aggiornamenti normativi entro 15gg / numero aggiornamenti normativi totali 3. Risposte preparate a supporto della Regione entro 20 gg/ su domande assegnate al SITA	1. 80% 2. 80% 3. 80%	1. Freedocs 2. Freedocs; 3. Freedocs;	
DT - Sira	1. N° ore di interruzione dei servizi di rete dipartimentali / n° ore totali; 2. N° ore interruzione dei servizi internet/posta elettronica/ n° ore totali; 3. N° contestazioni effettuate per ogni contratto di approvigionamento di beni e servizi) 4. N° di interventi di assistenza PDL verificati da esperto /su numero di interventi di assistenza PDL effettuati 5. N° di valutazioni di soddisfazioni positive da utenti di interventi di assistenza PDL / su numero di interventi di assistenza PDL effettuati; 6. Numero di postazioni conformi allo standard minimo / personale in agenzia.	1. <3% 2. <3% 3. - 4. >10% 5. >50% 6. >90%	1. Settore 2. Settore 3. Settore 4. Settore 5. Settore 6. Settore	Per gli indicatori 1 e 2 le ore in orario di chiusura di ARPAT sono conteggiate al 50%; Per indicatori 4 e 5 controllo a campione 10% degli interventi; Per l'indicatore 6 controllo a campione (20% delle postazioni stratificate per struttura). Verifica entro novembre 2012.
DT - VIA VAS	1. N° contributi istruttori INTERNI nei tempi previsti dalla Pianificazione / N° contributi istruttori interni Totali 2. N° pareri/contributi istruttori nei Tempi / n° pareri/contributi istruttori Totali 3. N° Ispezioni GO Svolte / programmate	1. - 2. 95% 3. 90%	1. Freedocs; 2. Freedocs; 3. Rana	
Tutte le strutture	Documenti con protocollo fascicolati / totale documenti protocollati	--	Freedocs	

