

**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

*Decreto del Direttore Generale*

N. 34 del 11-03-14

*Proponente: Dott. Cesare Fagotti*

*Settore Pianificazione controllo e sistemi di gestione*

*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.ssa Cristina Martines*

*Oggetto: Approvazione della Politica della Qualità*

**ALLEGATI N°: 1**

<i>Denominazione</i>	<i>Pubblicazione</i>	<i>Tipo di supporto</i>
<i>Allegato "A" Politica per la Qualità</i>	<i>Integrale</i>	<i>Cartaceo</i>

**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)" e s.m.i.;

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. 2 del 04.01.2013 "*Modifiche ed integrazioni all'atto di disciplina dell'organizzazione interna approvato con decreto del direttore generale n. 270 del 09.11.2011 e successivamente modificato con decreto del direttore generale n. 87 del 18.05.2012*", che prevede come finalità l'assicurazione dell'adeguata ed efficace progettazione ed implementazione dei sistemi di gestione all'interno dell'Agenzia;

Ricordato che nel corso del 2013 è stato conseguito l'accreditamento multisito in conformità alla norma ISO 17025, per le sedi di Area vasta di Firenze, Livorno, Pisa e Siena (Settori laboratorio e Agenti fisici) con rilascio da parte di ACCREDIA (Ente italiano di Accreditamento) del relativo certificato di accreditamento;

Ricordato, altresì, che, presso tutti i Dipartimenti provinciali dell'Agenzia è stato realizzato ed è attuato un Sistema di gestione per la qualità "multisito", conforme alla norma ISO 9001, applicato ai servizi di supporto tecnico alle amministrazioni pubbliche mediante emissioni di pareri e valutazioni tecniche, attività di controllo attraverso ispezioni ambientali, monitoraggio della qualità dell'aria mediante reti di rilevamento, servizi di comunicazione e relazioni con il pubblico, documentazione e informazione in ambito ambientale già certificato nella sua conformità alla norma ISO 9001:2008, dall'organismo di certificazione CERMET, a seguito di verifica di sorveglianza, svoltasi nel mese di ottobre 2013;

Ricordato che fra le funzioni di governo del Direttore generale rientra la definizione delle politiche generali dell'Agenzia, fra le quali è ricompresa quella per la Qualità;

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;

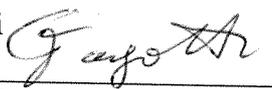
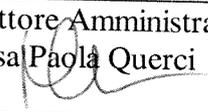
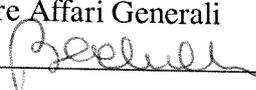
Visti i pareri espressi in calce dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Tecnico;

decreta

1. di approvare il documento allegato contenente "La Politica per la Qualità" (All. "A");
2. di dichiarare superati i decreti del Direttore generale nn. 71/2013, 74/2012, 199/2009 e tutti i precedenti decreti relativi alla politica per la qualità.
3. di dare incarico a tutti i responsabili delle strutture competenti nonché al Rappresentante della Direzione (individuato nel responsabile del Settore Pianificazione, controllo e sistemi di gestione) di effettuare le azioni necessarie alla attuazione della Politica;
4. di individuare quale responsabile del procedimento il Dott. Cesare Fagotti, Responsabile del Settore Pianificazione controllo e sistemi di gestione, 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 la piena diffusione della politica a tutto il personale di Agenzia e agli interlocutori esterni ;
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.

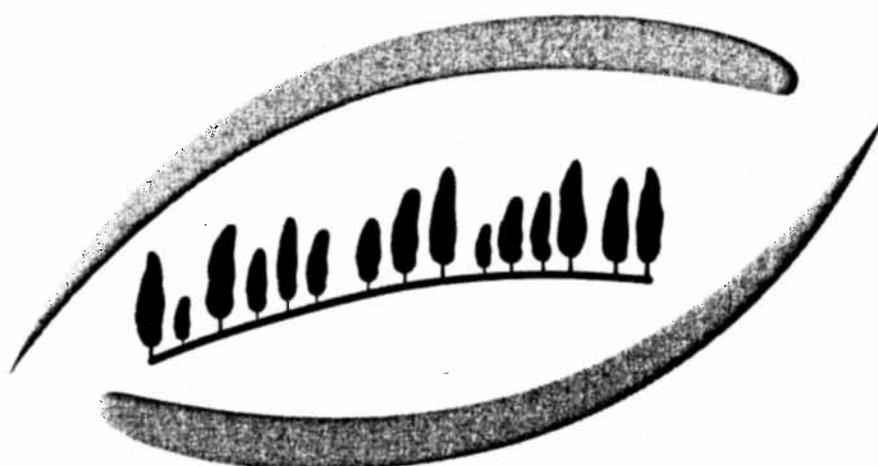
Il Direttore Generale  
Dr. Ing. Giovanni Barca

Il Dirigente proponente Dott. Cesare Fagotti 	Il Direttore Amministrativo Dott.ssa Paola Querci 
La Responsabile del Settore Bilancio e Contabilità Dott.ssa Paola Querci 	Il Direttore Tecnico Dott. Andrea Poggi 
La Responsabile del Settore Affari Generali Dott.ssa Marta Bachechi 	



**ARPAT**

**Politica per la Qualità**



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

# POLITICA PER LA QUALITÀ

## La missione di ARPAT

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT) concorre alla promozione dello sviluppo sostenibile e contribuisce al mantenimento e al miglioramento sostanziale e misurabile dell'ambiente in Toscana, mediante lo svolgimento delle funzioni pubbliche di tutela dell'ambiente e della salute, garantendo l'imparzialità e la terzietà nell'esercizio delle attività ad essa affidate.

ARPAT persegue l'obiettivo di assicurare un più ampio quadro conoscitivo relativo alle "pressioni" ed agli "impatti" esercitati sull'ambiente che possano modificarne lo "stato", al fine di perseguire un sempre maggiore livello di protezione ambientale.

A tal fine l'Agenzia individua una propria *Politica per la Qualità*, mantenendola costantemente aggiornata, allo scopo di fornire, ai Dirigenti ed al Personale di tutte le strutture, direttive di carattere metodologico e indirizzi operativi per ottenere una completa risposta ai bisogni di tutte le parti interessate.

## La Vision di ARPAT

Per l'attuazione della propria missione ARPAT vuole:

1. essere la struttura tecnica di riferimento per la comunità toscana;
2. essere un soggetto sentito affidabile e terzo da tutti;
3. favorire l'integrazione tra ambiente e salute;
4. rendere i rapporti con i clienti più trasparenti e diretti;
5. essere sempre più efficace ed efficiente nelle proprie attività.

Tutto ciò ponendo al centro dell'attenzione gli assi fondamentali dell'organizzazione:

- la struttura: le risorse disponibili e loro organizzazione;
- il personale;
- le strategie di governo dell'Agenzia;
- i processi: di supporto e di fornitura dei servizi;

In tale contesto, l'Agenzia applica un impegno costante in ogni fase delle proprie attività e assicura che il Sistema di gestione sia potenziato costantemente per garantire un'elevata qualità dei servizi forniti e realizzare i miglioramenti continui conseguenti ad una utile ed efficace applicazione delle norme della norma UNI EN ISO 9001:2008 e della norma UNI EN ISO IEC 17025:2005.

## Dichiarazione della Direzione

Il Direttore generale di ARPAT si impegna a:

- definire il piano annuale delle attività in coerenza con gli atti di programmazione regionale e le risorse disponibili;
- definire gli obiettivi che si intendono raggiungere annualmente con le risorse date, per migliorare l'efficacia di ARPAT;

- assicurare che tutto il personale possa contribuire alla definizione delle politiche e degli obiettivi per la qualità e ne abbia adeguata conoscenza;
- assicurare che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione dei Sistemi di gestione che è chiamato ad applicare nello svolgimento dell'attività lavorativa, e possa contribuirne al miglioramento;
- assicurare che tutto il personale sia consapevole dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi;
- operare per rendere disponibili ed ottimizzare le risorse necessarie per l'adeguata attuazione della presente Politica e per l'implementazione ed il mantenimento dei Sistemi di gestione;
- riesaminare periodicamente la Politica, gli obiettivi ed il relativo grado di conseguimento, per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

### Obiettivi per la qualità

I principali obiettivi che l'Agenzia intende perseguire al fine di assicurare in modo sostenibile la propria capacità di soddisfare i bisogni di tutti i soggetti interessati ai risultati del proprio operato in materia di tutela ambientale, comprese le generazioni future, sono i seguenti:

Obiettivi	Azioni
<b>mantenere il Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla norma UNI EN ISO IEC 17025:2005, per le attività di prova svolte;</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confermare l'accreditamento e la certificazione, includendo la soddisfazione delle prescrizioni aggiuntive degli organismi di accreditamento e certificazione, affermando l'uso del Sistema di Gestione della Qualità come strumento di Governo</li> </ul>
<b>Garantire un elevato livello di efficacia ed efficienza delle Attività di controllo, supporto tecnico e monitoraggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerare il controllo in senso ampio, costituito oltre che dall'attività ispettiva, anche dal supporto tecnico e dal monitoraggio, al fine di ricostruire i rapporti causa-effetto fra pressioni e stato dell'ambiente;</li> <li>• Operare come "rete" di controllo, utilizzando tutte le informazioni in possesso, e migliorare l'integrazione delle attività di controllo di strutture differenti;</li> <li>• Valorizzare la collaborazione con le Prefetture e gli Organi di Polizia a vario titolo interessati ai reati ambientali;</li> <li>• Migliorare la nostra capacità di archiviare ed elaborare le informazioni ed i dati raccolti nelle attività di controllo e monitoraggio per consentirne una lettura aggregata, migliorando la conoscenza dei trend in corso nello stato dell'ambiente e della evoluzione delle fonti di pressione;</li> <li>• Utilizzare la verifica degli autocontrolli e dei sistemi di gestione ambientale delle aziende per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione di tutela ambientale;</li> <li>• Potenziare le capacità di legare la pianificazione del controllo alle informazioni raccolte nelle banche dati;</li> <li>• Rafforzare l'impegno nelle attività del Sistema Agenziale e il sostegno alla strutturazione sempre più efficiente di attività specialistiche di rango nazionale tra gli esperti delle ARPA.</li> </ul>
<b>Presidiare gli aspetti organizzativi come elemento essenziale del buon svolgimento delle attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidare ulteriormente la nuova organizzazione, individuando i punti di miglioramento delle relazioni tra strutture utilizzando come strumento l'analisi dei processi;</li> <li>• Rafforzare il ruolo di leadership dei dirigenti per definire, comunicare, rendere chiare e allineare le attività e le azioni alla missione, alla visione, alle strategie e agli obiettivi determinati, evitando che il personale si focalizzi esclusivamente sugli indicatori della propria personale attività;</li> </ul>

Obiettivi	Azioni
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la cooperazione tra le diverse strutture ed orientarle maggiormente al risultato complessivo piuttosto che agli obiettivi parziali relativi alla loro attività specifica;</li> <li>• Svolgere attività di autovalutazione dell'adeguatezza dell'organizzazione interna, utilizzando gli strumenti del SGQ.</li> </ul>
<p><b>Migliorare la Comunicazione interna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzare la Comunicazione interna su priorità, strategie, obiettivi e stati di avanzamento delle attività;</li> <li>• Assicurare la comunicazione nei confronti del personale, garantendo un flusso continuativo e tempestivo di informazioni;</li> <li>• Presidiare maggiormente la comunicazione / formazione sulla documentazione applicabile alle proprie attività.</li> </ul>
<p><b>Presidiare la Comunicazione esterna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziare la diffusione dei dati in una logica di trasparenza delle informazioni ambientali;</li> <li>• Affermare l'immagine di un'agenzia costantemente presente ed attiva sul territorio, in particolare attraverso le attività di controllo ambientale;</li> <li>• Mettere a disposizione di tutti informazioni e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali in modo tempestivo, completo ed esauriente, facilmente fruibile e facilmente comprensibile;</li> <li>• Rafforzamento la comunicazione tesa a rendere pubblici gli orientamenti dell'agenzia, per maggiore trasparenza e per stimolare un maggior raccordo istituzionale.</li> </ul>
<p><b>Garantire un elevato livello di competenza nei diversi settori di attività</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere e migliorare le competenze tecniche e specialistiche del personale dell'agenzia massimizzando la qualità degli investimenti in formazione;</li> <li>• Valorizzare la condivisione delle migliori competenze, delle buone pratiche, e incrementare le risorse dedicate alla partecipazione alle esperienze esterne di eccellenza nella attività di tutela e controllo ambientale (gruppi di lavoro nazionali ed internazionali, seminari, convegni che consentano una attiva condivisione, stage);</li> <li>• Completare la mappatura delle competenze, per addivenire ad una formulazione mirata dei piani formativi volti a colmare le lacune.</li> </ul>
<p><b>Garantire un elevato livello di efficacia ed efficienza delle Attività di prova</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzare l'integrazione a rete dei laboratori e strutturare maggiormente il raccordo tra sistema dei laboratori e strutture di controllo;</li> <li>• Implementare le prove accreditate con l'obiettivo di allineare i laboratori per numero e tipologia, e, ove possibile, prestazioni delle metodologie analitiche utilizzate;</li> <li>• Rafforzare il sistema a rete in modo da rispondere in maniera integrata alle richieste delle strutture territoriali e compensare eventuali carenze o sovraccarichi;</li> <li>• Migliorare le prestazioni e le capacità di risposta in termini di versatilità nello sviluppo di nuove metodiche secondo le indicazioni e le richieste delle commissioni tematiche;</li> <li>• Rendere strutturale il costante contatto e confronto tra le strutture territoriali e di laboratorio in modo da ottimizzare la programmazione della attività e conseguentemente le capacità di risposta del laboratorio in maniera adeguata alle richieste.</li> </ul>
<p><b>Presidiare e sviluppare l'efficacia ed efficienza dei Processi di supporto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseguire il miglioramento dell'organizzazione e gestione dei flussi informativi e delle banche dati;</li> <li>• Potenziare il supporto alle strutture, anche mediante l'incremento della dotazione di applicativi di interesse dell'Agenzia;</li> </ul>

Obiettivi	Azioni
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare la dotazione tecnologica hardware e di connettività infrastrutturale;</li> <li>• Puntare con convinzione alla ricerca di sinergie a supporto delle attività tecniche;</li> <li>• Recuperare efficienza ed efficacia nella gestione delle attività di auto-amministrazione intervenendo su: la semplificazione delle procedure; l'informatizzazione delle attività amministrative; il miglioramento della capacità di utilizzo delle nuove tecnologie.</li> </ul>
<p><b>Mantenere elevato il presidio della sicurezza del lavoro</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendere più efficace l'utilizzo delle risorse per l'adeguamento dei fabbricati di proprietà;</li> <li>• Perseguire anche attraverso gli stessi documenti del SGQ che regolano i processi, il presidio della sicurezza;</li> <li>• Adeguare il sistema di responsabilità con particolare riferimento alle attività territoriali;</li> <li>• Realizzare sessioni formative rivolte al personale del comparto;</li> <li>• Rafforzare il sistema di gestione delle emergenze per le sedi dell'Agenzia.</li> </ul>
<p><b>armonizzare le modalità operative tra le varie strutture di ARPAT anche mediante l'omogeneizzazione/razionalizzazione delle procedure e dei metodi in modo che risultino sempre più funzionali allo svolgimento delle attività</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzare e consolidare la presenza di ARPAT come un corpo unico che, attraverso gli indirizzi tecnici, il CTD e le Commissioni, lavora con una stretta sinergia fra le sue varie articolazioni come una "rete" e non come un insieme di strutture distinte;</li> <li>• Aumentare l'integrazione tra attività di supporto tecnico, controllo e monitoraggio;</li> <li>• Affermare il lavoro di gruppo, anche come condivisione di risorse tra strutture differenti, come modalità di lavoro ordinaria;</li> <li>• Promuovere azioni rivolte ad assicurare che le modalità ed i criteri con i quali sono svolte le attività dalle varie strutture siano omogenei e adeguati;</li> <li>• Perseguire la condivisione e il superamento delle incertezze interpretative delle norme con diffusione di letture interpretative, anche per poter ricercare confronti esterni all'Agenzia;</li> <li>• Puntare alla circolazione delle informazioni e alla loro discussione, che deve trovare il suo luogo di eccellenza nelle Commissioni, e che tramite esse deve portare ad un reale coinvolgimento delle strutture e del personale;</li> <li>• Perseguire un sempre migliore funzionamento delle Commissioni tematiche;</li> <li>• Favorire la conoscenza reciproca, l'integrazione, la condivisione di obiettivi tra le diverse strutture.</li> </ul>
<p><b>Garantire l'implementazione del Sistema di gestione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i processi, al fine di semplificarli di analizzarne i punti di intersezione e di definire le competenze e le attribuzioni di attività in funzione di una migliore efficienza complessiva;</li> <li>• Semplificare il sistema, in termini di riallineamento della documentazione alla nuova organizzazione, dematerializzazione informatica delle registrazioni, revisione critica della documentazione esistente ed emissione di documentazione per regolare processi non ancora codificati;</li> <li>• Migliorare gli applicativi informatici per la Programmazione e Rendicontazione delle attività;</li> <li>• Contribuire alla diffusione della cultura della misurazione.</li> </ul>

ARPAT tiene presenti gli obiettivi enunciati durante l'esecuzione delle proprie attività e nella progettazione ed erogazione dei propri servizi di:

- supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni, con particolare riferimento alla formulazione di pareri e valutazioni tecniche;
- attività di controllo ambientale (campionamento, analisi e misura, monitoraggio e ispezione aventi ad oggetto lo stato delle componenti ambientali, delle pressioni e degli impatti, nonché verifica delle forme di autocontrollo previste dalle normative comunitarie e statali vigenti);
- attività di elaborazione dati, di informazione e conoscenza ambientale: raccolta, organizzazione ed elaborazione dei dati acquisiti nell'esercizio delle attività; tali attività sono finalizzate a fornire un quadro conoscitivo che descriva le pressioni, le loro cause, gli impatti sull'ambiente ed il suo stato ed a garantire un'informazione ambientale oggettiva a tutti gli *stakeholders*.

26 febbraio 2014

Il Direttore generale, Giovanni Barca