

# Bilancio di sostenibilità 2007



**Regione Toscana**  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

<b>Presentazione del Direttore generale.....</b>	<b>4</b>
<b>Questo bilancio .....</b>	<b>6</b>
<i>Modelli di riferimento.....</i>	6
<i>La struttura del documento .....</i>	6
<i>Il processo di rendicontazione.....</i>	7
<i>Il gruppo di lavoro.....</i>	7
<b>Identità .....</b>	<b>8</b>
<i>La mission.....</i>	8
<i>L'organizzazione e le attività .....</i>	9
LA STRUTTURA .....	9
IL PERSONALE.....	11
LE ATTIVITÀ SVOLTE .....	11
DAL CATALOGO DEI SERVIZI ALLA DEFINIZIONE DEL LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI .....	15
<i>La gestione della sostenibilità.....</i>	17
LA POLITICA QSA PER LA SOSTENIBILITÀ.....	17
L'IMPEGNO DI ARPAT PER LE CERTIFICAZIONI AMBIENTALI E DI QUALITÀ.....	18
<b>Dialogo con gli stakeholder .....</b>	<b>20</b>
<i>La mappa degli stakeholder .....</i>	20
REGIONE TOSCANA.....	20
ENTI LOCALI (PROVINCE, COMUNI, COMUNITÀ MONTANE).....	21
AZIENDE SANITARIE LOCALI E AGENZIE REGIONALI .....	21
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE E SISTEMA AGENZIALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE .....	22
SCUOLE, UNIVERSITÀ, CENTRI DI RICERCA E COMUNITÀ SCIENTIFICA .....	23
I LAVORATORI.....	24
I FORNITORI .....	24
LA COMUNITÀ LOCALE (CITTADINI, ASSOCIAZIONI, IMPRESE, ECC.).....	24
L'AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE .....	25
<i>La iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento.....</i>	25
CUSTOMER SATISFACTION .....	26
LA CONFERENZA PERMANENTE PER LA PARTECIPAZIONE SOCIALE.....	31
ARPAT PORTE APERTE.....	32
I GRUPPI DI LAVORO PER LA RIORGANIZZAZIONE DI ARPAT .....	33
<b>Indicatori di performance economica .....</b>	<b>34</b>
<i>La determinazione del valore aggiunto.....</i>	34
<i>La distribuzione del valore aggiunto.....</i>	36
<b>Indicatori di performance sociale.....</b>	<b>38</b>
<i>I lavoratori .....</i>	38
LA COMPOSIZIONE .....	38
TURNOVER.....	43
LE DIFFERENZE E LE PARI OPPORTUNITÀ.....	44
LA FORMAZIONE.....	48
LA SALUTE E LA SICUREZZA.....	51
LE RELAZIONI SINDACALI .....	52
LA COMUNICAZIONE INTERNA .....	53
<i>I fornitori .....</i>	54
LA COMPOSIZIONE .....	54
LA RICADUTA SUL TERRITORIO .....	54

LE CONDIZIONI NEGOZIALI E LE RELAZIONI CON I FORNITORI .....	55
<i>La comunità locale</i> .....	56
LA COMPOSIZIONE .....	56
LA COMUNICAZIONE.....	56
LA FORMAZIONE RIVOLTA ALL'ESTERNO .....	62
LE RELAZIONI CON I SOGGETTI CONTROLLATI.....	63
LE RELAZIONI CON I MEDIA.....	64
<b>Indicatori di performance ambientale .....</b>	<b>65</b>
<i>Energia</i> .....	65
<i>Acqua</i> .....	66
<i>Materie prime</i> .....	68
SOSTANZE PERICOLOSE.....	69
<i>Emissioni, scarichi, rifiuti</i> .....	70
PRODUZIONE DI CO <sub>2</sub> .....	70
RUMORE .....	70
ELETTROMAGNETISMO .....	70
INQUINAMENTO LUMINOSO .....	71
SCARICHI IDRICI.....	71
RIFIUTI .....	71
PRESENZA DI SOSTANZE CHIMICHE LESIVE DELL'OZONO .....	74
<i>Ridurre gli impatti ambientali</i> .....	74
ECOEFFICIENZA E RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI .....	74
INFLUENZARE L'IMPATTO DEGLI ALTRI.....	76
<b>Appendici .....</b>	<b>79</b>
<i>Glossario</i> .....	79
<i>Tavola di corrispondenza con gli indicatori GRI</i> .....	80

*A cura di: Monica Caponeri, Angela Podda, Laura Degli Innocenti, Vilmara Verni, Andrea Rossi*

*Coordinamento: Tiziana Fulvia Petrella*

*Si ringraziano tutti i colleghi di ARPAT che hanno collaborato all'elaborazione di questo bilancio*

## PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

---

### **La sostenibilità come strategia di azione e di organizzazione dell'Agenzia**

La complessità dello scenario di riferimento economico, sociale, politico-istituzionale e normativo in cui ARPAT ha operato nel corso del 2007 ha confermato il trend in atto nell'ultimo decennio. Da una parte, la domanda di intervento in campo ambientale continua a crescere, anche in termini di complessità tecnica; aumenta la percezione, da parte dei cittadini, dell'importanza dell'ambiente, come valore in sé e in relazione al proprio benessere, alla propria salute, al valore dei propri beni. Di pari passo aumenta, da parte dei decisori istituzionali, la necessità di valutare fin dalla fase preventiva le iniziative di sviluppo, anche nelle possibili ricadute ambientali, e di garantire in corso d'opera sotto tutti i profili - economico, sociale e ambientale - l'efficacia delle scelte.

Per quanto riguarda le priorità strategiche che vedono ARPAT impegnata a breve e lungo termine, queste si possono inquadrare - in primo luogo - nel più ampio scenario delle politiche di sviluppo sostenibile della Regione Toscana. L'Agenzia, in quanto ente di supporto alle funzioni di programmazione e di amministrazione nel campo della protezione ambientale, rappresenta infatti un attore strategico per il perseguimento degli obiettivi di protezione dell'ambiente e di miglioramento della salute dell'uomo, ma ancora più in generale degli obiettivi di sviluppo sostenibile, in ossequio al principio di integrazione delle politiche ambientali con le altre politiche di governo.

Nell'ottica della sussidiarietà verticale e orizzontale e della crescita delle funzioni di governo e di amministrazione proprie degli enti più vicini ai cittadini, ARPAT è impegnata a rafforzare il proprio carattere di strumentalità tecnica a favore di tutti i livelli istituzionali coinvolti nelle politiche di protezione ambientale, e a migliorare la sua azione di controllo-conoscenza a favore di tutti i cittadini toscani.

Nel corso del 2007 si è modificato in parte nella nostra Regione l'assetto politico-istituzionale; i nuovi attori del governo ambientale hanno focalizzato e accelerato l'azione su obiettivi di programmazione e di intervento, chiedendo all'Agenzia un impegno rinnovato di controllo sulle questioni aperte nel nostro territorio, in primis gestione dei rifiuti, controllo degli impatti della produzione energetica e della realizzazione delle grandi opere infrastrutturali. Numerose sono state le criticità connesse con i forti elementi di incertezza normativo-procedurale: tra queste si cita la revisione - tutt'altro che lineare - del Testo unico in materia ambientale e la sostanziale mancanza di coordinamento tecnico scientifico da parte dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente e per i Servizi Tecnici, ancora in fase evolutiva e poco efficace come elemento strategico di sistema. Ciò nonostante, l'Agenzia ha risposto positivamente alle nuove sollecitazioni, riuscendo a garantire, grazie ad un forte rapporto con l'Amministrazione regionale e ad un importante sforzo di innovazione e miglioramento continuo, un insieme di funzioni di adeguato livello tecnico, coerente con i cambiamenti in corso.

ARPAT ha adottato un approccio alla gestione della propria organizzazione per processi; ciò richiede la capacità di identificare e gestire numerose linee di attività tra loro correlate ed interagenti, ma al contempo agevola la pianificazione, l'attribuzione di risorse e l'individuazione di obiettivi complementari.

In considerazione di una domanda di intervento che cresce e aumenta in complessità e a fronte di risorse pubbliche limitate, anche la capacità di integrazione dell'Agenzia deve acquistare sempre più peso. Nel corso del 2007, questo approccio è stato confermato, oltre che nella gestione delle attività più tradizionali di ARPAT e nei rapporti di sistema con le Strutture del Servizio sanitario regionale, anche nelle relazioni esterne con altri soggetti che operano direttamente per la protezione ambientale, la ricerca e l'innovazione, comunque produttori della "conoscenza".

Importante è stato l'impegno che ARPAT ha mantenuto nel confronto con le altre Agenzie regionali e provinciali per l'ambiente, in una logica di rete che consente di sviluppare e omogeneizzare i comportamenti tecnici e, quindi, di promuovere e consolidare un ruolo strategico per la protezione ambientale del nostro Paese.

Sempre per migliorare la pianificazione e la gestione delle proprie attività, nel 2007 ARPAT ha avviato un progetto rivolto all'individuazione degli indicatori di pressione sul territorio e di quelli di risposta, al fine di disporre di un quadro di riferimento per la quantificazione delle risorse necessarie a svolgere efficacemente la funzione di protezione ambientale di propria competenza.

Tale percorso risulta indispensabile per una verifica di adeguatezza dei livelli di risposta dell'Agenzia rispetto alla "domanda di intervento" del territorio e costituisce anche un primo passo verso una successiva definizione dei livelli minimi prestazionali dell'Agenzia, rispetto a una determinata e garantita dotazione di risorse umane, strumentali e finanziarie.

Nell'anno in questione, l'Agenzia ha sviluppato le capacità di affiancare alla propria competenza nella misurazione e comunicazione dei fatti e degli effetti ambientali, anche la consapevolezza dell'importanza di misurare e comunicare le proprie attività e prestazioni in un'ottica di "responsabilità globale" della Pubblica Amministrazione.

Le buone performance dell'Agenzia derivano da un impegno ormai tradizionale all'efficienza, mantenuto e rinnovato nel corso dell'anno, che ha ricevuto nuovo impulso dall'attività del Piano di Revisione Funzionale Strutturale Organizzativo. Già nella sua fase di definizione, il Piano ha condotto ad un miglioramento continuo delle prestazioni funzionali dell'Agenzia, sostenuto da una generale, propedeutica e sistematica revisione di tutte le voci contabili, dall'avvio di una sostanziale ristrutturazione degli strumenti di misurazione, valutazione, comunicazione interna ed esterna dell'Agenzia.

Peraltro, la direzione ha sostenuto, anche in questo anno, il particolare impegno alla razionalizzazione delle proprie attività, in linea con il più generale impegno dell'Amministrazione regionale toscana e quale condizione imprescindibile per richiamare l'attenzione del bilancio regionale sulle esigenze dell'Agenzia.

I risultati positivi del bilancio 2007 sono stati resi possibili sia da voci attive pregresse, sia dalle iniziative interne di misurazione e controllo dei costi, che dalla conferma del contributo aggiuntivo regionale.

Il ritrovato equilibrio economico, a partire dal bilancio 2006, e l'inversione di tendenza in merito ad un lieve ma importante miglioramento della struttura finanziaria, hanno spostato le politiche e gli obiettivi economico – finanziari dell'Agenzia da una situazione di "gestione dell'emergenza" ad un'altra, ben diversa, di riallocazione ed ottimizzazione delle risorse.

L'ottenuto riequilibrio, come risultante dagli ultimi bilanci, ha consentito sia di sanare i disavanzi pregressi, che di preservare la capacità di autofinanziamento dell'Agenzia e di realizzare inoltre alcune iniziative finalizzate alla razionalizzazione delle politiche di acquisto nel senso di un riassorbimento delle risorse ed un conseguente impiego nei settori che nel passato ne sono risultati carenti.

Il 2007 è un anno che si chiude con segnali positivi, non solo di bilancio, e con la consapevolezza che l'Agenzia continua a muoversi nella direzione giusta, ma che occorre - in tempi rapidi e soprattutto certi - dare esito alle iniziative di riforma esplorate e rendere strutturali nuovi ambiti di miglioramento funzionale e organizzativo.

Nell'anno 2008, pertanto, si darà corso alla implementazione di alcune azioni di efficientamento e razionalizzazione del sistema che, all'interno del quadro normativo e regolamentare vigente e compatibili con esso, risultino altresì coerenti con gli immanenti e mai abdicati principi della qualità, dell'appropriatezza, dell'efficacia ed economicità del sistema erogativo dell'Agenzia ambientale toscana. In tal modo sarà possibile permanere su un sentiero di sostenibilità economica e finanziaria, presidio e garanzia di mantenimento e sviluppo – anche nel futuro - dei livelli di tutela ambientale raggiunti all'interno della Regione Toscana anche grazie all'azione efficace dell'Agenzia.

Sonia Cantoni  
*Direttore generale ARPAT*

## QUESTO BILANCIO

---

Questo è il secondo bilancio di sostenibilità di ARPAT.

Il primo, frutto di un progetto pilota, è stato valutato molto positivamente dalla Direzione che ha deciso di adottarlo stabilmente quale modalità ulteriore di rendicontazione all'interno dell'Agenzia (Decreto del Direttore generale n.46 del 27/02/2007).

Contestualmente all'elaborazione di questo bilancio è proseguito il consolidamento del processo di rendicontazione in termini di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i portatori di interesse e supportare fattivamente il governo dell'Agenzia.

Il bilancio di sostenibilità 2007 di ARPAT riporta i dati e le informazioni che riguardano le attività economiche, sociali ed ambientali, i valori e i principi che guidano l'Agenzia, le performance raggiunte e gli obiettivi di miglioramento, i risultati del dialogo con gli stakeholder e i progetti in campo.

Anche il bilancio di sostenibilità 2007, come già quello 2006, è stato realizzato totalmente con risorse interne, senza ricorso a consulenti esterni.

Il bilancio di sostenibilità 2007 è distribuito su CD-ROM; una versione scaricabile e stampabile è disponibile sul sito internet di ARPAT [www.arpato.toscana.it](http://www.arpato.toscana.it).

### **Modelli di riferimento**

I modelli di riferimento di questo bilancio sono le linee guida G3 definite dalla Global Reporting Initiative (GRI), i principi di redazione del bilancio sociale definiti dal Gruppo di Studio per il bilancio sociale (GBS) e le linee guida per le Amministrazioni pubbliche di cui alla Direttiva sulla Rendicontazione sociale nelle Amministrazioni pubbliche del Ministro della Funzione Pubblica del 17 febbraio 2006.

La Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) è un'iniziativa internazionale, multi-stakeholder, creata nel 1997 e finalizzata allo sviluppo e alla diffusione, nel lungo periodo, di linee guida di rendicontazione applicabili a livello globale per le organizzazioni che intendano rendicontare, su base volontaria, i loro risultati sotto il profilo economico, ambientale e sociale. La GRI è promossa dall'organizzazione non governativa CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) in collaborazione con l'United Nations Environment Programme (UNEP), con associazioni, con istituti di certificazione e con coalizioni imprenditoriali.

Le linee guida GRI-G3, o *framework*, offrono una panoramica di dettaglio sulla sostenibilità e responsabilità sociale delle imprese a tutti gli stakeholder di un'organizzazione e richiedono di aderire ai più elevati criteri di trasparenza e completezza dell'informazione. Così come specificato nelle stesse linee guida, "Il GRI Reporting Framework vuole essere un modello universalmente accettato per il reporting della performance economica, ambientale e sociale di un'organizzazione. Tutte le organizzazioni possono utilizzarlo, indipendentemente da dimensione, settore di attività o Paese di appartenenza. Il modello include considerazioni pratiche comuni a diversi tipi di organizzazioni, dalle imprese più piccole a quelle di maggiori dimensioni, localizzate in diverse aree geografiche. Il GRI Reporting Framework contiene argomenti sia di carattere generale sia settoriali, considerati da un'ampia gamma di stakeholder di tutto il mondo, universalmente applicabili per comunicare la performance di sostenibilità di un'organizzazione."

Gli indicatori di performance economica sono stati calcolati seguendo il modello di rendicontazione del Gruppo di Studio per il bilancio sociale (<http://www.gruppobilanciosociale.org>), associazione di ricerca non profit con la missione dello "sviluppo e promozione della ricerca scientifica sul bilancio sociale e sulle tematiche inerenti ai processi di gestione responsabile di imprese al fine di favorire la diffusione della responsabilità sociale aziendale e la sua applicazione nei contesti nazionale ed internazionale".

### **La struttura del documento**

Il primo capitolo del bilancio descrive l'identità dell'azienda, la sua missione, le strategie aziendali, e le strategie della sostenibilità. Il secondo capitolo tratta del dialogo con gli stakeholder, analizzandone la *mappa* e le varie iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento. Seguono i tre capitoli relativi all'analisi delle performance economiche, sociali ed ambientali dell'Agenzia.

Nel terzo capitolo vengono evidenziate le ricadute economiche dell’Agenzia utilizzando la metodologia del valore aggiunto distribuito agli stakeholder proposta dal GBS.

Nel quarto capitolo vengono analizzati gli indicatori di performance sociale relativi ai lavoratori, ai fornitori e alla comunità locale, intesa come l’insieme dei cittadini, delle imprese, delle associazioni operanti sul territorio di riferimento.

L’ultimo capitolo analizza il rapporto di ARPAT con il suo stakeholder di riferimento: l’ambiente. Vengono presi in esame gli impatti ambientali delle attività di ARPAT e le politiche e le iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali, sia propri che di altri.

### ***Il processo di rendicontazione***

Nel 2007, successivamente alla pubblicazione del bilancio di sostenibilità 2006, la strutturazione del processo di rendicontazione è proseguita con il perfezionamento del set di indicatori di performance economica, sociale e ambientale e con l’individuazione di referenti per le varie sezioni del bilancio.

È allo studio inoltre l’integrazione del processo di programmazione nel processo di rendicontazione di sostenibilità.

### ***Il gruppo di lavoro***

Con il Decreto del Direttore generale n.46 del 27/02/2007 il Gruppo di lavoro è stato ricostituito in forma operativa in modo da razionalizzare la raccolta dei dati e l’elaborazione degli indicatori e procedere alla definitiva implementazione del processo.

Il Gruppo ha lavorato quindi da una parte alla revisione della struttura del documento e alla sua elaborazione, dall’altra all’analisi delle fasi del processo di rendicontazione di sostenibilità e all’individuazione di compiti e responsabilità ben precisi da attribuire alle varie strutture dell’Agenzia. Quest’ultima attività dovrebbe essere completata entro il 2008.

## IDENTITÀ

---

ARPAT, Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana, è un ente con personalità giuridica pubblica, dotato di autonomia tecnico-giuridica, amministrativa e contabile, ed è sottoposto alla vigilanza della Regione Toscana.

Dal 1996, anno della sua costituzione, svolge attività di prevenzione, controllo e vigilanza per la protezione dell'ambiente; garantisce supporto tecnico-scientifico di carattere ambientale, in particolare alla Regione e agli Enti locali; promuove e svolge attività di comunicazione, educazione, documentazione, informazione e formazione in materia ambientale; svolge, inoltre, ogni altra attività tecnica, anche in favore di terzi, connessa alle competenze in materia ambientale.

L'Agenzia opera al servizio delle istituzioni e di tutti i cittadini mettendoli in grado di adottare, anche nella quotidianità, comportamenti consapevoli ed ecologicamente sostenibili.

### **La mission**

ARPAT effettua il monitoraggio dello stato dell'ambiente; svolge accertamenti sulle fonti di inquinamento e gli impatti che ne derivano, occupandosi dell'individuazione e della prevenzione di fattori di rischio per la salute dell'ambiente e dell'uomo.

Provvede alle ispezioni sul territorio toscano per controllare il rispetto delle attuali norme in materia di tutela ambientale e verificare che le prescrizioni contenute negli atti autorizzativi rilasciati dalle amministrazioni competenti siano rispettate.

Fornisce supporto tecnico agli Enti pubblici (attività istruttoria) nell'esercizio delle funzioni amministrative in materia di tutela ambientale tramite il rilascio di pareri e di proposte di carattere tecnico-scientifico.

In particolare ARPAT effettua:

- monitoraggio della qualità dell'aria e controllo delle emissioni in atmosfera
- monitoraggio delle acque superficiali e sotterranee
- studio dell'ambiente marino-costiero e dell'ittiofauna
- controllo sulla produzione e gestione dei rifiuti, con azioni di controllo sui produttori di rifiuti speciali e sui gestori di impianti di trattamento rifiuti
- controllo dei siti in bonifica
- controllo dell'inquinamento acustico
- monitoraggio dei campi elettromagnetici e controllo sugli impianti e sui siti coinvolti
- controllo e analisi di aria, acqua, suolo e rifiuti per verificare la presenza di amianto
- monitoraggio sui siti contenenti radon
- monitoraggio dei pollini e delle spore fungine aerodisperse
- analisi sugli alimenti
- controllo della salute delle piante, controllo e monitoraggio degli OGM
- studio dei rapporti tra lo stato dell'ambiente e l'insorgenza di alcune malattie (epidemiologia ambientale)
- gestione del Sistema informativo regionale ambientale (SIRA)
- diffusione di strumenti volontari di gestione della sostenibilità ambientale (ISO 14001, EMAS, Ecolabel)

L'Agenzia produce informazione ambientale, direttamente e attraverso l'integrazione con altri Enti deputati al controllo e che svolgono attività di monitoraggio e ricerca; organizza e sistematizza la conoscenza sull'ambiente e la mette a disposizione del decisore politico, dei soggetti economici, dei cittadini. Formazione, educazione alla sostenibilità, promozione di comportamenti più sostenibili sono parte della mission dell'Agenzia.

Conoscere e far conoscere i problemi e le opportunità ambientali del territorio toscano è un impegno costante della nostra Agenzia. ARPAT promuove, anche presso le imprese e i cittadini, l'adozione di comportamenti più sostenibili per l'ambiente: favorendo l'accesso all'informazione anche attraverso programmi e attività di comunicazione, educazione, documentazione e formazione, contribuisce a far crescere l'attenzione e la cultura diffusa sulle questioni ambientali.

## **L'organizzazione e le attività**

### **La struttura**

ARPAT è dotata di una struttura centrale e di strutture operative territoriali.

La struttura centrale è costituita dalla Direzione generale, dalla Direzione tecnica e dalla Direzione amministrativa, che si articolano, a loro volta, in Settori tecnici ed Aree, dotati di autonomia gestionale nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie ove assegnate, nonché di autonomia tecnico – professionale.

Il Direttore generale è il legale rappresentante dell'Agenzia, è titolare dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione ed esercita le proprie funzioni direttamente o delegandole al Direttore tecnico, al Direttore amministrativo e ai Responsabili delle strutture operative centrali e territoriali. I Settori tecnici e le Aree della Direzione svolgono, oltre alle funzioni rientranti nelle loro specifiche competenze amministrative, tecniche, di studio e ricerca, anche attività di indirizzo, coordinamento, supporto e assistenza nei confronti delle attività svolte presso le strutture territoriali.

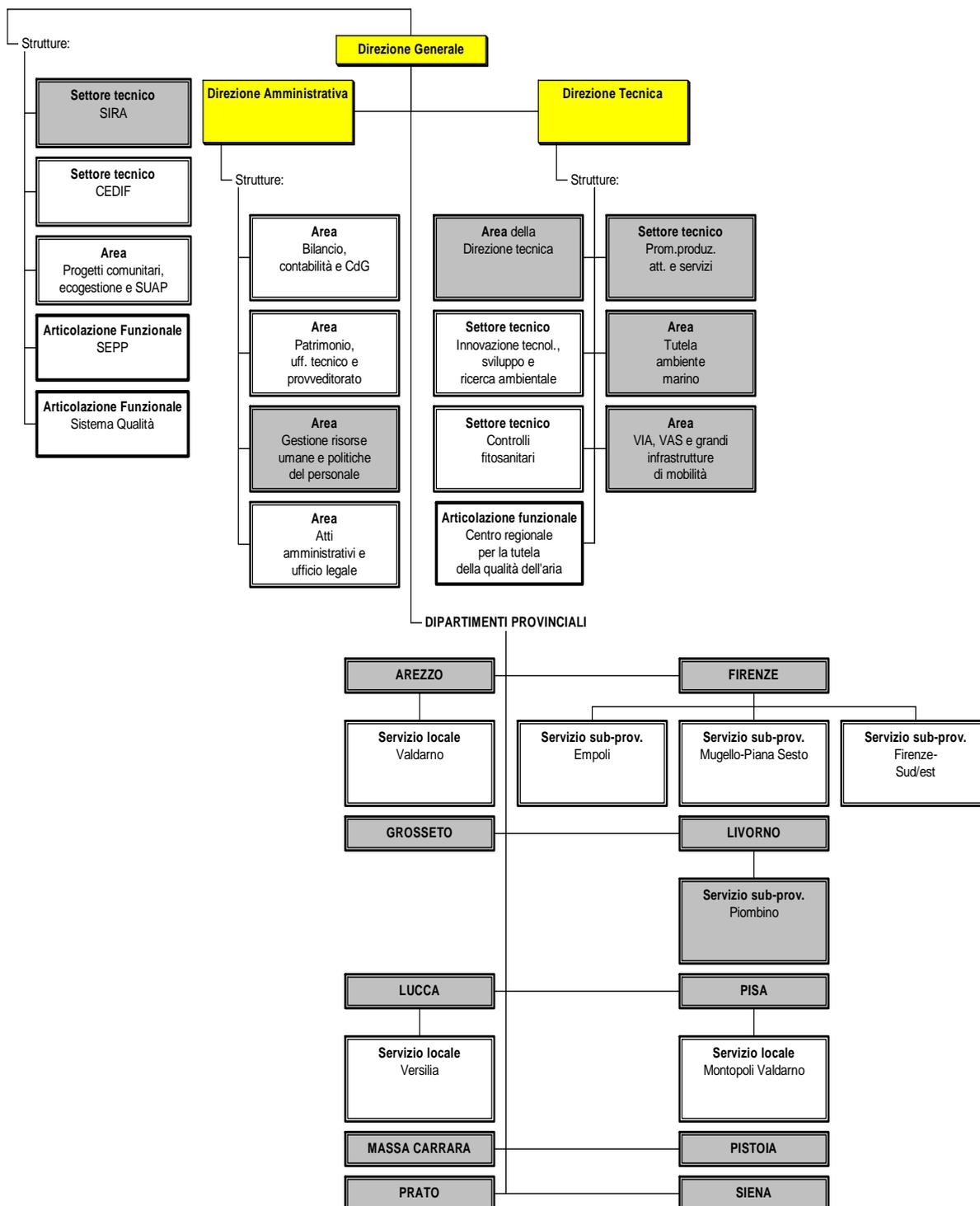
Le strutture operative territoriali sono i Dipartimenti provinciali che svolgono le attività tecniche, analitiche ed amministrative previste dalla legge istitutiva, nonché quelle previste dalla normativa statale e regionale vigente.

I Dipartimenti sono posti alle dipendenze funzionali delle Province ed operano sulla base dei criteri individuati in apposite convenzioni. Ove richiesto da particolari esigenze del territorio o direttamente dagli Enti locali, i Dipartimenti sono articolati in Servizi sub-provinciali o Servizi locali.

La struttura di ARPAT è definita, in applicazione della Legge regionale 18 aprile 1995, n. 66 "Istituzione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT)", attraverso il "Regolamento della struttura centrale e periferica", approvato con Deliberazione G.R. 16 luglio 2001, n.779 e successivamente modificato. Con decreto del Direttore generale sono determinati l'organizzazione e i compiti delle strutture della Direzione e dei Dipartimenti provinciali, comprese le modalità di svolgimento delle attività, la qualificazione delle strutture e i criteri di attribuzione degli incarichi di responsabilità.

I Dipartimenti provinciali e i Servizi sub-provinciali possono essere strutturati in Servizi locali, Unità operative (semplici e complesse), Articolazioni funzionali e Uffici. Nei Dipartimenti/Servizi sub-provinciali, inoltre, sono individuati Referenti per lo svolgimento delle attività di prevenzione, qualità (RGQ), documentazione, formazione ed educazione ambientale.

STRUTTURA CENTRALE e PERIFERICA di ARPAT



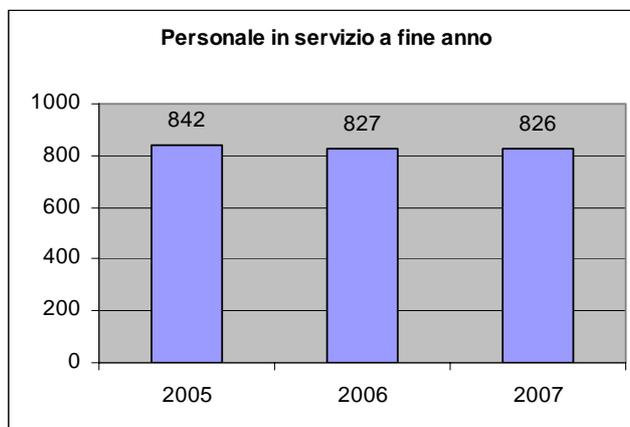
Legenda:

-  Direzione generale, Tecnica e Amministrativa
-  Struttura complessa (art. 23, comma 3, del Regolamento della struttura centrale e periferica)
-  Struttura semplice (art. 23, comma 4, del Regolamento della struttura centrale e periferica)
-  Partizione organizzativa con incarico di alta professionalità

## Il personale

In Agenzia, al 31 dicembre 2007, lavorano 826 operatori, di cui 117 dirigenti, 700 unità di comparto a tempo indeterminato e determinato, 9 operatori a collaborazione continuata e coordinativa.

Personale in servizio al 31.12.07 nelle diverse sedi dell'Agenzia				
	Dirigenti	Comparto	Co. Co. Co.	Totale
Direzione	27	156	5	188
Arezzo	6	43	0	49
Valdarno	1	4	0	5
Firenze	18	102	0	120
Borgo San Lorenzo	2	10	0	12
Sesto Fiorentino	1	9	0	10
Pontassieve	3	16	0	19
Empoli	2	15	0	17
Grosseto	6	34	1	41
Livorno	6	62	0	68
Piombino	5	21	0	26
Lucca	5	42	2	49
Versilia	2	6	0	8
Massa Carrara	6	37	0	43
Pisa	11	53	0	64
Montopoli (PI)	1	8	0	9
Pistoia	7	23	1	31
Prato	4	28	0	32
Siena	4	31	0	35
<i>Totale complessivo</i>	<i>117</i>	<i>700</i>	<i>9</i>	<i>826</i>



Il dato complessivo è sostanzialmente stabile nel triennio.

## Le attività svolte

Il resoconto delle attività svolte nel corso del 2007 fa riferimento, in particolare, ai processi primari ed alle attività di supporto di laboratorio.

I Processi primari sono direttamente rivolti alla realizzazione dei prodotti e dei servizi di ARPAT, sono classificabili complessivamente come processi di protezione ambientale e possono essere compresi nelle categorie del controllo e monitoraggio, del supporto tecnico, della conoscenza e della sua diffusione.

I Processi di supporto producono valore in favore dei processi primari e li alimentano. Comprendono i processi di gestione economico-finanziaria, gestione delle risorse umane, gestione del patrimonio, programmazione e coordinamento tecnico (processi di direzione), i processi di gestione delle infrastrutture e

i processi di misurazione, analisi e miglioramento. Tra questi processi, ruolo primario e specifico riveste l'attività di laboratorio finalizzata alla quantificazione oggettiva di parametri descrittivi caratteristici sia delle matrici ambientali che delle pressioni che su di esse sono esercitate dai determinanti oggetto di interesse.

L'impegno del personale per attività				
	2007			
	Dirigenza	Comparto	Totale	%
Attività ispettiva	4,7	101,9	106,6	14%
Attività istruttoria	20,5	84,2	104,6	14%
Monitoraggio	2,9	53,9	56,8	8%
Attività di laboratorio (analitica e di supporto)	7,1	150,1	157,2	21%
Attività amministrative di supporto nei Dipartimenti e nelle Direzioni Amministrativa, Tecnica e Generale	5,2	133,1	138,3	18%
Attività direzionali e gestionali svolte dalla Dirigenza e dai Responsabili UO TPA di tutta l'Agenzia	52,3	1,7	54,1	7%
Attività tecniche di supporto (coordinamento, di indirizzo e supporto alle Commissioni permanenti e Direzione)	5,7	19,7	25,5	3%
Acquisizione, elaborazione, validazione dati per il SIRA in Direzione	2,3	16,9	19,2	3%
Progetti operativi (Progetti di Educazione ambientale, Docup, Agenzia Formativa, Progetti tematici (amianto, radon),...) della Direzione	5,0	15,1	20,1	3%
Attività trasversali di interesse generale: formazione-sviluppo organizzativo, educazione ambientale, qualità, sicurezza, CPO, ...	13,9	56,6	70,5	9%
<i>Totale</i>	<i>119,6</i>	<i>633,2</i>	<i>752,8</i>	<i>100%</i>

Come si può notare, il 75% degli operatori dell'Agenzia è impegnato nelle attività di monitoraggio, controllo, prevenzione, laboratorio, attività tecniche di supporto, progetti operativi, organizzazione e diffusione della conoscenza. Ciò significa che i 3/4 circa del personale è impegnato nelle attività proprie del mandato istituzionale dell'Agenzia, finalizzate alla conoscenza e alla protezione dell'ambiente.

Il rendiconto 2007 è organizzato per processi pur cercando di mantenere la continuità con le rendicontazioni degli scorsi anni. Il rilevamento delle attività sta infatti transitando da un sistema orientato a misurare prevalentemente le azioni (per il controllo sopralluoghi, pareri, etc.) ad uno basato sugli oggetti (impianti, sorgenti di inquinamento, punti di campionamento, etc.) ed all'entità dell'impegno richiesto nelle attività svolte (tempo). Tale cambiamento e l'evoluzione dei sistemi di registrazione delle attività potranno causare alcune difficoltà nel confronto e nell'interpretazioni dei dati. Tuttavia, al fine di mantenere una certa continuità tra diverse modalità di rendicontazione, si è valutata l'attività svolta attraverso alcuni dei nuovi indicatori (n° punti di monitoraggio, n° di aziende oggetto del controllo ispettivo) recuperando, anche attraverso stime, gli stessi dati secondo gli indicatori precedentemente utilizzati (sopralluoghi). Tali stime si basano su un approccio prudenziale ed hanno sicuramente sottostimato l'attività effettivamente svolta.

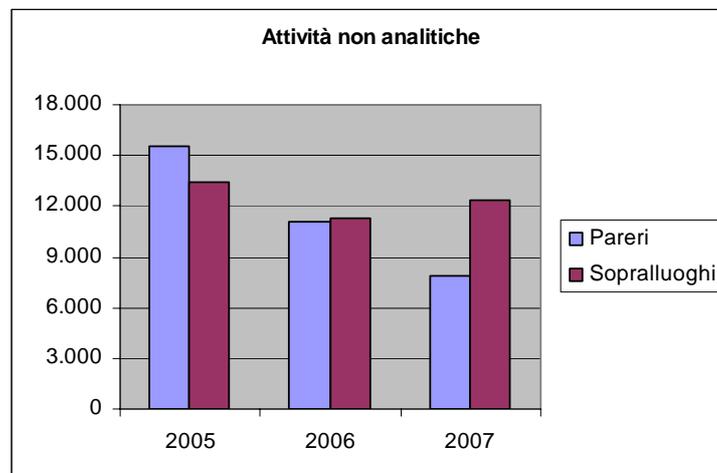
ARPAT programma la propria attività sulla base della domanda normativa e delle specifiche esigenze degli enti territoriali, Regione, Province e Comuni. L'andamento delle attività risponde, quindi, al mutare della domanda normativa, delle richieste degli Enti, delle risorse economiche destinate e delle priorità diversamente individuate.

La tabella che segue sintetizza le attività di ARPAT in termini quantitativi.

Attività non analitiche per matrice/settore ambientale					
Matrice/ settore		Attività	2005	2006	2007*
ACQUA		Pareri	8.160	6.464	1.778
		Sopralluoghi	5.723	6.258	7.167
		Sanzioni Amministrative	70	102	112
		Comunicazioni notizia reato	36	62	49
ARIA		Pareri	2.404	645	1.397
		Sopralluoghi	1.216	906	1.442
		Sanzioni Amministrative	2	3	0
		Comunicazioni notizia reato	39	48	38
SUOLO E BONIFICHE		Pareri	836	811	933
		Sopralluoghi	1.544	1.078	1.229
		Sanzioni Amministrative	0	0	2
		Comunicazioni notizia reato	7	14	2
RIFIUTI		Pareri	1.079	766	1.837
		Sopralluoghi	1.501	882	1.213
		Sanzioni Amministrative	75	65	78
		Comunicazioni notizia reato	107	123	171
AGENTI FISICI		Pareri	3.088	2.398	1.953
		Sopralluoghi	3.482	2.127	1.326
		Sanzioni Amministrative	3	108	129
		Comunicazioni notizia reato	104	16	9

\*i valori riportati per i sopralluoghi sono stimati sulla base del numero delle aziende controllate e dei punti di monitoraggio.

Pareri e sopralluoghi			
	2005	2006	2007
Pareri	15.567	11.084	7.898
Sopralluoghi	13.466	11.251	12.377



L'attività di ARPAT per l'anno 2007 risente ancora per alcuni settori delle novità e delle incertezze inerenti l'applicazione del Decreto Legislativo 152/06 (Norme in materia ambientale). Persiste la difficoltà nel valutare correttamente le variazioni a causa dell'impossibilità di "pesare" gli interventi in termini di "tempi".

In altre parole, il numero degli interventi eseguiti, generalmente espresso con il numero di insediamenti controllato, non è direttamente collegabile all'impegno profuso dal personale impiegato, in quanto la durata di un accertamento è legata a vari fattori, non ultima la conformità delle aziende alle norme ambientali.

I dati relativi all'attività di sopralluogo per monitoraggio e vigilanza mostrano una sostanziale stabilità, o un modesto incremento, per le varie matrici con l'eccezione degli agenti fisici.

L'attività di supporto tecnico rivolta alla prevenzione ambientale, sia nella fase di espressione di pareri preventivi che in quella proposta di interventi correttivi, è complementare a quella di controllo ed è ad essa propedeutica o consequenziale e coinvolge in molti casi gli stessi operatori. Un indicatore di tale attività, nonché della partecipazione a Commissioni tecniche e/o a Conferenze di Servizi è il numero di pareri emessi. In questo caso i dati non possono essere letti in maniera disgiunta rispetto ai profondi cambiamenti procedurali introdotti dalle nuove norme ambientali e senza tener conto del dato fondamentale che tutte le richieste pervenute sono state evase. L'esame dei dati di questa specifica attività evidenzia che:

- l'apparente diminuzione complessiva nel 2007 dei dati sulle acque è riconducibile alla eliminazione dalla rendicontazione di oltre quattromila pareri associati solo ad attività analitiche (con espressione di parere) e da questo meglio rendicontati. Permane poi l'effetto del D.Lgs. 152/06 che sostituisce in fase istruttoria/consultiva gli Organi tecnici preesistenti con Conferenze di Servizi;
- l'incremento alla voce "rifiuti" è da attribuire principalmente alle rocce e terre di scavo;
- per gli agenti fisici, invece, oltre alla conclusione nel 2006 delle attività legate alla rete nazionale di monitoraggio in continuo dei livelli di campo elettromagnetico, è stata operata la scelta di non conteggiare per il 2007 i pareri forniti a integrazione di pareri (alcune centinaia) già espressi in sede di valutazione di impatto acustico.

Si conferma il trend in crescita delle violazioni amministrative (significative per la matrice acqua), mentre diminuiscono le contestazioni penali: tale diminuzione è legata soprattutto alla depenalizzazione avvenuta nella tematica degli agenti fisici, mentre si registra una percentuale molto elevata relativamente ai rifiuti.

Occorre anche considerare l'incidenza degli esposti e delle emergenze ambientali. Gli esposti che pervengono dai cittadini e dalle loro associazioni costituiscono un indicatore dell'attività di controllo dell'Agenzia ma interferiscono, inevitabilmente, con le attività programmate.

<b>Esposti ed emergenze ambientali gestiti nel 2007</b>					
	<b>Richieste/interventi</b>	<b>Acqua (%)</b>	<b>Aria (%)</b>	<b>Rifiuti (%)</b>	<b>Altro (%)</b>
Esposti	935	32	24	22	21
Emergenze	578	48	22	24	6
<i>di cui in orario ordinario</i>	<i>423 (73%)</i>	<i>48</i>	<i>24</i>	<i>22</i>	<i>6</i>
<i>di cui in reperibilità</i>	<i>155 (27%)</i>	<i>49</i>	<i>16</i>	<i>26</i>	<i>9</i>

Nel corso del 2007 sono stati evasi più di 900 esposti che hanno riguardato prevalentemente la risorsa idrica, l'aria e i rifiuti.

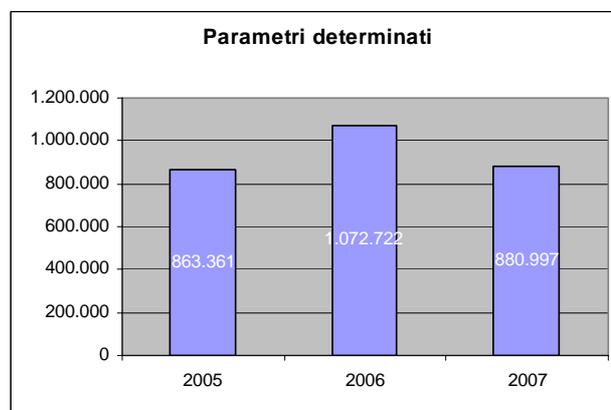
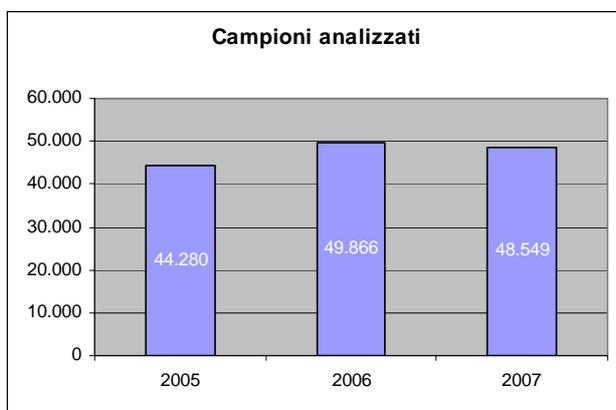
Le richieste di intervento in situazioni di presunta emergenza ambientale registrate sono state invece poco meno di 600 ed hanno interessato anch'esse, prevalentemente, la risorsa idrica e, in misura minore, i rifiuti e l'aria. Il 27% delle richieste di intervento per emergenze ambientali (che pervengono da soggetti istituzionali) ha comportato attività in periodi notturni o festivi.

La tabella seguente mostra il volume delle prestazioni analitiche rese dai laboratori dell'Agenzia nel triennio 2005-2007 sulle diverse matrici ambientali e a supporto del Servizio Sanitario Nazionale.

Volume delle prestazioni analitiche						
	Campioni analizzati			Parametri determinati		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Acque interne - monitoraggio	7.934	8.872	7.575	207.248	266.898	175.541
Acque marine - monitoraggio	841	1.086	1.209	7.886	8.246	7.107
Acque sotterranee	3.128	3.497	3.019	115.029	117.003	93.124
Acque di balneazione	3.903	4.006	4.050	51.691	50.889	50.640
Acqua - scarichi	1.669	1.828	2.047	14.232	15.131	18.069
Aria	1.116	1.674	1.710	3.825	4.609	5.636
Aerobiologia	435	1.609	879	25.508	91.191	49.508
Rifiuti	1.047	1.360	1.872	10.940	15.609	18.358
Bonifiche	5.669	6.770	7.432	68.711	88.633	99.724
Altro (radioattività, fitosanitario,...)	145	188	412	274	983	1.645
Analisi acqua per ASL	15.777	16.284	15.808	256.133	310.060	255.507
Alimenti e cosmetici	2.761	2.880	2.536	102.158	104.453	106.138
<b>TOTALE</b>	<b>44.280</b>	<b>49.866</b>	<b>48.549</b>	<b>863.361</b>	<b>1.072.722</b>	<b>880.997</b>

<i>Tot. prestazioni analitiche per sanità</i>	18.538	19.164	18.344	358.291	414.513	361.645
<i>% prestazioni analitiche per sanità</i>	41,9%	38,4%	37,8%	41,5%	38,6%	41,0%



È evidente come la risorsa idrica, intesa complessivamente, costituisca la matrice più indagata (33.708 campioni pari al 69,5% - 599.988 parametri pari al 68,2%), mentre il settore bonifiche dei siti contaminati (7.432 campioni pari al 15,3% - 99.724 parametri pari al 11,3%), appare quello che, a seguire, registra un elevato numero di campioni e parametri, in linea con l'incremento e la complessità di questo tipo di attività registrati negli ultimi anni.

Se si tiene conto dei campioni e dei parametri relativi, principalmente, alla matrice acqua a supporto della sanità (acque potabili, minerali, di piscina, di dialisi), agli alimenti e ai cosmetici, le prestazioni analitiche rese a favore della sanità costituiscono una parte rilevante della complessiva attività analitica di ARPAT.

#### Dal Catalogo dei Servizi alla definizione dei livelli qualitativi e quantitativi

Nell'ambito del "Piano di revisione organizzativa, strutturale e funzionale dell'Agenzia" è stato elaborato un "Catalogo dei servizi" che, sulla base di un censimento delle prestazioni dell'Agenzia, suddivise per settori di intervento e per categorie di attività, classifica i servizi secondo un duplice ordine di criteri:

1) In funzione dell'analisi normativa, in:

- a) “Istituzionali obbligatori”: servizi a carattere obbligatorio erogati in riferimento ai dettami normativi della L.61/94 o della LR 66/95, ovvero ai dettami normativi nazionali o regionali relativi a specifici settori di intervento (aria, rifiuti, risorsa idrica, VIA ecc.). Essi prevedono l’obbligo, per gli enti di amministrazione attiva, di avvalersi delle attività dell’Agenzia, ovvero la stabile erogazione degli stessi servizi da parte di ARPAT. L’obbligatorietà può essere riferita anche a specifici livelli quantitativi;
  - b) “Istituzionali a richiesta”: servizi a carattere non obbligatorio secondo i dettami normativi della L.61/94 e della LR 66/95, ovvero secondo i dettami normativi nazionali o regionali relativi a specifici settori di intervento (aria, rifiuti, risorsa idrica, VIA ecc.). Tali servizi sono erogati in riferimento a specifiche “richieste” degli enti titolari delle funzioni di amministrazione attiva che possono avvalersi delle attività dell’Agenzia.
  - c) “Facoltativi”: servizi afferenti alla protezione ambientale non rientranti tra quelli a carattere istituzionale, effettuabili nell’interesse e a favore di enti pubblici o soggetti privati nei limiti previsti dalla Legge istitutiva. Tali servizi sono erogati a titolo oneroso in riferimento a specifiche “domande”.
- 2) In funzione dell’analisi dell’importanza/essenzialità, in:
- a) “Essenziali”: servizi che presentano funzionalità diretta rispetto alla protezione ambientale o all’integrazione ambiente/salute;
  - b) “Utili da presidiare”: servizi che garantiscono un maggior presidio delle competenze, una maggiore visibilità territoriale e rappresentano utile supporto per una migliore risposta ai fini della protezione ambientale o dell’integrazione ambiente/salute”;
  - c) “Integrativi”: servizi che non presentando caratteristiche di funzionalità-utilità rispetto alla protezione ambientale o all’integrazione ambiente/salute, potrebbero essere svolti da altri enti pubblici e/o acquisiti in “service”.

La seguente matrice di sintesi riporta la risposta dell’Agenzia in termini di prestazioni globali svolte rispetto alla domanda censita nel Catalogo dei servizi.

<b>Attività svolte in funzione dell’analisi normativa e dell’importanza/essenzialità</b>			
	<i>Essenziali</i>	<i>Utili</i>	<i>Integrative</i>
Istituzionali obbligatorie	43,0%	7,0%	1,6%
Istituzionali non obbligatorie	35,1%	7,9%	1,9%
Facoltative	0,0%	1,6%	1,9%

Pur essendo competenza dello Stato fissare i livelli essenziali di prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale, da anni nel Sistema agenziale si riflette su questo tema con l’obiettivo di migliorare la capacità di rispondere in maniera organica alla crescente domanda di prestazioni ambientali.

La Regione Toscana ha dato mandato ad ARPAT di associare ad ognuna delle attività individuate specifici livelli quali/quantitativi e di elaborare una proposta che consenta poi di determinare i Livelli minimi di tutela ambientale (LETA) da garantire sul territorio regionale.

Tale proposta, in corso di definizione da parte di ARPAT, parte dall’analisi delle norme vigenti e dal numero di prestazioni richieste per singola tipologia di attività che, a sua volta, deriva dai fattori di pressione sul territorio e dalla frequenza dei controlli/monitoraggi/supporto tecnico previsti. Le normative nazionali e regionali non sempre però definiscono in maniera univoca i livelli di prestazione da erogare e, pertanto, la definizione dell’entità delle attività essenziali passa anche attraverso un’analisi sia di quanto viene fatto a livello nazionale dalle altre agenzie, che dall’esperienza acquisita nei dodici anni di vita dell’Agenzia. E’ del tutto evidente che laddove le proposte non si basano su una norma specifica necessitano di un ampio confronto.

Le prestazioni da erogare devono tener conto, inoltre, dell’impegno del personale necessario a garantirle e che tale impegno dipende sia dai tempi tecnici necessari, che dall’organizzazione interna che sta dietro alle singole attività. In tale condizione gli standard di servizio (ricavabili da dati di produttività e/o da analisi di processo produttivo o ancora da confronti con le altre agenzie) sono quindi soggetti a variazione via via che

viene a realizzarsi un cambiamento delle metodiche utilizzate, dell'organizzazione interna, della domanda di prestazione definita dalla normativa, del sentire dei cittadini e della politica rispetto ai problemi ambientali. Il Catalogo è quindi uno strumento vivo, continuamente da aggiornare, soggetto ad un ampio confronto soprattutto laddove porti alla definizione di livelli minimi da garantire. I Livelli minimi a loro volta hanno come conseguenza un dimensionamento del personale necessario a svolgere specifiche attività, ma devono comunque lasciare all'Agenzia la possibilità di raggiungere gli obiettivi della propria *mission* attraverso il complesso della propria azione.

## **La gestione della sostenibilità**

### **La politica QSA per la sostenibilità**

La manifestazione più diretta della consapevolezza e dell'impegno assunto sul piano strategico da ARPAT verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, è stata l'emanazione, nel 2006, della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro.

A tale politica si ispirano le scelte e i comportamenti di ARPAT, per la gestione e l'assicurazione della qualità dei prodotti e dei servizi forniti (Politica per la Qualità), per assicurare nel tempo il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali (Politica Ambientale) e per promuovere la salute, la sicurezza e il benessere organizzativo sul lavoro (Politica per la Sicurezza sul lavoro), con il fine di realizzare, mantenere e assicurare la propria capacità di soddisfare i bisogni di tutti i soggetti interessati (i cittadini, i clienti, il Sistema delle autonomie locali, la Regione, la comunità toscana e le singole comunità locali, il personale dell'Agenzia, i fornitori e i partner), comprese le generazioni future, interessate a poter fruire di quelle risorse ambientali che, attraverso la corretta gestione dei propri aspetti diretti e indiretti, ARPAT può contribuire a preservare.

Nel quadro delle finalità generali sopra enunciate, gli obiettivi che la Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza sul lavoro si prefigge di conseguire possono essere così sintetizzati:

- mantenimento della conformità a tutte le norme giuridiche applicabili e a tutte le altre prescrizioni sottoscritte dall'Agenzia, incluse quelle riguardanti i propri aspetti ambientali (diretti ed indiretti) e la tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro;
- costante applicazione dei principi di buona prassi professionale, in conformità allo stato disponibile delle conoscenze ed esperienze (stato dell'arte);
- creazione di valore per i cittadini, i clienti e i destinatari finali dei prodotti e dei servizi forniti, inclusa la tutela e la preservazione del valore attuale e futuro delle risorse naturali di cui essi intendono fruire;
- rapporto di alleanza e di reciproco beneficio con i clienti, i fornitori e le altre parti interessate, in vista di una crescita comune e con l'intento di influenzare i loro comportamenti verso una gestione più consapevole degli aspetti ambientali;
- miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi offerti, inclusa la progressiva riduzione e la possibile prevenzione dei relativi impatti ambientali (diretti ed indiretti) e dei rischi, anche attraverso l'innovazione e il confronto con il contesto istituzionale di riferimento;
- miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, finalizzato alla riduzione del numero di infortuni e malattie professionali e all'assicurazione del benessere lavorativo, nel pieno rispetto delle previsioni normative vigenti ed in particolare di quelle dettate dal D. Lgs. n. 626 del 1994 (ora D. Lgs. n. 81 del 2008);
- costante impegno teso alla misurazione, al monitoraggio e alla periodica valutazione delle proprie prestazioni negli ambiti della qualità, della sicurezza e dell'ambiente, attraverso la raccolta di dati e l'utilizzo di opportuni indicatori, al fine di alimentare il processo di programmazione e attuazione del miglioramento continuo;
- sviluppo delle risorse umane e strumentali, finalizzato al miglioramento continuo, anche tramite: qualificazione, formazione, motivazione ed incentivazione del personale, con valorizzazione delle doti e delle abilità dei singoli individui e della loro sensibilità nei confronti delle tematiche ambientali;
- costante applicazione di principi di "partecipazione" delle strutture e del personale ai processi decisionali interni all'Agenzia;

- creazione e mantenimento di efficaci canali di diffusione dell'informazione all'interno e all'esterno dell'Agenzia, anche con riferimento ai contenuti della presente Politica;
- conseguimento e mantenimento delle certificazioni volontarie, dei riconoscimenti, delle autorizzazioni e degli accreditamenti applicabili alle diverse attività svolte (prove, pareri e valutazioni tecniche, ispezioni), con l'impegno al rispetto dei requisiti applicabili.

Tali obiettivi generali si traducono in obiettivi particolari e specifici, assegnati alle funzioni competenti nell'ambito della pianificazione annuale.

### **L'impegno di ARPAT per le certificazioni ambientali e di qualità**

L'Agenzia è impegnata da alcuni anni a fare in modo che i processi necessari alla erogazione dei propri servizi siano gestiti in modo da soddisfare i bisogni attuali e futuri dei cittadini, delle altre amministrazioni pubbliche e di tutti i soggetti interessati, incluso il proprio personale.

È per questo che ARPAT ha deciso di realizzare, in modo integrato, sistemi di gestione per la Qualità (ISO 9001- ISO 17025), la Salute e la Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001) e l'Ambiente (ISO14001, Regolamento EMAS). I sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro costituiscono gli strumenti con i quali la direzione di ARPAT ha deciso di attuare gli indirizzi e gli obiettivi già definiti nella Politica integrata per la qualità, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro di ARPAT. Tali sistemi di gestione vengono da tempo sviluppati ed implementati in modo complementare, così da realizzare una loro progressiva integrazione.

### **Sistema di gestione per la qualità ISO 9001**

Per offrire una maggiore garanzia, l'Agenzia ha scelto di sottoporre il proprio Sistema di gestione per la qualità alla certificazione di conformità alla norma ISO 9001 da parte di un ente indipendente (CERMET). A conclusione di un percorso iniziato alla metà del 2000, si è giunti, nel dicembre 2002, alla certificazione di conformità ISO 9001:1994 del SGQ ARPAT-CEDIF, applicato alla progettazione e realizzazione di servizi di formazione, educazione ambientale, comunicazione e relazioni con il pubblico, documentazione e informazione in ambito ambientale, svolte presso il Settore tecnico CEDIF e presso i Dipartimenti/Servizi sub-provinciali. Nel dicembre del 2003, la certificazione è stata ottenuta rispetto alla nuova norma ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti", con la successiva estensione del campo di applicazione del SGQ e dello stesso scopo di certificazione alle attività di progettazione e realizzazione dei servizi di supporto tecnico alle amministrazioni pubbliche mediante emissione di pareri e valutazioni tecniche, secondo uno schema cosiddetto "multisito" esteso alla Direzione e ai Dipartimenti/Servizi sub-provinciali.

Il campo di applicazione del SGQ è attualmente in fase estensione al processo di controllo ambientale mediante ispezioni e al monitoraggio della qualità dell'aria, con la conseguente successiva integrazione dello scopo di certificazione.

### **Sistema di gestione per la qualità ISO 17025, applicato al processo di prova e misura**

L'Agenzia ha investito molto sulla competenza tecnica dei propri laboratori, che svolgono prove su varie matrici: acqua, alimenti, aria, terreno, rifiuti e campionamento e prove in campo per rumore, campi elettromagnetici e radioattività. Il programma di implementazione del Sistema di gestione per la qualità applicato all'attività di prova di laboratorio è iniziato nel 1998, con l'obiettivo prioritario di ottenere l'accreditamento delle prove di controllo su alimenti e bevande eseguite nei Dipartimenti provinciali di Arezzo, Firenze, Livorno e Lucca, come richiesto da una Direttiva europea. Tutti gli undici laboratori dell'Agenzia hanno ottenuto l'accreditamento SINAL (Sistema Nazionale Accreditamento dei Laboratori di prova), che riconosce, per le prove oggetto di accreditamento, la competenza tecnica del laboratorio e il suo operare in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura". Alcuni laboratori che eseguono prove su matrici alimentari e acque minerali sono inoltre riconosciuti da ISTISAN-ORL.

### **Sistema di gestione ambientale ISO 14001/EMAS**

Sulla scorta dell'esperienza già maturata con l'applicazione dei Sistemi di gestione per la qualità, ARPAT ha deciso di avviare un percorso verso la Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) di tutta l'Agenzia, raccogliendo la sfida lanciata dall'EMAS alle organizzazioni complesse poste a presidio e a garanzia della qualità dell'ambiente.

Il primo Dipartimento ARPAT che ha avviato questo processo è stato quello di Lucca, che il 26 luglio 2007 ha ottenuto la registrazione EMAS n. IT-000704 dal Comitato Ecolabel-Ecoaudit italiano, prima registrazione di un'Agenzia regionale per l'ambiente italiana. Alla fine del 2006 il Dipartimento aveva già ottenuto la certificazione di conformità alla norma ISO 14001:2004 e la convalida della Dichiarazione Ambientale da parte dell'ente di certificazione RINA.

All'inizio del 2007 anche il Dipartimento ARPAT di Prato ha avviato il processo per lo sviluppo di un sistema di gestione ambientale, in vista della sua successiva certificazione ISO 14001 e registrazione EMAS.

## DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

---

Se fino a qualche tempo fa il processo di riforma del settore pubblico si è prevalentemente ispirato ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, con la crisi della trasparenza, della comprensione e misurazione dei risultati, nonché della comunicazione dell'azione pubblica, la gestione responsabile ed il contemperamento degli interessi sono diventati due imperativi per qualunque ente pubblico.

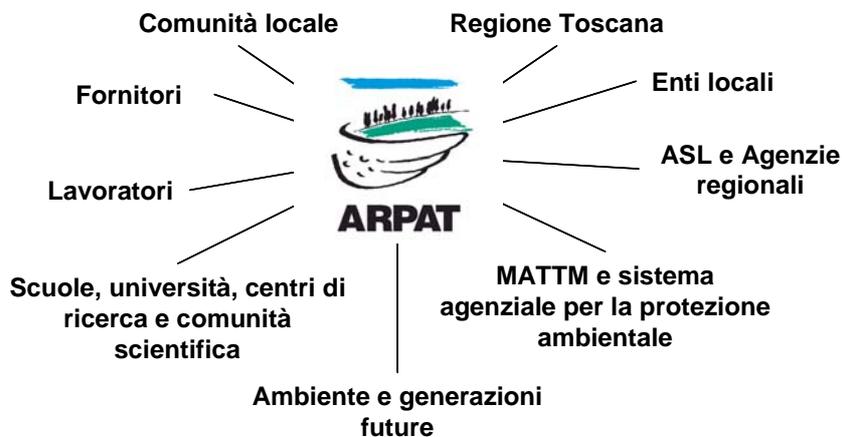
Ecco quindi che, nonostante la sua natura già pubblica, l'ente si sente richiedere, sempre più fortemente e da direzioni diverse, di dimostrare la propria affidabilità e sostenibilità, per ottenere la fiducia delle parti ed essere legittimato.

Tale accreditamento non può che derivare dalla comunicazione, che deve essere capace di esprimere - nei fatti e nel racconto - comportamenti idonei a soddisfare le aspettative legittime dei differenti interlocutori, interni ed esterni.

Il processo che ne deriva è una *compartecipazione responsabile*, che attraverso il contributo dei collaboratori interni e degli interlocutori esterni, concorre al miglioramento dell'azione pubblica. Internamente, attraverso la condivisione strategica, avvalendosi degli strumenti di comunicazione e formazione, riesce a contaminare verticalmente e trasversalmente tutta l'organizzazione. All'esterno coinvolgendo i diversi portatori di interesse persegue l'obiettivo comune di migliorare la qualità della vita.

### La mappa degli stakeholder

Con il termine *stakeholder* si indicano tutti quei soggetti che hanno un interesse nei confronti dell'Agenzia e che possono influenzarne l'attività o esserne influenzati, anche di riflesso. La nostra Agenzia, infatti, nello svolgimento delle sue molteplici attività, entra in contatto con una pluralità di soggetti portatori di interessi specifici.



### Regione Toscana

La Regione Toscana persegue, tramite ARPAT, gli obiettivi previsti dalla programmazione nazionale e regionale nel settore della protezione e dei controlli ambientali, definisce gli obiettivi generali delle attività di protezione e di controllo ambientale ed emana le direttive necessarie per lo svolgimento di tali attività da parte di ARPAT.

ARPAT riveste un ruolo strategico nell'attuazione del Piano Regionale di Azione Ambientale - PRAA per il perseguimento dello sviluppo sostenibile in Toscana.

Tenuto conto dei processi evolutivi intervenuti nelle politiche di protezione ambientale e di sviluppo sostenibile, gli indirizzi fondamentali evidenziati dal PRAA per lo svolgimento delle attività di ARPAT si riassumono in:

- razionalizzazione delle attività: la raccolta e l'organizzazione delle informazioni derivanti dal controllo e monitoraggio ambientale dovranno essere rivolte alla costruzione di un sistema conoscitivo a supporto delle politiche, ma anche alla qualificazione, razionalizzazione e ottimizzazione delle attività di ARPAT;

- riorganizzazione del controllo, inteso come vigilanza sui fattori di pressione e monitoraggio sullo stato delle componenti ambientali, secondo un'adeguata programmazione e pianificazione, in accordo con gli Enti istituzionali (Regione, Province, Comuni) e in base agli indirizzi e agli atti di pianificazione settoriale della Regione;
- supporto tecnico per la qualificazione delle risposte: le attività di supporto tecnico dovranno essere finalizzate all'emanazione di pareri istruttori relativi ad atti amministrativi nonché di pareri inerenti la formazioni di Piani, Programmi e istruttorie;
- conoscenza dell'ambiente per fare sistema: ARPAT dovrà perseguire la qualità del dato ambientale e la sua massima disponibilità e diffusione ai soggetti interessati;
- integrazione: i principi della trasversalità e dell'integrazione dell'azione di ARPAT dovranno acquisire sempre più peso sia nell'ambito della gestione dell'attività specifiche dell'Agenzia che delle relazioni esterne.

### **Enti Locali (Province, Comuni, Comunità montane)**

Gli Enti locali si avvalgono di ARPAT per lo svolgimento delle attività tecnico-scientifiche e analitiche finalizzate all'espletamento delle funzioni di programmazione e le funzioni amministrative di protezione e controllo in campo ambientale loro attribuite dalla normativa vigente.

ARPAT si relaziona agli Enti locali sulla base di un sistema di convenzioni annuali con le Province e convenzioni a specifico progetto con Comuni e Comunità montane.

Per garantire il coinvolgimento degli Enti locali o di loro rappresentanze e la loro partecipazione, la normativa prevede:

- la Conferenza regionale (art. 11 LR 66/95), composta dagli Assessori regionali all'Ambiente e alla Sanità e sicurezza sociale, dai Presidenti delle Province o da assessori da loro delegati, da tre membri designati dalla sezione regionale dell'A.N.C.I., e da un membro designato dalla sezione regionale dell'U.N.C.E.M., istituita al fine di ricercare la collaborazione delle Province e degli altri enti locali nella definizione degli obiettivi generali e delle direttive operative per lo svolgimento delle attività dell'Agenzia. Ha compiti di consulenza e di indirizzo che si esplicano mediante il rilascio di pareri;
- i Comitati provinciali (art. 17 LR 66/95), organismi consultivi operanti presso le Province e composti dal Dirigente responsabile del settore ambientale della Provincia, il Responsabile del Dipartimento provinciale ARPAT, dirigenti responsabili dei Dipartimenti di prevenzione delle Aziende sanitarie locali della Provincia. Ai fini della redazione del programma di attività dell'Agenzia, tali Comitati provinciali hanno il compito di avanzare proposte al Direttore generale ARPAT, relativamente ai bisogni dei rispettivi ambiti territoriali. Hanno altresì compiti di controllo sullo svolgimento delle attività programmate e sui risultati conseguiti;

In tema di Educazione Ambientale ARPAT è struttura di supporto Tecnico Organizzativo del Sistema Toscano e fa parte delle "cabine di regia" che supportano e indirizzano il "sistema " a livello regionale provinciale.

### **Aziende Sanitarie Locali e Agenzie regionali**

Da tempo l'Agenzia ha sviluppato e formalizzato una capacità di integrazione con le Strutture del Servizio sanitario regionale, con il Comando Carabinieri per la Tutela dell'Ambiente (ex NOE), con altre autorità ispettive (CCTA, CFS, ecc...), con altri enti che operano in/per la Regione Toscana (APET, ARRR, ARS, ARSIA, ARTEA, CSPO, IRPET, LaMMA, ecc..).

L'attività di prevenzione, vigilanza e controllo ambientale svolto da ARPAT è spesso funzionalmente contigua a quella di profilassi e prevenzione collettiva svolta dalle Aziende Sanitarie Locali.

ARPAT ha stipulato specifici accordi con le Aziende sanitarie al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze, razionalizzare per evitare duplicazioni, esercitare in modo integrato le attività di controllo ambientale e di prevenzione collettiva che rivestano valenza sia ambientale che sanitaria. Le Aziende sanitarie ricevono anche supporto tecnico-scientifico dall'ARPA per l'espletamento delle attività connesse alle funzioni di prevenzione collettiva cui sono deputate.

Altre collaborazioni con enti regionali sono state attivate e sono in corso di sviluppo, nella logica dell'integrazione e delle sinergie in tema di ricerca, raccolta elaborazione e scambio di dati e informazioni, nonché di approccio comune e di ricerca di soluzioni ai problemi ambientali. In particolare, l'Agenzia è impegnata a far crescere l'azione comune con APET, IRPET, CSPO, ARS, ARSIA, LAMMA ecc.

In particolare, ARPAT collabora con ARS (Agenzia Regionale di Sanità) e le aziende sanitarie locali mediante:

- a) svolgimento di attività e ricerche congiunte nel campo dell'epidemiologia ambientale;
- b) svolgimento di attività integrate di comunicazione del rischio ambientale e sanitario;
- c) valutazione dei dati ambientali con valenza sanitaria, adozione di provvedimenti concordati per la tutela della salute pubblica in conseguenza di eventi calamitosi ambientali e collaborazione su progetti di ricerca finalizzata di interesse sanitario e ambientale;
- d) elaborazione di profili di rischio integrati dei diversi comparti produttivi presenti sul territorio regionale, in funzione della protezione della salute degli addetti e della popolazione, nonché della protezione dell'ambiente;
- e) sviluppo della rete dei Laboratori di Sanità Pubblica di area vasta, con funzioni di supporto per quanto riguarda azioni di prevenzione sull'ambiente di vita e di lavoro;
- f) sviluppo della funzione tecnica di supporto per una politica integrata del territorio con finalità di salvaguardia dell'ambiente e della salute, nell'ambito delle comunità locali a livello di zona - distretto, e, laddove esistano, delle Società della Salute;
- g) pieno inserimento degli interventi di prevenzione e di salvaguardia dell'ambiente nell'insieme delle politiche finalizzate per obiettivi di salute a livello locale, attraverso Piani integrati di salute interagenti con gli strumenti di programmazione concertata regionale e comunitaria;
- h) integrazione funzionale ai fini della programmazione e lo svolgimento di iniziative formative ed educative sui temi della salute e dell'ambiente.

Con Decisione n. 10 del 11.09.2006 la Giunta Regionale ha promosso uno specifico percorso di "integrazione tra le politiche Ambientali e le Politiche per il diritto alla salute", di cui è parte ARPAT. "Ambiente e salute" rappresenta un'area di azione prioritaria del Piano Regionale di Azione Ambientale 2007-2010 ed è rivolta a ridurre la percentuale di popolazione regionale esposta all'inquinamento atmosferico e acustico, agli impatti dei pesticidi e delle sostanze chimiche pericolose.

Anche nel 2007, promosse dalle competenti Direzioni Generali per l'ambiente e la salute, si sono sviluppate esperienze di integrazione, secondo i principi prima indicati, da confermare e consolidare nei prossimi anni, come approccio non più casuale e settoriale, ma sistematico.

A livello locale, si riconferma l'importanza della partecipazione di ARPAT ai processi di definizione/attuazione/valutazione dei Piani integrati di salute, nonché alla definizione delle strategie integrate promosse dalle Società della salute.

### **Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare e Sistema agenziale per la protezione ambientale**

L'istituzione del Sistema delle Agenzie ambientali ad opera della L. 61/94, ha rappresentato un momento significativo nel processo di sviluppo e consolidamento delle politiche di protezione dell'ambiente in Italia.

Sul piano istituzionale, la riforma ha definito un sistema complesso di organismi (le agenzie) caratterizzato da una struttura nazionale (APAT<sup>1</sup>) e da strutture regionali e delle province autonome (ARPA/APPa). APAT opera sulla base di un programma triennale, aggiornato annualmente, che determina obiettivi, priorità e risorse, in attuazione delle direttive del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM).

Si tratta, sia a livello centrale che periferico, di figure organizzative che si caratterizzano per l'alto profilo di specializzazione tecnica e per l'autonomia dagli organi di amministrazione attiva (modello agenziale).

A livello di relazioni, all'interno del Sistema agenziale vige un modello non gerarchico, ma basato sulla cooperazione e sulla sussidiarietà. Per questo motivo, ad APAT è affidato un ruolo di indirizzo e di coordinamento tecnico nei confronti delle Agenzie regionali e provinciali finalizzato ad assicurare un livello omogeneo, sul piano nazionale, delle metodologie operative per l'esercizio delle attività tecniche di protezione ambientale. L'obiettivo della promozione di uno sviluppo coordinato del sistema nazionale dei controlli ambientali è anche alla base della istituzione, in seno ad APAT, del Consiglio federale delle Agenzie ambientali, quale organismo partecipativo delle ARPA/APPa, con funzioni consultive e di proposta.

---

<sup>1</sup> Nell'agosto 2008 la Legge n.133 ha istituito l'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA), con contestuale soppressione di APAT, ma senza l'introduzione di norme legate ad aspetti di sistema rispetto al ruolo ed ai rapporti con le ARPA/APPa.

Oggi il sistema non solo è completo e operativo ed ha acquisito professionalità e competenza, conoscenza del territorio e delle problematiche ambientali, nonché consapevolezza del proprio ruolo istituzionale, ma vive altresì un momento cruciale di evoluzione quanto a organizzazione e funzionamento. Ciò che ha garantito nel tempo il consolidamento del Sistema agenziale è stato anche l'instaurarsi di rapporti cooperativi e di "sistema" tra le Agenzie.

Alla fine degli anni '90 è nata ASSoArpa, l'Associazione delle Agenzie regionali e provinciali per la protezione ambientale, con lo scopo di realizzare elevati livelli di integrazione e di sviluppo, e quindi di continuo miglioramento, delle politiche delle Agenzie regionali e provinciali nelle materie di competenza, con attenzione ai sistemi di finanziamento, all'organizzazione del lavoro, allo sviluppo delle risorse umane, alla gestione dei rapporti di lavoro e delle relazioni sindacali.

Gli obiettivi di AssoArpa sono sviluppati in stretta coerenza e integrazione con gli obiettivi dell'Agenzia nazionale.

L'associazione intende contribuire al consolidamento del ruolo e alla crescita di un sistema agenziale caratterizzato da terzietà, autonomia scientifica, gestionale e programmatica, omogeneità, alta qualità e capacità di intervento sul piano tecnico scientifico, nonché da multireferenzialità. Ciò significa contribuire ad una equa tutela dei diritti di tutti i cittadini ad un ambiente salubre.

Da ottobre 2007 è presidente di AssoArpa Sonia Cantoni, Direttore generale di ARPAT.

### **Scuole, Università, Centri di ricerca e Comunità scientifica**

ARPAT, tramite l'Articolazione funzionale "Educazione ambientale", struttura di Supporto Tecnico Organizzativo del Sistema Toscano di EA, lavora e collabora con gli insegnanti e gli alunni di numerosi istituti scolastici toscani all'interno del "Sistema formativo integrato per il Diritto all'apprendimento per tutto l'arco della vita", che la LR 32/02 ha disegnato e successivamente confermato con i Piani di Indirizzo Generali e Integrati. L'obiettivo è quello di un collegamento stretto ai Piani e programmi delle politiche ambientali, con particolare riferimento al PRAA 2007-2010.

La scuola è infatti uno dei destinatari e uno dei protagonisti delle iniziative di educazione ambientale, in quanto attore consapevole dei processi di sviluppo locale e, nello specifico, strumento di conoscenza del territorio e delle risorse che questo può offrire.

ARPAT ha attivato negli anni numerose forme di collaborazione con il sistema universitario/dei centri di ricerca. I rapporti con tali enti sono stati perlopiù regolati sulla base di accordi e/o protocolli d'intesa. ARPAT, infatti, non svolge direttamente attività di ricerca, ma ha orientato la sua attività a costituire rapporti stabili di collaborazione con il sistema universitario/dei centri di ricerca, finalizzati alla produzione integrata di conoscenza.

L'Agenzia tiene rapporti costanti con le Università in merito alle tecniche di monitoraggio e di modellistica adottate nelle proprie attività di rilevazione e per la costruzione dei quadri conoscitivi. Molte sono già le collaborazioni in atto soprattutto con le Università toscane ed istituti del CNR delle sedi di Pisa, Firenze e Siena.

L'Agenzia partecipa inoltre a progetti di ricerca e sperimentazione supportati da finanziamenti comunitari, nonché allo sviluppo di una serie di attività di promozione, diffusione e supporto operativo di altri enti competenti nella materia dell'ecogestione.

Le più importanti collaborazioni di ARPAT con le Università toscane sono:

- Scuola Superiore di Studi Sant'Anna  
Master in Gestione Globale dell'Ambiente. A.A. 2005/2006  
Ruolo di ARPAT: Partecipazione alla Commissione didattica del Master e docenza
- Università degli Studi di Pisa, Facoltà di Lettere  
Master Comunicazione Ambientale. A.A. 2005/2006  
Scuola EMAS SE-RA  
Ruolo di ARPAT: Partecipazione al Comitato Scientifico e docenza
- Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria  
Corso di Laurea in Ingegneria per l'Ambiente e il Territorio.

Modulo Professionalizzante “Tecnico esperto in trattamento, recupero e gestione rifiuti” e “Tecnico esperto in misure fluviali e costiere” - A.A. 2005/2006

Ruolo di ARPAT: docenza, tutoraggio e gestione fase di follow up

- Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Architettura, sede di Empoli  
Corso di Laurea in Urbanistica e Pianificazione Territoriale e Ambientale  
Ruolo di ARPAT: Partecipazione al Comitato di Indirizzo
- Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Agraria Dipartimento di Ingegneria Agraria e Forestale (DIAF)  
Master I° livello, Difesa Interdisciplinare dell’Ambiente e Manutenzione del Territorio (DIAMante)  
Ruolo di ARPAT: Partecipazione alla Commissione didattica e docenza
- Università degli Studi di Siena, Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo  
Cattedra di Geografia – O.A.S.S.S.  
Master I° livello “Tecniche di partecipazione, mediazione, facilitazione e progettazione per lo sviluppo e la valorizzazione del territorio”  
Ruolo di ARPAT: Docenza e ospitalità per stage

Un’altra forma di relazione con il mondo universitario sono i tirocini formativi che possono essere effettuati da studenti e laureati nell’ambito di specifiche convenzioni. Nel caso di enti convenzionati il tirocinio del singolo studente si perfeziona con la compilazione di un progetto formativo e di orientamento. Fuori dalle convenzioni di cui sopra sono possibili tirocini volontari a titolo personale.

### **I lavoratori**

Il personale di ARPAT esprime il valore intrinseco dell’Agenzia. Tutti i lavoratori sono chiamati a svolgere il proprio compito con competenza, professionalità e capacità di relazione, caratteristiche che l’Agenzia valorizza e fa crescere con un costante impegno formativo.

I sindacati si interfacciano con l’Agenzia principalmente per mezzo di rappresentanti eletti tra il personale che, oltre a portare all’attenzione della Direzione le istanze e gli interessi raccolti tra i lavoratori, propongono allo stesso vertice possibili linee di indirizzo al fine di garantire il rispetto dei diritti acquisiti dai soggetti da essi rappresentati.

### **I fornitori**

In quanto ente di diritto pubblico, ARPAT si attiene in materia di acquisti agli strumenti previsti dalla legislazione vigente (aste pubbliche, trattative private, acquisti in economia, etc.).

ARPAT gestisce i propri appalti di lavori, forniture e servizi nel rispetto dei principi del Trattato dell’Unione Europea, di quelli relativi alla libertà di stabilimento, di circolazione delle merci e di prestazione di servizi, nonché ai principi di parità di trattamento, non discriminazione, riconoscimento reciproco, proporzionalità e trasparenza.

ARPAT considera le attività relative al proprio approvvigionamento uno strumento destinato a favorire la creazione di valore economico e sociale e a rispondere ai bisogni dell’intera collettività.

### **La comunità locale (cittadini, associazioni, imprese, ecc.)**

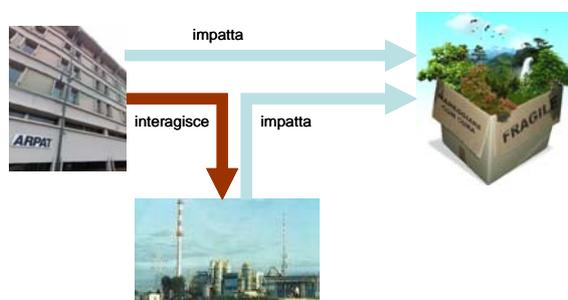
Le Agenzie ambientali trovano le loro radici nell’istanza avanzata dai cittadini alle istituzioni di dare vita ad un soggetto dedicato alla tutela, alla supervisione e controllo ambientale (referendum dell’aprile 1993). I cittadini sono quindi i destinatari, a volte diretti, spesso indiretti, dell’azione di prevenzione e protezione ambientale svolta da ARPAT nell’ottica della partecipazione e dell’utilità pubblica. A questi ARPAT si rivolge fornendo servizi informativi e formativi.

Il rapporto tra ARPAT e le associazioni ambientaliste origina già ai tempi dell’iter formativo della legge istitutiva dell’Agenzia stessa alla cui redazione le associazioni apportano un contributo non indifferente. Successivamente si è articolata una fitta rete di collaborazioni con le singole associazioni tanto sulle tematiche ambientali generali quanto su quelle a carattere locale.

## L'ambiente e le generazioni future

La tutela ambientale e la sostenibilità dello sviluppo costituiscono i principi alla base dell'azione di ARPAT che in virtù del proprio mandato istituzionale deve necessariamente individuare nell'ambiente il suo stakeholder di riferimento.

La relazione fra ARPAT e l'ambiente assume quindi un duplice aspetto: da una parte l'Agenzia interagisce con i soggetti che poi impattano sull'ambiente, dall'altra ha un impatto ambientale diretto che deriva da tutte le attività necessarie al suo funzionamento.



## La iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento

L'impegno di ARPAT per lo sviluppo delle iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento degli stakeholder è stato significativo per tutto il 2007 e tende a diventare sempre più un elemento strutturale dell'azione dell'Agenzia.

La tabella che segue riassume gli argomenti chiave e le principali iniziative di coinvolgimento dei diversi stakeholder dell'Agenzia.

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative d'ascolto, dialogo e coinvolgimento
Regione Toscana		Attuazione del PRAA Integrazione ambiente – salute Supportare le politiche di sviluppo sostenibile Definizione dei LETA (livelli essenziali di tutela ambientale)	Conferenza regionale
Enti locali	Province Comuni Comunità montane	Qualità del servizio, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione	Conferenza regionale Customer satisfaction
Aziende sanitarie	ASL	Qualità del servizio, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione Integrazione ambiente – salute	Customer satisfaction
Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e sistema delle agenzie ambientali	MATTM ARPA/APPA ISPRA	Coordinamento delle azioni di protezione ambientale	AssoArpa
Scuole, Università, Centri di ricerca, comunità scientifica		Collaborazione scientifica, innovazione	Educazione ambientale

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative d'ascolto, dialogo e coinvolgimento
Lavoratori	Lavoratori dipendenti Rappresentanze sindacali	Formazione, valorizzazione, conciliazione vita/lavoro, sicurezza, comunicazione interna	Incontri di presentazione del bilancio di sostenibilità Gruppi di lavoro sul tema della riorganizzazione
Fornitori	Fornitori di beni, servizi e lavori	Condizioni negoziali, tempi di pagamento	
Comunità locale	Cittadini Enti e associazioni Imprese Media	Comunicazione trasparente Qualità e affidabilità del servizio, sicurezza	Customer satisfaction Conferenza permanente per la partecipazione sociale ARPAT Porte aperte
Ambiente e generazioni future		Efficacia del servizio di protezione ambientale, controlli, monitoraggio sullo stato dell'ambiente Riduzione degli impatti	Educazione ambientale Iniziativa e politiche di riduzione degli impatti e protezione ambientale

Di seguito sono dettagliate le iniziative più significative che nel 2007 hanno coinvolto le diverse categorie di stakeholder.

### Customer satisfaction

Coerentemente con la propria certificazione di qualità ISO 9001, ARPAT tiene costantemente sotto osservazione la soddisfazione dei propri clienti. In tale ambito l'Agenzia ha affidato, nel corso del 2007, alla "Fondazione Sistema toscano" l'effettuazione di una specifica indagine di "Customer satisfaction". Il progetto è stato realizzato attraverso una serie di attività diverse aventi come obiettivo comune l'analisi dei livelli di qualità dei servizi offerti da ARPAT alle varie realtà del territorio regionale, siano essi clienti o attori istituzionali (Regione, Province, Comuni, ASL, altri) che attori privati (Aziende e associazioni in genere). In particolare, data la complessità e la varietà delle attività sviluppate da ARPAT e la molteplicità dei servizi erogati al territorio, si è scelto di utilizzare il modello teorico denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze del caso. Si è deciso di usare quindi un modello che, pur modificato secondo le specifiche realtà di ARPAT, avesse una sua valenza scientifica e metodologica. Ciò ha consentito, alla conclusione delle attività, non solo una "lettura" di risultato a breve termine ma anche la costruzione di una struttura di monitoraggio e valutazione riutilizzabile periodicamente nel tempo. Dati gli obiettivi dell'indagine, le caratteristiche peculiari dei servizi di ARPAT e gli assetti tecnologici di Fondazione Sistema Toscana, sono stati utilizzati i seguenti piani di rilevazione:

- Indagine qualitativa (preliminare) svolta per la verifica degli indicatori sviluppati e per una verifica della struttura degli strumenti di rilevazione progettati con il coinvolgimento di 11 testimoni privilegiati che sono stati indicati direttamente da ARPAT.
- Indagine quantitativa via CATI (Computer Aided Telephonic Interview ) mediante un questionario strutturato proposto da intervistatrici telefoniche professioniste ad un campione definito, di Enti Pubblici, di circa 350 casi.
- Indagine quantitativa via web e mail per le Aziende private clienti di ARPAT mediante un questionario strutturato proposto dal portale intoscana.it e, in piccola parte, da intervistatrici telefoniche professioniste; complessivamente sono stati trattati circa 95 casi a partire da una rubrica clienti di circa 300 soggetti indicati da ARPAT.

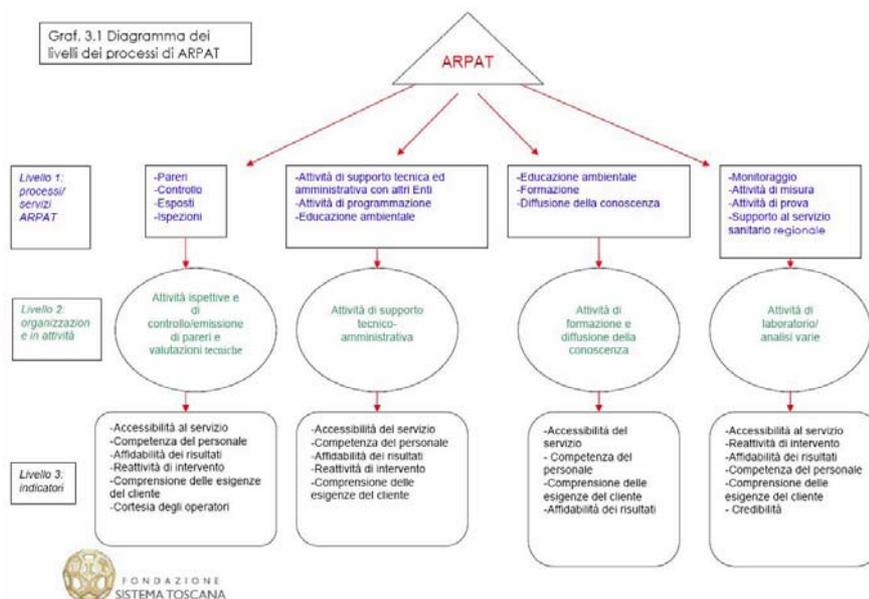
### La mappa degli indicatori

L'analisi di Customer Satisfaction per ARPAT nasce dall'esigenza di conoscere e valutare il livello di soddisfazione dei "clienti" di ARPAT, nel modo più oggettivo e rappresentativo possibile. Oltre a ciò sono definibili altri obiettivi:

- definire gli elementi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione
- ottenere un quadro complessivo della soddisfazione dei clienti – misurare il trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto alla rilevazione precedente

- rafforzare la comunicazione verso i “clienti”
- rilevare le criticità ed i punti di forza dell’Agenzia.

Per arrivare a tali valutazioni è stato applicato il modello SERVQUAL, individuando gli indicatori utili alla ricerca, tra tutti quelli proposti dal metodo, grazie alla conoscenza dei processi/servizi svolti dall’Agenzia. Essendo il modello SERVQUAL di carattere generico, è stato necessario il suo “adattamento” al caso specifico, e cioè ai processi/servizi svolti da ARPAT.



Il diagramma mostra come i numerosi processi di ARPAT sono stati raggruppati in 4 sezioni, sulla base della natura del servizio, con i relativi indicatori del modello SERVQUAL. Gli indicatori compaiono nel questionario adattati al settore al quale appartengono, questo per avvicinare ulteriormente il modello generico al caso specifico. Alcuni indicatori, come ad esempio la credibilità, la comunicazione, sono presenti nelle domande generiche alla fine o all’inizio del questionario, e possono comparire, come già detto, in forme diverse.

### L’indagine qualitativa

L’analisi qualitativa, prevista dal progetto di ricerca, si è concretizzata tramite la realizzazione di interviste a testimoni privilegiati, che hanno consentito, da un lato, di verificare la validità dei temi inerenti alla valutazione del livello di soddisfazione dei clienti/utenti, con l’obiettivo di inserirli nel questionario, e dall’altro, di evidenziare particolari aspetti che non emergono dall’analisi statistica e quantitativa. Dall’analisi di contenuto effettuata sulle interviste così raccolte, si è avuto la conferma della validità degli indicatori, ottenuti a partire dal modello SERVQUAL, che è così risultato esaustivo e quindi idoneo per la valutazione del livello di soddisfazione dei clienti/utenti dell’Agenzia.

Sulla base di questa considerazione è stato successivamente costruito un questionario ad hoc, che è stato utilizzato via CATI nella fase successiva del progetto di ricerca. L’indagine qualitativa ha però trattato anche temi di natura qualitativa, tesi più a aumentare i livelli di conoscenza del gruppo di ricerca rispetto alle problematiche di ARPAT con un particolare focus sui servizi erogati, sul contatto con il cliente/utente, sul suo posizionamento di mercato, sul ruolo istituzionale, ecc. Particolarmente interessante e degna di nota in questa fase è la profonda diversità di approccio tra testimoni appartenenti alle diverse categorie prese in considerazione (Enti Locali; Agenzie Regionali per la Protezione dell’Ambiente; Ministero dell’Ambiente; Aziende private toscane di grandi dimensioni, aventi problematiche ambientali).

L’indagine qualitativa, oltre a confermare in gran parte le logiche di ispirazione del progetto e le modalità operative prescelte, ha fatto emergere alcuni stimoli interessanti. In primo luogo, infatti, da quest’ultima si può verificare come i tempi di risposta, percepiti come troppo lunghi, costituiscano un elemento che accomuna gli intervistati e che rappresenta un sentimento comune alla maggior parte delle persone sentite. L’importanza attribuita alla lentezza dei tempi di risposta può essere giustificata dagli effetti che questi hanno sulla “fluidità” degli stessi processi. Questa osservazione è riconducibile ad un’altra fatta dagli intervistati, che consiste nella carenza di personale tecnico operativo, altrettanto numerose, infatti, sono state

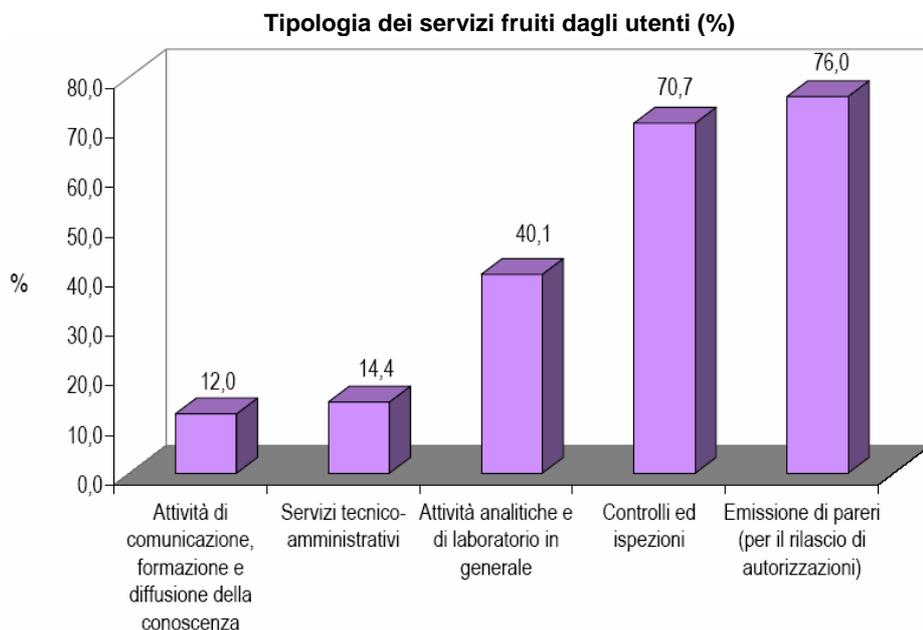
le interviste nelle quali è emerso questo problema. Altro elemento che accomuna gli intervistati è l'elevato riconoscimento della "credibilità" che ARPAT riceve, questo può essere determinato dall'attendibilità indiscussa dei suoi risultati. Degna di attenzione è la percezione di "controllore" riconosciuta in ARPAT, riconducibile al ruolo istituzionale che emerge dalle interviste condotte, nelle quali viene attribuito all'Agenzia il compito di monitorare l'ambiente, percepito come impegno molto importante. Risulta altresì che il personale ha una buona preparazione, da cui dipende l'attendibilità dei risultati, ma che può ulteriormente "specializzarsi" in quei processi più frequenti sul territorio, da questo si capisce come sia noto ed importante per gli intervistati il legame tra l'Agenzia ed il territorio.

### L'indagine quantitativa

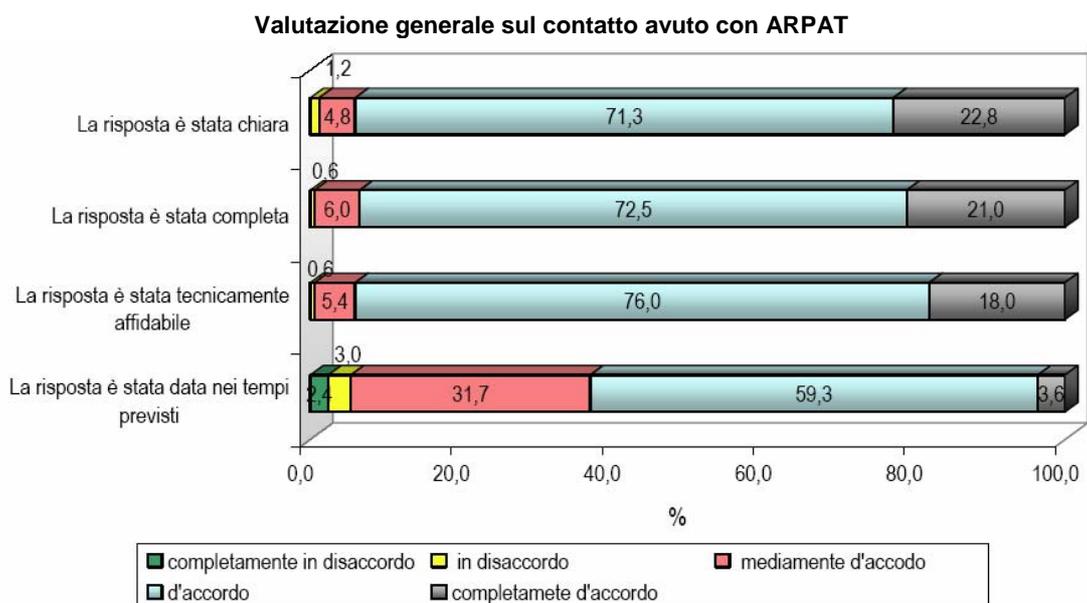
E' stata quindi realizzata una indagine telefonica su un campione selezionato da una popolazione di riferimento definita con ARPAT. La popolazione di interesse per ARPAT raccoglieva tutti gli utenti/clienti potenziali di ARPAT. Il campione individuato con una opportuna stratificazione (vedi rapporto integrale) era composto di 347 casi così costituito: L'indagine CATI relativa agli Enti, fa emergere per quanto riguarda la parte "generale", l'esistenza di due blocchi distinti: i clienti "affezionati" che hanno contatti frequentissimi con ARPAT e i clienti "sporadici" ovvero coloro che solo occasionalmente hanno motivo di contatto con ARPAT. Per quanto riguarda l'aspetto della frequenza di contatto c'è da sottolineare che la parte che risponde "mai" (pari al 33,5%) è quasi completamente composta da associazioni territoriali con sedi periferiche (ad es. WWF di Grosseto) che pur facendo parte del campione, non avendo avuto fisicamente alcuna esperienza con ARPAT negli ultimi due anni, non hanno potuto partecipare attivamente alla rilevazione (intervista conclusa). Spesso si tratta di sedi locali poco coinvolte.

Composizione del campione	
Ente	N° casi
Comuni	140
Province	40
Regione	28
ASL	10
ATO	7
Ente Parco	7
Comunità montana	20
Associazioni	70
Forze dell'ordine	25

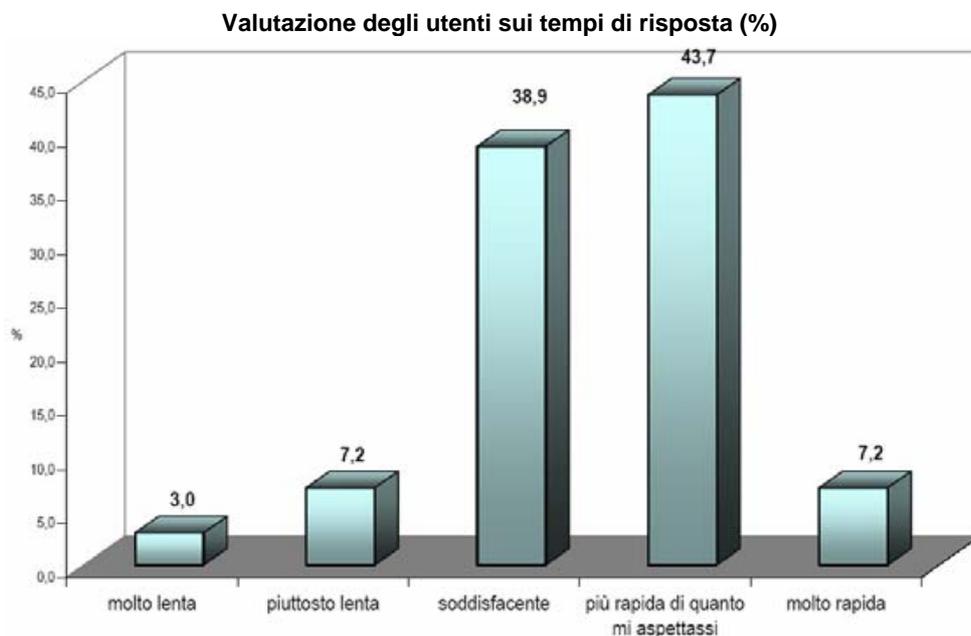
Per quanto invece riguarda la tipologia dei servizi fruiti dagli utenti, si comprende bene che la attività di controllo e di emissione pareri siano con il loro complessivo dato il vero "core Business" dell'Agenzia, perlomeno per quanto riguarda la "penetrazione" di mercato.



Ottima la valutazione generale della risposta “tipo” di ARPAT per quanto riguarda chiarezza, completezza e affidabilità tecnica.

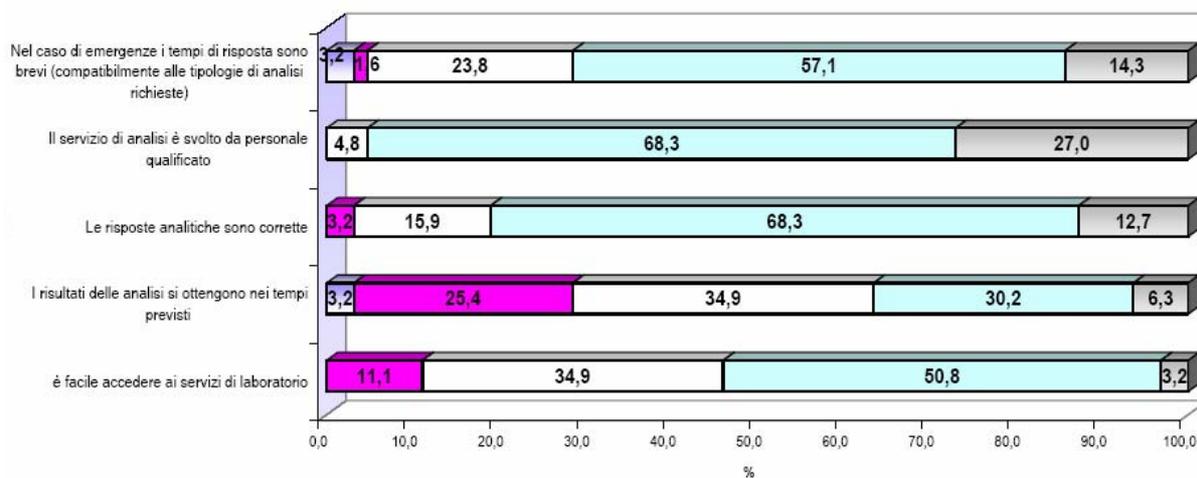


Sempre positiva la percezione del rispetto dei tempi seppur più misurata. Sempre sui tempi di risposta, si evidenziano (vedi grafico seguente) due popolazioni divise, presumibilmente collegabili alla natura del servizio richiesto, l'una dichiara essenzialmente una soddisfazione sui tempi mentre l'altra popolazione addirittura viene, in un certo senso “colpita” dalla rapidità di risposta.



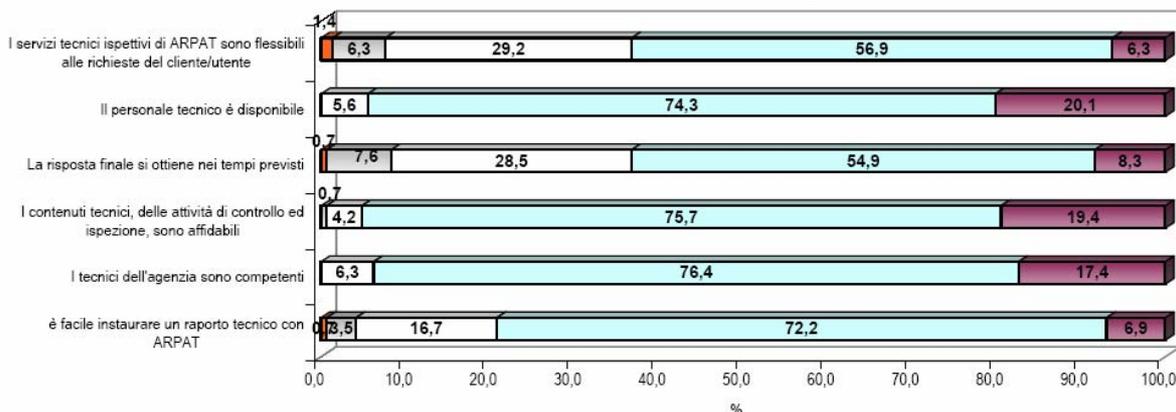
Sulle valutazioni sui singoli processi di ARPAT possiamo dire, senza ombra di dubbio, che le valutazioni sono tutte positive e senza molti aspetti critici. Nel dettaglio, sulle attività dei laboratori la qualifica professionale del personale coinvolto, la velocità di risposta in temi di emergenza e la correttezza delle risposte fornite (Grafico n. 7.2.2) sono i punti forti del servizio, mentre tempi ed accessibilità ai servizi risultano, sempre in un quadro di positività generale, meno valorizzati.

**Distribuzione % delle valutazioni sulle attività di laboratorio**



Sulle attività ispettive e di controllo la valutazione ottima invece invade le aree della disponibilità del personale, dell'affidabilità del servizio, della competenza e, particolare aspetto, della facilità di relazione con i tecnici.

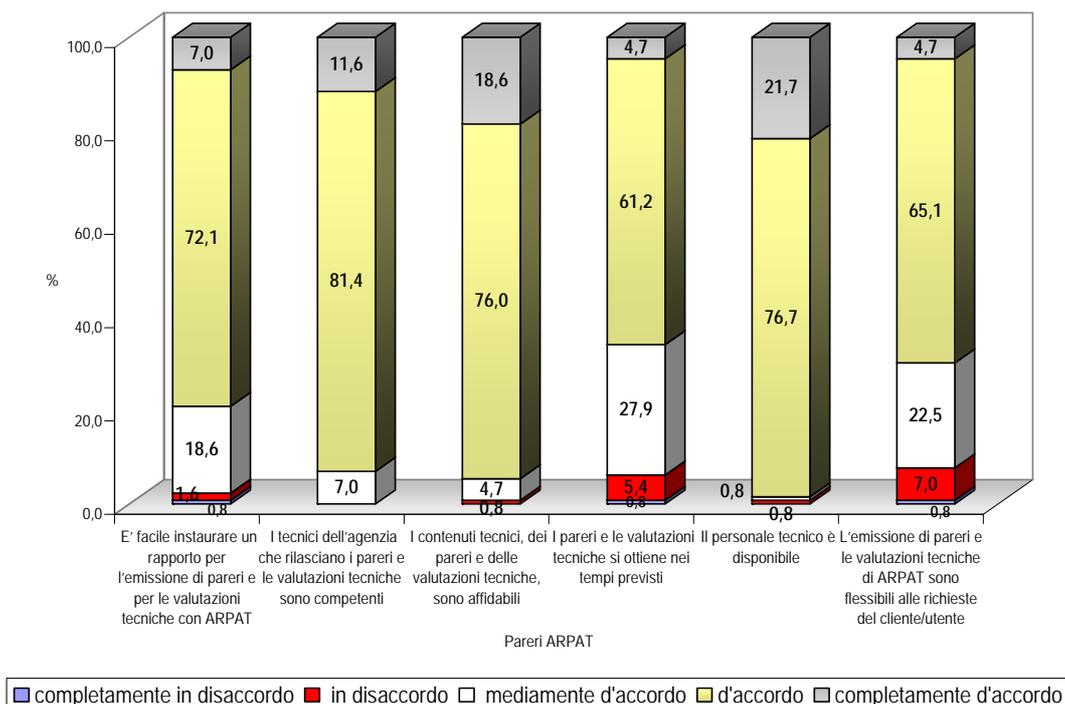
**Distribuzione % delle valutazioni sulle attività tecniche, ispettive e di controllo**



completamente in disaccordo 
  in disaccordo 
  mediamente d'accordo 
  d'accordo 
  completamente d'accordo

Sempre in chiave molto positiva è da leggersi il grafico seguente dove il servizio “best seller” per ARPAT ovvero l’emissione di pareri e valutazioni tecniche viene percepito come di grande qualità in genere. In questo caso presumibilmente conta la composizione del campione che conta in grande numero la presenza di Enti che “chiedono” il parere e non piuttosto chi lo “subisce”.

### Valutazioni sull'emissione di pareri e valutazioni tecniche



Per quanto invece riguarda le attività di informazione e diffusione della conoscenza, ovvero dal sito web alle pubblicazioni, ecc., i risultati dichiarano una buona valutazione generale pur con alcune riserve sul tema della accessibilità (presumibilmente parliamo in questo caso di formazione/o pubblicazioni), mentre altresì da studiare approfonditamente è il dato della presenza ARPAT sul web.

#### Indagine quantitativa via Web

Il gruppo di ricerca ha condotto questa seconda fase del progetto pubblicando sul Portale intoscana.it della Fondazione Sistema Toscana, il questionario già somministrato agli Enti pubblici e modificato negli aspetti più consoni alla rilevazione sulle aziende. La compilazione del questionario online è stata preceduta da una e-mail di preavviso nella quale le aziende venivano invitate a collegarsi al sito per la autosomministrazione del questionario. Dalla parte generale del questionario rivolto alle aziende si osserva che sono, per la maggior parte dei casi, di piccole o medie dimensioni, questo rispecchia la realtà delle aziende presenti nella Regione Toscana. Tra le aziende sentite il 90% hanno avuto contatti con l'Agenzia negli ultimi due anni, ad indicare la forte "presenza" di ARPAT tra le aziende; tanto è vero che la metà delle imprese coinvolte sono oggetto di particolare normativa ambientale e quindi più soggette all'attenzione dell'Agenzia.

#### La Conferenza permanente per la partecipazione sociale

L'idea della "Conferenza permanente per la partecipazione sociale" nasce dal fatto che la legge istitutiva dell'Agenzia prevede che quando si adotta un atto significativo per la vita dell'Agenzia venga attivato un confronto preliminare con soggetti istituzionali e non istituzionali a livello locale e regionale. Nel 2006 la Direzione di ARPAT ha costituito la suddetta Conferenza quale strumento per la riflessione e la condivisione con i diversi portatori di interesse, con l'intento specifico di:

- realizzare un confronto costante con gli interlocutori sociali interessati allo stato delle conoscenze sulle principali tematiche ambientali, in rapporto alla "domanda" di conoscenza espressa dalla comunità toscana e dialogando con gli altri soggetti tecnici produttori e detentori di informazioni in campo ambientale;
- analizzare i punti di forza e le criticità (anche economiche) relative alle modalità di acquisizione, elaborazione e di messa a disposizione delle informazioni ambientali;
- predisporre e verificare in corso d'opera, secondo modalità partecipative, i programmi di attività dell'Agenzia;
- delineare la necessità di ulteriori approfondimenti e/o stabilire relazioni e azioni programmatiche a seguire, con gli attori non istituzionali strategici nel sistema regionale.

### **L'esperienza del 2006-2007**

Tra ottobre 2006 e febbraio 2007 ARPAT ha promosso alcuni incontri di approfondimento sullo stato delle conoscenze delle principali tematiche che caratterizzano l'attività dell'Agenzia, con specifica attenzione alla "domanda" di conoscenza che emerge dalla comunità toscana e agli aspetti connessi alle modalità di acquisizione, elaborazione e messa a disposizione delle informazioni ambientali. Durante i suddetti incontri è stato analizzato lo stato delle conoscenze, con i relativi punti di forza e di debolezza, delle matrici ambientali:

- Acque interne e marino costiere (24/10/2006)
- Aria (7/11/2006)
- Suolo (21/11/2006)
- Rifiuti (5/12/2006)
- Agenti fisici (9/1/2007)

I coordinatori delle Commissioni tecniche permanenti insieme al personale del SIRA hanno introdotto i lavori riassumendo lo stato delle conoscenze della matrice interessata, lasciando poi la parola agli intervenuti rappresentanti di Agenzie regionali, organizzazioni sindacali, associazioni ambientaliste, associazioni imprenditoriali e associazioni dei consumatori, ordini professionali.

### **Il progetto per il 2008**

I partecipanti alla Conferenza ex art. 16 L.R. 66/95 hanno congiuntamente richiesto alla Direzione di ARPAT di prevedere momenti di confronto più continuativi per essere realmente parte attiva e costante nella vita dell'Agenzia. Alla luce anche di questa importante richiesta, è intenzione dell'Agenzia riprendere i lavori della "Conferenza permanente", attraverso appuntamenti periodici e seminari/iniziative aperte al pubblico, da organizzare in collaborazione con le Associazioni ambientaliste e con gli altri interlocutori non istituzionali.

Possibili temi degli incontri:

1. il processo di revisione funzionale, strutturale e organizzativa dell'Agenzia in un contesto regionale e nazionale in evoluzione
2. i Livelli Essenziali di Tutela Ambientale (LETA)
3. La "Conferenza programmatica" dell'Agenzia per il triennio 2009-2011
4. Giornata mondiale dell'ambiente – ARPAT Porte Aperte e altro
5. Il Regolamento in materia di sostanze chimiche REACH
6. Vivere in modo più sostenibile in Toscana
7. L'applicazione della contabilità ambientale agli strumenti di pianificazione territoriale
8. Le zone di criticità ambientale del PRAA 2007-2010
9. Ambiente e sviluppo locale, ambientalismo e società toscana

Per il futuro è stata ipotizzata la costituzione di una sorta di comunità virtuale che dialoghi e si confronti attraverso i sistemi di posta elettronica in modo continuo e costante, in modo da rendere la Conferenza davvero permanente. Tale modalità oltre ad essere utile per la preparazione degli incontri, potrebbe essere utilizzata per tenere tutti quanti informati sugli sviluppi di ciò che accade nei diversi ambiti di confronto istituzionale e sociale.

### **ARPAT Porte Aperte**

Ogni anno, il 5 giugno si celebra la Giornata Mondiale dell'Ambiente: una ricorrenza istituita dall'ONU – Organizzazione delle Nazioni Unite, per ricordare la Conferenza di Stoccolma del 1972 da cui prese avvio il Programma Ambiente delle Nazioni Unite.

In occasione di questa ricorrenza, ARPAT organizza a scala regionale una giornata di informazione e di educazione ambientale, **ARPAT PORTE APERTE**, rivolta a tutta la collettività, per far meglio conoscere attività e strumenti per la protezione dell'ambiente. Vengono proposte visite guidate presso gli uffici e i laboratori dell'Agenzia: un'occasione per riflettere insieme su quanto ciascuno di noi può fare per prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo.

La giornata del 5 giugno 2007 è stata incentrata nel richiamare l'attenzione sugli effetti del cambiamento climatico per gli ecosistemi di tutto il mondo. Lo slogan scelto (tradotto dall'inglese "Melting ice – a Hot Topic?") è stato "Ghiaccio che si scioglie: un tema *scottante*?", per rappresentare l'urgenza di interventi locali e globali in aiuto del nostro pianeta.

Numerose persone si sono avvicinate nell'arco della giornata presso le sedi dei vari Dipartimenti provinciali dell'Agenzia. Studenti e cittadini hanno partecipato ai vari incontri programmati dalla mattina fino al pomeriggio inoltrato, mostrando grande interesse per le tematiche affrontate.

Dalle modalità di monitoraggio e di controllo delle emissioni dei campi elettromagnetici delle stazioni radio base alla rete di controllo della qualità dell'aria, dall'approfondimento delle caratteristiche dell'acqua per il consumo umano al controllo delle emissioni di microinquinanti (diossine, ipa, ecc.) negli impianti di incenerimento, e molti altri temi ancora hanno tenuto banco per tutta la giornata.

I dettagli delle iniziative attivate dalle varie strutture di ARPAT sono stati pubblicati su ARPATnews n.113-2007 ([www.arpat.toscana.it/news](http://www.arpat.toscana.it/news)).



### **I gruppi di lavoro per la riorganizzazione di ARPAT**

Avviato a partire dall'autunno 2006, il "Piano di revisione organizzativa, strutturale e funzionale dell'Agenzia" ha visto nel 2007 la sua fase operativa.

Il progetto è stato predisposto dalla Direzione Generale ARPAT, sentito il Comitato Tecnico, a fronte di indicazioni espresse dalla Giunta Regionale, per fronteggiare le criticità emergenti sul piano economico-operativo e governare la complessità derivante dai mutamenti in atto.

Il lavoro intrapreso vuole rispondere all'esigenza pressante di individuare nuove forme organizzative che meglio possano accompagnare lo sviluppo strategico dell'Agenzia nel medio termine, in un contesto sociale, normativo ed economico in rapida evoluzione, caratterizzato da una crescita della domanda di prevenzione e tutela ambientale, a fronte di una limitazione delle risorse finanziarie a disposizione.

Necessità di recupero economico, di aggiornamento della dotazione organica agenziale, una domanda crescente ( da parte delle istituzioni e dei cittadini) di monitoraggio, analisi, prevenzione, presidio e controllo ambientali, informazione, educazione e formazione, di integrazione tra ambiente e salute, la forte consapevolezza della necessità di usare in modo sobrio, misurato e razionale le risorse pubbliche a disposizione, impongono infatti all'Agenzia l'adozione di una strategia di riposizionamento istituzionale e "competitivo", orientata per logica operativa a criteri imprenditoriali e, per dimensione etica, ai valori collettivi di salvaguardia e tutela ambientale propri della mission pubblica.

Per approfondire questi temi l'Agenzia ha messo a punto una strategia operativa basata su un ampio coinvolgimento di risorse e professionalità interne, attraverso l'attivazione di otto Gruppi di Lavoro tematici a cui hanno partecipato circa 60 dipendenti e che hanno elaborato delle proposte operative in merito ai seguenti argomenti:

- identificazione della domanda e definizione dell'offerta;
- leve di incremento dei ricavi;
- leve di contenimento dei costi di acquisto e gestione beni e servizi;
- leve di contenimento dei costi relativi al personale;
- leve di contenimento dei costi relativi alla gestione dei processi di supporto;
- riorganizzazione della rete laboratoristica;
- riorganizzazione delle attività di prevenzione, controllo e monitoraggio;
- revisione dei sistemi informativi e di reportistica gestionale.

La Relazione integrativa del Piano di revisione funzionale, strutturale e organizzativa di ARPAT è stata inviata al Presidente della GRT Claudio Martini in data 29/06/2007 e contemporaneamente trasmessa alle OO.SS. e RSU Aziendale; l'iter di confronto formale è stato avviato nel settembre 2007.

## INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

---

Questa parte del bilancio di sostenibilità fornisce alcune informazioni economiche sulla gestione di ARPAT. L'analisi che segue mette in evidenza, in maniera ancora più mirata rispetto al bilancio di esercizio, la "ricchezza" generata dall'Agenzia e la sua distribuzione sotto forma di remunerazione dei soggetti che, a vario titolo, sono intervenuti nella sua produzione.

I dati elaborati sono ricavati dal bilancio di esercizio e sono relativi agli ultimi tre anni. Questa comparazione di esercizi consecutivi consente di cogliere, oltre all'informazione offerta dal dato assoluto, anche la sua tendenza.

E' importante ricordare che l'Agenzia, negli anni 2004 e 2005, ha subito rilevanti perdite. Questa situazione ha imposto, già dalla fine del 2005, un controllo accurato delle dinamiche economiche e finanziarie al fine di razionalizzare l'uso delle risorse. A questo scopo, la direzione ha avviato un piano aziendale di revisione organizzativa, strutturale e funzionale finalizzato a porre le premesse per un riassetto strutturale della situazione economica dell'Agenzia. L'obiettivo generale atteso è il pareggio di bilancio da raggiungere e consolidare entro il 2010. Questo risultato dovrà essere perseguito tramite interventi di accorpamento di funzioni, di razionalizzazione e sinergia dei laboratori con le aziende Unità Sanitarie Locali, di revisione qualitativa e quantitativa della dotazione organica e con altre azioni percorribili la cui individuazione e verifica di fattibilità è l'oggetto del piano stesso.

I dati esposti nei prospetti seguenti evidenziano, nei tre esercizi comparati, una perdita nel 2005 e ritorno all'utile nel 2006 e 2007. Tale risultato economico positivo è dovuto sia a contributi regionali straordinari, ma anche ai primi effetti del processo di riorganizzazione in atto. L'utile è destinato sia alla copertura integrale delle perdite pregresse che al finanziamento di iniziative di investimento in risorse umane e strumentali.

I due prospetti fondamentali di questa analisi sono:

- il prospetto di determinazione del valore aggiunto;
- il prospetto di riparto del valore aggiunto.

Per la loro elaborazione sono stati utilizzati i criteri di classificazione ed i principi contabili di riferimento previsti per la redazione del bilancio sociale, opportunamente adattati per conformarli alla natura di ARPAT e alle caratteristiche della sua attività.

### ***La determinazione del valore aggiunto***

Nel primo prospetto, il parametro del valore aggiunto quantifica la ricchezza prodotta da ARPAT nell'anno di riferimento.

Il calcolo di questo margine avviene attraverso la riclassificazione dei dati del conto economico del bilancio di esercizio. In particolare il valore aggiunto caratteristico lordo è dato dalla differenza tra "valore della produzione" e "costi intermedi della produzione".

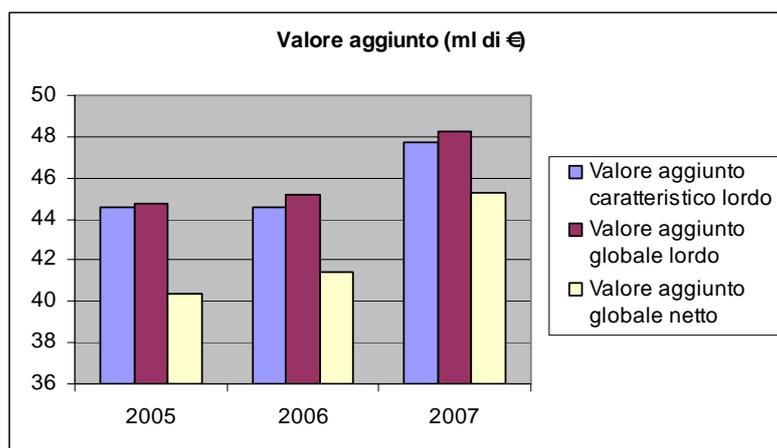
La componente di maggior rilievo del "valore della produzione" è costituita dai contributi in conto esercizio corrisposti dalla Regione Toscana e da altri enti pubblici. Questo ricavo rappresenta un vero e proprio "corrispettivo" pagato per i servizi istituzionali di tutela ambientale svolti nel territorio regionale nell'interesse collettivo. ARPAT è infatti un ente pubblico strumentale che trae dai contributi in conto esercizio della Regione Toscana la sua principale fonte di ricavi. In considerazione del particolare significato che quindi assumono i contributi in conto esercizio in ARPAT (ricavi per attività istituzionale e non contribuzione finalizzata all'integrazione dei ricavi o alla riduzione dei costi di esercizio), abbiamo scelto per maggiore chiarezza, in deroga ai principi di redazione del bilancio sociale, di evidenziarli in una distinta voce del valore della produzione.

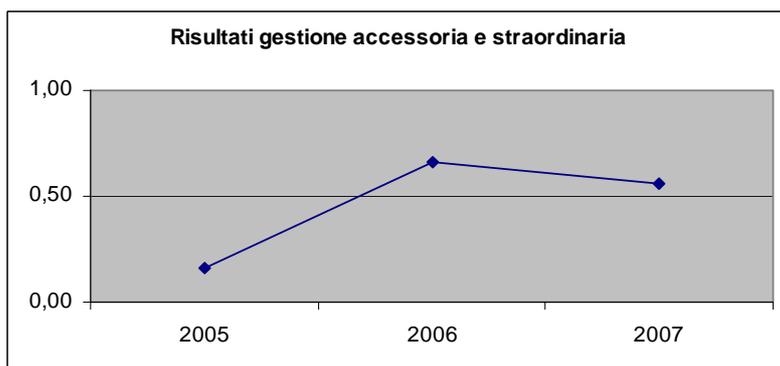
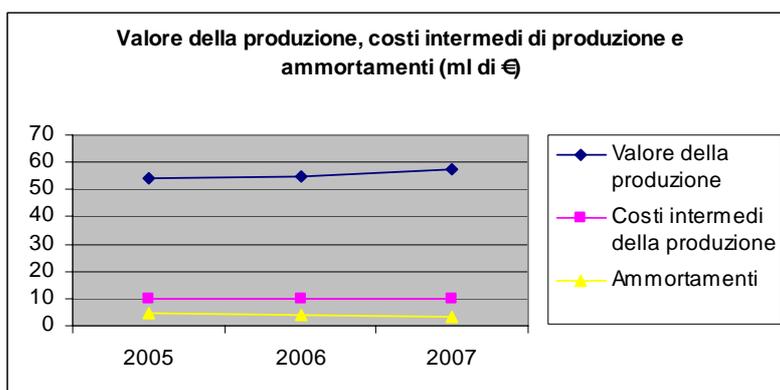
I costi intermedi della produzione sono relativi a beni e servizi utilizzati nella produzione e acquisiti all'esterno, non considerando quindi fra questi i costi del personale e gli ammortamenti.

Il valore aggiunto globale netto si ottiene considerando anche il risultato delle gestioni accessoria e straordinaria e al netto degli ammortamenti.

<b>Determinazione del valore aggiunto globale netto</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>54.393.676</b>	<b>54.500.808</b>	<b>57.316.675</b>
1. Ricavi delle vendite e prestazioni	4.762.116	4.418.444	2.685.351
2. Ricavi da servizi resi alla P.A. (contributi in conto esercizio)	48.982.956	49.515.021	54.118.666
3. Altri ricavi e proventi	648.604	567.343	512.658
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>9.791.992</b>	<b>9.929.324</b>	<b>9.590.193</b>
4. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo	1.522.954	1.447.780	1.356.224
5. Costi per servizi	5.717.901	5.774.917	5.491.597
6. Costi per godimento di beni di terzi	1.302.851	1.421.736	1.463.329
7. Accantonamenti per rischi			
8. Altri accantonamenti			
9. Oneri diversi di gestione	1.248.286	1.284.891	1.279.043
<i>Valore aggiunto caratteristico lordo</i>	<i>44.601.684</i>	<i>44.571.484</i>	<i>47.726.482</i>
<b>C) Componenti accessori</b>	<b>188.432</b>	<b>128.682</b>	<b>94.087</b>
Ricavi accessori	188.432	128.682	94.087
- Costi accessori			
<b>D) Componenti straordinari</b>	<b>-28.238</b>	<b>528.394</b>	<b>465.689</b>
Ricavi straordinari	712.750	3.226.527	2.018.009
- Costi straordinari	740.988	2.698.133	1.552.320
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>44.761.878</b>	<b>45.228.560</b>	<b>48.286.258</b>
- Ammortamenti	4.393.155	3.815.699	3.000.729
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>40.368.723</b>	<b>41.412.861</b>	<b>45.285.529</b>

Il grafici seguenti illustrano l'andamento del valore aggiunto, del valore della produzione, dei costi intermedi e degli ammortamenti e l'andamento della gestione accessoria e straordinaria durante gli ultimi tre esercizi.





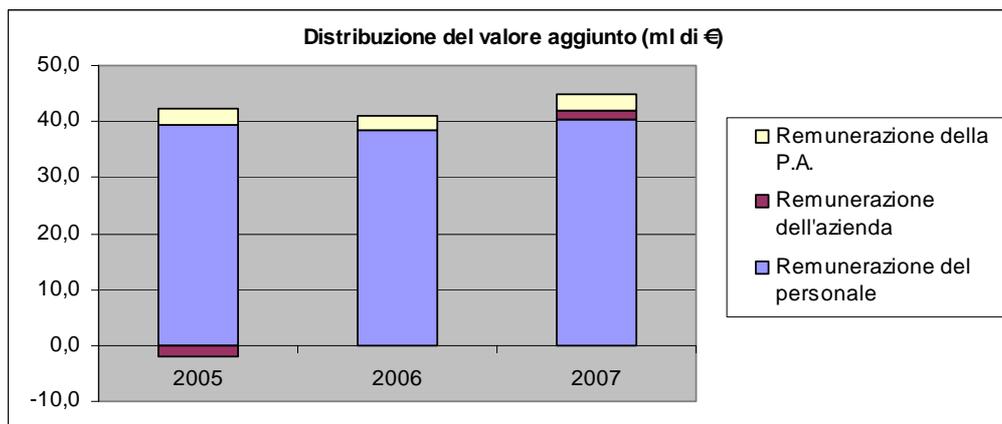
### **La distribuzione del valore aggiunto**

Il secondo prospetto illustra la distribuzione del valore aggiunto. La ricchezza prodotta da ARPAT (valore aggiunto globale netto), va a “remunerare” i seguenti soggetti:

- personale dipendente / non dipendente (retribuzioni);
- Pubblica Amministrazione (imposte);
- finanziatori (interessi passivi per capitale di credito);
- ARPAT (utili da reinvestire, se conseguiti).

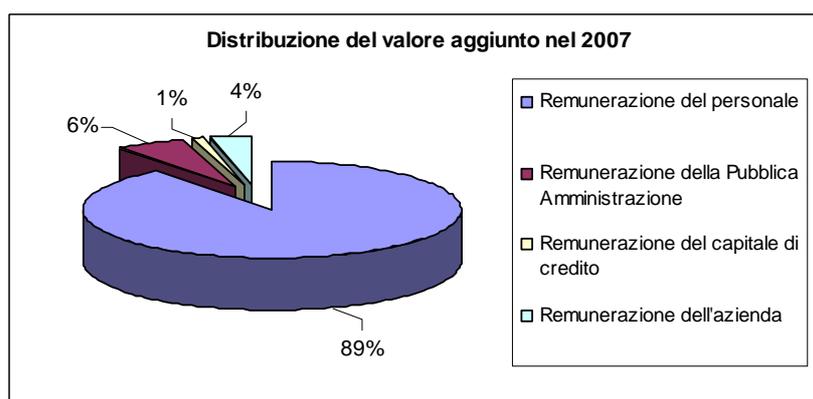
<b>Distribuzione del valore aggiunto</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>A) Remunerazione del personale</b>	<b>39.452.402</b>	<b>38.383.421</b>	<b>40.494.143</b>
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	29.818.379	28.766.287	30.937.465
b) remunerazioni indirette	7.830.409	7.805.119	8.390.183
Personale non dipendente	1.803.614	1.812.015	1.166.495
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>2.703.848</b>	<b>2.627.085</b>	<b>2.818.252</b>
Imposte dirette	2.703.848	2.627.085	2.818.252
<b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>240.495</b>	<b>362.230</b>	<b>358.243</b>
Oneri per capitali a breve termine	24.664	24.205	70.094
Oneri per capitali a lungo termine	215.831	338.025	288.149
<b>D) Remunerazione dell'azienda</b>	<b>-2.028.023</b>	<b>40.125</b>	<b>1.614.891</b>
utile/perdita	-2.028.023	40.125	1.614.891
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>40.368.722</b>	<b>41.412.861</b>	<b>45.285.529</b>

Il grafico seguente illustra l'andamento della distribuzione del valore aggiunto globale netto tra i vari interlocutori nel corso degli ultimi tre anni. I dati, per semplicità, sono espressi in milioni di euro quindi la remunerazione del capitale di credito scompare per effetto dell'arrotondamento.



Possiamo notare che la remunerazione del personale, cioè il costo di questo fattore produttivo, dopo una flessione nel 2006 rispetto al 2005, ritorna a crescere per effetto dei rinnovi contrattuali. La remunerazione della Pubblica Amministrazione e del capitale di credito è rimasta sostanzialmente costante. Per quanto riguarda la remunerazione dell'azienda, nel 2005 ARPAT ha subito una perdita, ciò significa, in termini di produzione e distribuzione del valore aggiunto, che in quell'anno ARPAT ha "consumato" più ricchezza di quella che ha prodotto, utilizzando, per la parte di ricchezza mancante, il proprio patrimonio o l'indebitamento. Il risultato economico positivo del 2006 inverte questa situazione e si consolida nel 2007, consentendo la remunerazione del capitale aziendale da destinarsi alla copertura delle perdite pregresse. Questo risultato, in parte dovuto al contributo in conto esercizio accordato dalla Regione Toscana di cui abbiamo parlato, è in gran parte attribuibile alle misure di contenimento dei costi di breve periodo già adottate. Il riassetto dell'Agenzia produrrà comunque i suoi maggiori effetti economici nel medio periodo quando gli interventi strutturali previsti saranno realizzati e cesserà la contribuzione straordinaria della Regione Toscana.

Il diagramma seguente illustra la distribuzione del valore aggiunto globale netto tra i vari interlocutori nel 2007.



La parte di gran lunga preponderante del valore aggiunto dell'Agenzia è destinata a remunerare il personale (89%, ma nel 2006 era il 93%). La parte restante è destinata al pagamento delle imposte (6%), alla remunerazione del capitale di credito per interessi (1%) e alla remunerazione dell'azienda (4%). Questa distribuzione del valore aggiunto è giustificata dal fatto che ARPAT produce "servizi" e quindi il "fattore produttivo" risorse umane è di gran lunga prevalente rispetto agli altri.

## INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

Questa sezione del bilancio di sostenibilità analizza quantitativamente, attraverso opportuni indicatori di performance sociale, le relazioni esistenti tra ARPAT e i suoi stakeholder più significativi, ovvero i lavoratori e tutte quelle realtà esterne che costituiscono la comunità locale e che in vario modo interagiscono con ARPAT nel suo percorso di “fare protezione ambientale”.

### I lavoratori

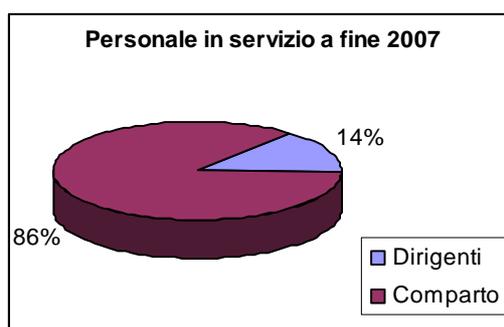
Al 31/12/2007 gli operatori in forza presso ARPAT sono 826, di cui 744 (il 90%) sono inquadrati con contratto a tempo indeterminato.

### La composizione

Le tabelle riportate di seguito descrivono il personale di ARPAT analizzandone l'inquadramento, i titoli di studio posseduti, l'età e l'anzianità di servizio, le ore lavorate e di assenza.

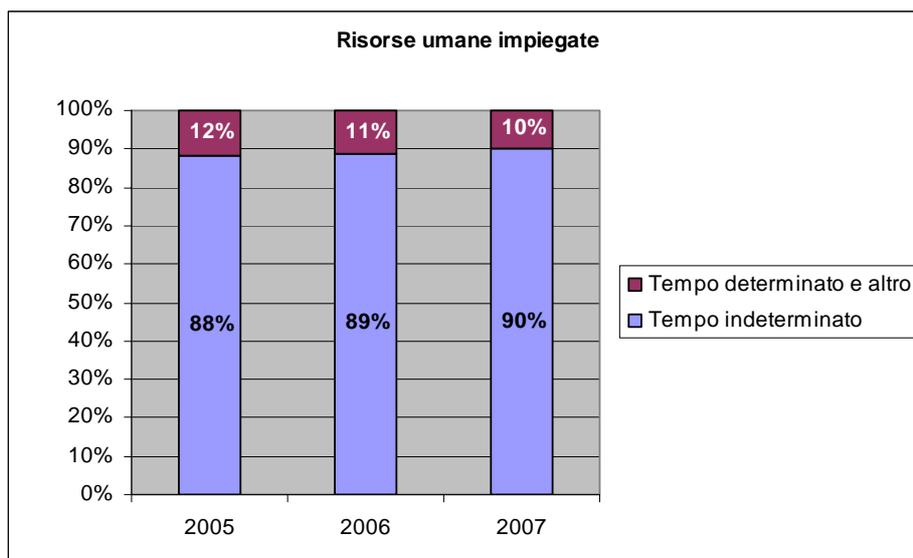
Personale in servizio a fine anno			
	2005	2006	2007
Dirigenti	123	119	115
Comparto	619	614	629
<i>Totale lavoratori a tempo indeterminato</i>	<i>742</i>	<i>733</i>	<i>744</i>
Dirigenza a tempo determinato	1	2	2
Comparto a tempo determinato	32	26	71
Collaborazioni coordinate e continuative	67	66	9
<i>Totale lavoratori a tempo determinato e altro</i>	<i>100</i>	<i>94</i>	<i>82</i>
<b>TOTALE</b>	<b>842</b>	<b>827</b>	<b>826</b>

Sul totale delle risorse umane impiegate, il rapporto fra dirigenza e comparto è di circa 1 a 6.



La consistenza complessiva delle risorse umane nel triennio 2005-2007 mostra una sostanziale stabilità nel numero totale degli operatori dell'Agenzia, ma mentre i lavoratori a tempo determinato e le collaborazioni coordinate e continuative sono costantemente diminuite, i lavoratori a tempo indeterminato sono parallelamente aumentati.

L'aumento delle risorse impiegate a tempo indeterminato è riconducibile per lo più agli strumenti giuridici che la legge finanziaria 2007 ha individuato per favorire il processo di stabilizzazione del personale con rapporto di lavoro flessibile. La stessa finanziaria 2007 ha inoltre fornito indirizzi precisi finalizzati alla trasformazione dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa in contratti a tempo determinato, producendo una sensibile diminuzione del numero dei collaboratori.



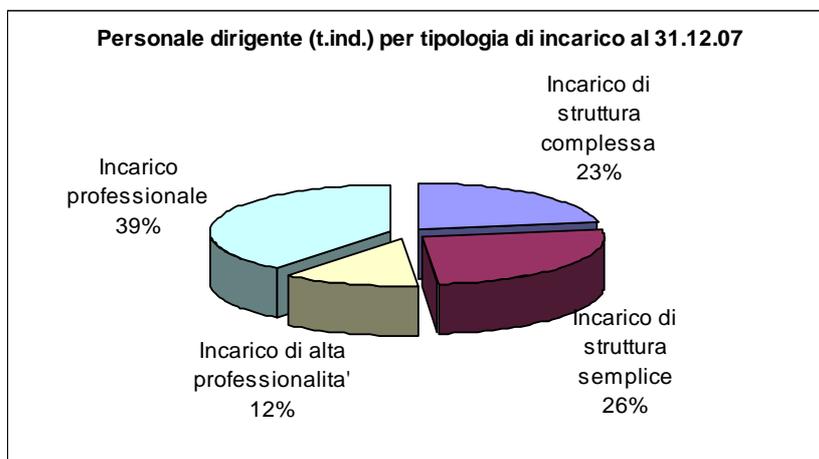
Analizzando la distribuzione del personale dirigente nei vari profili professionali e la suddivisione nei ruoli previsti dal CC.N.L. in vigore nel periodo di riferimento, si rileva che il ruolo maggiormente presente è quello sanitario ed in particolare il profilo di dirigente chimico.

La diminuzione di dirigenti impiegati che, seppur leggera, si rileva nel triennio di riferimento, è dovuta quasi esclusivamente a pensionamenti, cui non hanno fatto seguito assunzioni compensative.

Personale dirigente (t.ind.) per profili/ruoli a fine anno				
<i><b>Ruolo e Profili</b></i>		<i><b>2005</b></i>	<i><b>2006</b></i>	<i><b>2007</b></i>
Ruolo Sanitario	Dirigente Biologo	16	15	15
	Dirigente Chimico	64	62	60
	Dirigente Medico	1	1	1
	Dirigente Fisico	12	12	12
	<i>Totale ruolo sanitario</i>	93	90	88
<b>Percentuale Ruolo Sanitario</b>		<b>75,6%</b>	<b>75,6%</b>	<b>76,5%</b>
Ruolo Tecnico	Dirigente Tecnico	1	1	1
	Dirigente Ambientale	10	10	9
	Dirigente Analista	1	1	1
	Dirigente Tecnico per l'educazione ambientale	0	0	0
	Dirigente Tecnico per la VIA	1	1	1
	<i>Totale ruolo tecnico</i>	13	13	12
<b>Percentuale Ruolo Tecnico</b>		<b>10,6%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,4%</b>
Ruolo Amministrativo	Dirigente Amministrativo	10	10	9
	<i>Totale ruolo amministrativo</i>	10	10	9
<b>Percentuale Ruolo Amministrativo</b>				<b>7,83%</b>
Ruolo Professionale	Dirigente Architetto	1	1	1
	Dirigente Geologo	1	1	1
	Dirigente Ingegnere	5	4	4
	<i>Totale ruolo professionale</i>	7	6	6
<b>Percentuale Ruolo Professionale</b>		<b>5,7%</b>	<b>5,0%</b>	<b>5,2%</b>
<b>Totale dirigenza</b>		<b>123</b>	<b>119</b>	<b>115</b>

I dirigenti, oltre che per profili e ruoli, sono distinti anche per tipologie di incarico (corrispondenti a diversi emolumenti) che vengono elencate di seguito in ordine decrescente di importanza:

- Struttura complessa
- Struttura semplice
- Incarico di alta professionalità
- Altri incarichi professionali



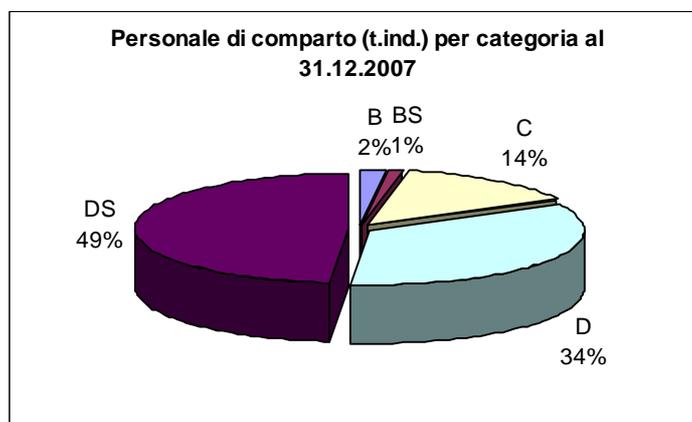
Anche per i dipendenti del comparto, il ruolo maggiormente rappresentato è quello sanitario: questo nel rispetto delle funzioni istituzionali dell’Agenzia a cui, nel 1996, anno della sua istituzione, sono state trasferite alcune competenze delle Aziende Sanitarie in materia di controlli e prevenzione ambientali insieme al personale di ruolo a esse preposto.

Nel 2007 il personale impiegato nel ruolo tecnico è aumentato di 26 unità, mentre il personale impiegato nel ruolo sanitario è diminuito di 10 unità. Le nuove assunzioni, infatti, hanno riguardato principalmente il ruolo tecnico ed in particolare la categoria D, mentre nel ruolo sanitario, dove sono presenti dipendenti più anziani e con maggiore anzianità di servizio, ci sono stati diversi pensionamenti cui non hanno fatto seguito assunzioni compensative.

<b>Personale di comparto (t. ind.) per profili/ categorie /ruoli a fine anno</b>					
<b>Ruolo e Profili</b>		<b>CAT.</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Ruolo sanitario	collaboratore prof.le sanitario tecnico di laboratorio biomedico	D	17	16	13
	collaboratore prof.le sanitario tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro	D	117	115	71
	collaboratore prof.le sanitario esperto tecnico di laboratorio biomedico	DS	29	29	31
	collaboratore prof.le sanitario esperto tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro	DS	133	127	162
	<i>Totale ruolo sanitario</i>		296	287	277
<b>Percentuale ruolo sanitario</b>			<b>48%</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>
Ruolo tecnico	operatore tecnico	B	12	12	5
	operatore tecnico specializzato	BS	4	3	4
	assistente tecnico	C	35	35	30
	programmatore	C	2	2	2
	collaboratore tecnico prof.le	D	73	88	102
	collaboratore tecnico prof.le esperto	DS	52	50	73
	<i>Totale ruolo tecnico</i>		178	190	216

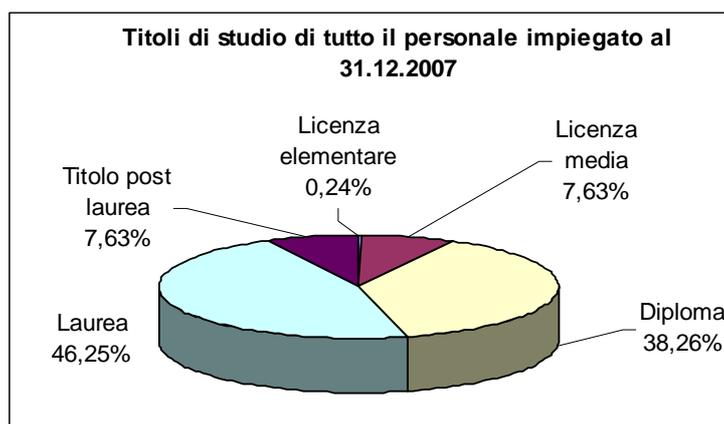
<b>Percentuale ruolo tecnico</b>			<b>29%</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>
Ruolo amministrativo	coadiutore amministrativo	B	10	10	7
	coadiutore amministrativo esperto	BS	4	4	3
	Assistente amministrativo	C	67	62	57
	collaboratore amministrativo prof.le	D	35	33	30
	collaboratore amministrativo prof.le esperto	DS	29	28	39
	<i>Totale ruolo amministrativo</i>			<i>145</i>	<i>137</i>
<b>Percentuale ruolo amministrativo</b>			<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>
<b>Totale comparto</b>			<b>619</b>	<b>614</b>	<b>629</b>

In virtù delle progressioni verticali (di categoria) effettuate nel 2007, il personale di comparto inquadrato nelle categorie apicali (D e DS) ha raggiunto l'83%, indice di un'alta qualificazione professionale. Conseguentemente è diminuito il personale inquadrato nelle categorie iniziali (B, BS e C).



Per quanto riguarda i titoli di studio posseduti, questi sono generalmente elevati, a conferma dell'alto livello di istruzione del personale dell'Agenzia: oltre il 50% dei dipendenti e collaboratori è in possesso del diploma di laurea o di un titolo post laurea. I dati riportati di seguito sono relativi a tutto il personale in servizio (a tempo determinato, indeterminato e collaborazioni coordinate e continuative) al 31 dicembre 2007.

<b>Titoli di studio</b>			
	<b>Dirigenza</b>	<b>Comparto</b>	<b>Totale</b>
Licenza elementare	0	2	2
Licenza media	0	63	63
Diploma	1	315	316
Laurea	89	293	382
Titolo post laurea	27	36	63
<i>Totale</i>	<i>117</i>	<i>709</i>	<i>826</i>



Il dato relativo all'età media e all'anzianità media di servizio evidenzia un'Agenzia non giovanissima, soprattutto nelle cariche dirigenziali. L'anzianità di servizio indica che mediamente l'età di assunzione è di 31 anni, coerente con l'alto livello dei titoli di studio posseduti.

Età media e anzianità media per qualifica		
	Età	Anzianità
Dirigenza	52	21
Comparto	45	14
<i>Media generale</i>	<i>48,5</i>	<i>17,5</i>

Per quanto riguarda le ore lavorate, queste sono aumentate nel 2007, sebbene la consistenza delle risorse umane non sia variata rispetto al 2006. Le ore di assenza sono aumentate soprattutto a causa di scioperi e assemblee sindacali. Complessivamente la percentuale di ore di assenza (ferie escluse) è stata nel 2007 dell'8,5%.

Ore lavorate e ore di assenza per tipologia		
	2006	2007
Malattia	48.081	52.568
Maternità	27.561	34.284
Infortunio	2.341	3.474
Sciopero	110	1.860
Assemblea sindacale	585	814
Permessi sindacali	494	578
Permessi cariche pubbliche	1.412	1.446
Permessi vari	9.205	7.714
<b>Totale ore di assenza</b>	<b>89.789</b>	<b>102.738</b>
Ore lavorate ordinarie	985.368	1.011.714
Ore lavorate straordinarie <sup>2</sup>	100.096	98.457
<b>Totale ore lavorate</b>	<b>1.085.464</b>	<b>1.110.171</b>

Nella tabella precedente la voce "maternità" include le ore di assenza per: astensione obbligatoria pre e post partum, astensione facoltativa, congedi parentali, allattamento, malattie figli (indipendentemente dalla retribuzione). I dati sono relativi al personale impiegato a tempo determinato ed indeterminato.

<sup>2</sup> Il 98% delle ore straordinarie sono state effettuate in orario diurno, il restante 2% in orario notturno e/o festivo.

Il ricorso allo straordinario rappresenta una quota significativa del totale delle ore lavorate: 9,2% nel 2006 e 8,9% nel 2007.

### Turnover

Le assunzioni di lavoratori a tempo indeterminato nel 2007 sono state 29, contro le 17 del 2006 ed hanno riguardato esclusivamente personale di comparto.

L'aumento di personale a tempo indeterminato è stato comunque compensato dalla diminuzione del personale a tempo determinato e a collaborazione coordinata e continuativa.

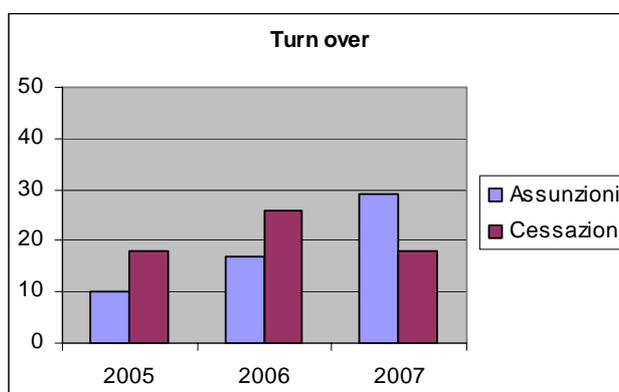
Assunzioni a ruolo per qualifica			
	2005	2006	2007
Dirigenza	0	0	0
Comparto	10	17	29
<i>Totale assunzioni</i>	<i>10</i>	<i>17</i>	<i>29</i>

Nel 2007 ci sono state 18 cessazioni di cui 4 nella dirigenza a cui non hanno corrisposto altrettante assunzioni.

Cessazioni di personale a ruolo per qualifica			
	2005	2006	2007
Dirigenza	5	4	4
Comparto	13	22	14
<i>Totale cessazioni</i>	<i>18</i>	<i>26</i>	<i>18</i>

In 10 casi su 18 si tratta di pensionamenti, mentre 6 persone sono state trasferite ad altro ente.

Uscite nell'anno di personale a ruolo per motivo			
	2005	2006	2007
Dimissioni	2	2	1
Pensionamenti	14	16	10
Decessi	1	1	1
Licenziamenti	0	0	0
Inabilità alla funzione	0	1	0
Trasferimenti ad altro ente	1	4	6
<i>Totale cessazioni</i>	<i>18</i>	<i>24</i>	<i>18</i>



Le tabelle seguenti riportano il *tasso di turnover*, calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti per il numero di lavoratori presenti a fine anno, e mostra le variazioni nell'organico in termini percentuali.

Tasso di turnover per qualifica			
	2005	2006	2007
Dirigenza	0,7%	0,5%	0,5%
Comparto	1,8%	3,0%	1,9%
<i>Media</i>	2,4%	3,3%	2,4%

Tasso di turnover per genere			
	2005	2006	2007
Uomini	1,5%	1,8%	1,5%
Donne	0,9%	1,8%	0,9%
<i>Media</i>	2,4%	3,3%	2,4%

Tasso di turnover per età			
	2005	2006	2007
Meno di 30 anni	0,1%	0,0%	0,0%
Tra 30 e 50 anni	0,7%	0,7%	0,7%
Oltre 50 anni	1,6%	2,9%	1,7%
<i>Media</i>	2,4%	3,3%	2,4%

I valori più elevati si notano per il comparto, per gli uomini e per i lavoratori con oltre 50 anni.

Avanzamenti di carriera nell'anno per qualifica			
	2005	2006	2007
Fra diverse categorie del comparto	9	60	115
Da comparto a dirigenza	3	0	0
<i>Totale</i>	12	60	115

Nel periodo in esame non si sono verificate assunzioni esterne di dirigenti, né passaggi dal comparto alla dirigenza. Risultano invece in crescita costante gli avanzamenti di carriera fra diverse categorie del comparto.

### Le differenze e le pari opportunità

Sin dalla sua nascita ARPAT ha sempre attuato politiche di uguaglianza fra i generi (donna - uomo) e fra le diversità (culturali, disabilità, orientamento sessuale, etnia).

Gli indicatori evidenziano la composizione del personale in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di *diversità*.

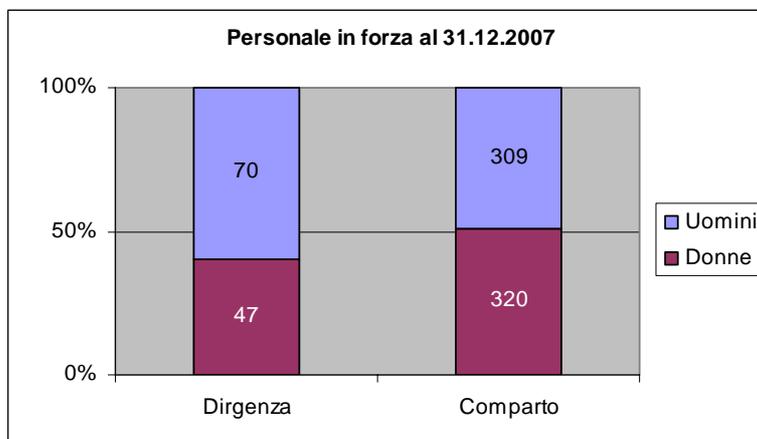
Per quanto riguarda la nazionalità, tutti i dipendenti di ARPAT, in quanto ente pubblico, devono avere la cittadinanza italiana o europea (requisito concorsuale o di accesso).

L'organizzazione interna dell'Agenzia conta una forte presenza femminile, che si è andata rafforzando nel tempo.

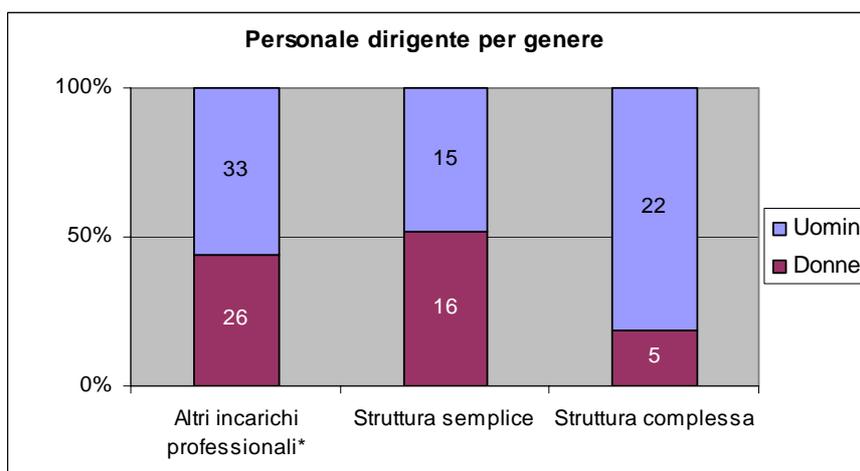
Per quanto riguarda i più alti organi di governo, ARPAT è decisamente "rosa": il direttore generale ed il direttore amministrativo, infatti, sono donne, per cui 2/3 dell'esecutivo è femminile.

Per quanto riguarda il personale dipendente femminile a ruolo (comparto e dirigenza), questo rappresentava, nel 1998, il 39,3% del totale mentre nel 2007 è pari al 49,2%, con un incremento di quasi il 10% nel corso di otto anni.

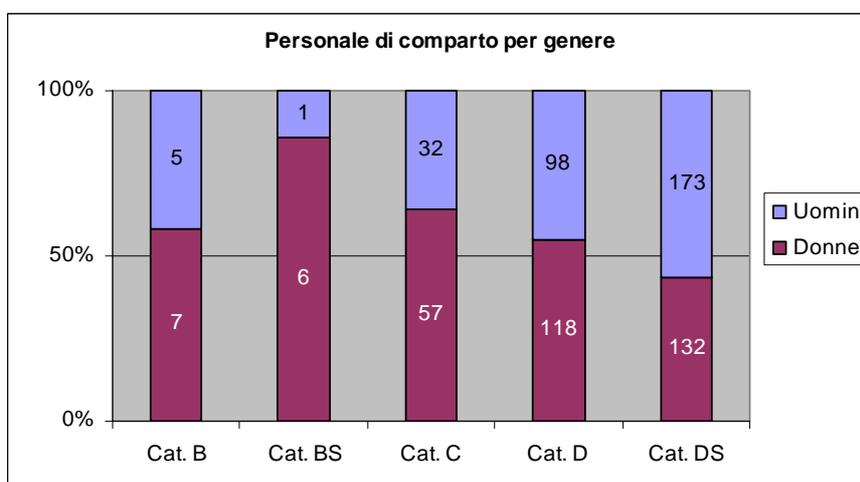
Personale femminile per qualifica			
	2005	2006	2007
Dirigenza	40,3%	40,5%	40,2%
Comparto	49,8%	49,5%	50,9%
<i>Totale</i>	<i>48,2%</i>	<i>48,0%</i>	<i>49,2%</i>



I grafici che seguono riportano il dettaglio della distribuzione per genere nelle varie tipologie di incarico per la dirigenza e nelle varie categorie per il comparto.



\*compresi incarichi di alta professionalità



Quello che emerge è un evidente squilibrio fra la presenza femminile e quella maschile negli incarichi dirigenziali più elevati (struttura complessa). Per quanto riguarda il comparto, lo squilibrio è decisamente più contenuto, sebbene sia evidente un decremento della presenza femminile all'aumentare della categoria di inquadramento.

Personale per classi di età			
	2005	2006	2007
Meno di 30 anni	1%	2%	2%
Tra 30 e 50 anni	67%	69%	70%
Oltre 50 anni	32%	30%	28%

La distribuzione del personale per classi di età evidenzia uno *svecchiamento* dell'Agenzia nel corso degli ultimi anni: il personale con più di 50 anni è passato infatti da 266 unità nel 2005 a 232 nel 2007.

Contratti part-time			
	2005	2006	2007
Uomini	10	9	9
Donne	17	22	22
<i>Totale</i>	27	31	31
<i>Percentuale</i>	3%	4%	4%

L'istituto del part-time, così come disciplinato dai vigenti contratti di lavoro, è riconosciuto come utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione nonché alle esigenze dei lavoratori e delle lavoratrici.

L'articolazione oraria del part-time è oggetto di accordo tra lavoratore e datore di lavoro. La decorrenza richiesta dal primo può essere dilazionata per gravi esigenze di servizio, d'ufficio, dall'amministrazione sino a sei mesi.

Nella tabella seguente è riportato il dettaglio delle ore di assenza per: astensione obbligatoria pre e post partum, astensione facoltativa, congedi parentali, allattamento, malattie figli (indipendentemente dalla retribuzione). I dati sono riferiti al personale in servizio a tempo determinato e indeterminato.

Ore di astensione per maternità, congedo parentale, malattia figli				
	2006		2007	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Controlli prenatali	0	132	0	142
Interdizione anticipata per maternità	0	3.115	0	5.067
Maternità obbligatoria pre/post partum (5 mesi)	0	11.535	0	13.097
Allattamento	256	1.565	232	2.202
Astensione facoltativa post partum 30 giorni (100% salario)	638	1.906	546	2.817
Congedo parentale (5 mesi al 30% del salario)	547	4.043	679	5.137
Congedo parentale non retribuito (fino a 8 anni di età del figlio)	245	702	182	1.133
Malattia figli con meno di 3 anni	490	2.256	820	2.061
Malattia figli 3-8 anni	14	117	0	169
<i>Ore di astensione totali</i>	2.190	25.371	2.459	31.825
<i>% totale</i>	7,9%	92,1%	7,2%	92,8%
<i>Ore di astensione medie pro capite</i>	6	72	6	87

Non considerando le astensioni fruita, di necessità, solo da donne (allattamento, interdizione anticipata per maternità, congedo obbligatorio), la percentuale delle ore fruita da uomini è passata dal 17% del 2006 al 15% del 2007.

Tale diminuzione potrebbe essere in correlazione con il fatto che il numero di gravidanze avvenute in ARPAT è passato dalle 14 del 2006 (su 353 donne impiegate) alle 16 del 2007 (su 367 donne impiegate). La percentuale n° di gravidanze/donne impiegate è quindi passata dal 4% al 4,4%.

ARPAT garantisce alle donne in maternità il cambio di mansione con esclusione dalle attività di laboratorio e impiego in mansioni burocratico amministrative nonché l'esonero da attività in esterno (sopralluoghi).

Per gli appartenenti alle categorie protette di cui al titolo I della legge 2 aprile 1968, n.482, l'assunzione avviene mediante chiamata numerica degli iscritti alle apposite liste di collocamento. ARPAT, inoltre, attua le disposizioni della legge n.104 del 1992 relativa all'integrazione sociale delle persone handicappate.

Categorie protette			
	2005	2006	2007
Persone appartenenti alle categorie protette	38	36	37
Percentuale	5%	4%	4%

### **Il Comitato per le Pari Opportunità**

Il Comitato per le Pari Opportunità (CPO) è stato costituito in ARPAT nel 2001 ed è stato rinnovato nel 2006. Si tratta di un organismo autonomo che ha come referente il vertice dell'Amministrazione. Le funzioni attribuitegli dalla legge sono essenzialmente consultive, propositive e di monitoraggio della condizione di lavoro degli uomini e delle donne, al fine di individuare e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione di pari opportunità.

Il CPO è un organismo paritetico, cioè composto di un eguale numero di membri in rappresentanza dell'Amministrazione e delle organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL.

Nell'ottobre 2006 il Comitato Pari Opportunità, in accordo con la Direzione, ha predisposto un questionario rivolto a tutti i dipendenti e le dipendenti di ARPAT teso a conoscere la necessità di conciliare le responsabilità familiari e quelli di lavoro, nonché la conoscenza e la percezione che i lavoratori e le lavoratrici hanno di alcuni istituti giuridici quali il telelavoro, la banca delle ore, il part-time, i permessi e i congedi parentali, i permessi per motivi personali e familiari e la L. 104 del 1992.

Hanno risposto al questionario 78 lavoratori e 136 lavoratrici.

Dall'analisi dei questionari è risultato che un numero maggiore di donne rispetto agli uomini dichiara di avere problemi di conciliazione delle responsabilità familiari e di quelle lavorative.

Per quanto attiene la conoscenza degli strumenti giuridici e contrattuali considerati conciliativi, in particolare telelavoro e banca delle ore, le donne si dichiarano meno informate rispetto agli uomini, mentre entrambi i sessi percepiscono il telelavoro e la banca delle ore come misure in grado di migliorare i problemi legati alla conciliazione.

Per quanto attiene il part-time, la componente femminile e quella maschile si mostrano interessati quasi in ugual misura a questo istituto giuridico, con la differenza che le donne mantengono costante l'interesse verso le diverse articolazioni del part-time, mentre gli uomini sembrano disdegnare il part-time di tipo orizzontale, ritenuto da pochissimi (solo 5) una misura in grado di conciliare le responsabilità familiari e quelle lavorative.

Altro aspetto emerso dal questionario, in particolare dai commenti all'indagine, è la richiesta di informazione sugli argomenti affrontati: telelavoro, banca ore, part-time, ma anche permessi personali e familiari e legge 102/94.

I dati completi sono stati pubblicati sul numero 033-2007 di ARPATnews disponibile sul sito web dell'Agenzia ([www.arpad.toscana.it/news](http://www.arpad.toscana.it/news)).

Nel 2006 ARPAT ha predisposto il *Piano delle Azioni Positive 2006-2009*, come previsto dalla normativa, lo ha sottoposto al parere delle Rappresentanze Sindacali, del Comitato Pari Opportunità e della Consigliera Regionale di Parità, sulla base del consenso verso le misure in esso contenute. Il piano delle azioni positive è

stato adottato con decreto del Direttore generale n. 467 del 30.11.2006. Il Piano si sviluppa in obiettivi suddivisi a loro volta in azioni positive.

Gli obiettivi generali del Piano, che ha validità triennale, sono:

- conoscere e monitorare la situazione delle risorse umane all'interno dell'organizzazione, favorendo interventi specifici ispirati a un'ottica di genere;
- potenziare il ruolo del Comitato Pari Opportunità;
- favorire l'attuazione di politiche di conciliazione tra responsabilità familiare e professionale, attraverso azioni che prendano in considerazione sistematicamente le differenze, le condizioni e le esigenze di donne e uomini all'interno dell'organizzazione;
- promuovere la cultura di genere;
- rafforzare i rapporti tra le istituzioni a sostegno delle politiche di genere.

Nel 2006 è stata avviata la Rete dei CPO delle Agenzie, coordinata da ARPAT. Il Coordinamento si prefigge di:

- incentivare la nascita dei CPO, laddove non ancora istituiti,
- creare una rete di informazione e collaborazione tra i Comitati PO,
- individuare politiche per le pari opportunità e costruire azioni positive da realizzare anche con progetti finanziati a livello nazionale ed europeo,
- rapportarsi con tutti i soggetti e/o organismi che a livello regionale, nazionale e comunitario operano nel settore delle pari opportunità.

Nell'ambito della rete sono stati attivati anche gruppi di lavoro interagenziali per approfondire temi specifici: formazione (percorsi formativi per i componenti del CPO e per i lavoratori e le lavoratrici), spazi Web dedicati (implementazione e condivisione dello spazio con tutti i CPO), analisi del personale e dei modelli organizzativi per genere. Sono state anche realizzate schede informative su telelavoro e banca delle ore.

Nel 2007, anno europeo delle pari opportunità, ARPAT ha avviato un progetto sul tema "donne, ecologia e ambiente" per la raccolta di biografie di donne che, con il loro lavoro e la loro ricerca, hanno contribuito e contribuiscono alla conoscenza dell'ambiente, alla sua protezione e al dibattito sullo sviluppo sostenibile.

Il 15 maggio 2007 si è svolto a Ripescia (GR) il 2° Congresso delle Agenzie ambientali sul tema delle pari opportunità, dal titolo "Pari opportunità ed azioni positive nel sistema agenziale". Il congresso è stato organizzato da ARPAT in collaborazione con la Consigliera Regionale di Parità della Toscana.

### **La formazione**

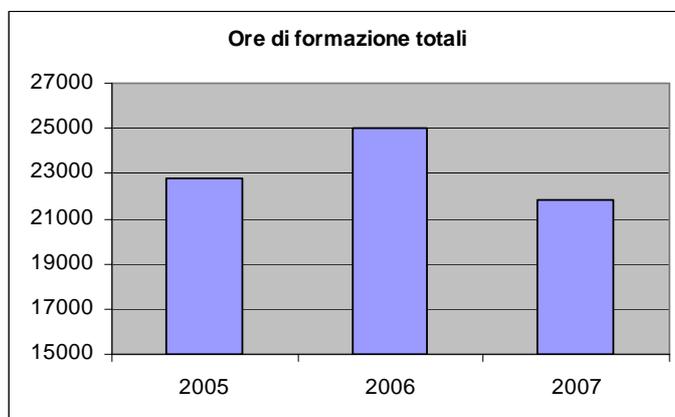
ARPAT privilegia il ruolo della formazione delle competenze delle risorse umane che, ai vari livelli territoriali e con diverso ruolo, hanno assicurato e assicurano le attività di controllo e vigilanza ambientale.

L'Agenzia, attraverso percorsi formativi collettivi interni e incontri di aggiornamento professionale, si pone l'obiettivo di mantenere e consolidare l'elevato livello di competenza tecnico-scientifica raggiunto negli anni dagli operatori che si occupano, sul campo, di prevenzione e di protezione dell'ambiente e, al contempo, di fornire una formazione di base aggiornata a tutte le risorse umane presenti in Agenzia su tematiche trasversali quali le conoscenze informatiche, l'informazione e la comunicazione, la qualità e la sicurezza.

L'attività formativa dell'Agenzia si svolge attraverso il doppio canale dell'Articolazione funzionale Formazione, che opera presso la Direzione per tutto il personale dell'Agenzia, e dei referenti per la Formazione che operano presso i Dipartimenti provinciali. Competono alla Direzione interventi di portata generale e strategici per la mission dell'Agenzia, mentre iniziative formative più contestualizzate sul livello locale e sui bisogni da esso espressi, prevalentemente di natura tecnico scientifica, sono realizzati a livello dei Dipartimenti. Annualmente viene redatto un Piano della formazione sulla base della rilevazione dei fabbisogni.

Si riporta di seguito l'andamento delle ore di formazione interna erogate nel triennio, considerando l'insieme degli eventi formativi progettati ed erogati presso la Direzione e di quelli realizzati localmente presso le strutture territoriali.

<b>Ore di formazione totali</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Dirigenza	4238	5045	2895
Comparto e Co.co.co.	18575	19970	18905
<i>Totale</i>	<i>22813</i>	<i>25015</i>	<i>21800</i>



La formazione comprende anche l'addestramento/aggiornamento professionale.

Il numero di ore erogate nettamente decrescente è dovuto in parte al fatto che l'esecutività del Programma di formazione interna 2007 è stata sospesa da metà marzo 2007 a tutto maggio 2007 per la necessità di approfondimenti sui contenuti del piano.

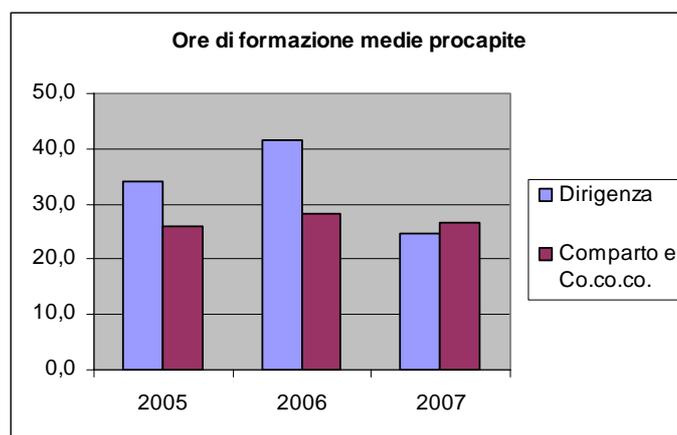
Il dato sulle ore di formazione erogate si integra con quello sul numero di personale (di ruolo e convenzionato) coinvolto nelle attività formative dell'Agenzia.

La sospensione del Programma, ha condizionato, per il 2007, il dato complessivo sul totale del personale formato. Si è cercato comunque di realizzare un numero sufficiente di eventi formativi nel corso dell'anno e di coinvolgere, almeno per un corso, il numero di operatori più ampio possibile.

<b>Personale formato</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Dirigenza	108	113	100
Comparto e Co.co.co.	553	627	587
<i>Totale</i>	<i>661</i>	<i>740</i>	<i>687</i>

La sospensione dell'esecutività del Programma di formazione ha condizionato anche le ore medie di formazione pro capite che sono aumentate dal 2005 al 2006 e sono poi diminuite complessivamente nel 2007, in modo più sensibile per il personale della dirigenza.

<b>Ore di formazione medie pro capite</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Dirigenza	34,2	41,7	24,74
Comparto e Co.co.co.	25,9	28,3	26,66
<i>Totale</i>	<i>60,0</i>	<i>70,0</i>	<i>51,4</i>



Se osserviamo la percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione è possibile rendersi conto che il dato è in crescita costante a partire dal 2005 e che questo trend è stato “interrotto” nel 2007.

% di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione			
	2005	2006	2007
Dirigenza	87,1%	93,4%	85,5%
Comparto e Co.co.co.	77,0%	88,8%	82,8%
<i>Totale</i>	78,5%	89,5%	83,2%

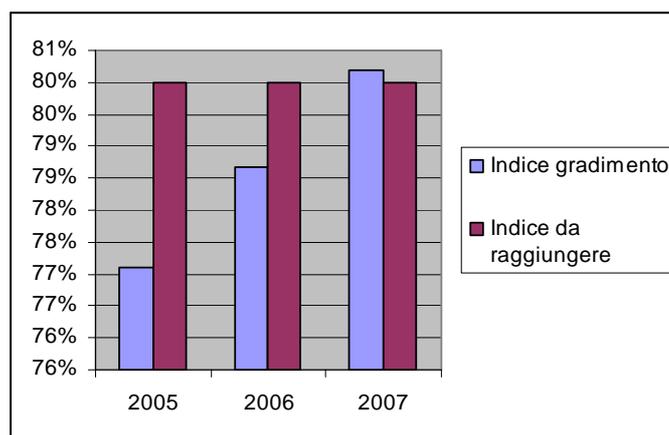
Il rapporto tra fruizione di almeno un corso di formazione tra il personale della dirigenza e del comparto coinvolto rimane però a favore della prima categoria e non è proporzionale alla consistenza fra le tipologie contrattuali.

Il budget complessivo della formazione interna, collettiva e individuale, per le attività da realizzarsi in Direzione e presso i Dipartimenti e Servizi sub-provinciali, approvato contestualmente al Piano degli eventi formativi, è andato aumentando nei tre anni di riferimento.

Budget per la formazione interna			
	2005	2006	2007
Euro	125.038	145.038	147.450

ARPAT realizza, sin dal 2002, i propri servizi formativi all’interno di un Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001. Il Sistema Qualità ha elaborato ed utilizza questionari standard per la misura della qualità erogata e percepita, che vengono adattati in ogni occasione per ottenere una misurazione significativa e rilevante. Per la formazione sono individuati, nei documenti di processo vigenti, appositi indici di soddisfazione degli utenti, relativi sia ai singoli fattori di qualità giudicati rilevanti, sia alla globalità del servizio fornito, applicabili al singolo progetto e alle attività di un determinato periodo. Annualmente, nei Piani della Qualità, sono individuati e quantificati gli obiettivi specifici per ciascuno degli indicatori che sono poi oggetto di misurazione semestrale/annuale. Nel grafico seguente si raffronta l’indice globale di gradimento, inteso come media pesata dei giudizi di soddisfazione dei partecipanti alle iniziative formative interne, espressi su diversi fattori della qualità, all’obiettivo specifico da raggiungere nel triennio di riferimento (sempre uguale o superiore all’80%). Il trend è quello di una crescita costante fino al raggiungimento, nel 2007, dell’obiettivo previsto dal Piano della Qualità.

Valutazione della formazione interna			
	2005	2006	2007
Indice gradimento	77,09%	78,67%	80,19%
<i>Indice da raggiungere</i>	80,00%	80,00%	80,00%



### La salute e la sicurezza

ARPAT ha fatto della promozione della salute e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, un'assoluta priorità programmatica mettendo a disposizione degli operatori un sistema di prevenzione qualificato e professionalizzato e investendo ingenti risorse per la messa a norma del patrimonio immobiliare, l'ammodernamento e l'innovazione degli impianti e delle attrezzature presenti nelle varie sedi.

L'Agenzia ha inoltre svolto un intenso programma di formazione coinvolgendo, nel tempo, non solo le figure deputate a gestire il sistema (RSPP, referenti per la prevenzione, RLS, addetti alle emergenze e al pronto soccorso), ma anche tutti gli operatori qualunque fosse il livello o la funzione assegnata.

Sono state svolte sessioni formative in merito a:

- Compiti e responsabilità dei dirigenti e dei preposti (prima edizione) con la partecipazione di legislatori, giuristi e magistrati di grande spessore;
- Gestione della sicurezza e della regolarità del lavoro nei pubblici appalti per i responsabili di struttura e i dirigenti amministrativi con la collaborazione delle competenti autorità di controllo e di gestione (Regione Toscana, INAIL, Direzione regionale del lavoro (prima edizione));
- Obblighi, funzioni e responsabilità connesse alla redazione del DUVRI per dirigenti e preposti (prima edizione) e per gli RLS (due edizioni) con la collaborazione della Regione Toscana ed in particolare del Dipartimento della prevenzione, dell'Osservatorio per i lavori pubblici dell'Avvocatura presso la Presidenza della Giunta Regionale.

Partendo dalla convinzione profonda che non ci sia etica e responsabilità senza il conseguente sviluppo di politiche attive per la salute e sicurezza sul lavoro, ARPAT ha fatto del confronto con tutti gli attori della promozione della salute e della tutela della sicurezza sul lavoro, una pratica quotidiana, elaborando strategie e modelli gestionali e mettendo in campo le proprie professionalità, cercando di individuare le sinergie più efficaci per raggiungere gli obiettivi di interesse pubblico, volti al miglioramento continuo e alla definizione di buone prassi condivise.

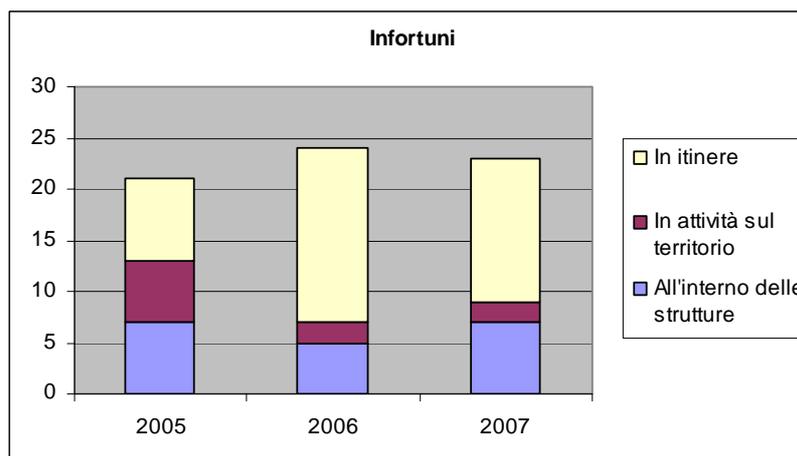
La partecipazione, dunque, non solo come elemento connesso alle politiche di prevenzione, ma come strumento di accrescimento di una cultura della sicurezza che ha inteso e intende permeare tutta l'organizzazione e, attraverso questa, l'intero processo produttivo.

Nel Sistema di Prevenzione e Protezione di ARPAT, al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità e responsabilità sociale dettati dalla politica della Direzione, dal RSPP all'addetto al divieto di fumo, sono impegnati a vario livello di responsabilità oltre 100 operatori.

Gli investimenti in questo ambito nel 2007 sono stati: 227.000 Euro per coprire interventi di adeguamento tecnico dei locali, degli impianti e dei sistemi di protezione collettiva e 529.000 Euro per arredi tecnici di sicurezza.

Di seguito sono riportati i dati sugli infortuni occorsi nel triennio di riferimento.

Infortuni			
	2005	2006	2007
Infortuni occorsi all'interno delle strutture	7	5	7
Infortuni occorsi in attività sul territorio	6	2	2
Infortuni in itinere	8	17	14
<i>Totale infortuni</i>	<i>21</i>	<i>24</i>	<i>23</i>
Prognosi per infortunio (minimo ÷ massimo)	3 ÷ 97	3 ÷ 43	2 ÷ 137
Giorni di assenza	392	335	495
Decessi	0	0	0



A partire dai dati sopra riportati sono stati elaborati i seguenti indici di infortunio:

- *indice di frequenza*, pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate;
- *indice di gravità*, pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate;
- *indice di incidenza*, pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per 100.

Indici di infortunio			
	2005	2006	2007
Indice di frequenza (n)	19,0	22,2	20,8
<i>di cui per infortuni in itinere (n)</i>	<i>7,3</i>	<i>15,7</i>	<i>12,6</i>
Indice di gravità (gg)	0,4	0,3	0,4
Indice di incidenza (n)	2,5	2,9	2,8

Considerata la popolazione attiva in ARPAT, l'incidenza degli infortuni rispetto al numero degli operatori di Agenzia impegnati, e soprattutto la natura degli infortuni che si sono verificati, fotografa l'importanza dell'impegno quotidiano dell'Agenzia per un lavoro sempre più sicuro.

Seguendo una logica di confronto e di integrazione e ispirandosi ad un modello caratterizzato dalla trasmissione e ricezione delle buone prassi correnti, l'Agenzia ha svolto inoltre un lavoro integrato con il Sistema di prevenzione della Direzione generale politiche della salute e della solidarietà della Regione Toscana relativamente al rischio di genere, al rischio nelle attività territoriali e sulle attività in emergenza.

### Le relazioni sindacali

Il sistema delle relazioni sindacali, nel rispetto delle distinzioni delle responsabilità dell'Azienda e delle organizzazioni sindacali, è improntato in modo coerente con l'obiettivo di contemperare l'interesse al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita professionale dei dipendenti con l'esigenza dell'Agenzia di incrementare e mantenere elevate l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Gli indicatori elaborati si riferiscono alle ore di sciopero, agli iscritti a tutte le organizzazioni sindacali ed al contenzioso fra Agenzia e lavoratori in essere a fine anno.

<b>Scioperi</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Ore complessive di sciopero	4443	110	1860

<b>Iscritti al sindacato</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Iscritti ad una rappresentanza sindacale	321	320	303

<b>Contenzioso con i lavoratori</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Contenziosi in essere a fine anno	11	4	4

A fine 2007 il contenzioso con i lavoratori concerne o indennità non corrisposte o inquadramenti non concessi.

Nel mese di aprile 2007 si è verificata una rottura delle relazioni sindacali a causa di disaccordi riguardanti la dotazione organica ed il piano di formazione interna. Le relazioni sindacali sono comunque riprese a fine maggio a seguito della sottoscrizione di un accordo in cui la Direzione dell’Agenzia e le rappresentanze sindacali si sono impegnate a proseguire congiuntamente l’esame della dotazione organica, del piano di formazione interno, del processo di stabilizzazione del personale precario.

### **La comunicazione interna**

Un’organizzazione aperta e trasparente, capace di comunicare, e quindi di dialogare con l’esterno, deve essere prima di tutto in grado di comunicare al proprio interno.

La comunicazione all’interno di ARPAT si svolge principalmente attraverso:

- la posta elettronica (quasi tutti i dipendenti sono dotati di una casella di ufficio “@arp.at.toscana.it”)
- la rete INTRANET
- ARPATnews
- il sito WEB di ARPAT

In particolare il sito web interno OMNIBUS ha come obiettivo quello di fare della intranet una vera e propria “scrivania virtuale” sulla quale tutti coloro che lavorano in Agenzia possano trovare, in modo chiaro e semplice le informazioni e gli strumenti utili per lo svolgimento del proprio lavoro, un “luogo di incontro” dove viene semplificato l’accesso a dati, documenti e servizi di interesse comune.

Omnibus si basa su una logica non gerarchica (centro-periferia) bensì di rete nella quale si intende valorizzare la ricchezza della pluralità di punti di vista e di professionalità esistenti all’interno dell’Agenzia, sia a livello centrale che sul territorio. Per questo Omnibus è strutturata sulla base di quattro macro-aree: ORGANIZZAZIONE, AMBIENTE, STRUMENTI e COMUNICAZIONE e di undici ambiti territoriali corrispondenti alle sedi territoriali più la Direzione.

Inoltre sono strumenti di comunicazione della Direzione verso le strutture:

- i decreti del Direttore generale, con i quali sono adottati, tra l’altro:
  - i programmi e i bilanci dell’Agenzia,
  - i regolamenti dell’Agenzia,
  - la dotazione organica dell’Agenzia,
  - l’attribuzione degli incarichi e i contratti,
  - i Programmi delle attività;
- la Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza sul lavoro di ARPAT;
- il Manuale Qualità, le Procedure gestionali, i Documenti di processo e altri documenti del SGQ;

- il Piano annuale per la qualità, contenente gli obiettivi specifici del SGQ per il periodo di riferimento;
- le riunioni del Comitato tecnico e dei Comitati tecnici dipartimentali;
- le Commissioni di lavoro permanenti e i gruppi di lavoro di volta in volta costituiti.

I Responsabili del Sistema Gestione Qualità - con la collaborazione delle Unità operative (o Articolazioni funzionali) “Comunicazione e informazione”, laddove esistenti - provvedono a verificare, periodicamente, l’adeguatezza e l’efficacia della comunicazione interna, anche tramite interviste al personale.

## **I fornitori**

### **La composizione**

I fornitori sono numerosi e di varia natura rispecchiando i molti servizi e forniture diverse di cui l’Agenzia ha bisogno. Nel 2007 sono stati 911 i fornitori con cui è stato concluso almeno un contratto. Questo dato non include le consulenze e, in generale, le forniture non assoggettate ad IVA.

<b>Fornitori</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Fornitori attivati nell'anno	1095	979	911
<i>di cui Cooperative sociali</i>	<i>20</i>	<i>17</i>	<i>20</i>

Il valore complessivo dei contratti assoggettati ad IVA stipulati da ARPAT nel 2007 è stato di circa 7 milioni di Euro, inferiore del 15% rispetto all’anno precedente. Nel 2006 il valore delle forniture era stato inferiore del 27% rispetto al 2005.

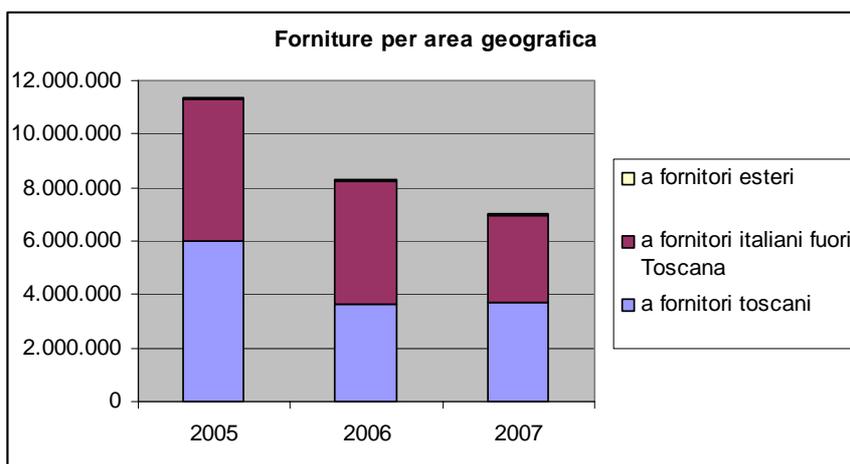
<b>Valore delle forniture</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Importo dei contratti (senza IVA)	11.365.362	8.288.082	7.030.784

### **La ricaduta sul territorio**

La ricaduta sul territorio si valuta col valore delle forniture commissionate a fornitori toscani, italiani fuori Toscana o esteri.

<b>Forniture per area geografica (IVA esclusa)</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
a fornitori toscani	6.006.913	3.650.962	3.728.138
a fornitori italiani fuori Toscana	5.282.863	4.569.109	3.243.426
a fornitori esteri	75.586	68.012	59.221
<i>Totale</i>	<i>11.365.362</i>	<i>8.288.082</i>	<i>7.030.784</i>

Nel 2007 il 53% delle forniture è stato commissionato a fornitori toscani, il 46% a fornitori italiani fuori Toscana e l’1% a fornitori esteri. Nel 2006 le forniture toscane erano state “solo” il 44% del totale, mentre il 55% era andato a fornitori italiani fuori Toscana.



### Le condizioni negoziali e le relazioni con i fornitori

L'agenzia paga i fornitori a 90 giorni fine mese. Di volta in volta possono eccezionalmente essere concordati termini di pagamento differenti. Nei casi di forniture che devono essere testate e/o collaudate i termini di pagamento possono variare.

Come tutti gli enti, a causa della lentezza dell'erogazione dei fondi da parte della Regione Toscana e/o altri Enti, l'Agenzia si è trovata negli ultimi anni a pagare con un ritardo anche di 8 mesi.

Nel 2006 i pagamenti avvenivano con 8 mesi di ritardo.

Dal 2007 l'Agenzia ha pagato i propri fornitori con 1 mese di ritardo.

Nel triennio 2005-2006-2007 non ci sono stati contenziosi con i fornitori.

L'impostazione adottata dall'Agenzia nella gestione dei contratti pubblici di servizi, forniture e lavori è caratterizzata dalla ricerca e dall'applicazione di misure condivise e coordinate con gli appaltatori, di cooperazione nella gestione dei DUVRI, ma anche di rigoroso controllo dei requisiti tecnico professionali dei fornitori e degli eventuali sub appaltatori e lavoratori autonomi.

Per l'Agenzia, quella dell'individuazione di un sistema di qualificazione delle imprese e dei lavoratori autonomi, prima ancora che un obbligo normativo, rappresenta una precisa strategia direzionale che permea l'intero processo di gestione degli appalti e degli ordinativi.

Con Decreto del Direttore generale n. 565 del 3.09.2004, ARPAT si è posta diversi obiettivi in materia di appalti, fra cui:

- Promuovere rapporti con i fornitori basati sulla trasparenza, sulla fiducia e sullo scambio di informazioni, nella convinzione che la collaborazione e il beneficio reciproco migliori la capacità di creare valore per entrambe le parti;
- Promuovere sul territorio programmi di qualificazione del sistema produttivo guidati dai principi della responsabilità sociale d'impresa e orientati all'innovazione tecnologica e organizzativa finalizzata alla riduzione dell'impatto ambientale;
- Promuovere e premiare, anche indirettamente, l'adozione da parte delle imprese di sistemi di gestione ambientale (es. EMAS, ISO 14001), di sistemi di gestione della responsabilità sociale (es. SA8000) e/o di sistemi di etichettatura ecologica dei prodotti/servizi (es. Ecolabel europeo e dichiarazioni ambientali di prodotto);
- Promuovere la diffusione e l'utilizzo delle "Norme sulle Responsabilità delle Compagnie Transnazionali ed Altre Imprese Riguardo ai Diritti Umani" approvate il 13 agosto 2003 con la Risoluzione 2003/16 della Sotto-Commissione delle Nazioni Unite sulla Promozione e Protezione dei Diritti Umani;
- Adottare criteri di valutazione che considerino la qualità ambientale e sociale oltreché l'economicità nelle procedure di appalto di lavori, forniture e servizi;
- Promuovere e aumentare progressivamente la quota di acquisti di prodotti e servizi che comportino un ridotto impatto ambientale nel loro ciclo di vita, preferendo prodotti durevoli, facilmente smontabili o riparabili oppure ottenuti da materiali riciclati/riciclabili;

- Promuovere e aumentare progressivamente la quota di acquisti di prodotti e servizi da fornitori che si dotano di strumenti di gestione della responsabilità sociale e quindi in grado di garantire idonee condizioni di lavoro e di rispetto dei diritti umani;
- Valorizzare il commercio equo e solidale quale approccio alternativo al commercio convenzionale, finalizzato a proteggere i diritti umani promuovendo giustizia sociale, sostenibilità ambientale e sicurezza economica;
- Promuovere la diffusione di “buone pratiche” in merito all’accessibilità alle informazioni riguardanti la catena di fornitura.

## **La comunità locale**

Conoscere e far conoscere i problemi e le opportunità ambientali del territorio toscano è un impegno costante della nostra Agenzia. ARPAT promuove, anche presso le imprese e i cittadini, l'adozione di comportamenti più sostenibili per l'ambiente: favorendo l'accesso all'informazione anche attraverso programmi e attività di comunicazione, educazione, documentazione e formazione, contribuisce a far crescere l'attenzione e la cultura diffusa sulle questioni ambientali.

## **La composizione**

In Toscana, che è il territorio di riferimento di ARPAT, risiedono circa 3,6 milioni di cittadini. (3.677.048 al 31.12.2007).

Nelle province in cui opera ARPAT esistono una cinquantina di associazioni ambientaliste attive in vari campi. Alcune di queste hanno sottoscritto con la Giunta Regionale il protocollo d'intesa “Ambiente per lo sviluppo durevole e un futuro sostenibile in Toscana”<sup>3</sup> e con queste ARPAT ha stipulato nel 2003 un accordo di collaborazione.

Fulcro della collaborazione è la realizzazione di una serie di incontri tematici, relativi tanto all'attività di programmazione regionale (es. il Programma Regionale di Sviluppo e il Documento di Programmazione Economica e Finanziaria) quanto alle problematiche ambientali in senso stretto. Tali incontri infatti rappresentano un momento importante di confronto delle rispettive esperienze e posizioni finalizzate anche allo sviluppo di eventuali sinergie di azione.

L'accordo con le Associazioni ambientaliste si colloca da un lato nel quadro delle attività dell'Agenzia connesse alla missione istituzionale di promozione della protezione ambientale “verso la sostenibilità”, dall'altro come risposta concreta ai diritti di partecipazione nelle dinamiche dei processi di decisione politica riguardanti la protezione ambientale e lo sviluppo sostenibile.

## **La comunicazione**

Per l’affermarsi di una consapevole cittadinanza ambientale è fondamentale che, da parte dei cittadini, ci sia una diffusa conoscenza dello stato dell’ambiente e dell’attività relativa ai controlli e monitoraggi ambientali. Altrettanto importante è la loro partecipazione, come singoli o come associati, ai processi di valutazione ambientale: per questo motivo l’Agenzia svolge anche una funzione di comunicazione con la società toscana, le comunità locali, i cittadini singoli e associati.

ARPAT si propone di comunicare in maniera efficace i risultati delle proprie attività di produzione e gestione della conoscenza, attività che svolge in coerenza con i programmi di intervento della Regione Toscana in campo ambientale.

Ogni anno l’articolazione funzionale “Comunicazione e Informazione” predispone un piano delle attività definendo la strategia di comunicazione dell’Agenzia.

Sono strumenti di comunicazione di ARPAT:

- la rete degli URP
- il sito web <http://www.arpat.toscana.it>
- il portale SIRA <http://sira.arpat.toscana.it>
- la newsletter ARPATnews
- le iniziative editoriali

<sup>3</sup> Ambiente e Lavoro Toscana, Amici della Terra – Toscana, Italia Nostra, Legambiente Toscana, LIPU Ufficio Regionale Toscano, WWF Delegazione Toscana, CAI Delegazione Regionale Toscana.

- convegni, seminari ed altri eventi

### La rete degli URP

ARPAT gestisce le proprie relazioni con la comunità locale tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, sia presso la Direzione generale che a livello di Dipartimenti e Servizi, facilita l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione, cura i rapporti con i cittadini e le loro rappresentanze e risponde attivamente alle richieste sempre crescenti delle aziende su normative e procedure. Tramite questa struttura è possibile:

- ricevere informazioni sulla struttura, l'organizzazione, l'attività ed i servizi dell'Agenzia;
- ricevere assistenza ed informazioni per accedere agli atti amministrativi;
- segnalare problemi e disservizi, effettuare reclami o dare i propri suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti da ARPAT.

Nel 2007 è nata la rete URP di ARPAT che fa capo all'U.O. Comunicazione e Informazione del Dipartimento di Firenze.

La presenza capillare di ARPAT sul territorio regionale ha favorito la strutturazione di uffici relazioni con il pubblico (URP) a rete, con ciò intendendo URP presenti nelle diverse sedi dislocate di ARPAT in ogni capoluogo di provincia toscano e caratterizzati da una gestione solidale ed integrata delle funzioni di informazione e comunicazione.

L'URP a rete svolge attività di informazione e comunicazione sia esterna che interna all'Agenzia.

L'attività di comunicazione rivolta al pubblico, in particolare ai singoli cittadini, associazioni, comitati, imprese e liberi professionisti è svolta da un gruppo di operatori attraverso strumenti prevalentemente on line, ovvero numero verde ARPAT 800 800 400, contatti attraverso la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it), contatti telefonici ai singoli URP dei dipartimenti provinciali ARPAT e anche attraverso un'attività di front-office ed accoglienza diretta del pubblico presso i nostri URP.

La rete URP svolge attività di prima informazione in materia ambientale rispondendo direttamente alla richieste che pervengono dagli utenti grazie ad una banca dati denominata FAQ AMBIENTALI (domande e risposte che più di frequente vengono rivolte ai nostri operatori della rete) quando ciò non è possibile l'URP svolge una funzione di facilitazione del percorso informativo, di interfaccia tra l'utenza e l'amministrazione.

La rete URP svolge altre importanti attività quali quelle di supporto ai cittadini per la partecipazione al procedimento amministrativo ed accesso agli atti, attività di ascolto e gestione di reclami / suggerimenti, e attività di monitoraggio delle segnalazioni / esposti in materia di inquinamento ambientale trasmesse alle strutture di ARPAT.

I dati principali delle chiamate ricevute, tra cui l'argomento oggetto della telefonata, vengono registrati e questo permette un monitoraggio delle problematiche.

Contatti per tipologia			
	2005	2006	2007
e.mail	299	562	334
diretto	19	59	n.r.
telefono	1872	2367	1859
<i>Totale contatti</i>	<i>2190</i>	<i>2988</i>	<i>2193</i>

Contatti per tipologia di utente			
	2005	2006	2007
Cittadini privati	1550	1852	1505
Imprese / Liberi professionisti	470	881	468
Enti pubblici	159	244	172
Comitati / Associazioni	11	11	48
<i>Totale contatti</i>	<i>2190</i>	<i>2988</i>	<i>2193</i>

Contatti per argomento			
	2005	2006	2007
Accesso agli atti	21	107	91
Assunzioni, concorsi, invio cv, tirocini, stage	206	249	159
Pubblicazioni	46	83	18
Organizzazione interna e compiti di ARPAT	359	285	263
Educazione ambientale	2	12	18
Rumore	249	305	268
Aria	176	199	231
Rifiuti	223	310	188
Risorse idriche e scarichi civili ed industriali in-fuori fognatura	245	328	187
Amianto	55	129	148
Campi elettromagnetici	191	163	117
Terre e rocce di scavo	39	253	109
Agroecosistemi - vivaismo - fitosanitari	94	125	66
Radioattività	8	14	45
Alimenti	21	22	15
Valutazione Impatto Ambientale	1	2	8
Richieste non di competenza ARPAT	254	402	262
<i>Totale contatti</i>	<i>2190</i>	<i>2988</i>	<i>2193</i>

Negli anni scorsi la registrazione dei contatti avveniva manualmente (su file excel) e senza indicazioni specifiche. Per questo si è verificato, ad esempio, una certa discrasia nelle modalità di conteggio: fino ad aprile 2007 infatti ogni domanda posta veniva considerata come contatto, mentre successivamente è stato considerato come contatto la singola persona entrata in comunicazione.

Per risolvere ogni ambiguità, dal 2008, è stato predisposto un data base al quale tutti gli operatori URP hanno accesso e che prevede espressamente una differenziata registrazione per i contatti (persone) e le diverse domande/pratiche presentate.

Dall'analisi dei dati del quadriennio, più che una flessione nel 2007 si evince una "punta" nel 2006, confermata nella stessa relazione all'epoca presentata, che evidenziava una anomala quantità di richieste, soprattutto in seguito della approvazione del nuovo testo unico delle norme ambientali e della nuova normativa sulle rocce e terre di scavo.

Va detto che fino all'aprile del 2007 l'operatore che rispondeva al numero verde aveva un contratto di collaborazione che prevedeva un orario ad hoc, con la possibilità di tenere in funzione il numero verde per 5 giorni la settimana sia mattina che pomeriggio. Tale possibilità, con il normale contratto di lavoro del personale del comparto, non è ipotizzabile.

#### **ARPAT in Internet: il sito web e il portale SIRA**

Il sito web (<http://www.arpato.toscana.it>) è uno dei mezzi di informazione più importanti di ARPAT. E' attraverso di esso infatti che l'Agenzia mette a disposizione del pubblico il proprio patrimonio conoscitivo organizzato secondo modelli di facile comprensione e fruibilità per l'utente finale. Tra i servizi rivolti al pubblico si ricordano:

- *Bollettini della qualità dell'aria* che forniscono quotidianamente la rielaborazione dei dati relativi agli inquinanti misurati attraverso le centraline disponibili sul territorio regionale;
- *Bollettino dei pollini* che fornisce settimanalmente indicazioni sulla concentrazione di pollini e spore fungine di grande utilità, tra l'altro, per i soggetti allergici;
- *Acque di balneazione*: durante la stagione balneare (1 aprile-30 settembre) è possibile verificare l'idoneità alla balneazione della costa toscana;
- *Medsun*: fornisce dati sul rischio derivante dall'esposizione a raggi UV. Il progetto vede ARPAT impegnata nella divulgazione di una buona pratica di esposizione solare e nel supporto scientifico per la caratterizzazione degli strumenti di misura e nell'acquisizione dei dati.

In alcuni casi la pubblicazione dei dati riguarda realtà più circoscritte e risponde ad una logica di trasparenza e di diffusione dei dati là dove situazioni rilevanti dal punto di vista ambientale sono oggetto di specifica attenzione. E' il caso ad esempio delle emissioni in atmosfera del termovalorizzatore di Falascaia (LU) presso il quale sono in funzione apparecchiature di controllo in continuo. I relativi report vengono pubblicati sul sito Web due volte al mese.

Nel 2006 è stata inaugurata la sezione "Fatti di attualità" nella quale, a fronte di articoli di stampa che possano dar luogo a interpretazioni erranee, ARPAT mette a disposizione notizie e informazioni che consentano al pubblico un'analisi accurata e tecnicamente rigorosa delle vicende che salgono all'attenzione dei quotidiani.

Il sito web consente inoltre di conoscere tempestivamente notizie relative all'istituzione che possono interessare il pubblico (bandi di gare, concorsi, corsi di formazione ecc..). Per facilitare l'utenza su argomenti particolarmente "gettonati" sono stati sviluppati servizi di segnalazione: gli utenti interessati possono iscriversi al servizio newsletter per ricevere al proprio indirizzo e-mail informazioni relative ai concorsi di ARPAT, alle nuove pubblicazioni e agli eventi organizzati da ARPAT e/o ai quali l'Agenzia partecipa. Dalla stessa pagina è possibile abbonarsi gratuitamente ad *ARPATnews*, il notiziario informativo ambientale di ARPAT

Accessi al sito web			
	2005	2006	2007
Totale visite	533.304	648.272	607.699
Visite giornaliere (media)	1.461	1.776	1.666
Totale pagine visitate	1.832.839	1.989.020	1.768.257

Per il 2008 è prevista la migrazione dei contenuti del sito web in un Content Management System (CMS) Open Source. Nonostante si tratti di un dettaglio di tipo tecnico riteniamo che la notizia possa essere di interesse del pubblico per le implicazioni che comporta in termini economici (risparmio su costi di licenze, sviluppo ecc..) e in termini di accessibilità (piena rispondenza ai requisiti raccomandati per l'accesso all'informazione anche da parte dei diversamenti abili).

Il portale SIRA (<http://sira.arpad.toscana.it>) mette a disposizione delle istituzioni, delle associazioni e dei cittadini i risultati delle attività di controllo e monitoraggio effettuati dall'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana e da altri enti che operano in campo ambientale. Questi dati vanno a costituire il Sistema Informativo Ambientale della Regione Toscana (SIRA), i cui compiti principali sono la raccolta, elaborazione, verifica e diffusione delle informazioni di interesse ambientale

Accessi al portale SIRA			
	2005	2006	2007
Totale visite	335.166	534.949	791.216
Visite giornaliere (media)	917	1.570	2.168
Totale pagine visitate	1.594.224	3.286.139	5.616.096

ARPAT persegue l'utilizzo di soluzioni Open Source e l'adozione di formati aperti e favorisce il riuso di dati ed applicazioni.

Il SIRA, inoltre, è soggetto attivo nell'ambito del progetto per la realizzazione e gestione della base informativa geografica regionale, come definito nel "Regolamento di attuazione dell'Art.29 comma 5 della L.R. 3 gennaio 2005, N. 1 (Norme per il Governo del Territorio)".

Ulteriori riferimenti fondamentali per l'attività del SIRA sono la Convenzione di Aarhus, la Direttiva Europea 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale, il Decreto Legislativo 195/2005 di recepimento della Direttiva Europea 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale, e la Direttiva Europea 2007/2/CE che istituisce un'Infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (Inspire). Tutte queste norme sottolineano l'importanza della costruzione e della divulgazione della conoscenza ambientale, sia come strumento conoscitivo indispensabile per un efficace governo

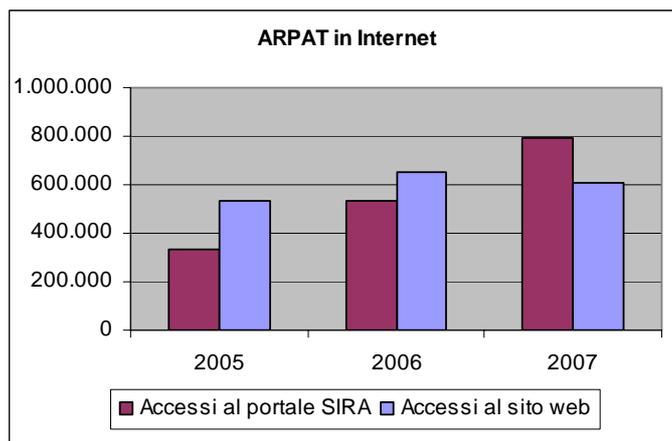
dell'Ambiente e del Territorio, sia come fondamentale riferimento per la partecipazione del pubblico ai processi decisionali e per favorire una maggiore trasparenza di tali processi.

L'accesso ai contenuti del portale è possibile attraverso tre percorsi di navigazione:

- per temi: Acqua, Aria, Terra, Energia;
- per servizi: banche dati di base, rapporti sintetici e statistiche, mappe tematiche.
- per macroobiettivi ambientali: cambiamenti climatici, natura e biodiversità, ambiente e salute, uso sostenibile delle risorse naturali e gestione dei rifiuti.

Alcune pagine ed applicazioni sono ristrette ad utenti della Pubblica Amministrazione.

Per consentire la più ampia accessibilità al patrimonio conoscitivo raccolto e organizzato da ARPAT, è disponibile sul portale SIRA un'applicazione (Anaconda - Ambiente di Navigazione e Condivisione Dati Ambientali) che consente di interrogare i dati ambientali raccolti e in parte (v. per banche dati aria e acque) anche scaricare i dati sul proprio computer.



### ARPATnews

ARPATnews nasce il 14 luglio 2003 come notiziario d'informazione per il personale del Dipartimento di Firenze, per raggiungere dopo poco tempo tutto il personale dell'Agenzia (circa 800 persone). Successivamente ai destinatari interni si sono progressivamente aggiunti altri esterni (amministratori e funzionari di enti locali, operatori dell'informazione, associazioni ambientali, categorie economiche e sindacati, ricercatori, docenti universitari e cittadini). In seguito alla creazione, nel luglio del 2006, della nuova intranet dell'Agenzia, Omnibus, la comunicazione interna sta utilizzando prevalentemente quest'ultimo mezzo, mentre ARPATnews (testata giornalistica regolarmente registrata in Tribunale) è diventato sempre più uno strumento di divulgazione esterna sulle tematiche ambientali.

Sul sito web dell'Agenzia sono disponibili con indici cronologici per anni ed un indice tematico tutti gli oltre 1.000 numeri pubblicati sino ad oggi della newsletter <http://www.arpato.toscana.it/news>

Nelle stesse pagine è possibile iscriversi alla newsletter, scegliendo le modalità di ricezione (file/link), la periodicità (quotidiana/settimanale) ovvero selezionare solamente alcuni dei temi da ricevere fra quelli trattati: Agenti fisici (campi elettromagnetici, rumore, energia); Agroecosistemi (alimenti, fitopatologia e vivaismo, OGM, biodiversità, natura); Ambiente e salute (salute ambiente e territorio, sicurezza); Aria (inquinamento atmosferico, clima); Comunicazione e informazione; Educazione ambientale; Mobilità (grandi infrastrutture di mobilità, trasporti); Notizie istituzionali (acquisti, normativa, qualità, rapporti con altre istituzioni); Report ambientali; Risorse idriche; Suolo (bonifiche siti inquinati, rifiuti, aziende a rischio di incidente rilevante).

Nel tempo, la testata si è sempre più sviluppata e l'indirizzario si è ampliato notevolmente, sia a livello locale (Firenze e Toscana) sia a livello nazionale. In base a tale diffusione è possibile suddividere i destinatari esterni in due categorie fondamentali:

- "abbonati" (a fine 2007 circa 5.000), ovvero persone che hanno esplicitamente richiesto di ricevere tutti i numeri di ARPATnews (o hanno selezionato dei temi),.
- altri (circa 20.000) ai quali, in relazione alla categoria d'appartenenza (enti locali, agenzie ambientali, ecc.), sono inviati occasionalmente numeri della pubblicazione che si reputano possano essere d'interesse

ARPATNews			
	2005	2006	2007
Numeri editi nell'anno	222	212	197
Destinatari	11.737	17.394	20.677

### Le iniziative editoriali

ARPAT cura le proprie pubblicazioni attraverso le seguenti collane editoriali:

- *Quaderni*. Destinata per lo più a un pubblico esperto, questa collana comprende pubblicazioni frutto del lavoro di studio, ricerca, controllo, educazione, formazione svolto dall'Agenzia, anche in collaborazione con altri enti.
- *Aquattro*. A carattere più divulgativo, distribuiti gratuitamente, trattano prettamente argomenti attuali, più sottoposti "a scadenza", i cui contenuti variano dai cataloghi dei corsi o dei periodici ARPAT, ai materiali didattici, alle indagini e monitoraggi annuali, alle relazioni sullo stato dell'ambiente di un territorio specifico.
- *CdRom*. Vengono di norma utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici. Il carattere è prettamente scientifico, la distribuzione gratuita.
- *CdRom con testo breve*. Si tratta di un nuovo "ingresso". Saranno utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici, ma per il quale è utile mettere in evidenza attraverso la pubblicazione cartacea introduzioni, premesse o brevi paragrafi relativi al contenuto del CD.
- *Schede informative*. Sono a carattere divulgativo, stampate abitualmente in 10.000 copie. Monotematiche, trattano argomenti utili per l'informazione alla cittadinanza. Al 2007 sono stati pubblicati 6 numeri: Amianto, Acque minerali, Polveri fini, VIA, Radon, Qualità dell'aria: pollini e licheni.

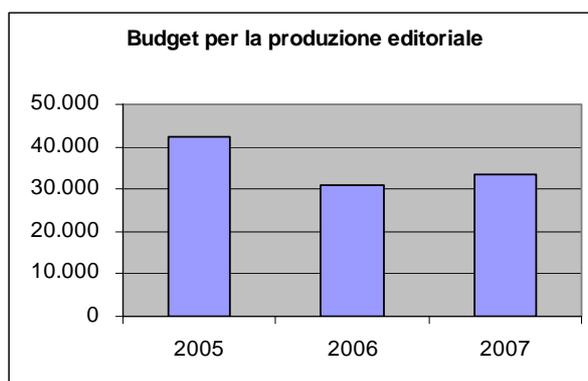
Dal 2006 viene pubblicato semestralmente un inserto ARPAT sulla rivista di ecologia "Villaggio globale".

La situazione della produzione editoriale dell'Agenzia appare sostanzialmente stabile. Rispetto al 2006 è stata realizzata una scheda informativa in più per rispondere, il più sollecitamente possibile, alle richieste di informazione e partecipazione della cittadinanza. Il fatto che la produzione editoriale sia aumentata pur avendo a disposizione un budget più ristretto è dovuto alla riduzione del numero delle copie stampate.



La produzione editoriale			
	2005	2006	2007
Quaderni	2	2	2
Aquattro	4	1	1
Cd-rom	0	1	1
Schede informative	1	1	2

Il budget per la produzione editoriale per il 2007 è stato di 33.500 Euro, compresi 5.000 Euro per le 2 pubblicazioni semestrali di articoli su Villaggio globale che non risultano in collana. Come evidenziato dal grafico seguente, rimane sostanzialmente stabile rispetto a quello dell'anno precedente.



### Convegni, seminari e altri eventi

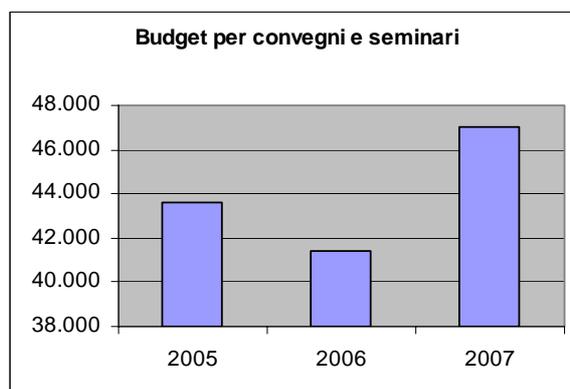
ARPAT ha da sempre garantito la sua partecipazione alle più significative manifestazioni regionali e nazionali sulle tematiche ambientali (Dire&Fare, Terra Futura, Festambiente, ecc.), migliorando la sua visibilità e promuovendo un maggiore avvicinamento dell’Agenzia ai cittadini, alle istituzioni, agli esperti del settore.

La partecipazione a questi eventi prevede di norma la predisposizione di uno stand presso il quale vengono presentate le attività e i servizi dell’Agenzia tramite materiale informativo, libri, pannelli esplicativi, proiezione di VHS-Cdrom, visione del sito web di ARPAT.

Dal 2006 l’attività viene pianificata annualmente, prevedendo sia le iniziative ormai “consuete”, che rassegne, convegni, seminari da organizzare in nuovi contesti.

Convegni e seminari			
	2005	2006	2007
Convegni e seminari con partecipazione ARPAT	13	7	8

Il budget per convegni e seminari, come si evince dal grafico seguente, ha avuto un andamento disomogeneo nel triennio 2005-2007, subendo una diminuzione nel 2006 che è coincisa con una diminuzione di partecipazione ad iniziative di coinvolgimento e tornando a crescere nel 2007.



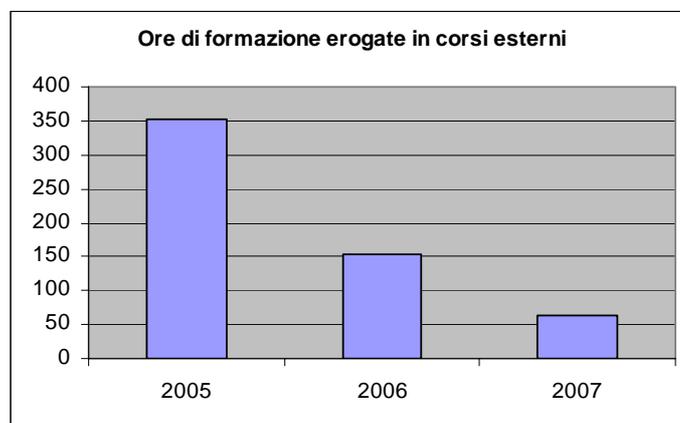
### La formazione rivolta all'esterno

La progettazione e lo sviluppo delle attività formative di ARPAT in qualità di Agenzia formativa fanno di ARPAT, in quanto ente di supporto alle funzioni di programmazione e di amministrazione nel campo della protezione ambientale, un attore strategico nell’implementazione dello sviluppo sostenibile in Toscana.

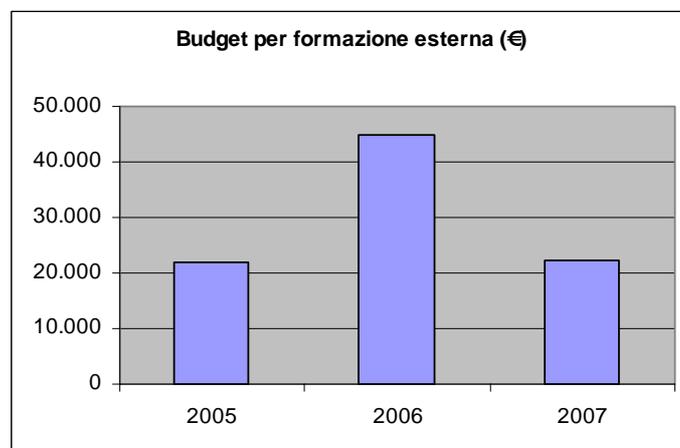
Questo ruolo si gioca anche continuando ad offrire, in un’ottica di condivisione, le proprie competenze tecnico-scientifiche e le *buone pratiche* alle amministrazioni pubbliche toscane (compresi gli enti di ricerca e le Università) ed i progetti innovativi (tra cui ad esempio citiamo EMAS e le certificazioni ambientali) oltre che strumenti formativi volti a implementare le competenze degli operatori della P.A.

L'offerta si è accompagnata ad una selezione sempre più mirata dei progetti e dei partenariati a cui ARPAT ha aderito o collaborato in qualità di Agenzia formativa e che hanno riguardato soprattutto il settore della cultura ambientale e dello sviluppo sostenibile.

Il grafico seguente riporta quindi l'andamento decrescente delle ore di formazione esterna erogate dall'Agenzia nel periodo di riferimento. Con formazione esterna si fa riferimento esclusivamente ai corsi progettati ed erogati dall'Agenzia e non ad attività di docenza di personale interno, svolta nell'ambito di progetti organizzati da soggetti terzi.



Al dato sulle ore si accompagna quello sul budget destinato alle attività di formazione esterna che è salito, in maniera consistente, nel 2006, a supporto di una serie di progetti di partenariato con le Università, Comieco, SIASS e Regione Toscana, per scendere in modo significativo nel 2007 (Euro 22.142,00), nell'ottica di "concentrazione" dei progetti sopra accennata.



### Le relazioni con i soggetti controllati

I soggetti controllati da ARPAT sono tutte aziende che con la loro attività impattano su una qualche matrice ambientale (aria, acqua, suolo). Dall'indagine di Customer satisfaction svolta nel 2007, è emerso che la tipologia di prestazioni di ARPAT di cui le aziende hanno maggiormente usufruito è quella dei controlli, ispezioni, pareri e attività analitiche e di laboratorio.

Dai dati relativi al livello di soddisfazione di coloro che hanno compilato il questionario via web, si osserva una risposta omogenea tra i settori di attività e complessivamente positiva, infatti la maggior parte di coloro che hanno risposto hanno dato valutazioni superiori a 3 sulla scala di accordo proposta (da 1 a 5).

D'altra parte va segnalato che ad ARPAT vengono notificati numerosi ricorsi al Tribunale Amministrativo Regionale diretti ad impugnare atti, emanati dagli enti titolari (Comune, Provincia, ecc.), quali autorizzazioni, concessioni, sanzioni. Nell'ambito di tali procedimenti amministrativi può inserirsi l'attività di ARPAT, che emette pareri o valutazioni tecniche, come atto endoprocedimentale di supporto all'attività dell'ente titolare del procedimento.

Il privato che vede non autorizzata una propria richiesta o sanzionato un proprio comportamento, ricorre avverso il provvedimento che ritiene illegittimo e contemporaneamente può rivolgere critiche anche agli atti di ARPAT. In questi casi ARPAT decide di costituirsi in causa, tramite il legale interno o tramite l'Avvocatura regionale. Qualora non sia direttamente criticato l'operato dell'Agenzia o comunque l'Agenzia valutata che dalla causa non possano derivarle danni, ARPAT evita di costituirsi.

La percentuale di ricorsi in cui ARPAT si è costituita è intorno al 10% del totale dei ricorsi notificati, stabile nel triennio di riferimento.

<b>Contenzioso amministrativo</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Ricorsi al TAR notificati ad ARPAT	42	61	52
<i>% sul totale di pareri, sanzioni e CNR</i>	0,3%	0,5%	0,6%

Poiché i ricorsi al TAR notificati all'Agenzia sono riferibili a pareri emessi, sanzioni amministrative o comunicazioni di notizia di reato, la percentuale dei ricorsi sul totale di tali atti, esprime la bassa rilevanza del dato.

### **Le relazioni con i media**

L'Ufficio stampa, presente presso la Direzione generale, cura l'informazione e i rapporti con i mezzi di comunicazione di massa attraverso strumenti cartacei e tecnologici, servizi giornalistici, conferenze stampa, realizzazione di prodotti e servizi informativi, nonché attività di informazione interna attraverso la cura del servizio di rassegna stampa.

<b>Presenza di ARPAT nella rassegna stampa</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Stampa locale	967	2355	2972
Stampa nazionale	51	136	71
<i>Totale</i>	<i>1018</i>	<i>2491</i>	<i>3043</i>

<b>Comunicati stampa</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Comunicati stampa	40	20	21

## INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

In questo capitolo si descrivono i principali temi ambientali correlati alle nostre attività.

Gli indicatori ambientali si riferiscono alla performance relativa agli input (consumi di energia, acqua, materie prime) ed agli output (emissioni, scarichi, rifiuti) e alle politiche di riduzione degli impatti, diretti ed indiretti<sup>4</sup>, di prodotti e servizi.

Per quanto riguarda la biodiversità, nessuna delle sedi di ARPAT si trova in aree protette o su siti della rete Natura 2000.

### Energia

I consumi energetici di ARPAT scaturiscono dal consumo di energia elettrica necessaria al funzionamento delle apparecchiature elettriche (da ufficio e da laboratorio), all'illuminazione dei locali e dal consumo di gas metano utilizzato per il riscaldamento dei locali delle varie sedi. A questi si aggiunge l'energia elettrica necessaria per il funzionamento delle centraline fisse per il monitoraggio della qualità dell'aria e l'energia, da consumo di carburante, necessaria al funzionamento degli autoveicoli in dotazione al personale.

Consumi energetici (TEP)			
	2005	2006	2007
Energia elettrica sedi	727	714	727
Carburanti auto	111	115	109
Metano per riscaldamento sedi	78	130	79
<i>Totale</i>	<i>916</i>	<i>959</i>	<i>915</i>

I consumi energetici del 2007 sono stati inferiori del 4% rispetto al 2006.

Nel 2006 i consumi erano aumentati rispetto all'anno precedente a causa dell'apertura della nuova sede di Firenze - Via Petrella, della conversione da gasolio a metano dell'impianto di riscaldamento della sede di Arezzo<sup>5</sup> e dell'estensione dell'impianto di riscaldamento alla parte nuova della sede di Livorno, prima servita nella stagione invernale con una pompa di calore.

Inoltre dal 2006 vengono conteggiati anche i dati riferiti alla sede di Siena<sup>6</sup> risalendo alle quote di consumi attribuiti ad ARPAT, tramite le fatture pagate per le forniture di energia elettrica e di metano. Tali consumi non sono presenti nei dati del 2005.

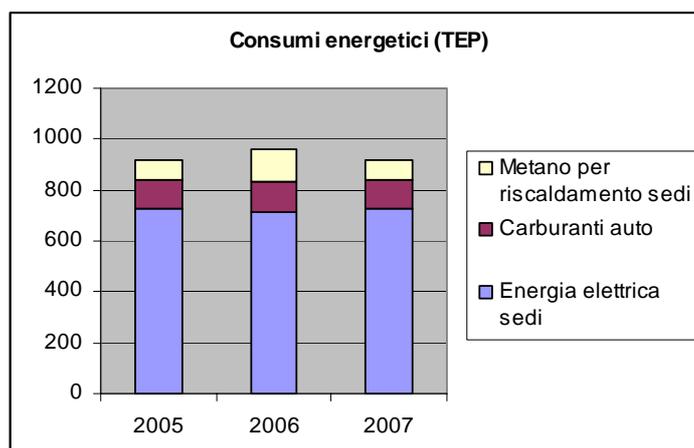
Se si tiene conto inoltre del fatto che l'inverno 2006 praticamente non c'è stato (temperature di parecchi gradi oltre la norma, precipitazioni scarse, solamente 36 minime negative registrate), mentre l'inverno 2007 non è risultato caldo come quello precedente, ne consegue l'importanza che assume il dato sulla diminuzione di consumi.

<sup>4</sup> Impatto ambientale diretto: impatto ambientale sotto il diretto controllo gestionale dell'organizzazione.

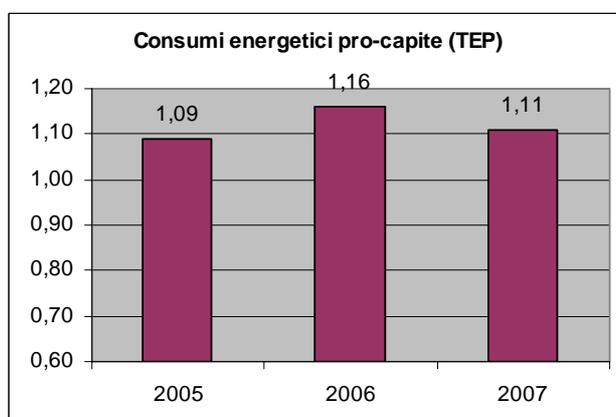
Impatto ambientale indiretto: impatto ambientale su cui l'organizzazione non ha un controllo gestionale totale.

<sup>5</sup> In queste due sedi sono stati installati dei generatori di calore, con potenza > di 35 kW, predisposti a poter effettuare la modulazione del carico termico in funzione di fabbisogni dell'utenza; questa nuova tecnologia permette realmente di usufruire del calore quando ce n'è bisogno al contrario degli impianti che sono regolati su parametri rigidi ( off-on ), sulla temperatura esterna rilevata dall'apposita sonda e su fasce orarie prestabilite.

<sup>6</sup> Il Dipartimento di Siena ha sede in uno stabile in cui ha sede anche l'Azienda Sanitaria e con questa condivide le spese in quote millesimali, rispetto alla superficie occupata, per i consumi energetici.



Il dato relativo al consumo pro capite sottolinea ulteriormente l'importanza della diminuzione registrata in quanto le risorse umane impiegate in ARPAT non sono variate fra il 2006 ed il 2007.



## **Acqua**

La fonte di approvvigionamento idrico delle strutture di ARPAT è l'acquedotto. Nelle strutture territoriali l'acqua prelevata è utilizzata per le attività di laboratorio e per gli impianti igienico-sanitari. Le strutture della Direzione, invece, utilizzano l'acqua esclusivamente per gli impianti igienico-sanitari.

Per il 2007 il rilevamento dei consumi idrici è stato effettuato utilizzando le letture effettive riportate nelle fatture relative ai consumi delle varie sedi. Poiché alcune sedi non pagano l'acqua in base ai consumi effettivi, ma seguono un regime forfetario condominiale, il dato che si ottiene copre il 76% dei dipendenti. Mancano infatti i dati relativi alle sedi di Borgo San Lorenzo (FI), Sesto fiorentino (FI), Pontassieve (FI), San Giovanni Valdarno (AR) e Siena.

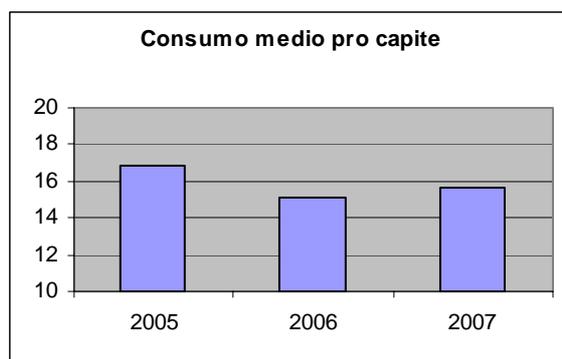
Per quanto riguarda la sede del Dipartimento di Firenze, nel 2007 è stato rilevato un consumo anomalo che è tutt'ora oggetto di indagine interna.

<b>Consumi idrici 2007</b>			
	<b>mc</b>	<b>N. dip.</b>	<b>mc pro capite</b>
Arezzo	1.770	49	36,1
Empoli	123	17	7,2
Pisa	790	64	12,3
San Romano (PI)	69	9	7,7
Grosseto	438	41	10,7
Piombino	442	26	17,0
Livorno	977	68	14,4
Massa	988	43	23,0
Lucca	620	49	12,7
Pietrasanta (LU)	76	8	9,5
Prato	303	32	9,5
Pistoia	879	31	28,4
Direzione generale	2.358	188	12,5
<i>Totale</i>	<i>9.833</i>	<i>625</i>	<i>15,7</i>

Il dato relativo alla Direzione generale, che non avendo laboratori dovrebbe essere inferiore a quello delle sedi periferiche, è stato invece alquanto elevato nel 2007 a causa di una perdita che, anche se prontamente rilevata, ha comunque influito sui consumi totali.

Estrapolando il consumo complessivo a partire dal consumo medio pro capite calcolato e confrontando il dato sul triennio (anche per il 2005 ed il 2006 il dato è stato dedotto da un campione di letture dei contatori riportate nelle fatture), si evidenzia un aumento dei consumi 2007 a fronte di una diminuzione avvenuta nel 2006.

<b>Consumi idrici (mc)</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Consumi complessivi	14226	12464	12995
Consumo medio pro capite	16,9	15,1	15,7



Per il futuro è allo studio la realizzazione di una banca dati dei consumi idrici delle varie sedi dell'Agenzia, da popolare con letture periodiche regolari dei contatori.

## Materie prime

Le materie prime utilizzate sono principalmente i materiali per gli uffici e le sostanze ed i prodotti chimici di laboratorio. A queste si aggiungono materiali vari di consumo per le attività di laboratorio e materiali igienico-sanitari.

Per ciò che riguarda il materiale per ufficio, i consumi più rilevanti riguardano la carta per copia e stampa, i toner per le stampanti e le cartucce per le fotocopiatrici. Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai consumi di carta e toner calcolati sulla base degli acquisti effettuati.

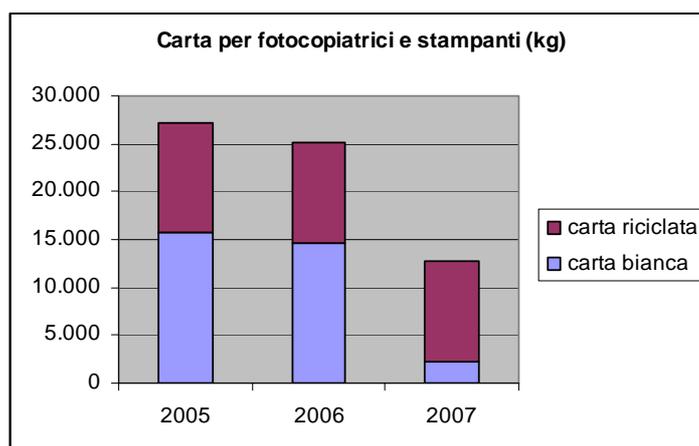
Consumi di carta e di toner per stampanti			
	2005	2006	2007
Consumo complessivo di carta (kg)	27.131	25.064	12.730
% di carta riciclata	42%	42%	83%
<i>Consumo di carta pro capite (kg/dipendente)</i>	<i>32,2</i>	<i>30,3</i>	<i>15,4</i>
Toner per stampanti	365	290	273

La consistente diminuzione dei consumi di carta che si evidenzia nel 2007 è dovuta sia all'utilizzo di quantitativi avanzati dagli anni precedenti che all'applicazione di una stringente politica di risparmio messa in atto dall'Agenzia e che ha riguardato il rinnovo del parco delle apparecchiature, l'utilizzo sistematico della stampa in modalità fronte/retro e l'introduzione di sistemi informatici di archiviazione documentale che hanno permesso di ridurre il volume di fotocopie effettuate.

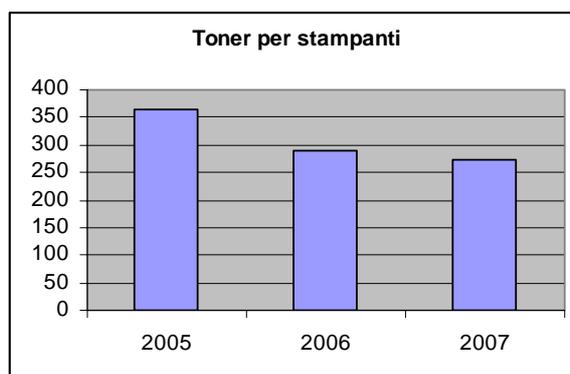
Dal 2004 ARPAT si è dotata infatti di un sistema di protocollo informatico e gestione documentale, conforme ai requisiti di legge e alle specifiche tecniche di AIPA (ora CNIPA).

Dal 1° gennaio 2008, inoltre, ARPAT cambierà la propria organizzazione dei flussi documentali definendosi come una unica Area Organizzativa Omogenea (ex art.50 DPR 445/2000) e quindi con un unico protocollo ed una gestione uniforme dei documenti. Questo con l'intento di ottimizzare i flussi documentali, e quindi l'efficienza del servizio, e di risparmiare in termini di consumi di carta.

Dal 2007 gli acquisti di carta bianca per stampa e fotocopia è stata ridotta ad una percentuale residua, dovuta anche alla non disponibilità di carta riciclata in formato A3.



I consumi relativi ai toner per stampanti sono dedotti anch'essi dagli acquisti, mentre il consumo di cartucce per le apparecchiature di copia non è quantificabile perché è compreso nel canone di noleggio.



La diminuzione nel consumo dei toner non è pari alla diminuzione del consumo di carta: questo significa che tale diminuzione è da imputarsi principalmente all'utilizzo del fronte-retro. La diminuzione nel consumo di toner corrisponde invece ad un effettivo calo nell'uso della carta a vantaggio di mezzi elettronici di comunicazione.

In merito alle attività di laboratorio, che vengono effettuate presso le strutture territoriali dell'Agenzia, vengono utilizzate numerose tipologie di sostanze chimiche quali acidi, solventi e gas tecnici (Azoto, Elio, Aria, Argon).

I consumi di tali sostanze sono pressoché costanti negli anni.

Consumi annui gas tecnici per laboratori		
Gas o miscela	Quantità	u.m.
Acetilene	130	Kg
Anidride carbonica (CO <sub>2</sub> )	136	Kg
Anidride solforosa (SO <sub>2</sub> )	30	l
Idrogeno N55	2	l
Idrogeno solforato (H <sub>2</sub> S)	10	l
Monossido di azoto	20	l
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	15	l
Ossido carbonio (CO)	50	l
Propano + Metano	6	l
Argon	7.138	m <sup>3</sup>
Argon metano	620	m <sup>3</sup>
Aria	798	m <sup>3</sup>
Aria sintetica (azoto/ossigeno)	1.405	m <sup>3</sup>
Azoto	5.143	m <sup>3</sup>
Azoto liquido	9.884	m <sup>3</sup>
Elio	4.629	m <sup>3</sup>
Ossigeno	10	m <sup>3</sup>

### Sostanze pericolose

Per le attività di laboratorio si utilizzano determinate sostanze classificate come pericolose ai sensi della Direttiva Europeo 67/548/CEE quali sostanze corrosive (es. acido nitrico), tossiche (bromofornio), molto tossiche (reattivo di Nessler), pericoloso per l'ambiente (1.1.1 Tricloroetano) ed in minima parte anche cancerogene (Tetracloruro di Carbonio) e teratogene (N-esano).

La Direzione Generale ARPAT ha definito mediante una procedura applicata in tutti i dipartimenti le modalità generali di gestione delle sostanze e dei preparati pericolosi finalizzate alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

## Emissioni, scarichi, rifiuti

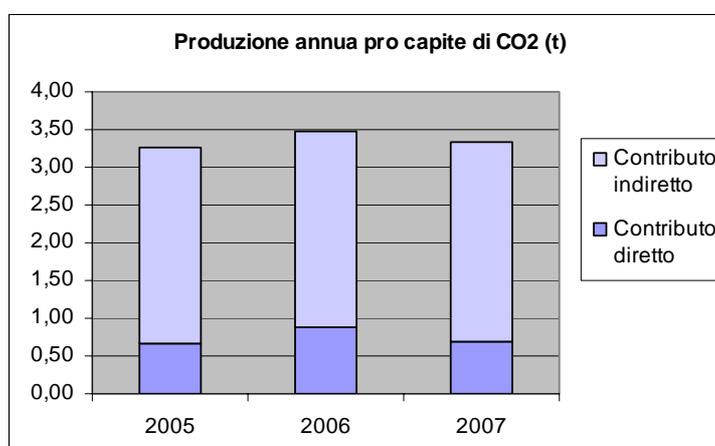
### Produzione Di CO<sub>2</sub>

Nello svolgimento delle proprie attività ARPAT contribuisce direttamente al cambiamento climatico attraverso l'emissione di anidride carbonica generata dal funzionamento delle caldaie situate nei vari edifici e dall'utilizzo di auto nelle missioni lavorative. Il contributo indiretto è sostanzialmente dato dall'utilizzo di energia elettrica.

Produzione di CO <sub>2</sub> (t)			
	2005	2006	2007
Contributo diretto	568	735	564
Contributo indiretto	2.181	2.143	2.182
<i>Totale</i>	<i>2.749</i>	<i>2.878</i>	<i>2.746</i>

Nel 2007, quindi, ogni dipendente ha contribuito all'immissione in atmosfera di CO<sub>2</sub> con 3,3 kg: una riduzione (fra contributo diretto ed indiretto) del 4% rispetto al 2006. L'80% del contributo è indiretto.

Produzione di CO <sub>2</sub> pro capite (t)			
	2005	2006	2007
Contributo diretto	0,67	0,89	0,68
Contributo indiretto	2,59	2,59	2,64
<i>Totale pro capite</i>	<i>3,26</i>	<i>3,48</i>	<i>3,32</i>



### Rumore

All'interno delle varie sedi di ARPAT i macchinari potenzialmente in grado di produrre emissioni sonore verso l'esterno sono individuabili nei motori dei condizionatori e nelle cappe aspiranti a servizio dei laboratori.

Presso le sedi di Lucca e Prato, in occasione della certificazione EMAS, sono state eseguite le misure di rumore in continuo per la determinazione del rumore ambientale della zona. Dai dati rilevati risultano ampiamente rispettati i valori limite assoluti di immissione e i valori limite di emissione diurni e notturni vigenti nella zona. Tale risultato è significativo anche a livello agenziale in quanto tutte le strutture di ARPAT sono dotate di apparecchiature analoghe e molte sedi sono localizzate fuori dai centri storici.

### Elettromagnetismo

Un campo elettromagnetico è la propagazione nello spazio di campi elettrici e di campi magnetici variabili nel tempo. In base alla frequenza le radiazioni generate da un campo elettromagnetico si distinguono in:

- *radiazioni ionizzanti* dette IR (Ionizing Radiation) con frequenze maggiori di 300 GHz (raggi ultravioletti, raggi X e raggi gamma) che, per la loro elevata energia sono in grado di rompere i legami molecolari delle cellule e possono indurre mutazioni genetiche;
- *radiazioni non ionizzanti* dette NIR (Non Ionizing Radiation) generate da un campo elettromagnetico con frequenza compresa tra 0 e 300 GHz. Queste radiazioni non sono in grado di rompere direttamente i legami molecolari delle cellule perché non possiedono energia sufficiente e producono principalmente effetti termici.

Le radiazioni non ionizzanti si distinguono in Basse Frequenze (elettrodotti e linee elettriche), Radio Frequenze (impianti di ricetrasmisione radio/TV) e Micro Onde (impianti di telefonia cellulare).

ARPAT non è proprietaria di apparecchi in grado di emettere onde elettromagnetiche, né sono presenti nelle sue sedi territoriali dispositivi potenzialmente in grado di produrre inquinamento elettromagnetico apprezzabile.

Presso i laboratori dell'Agenzia possono essere presenti fonti di radiazioni ionizzanti come componenti dei gascromatografi (sorgenti di Ni63) e dei polverimetri per il rilevamento delle PM10 nelle centraline per il monitoraggio della qualità dell'aria (sorgenti di C14 beta emittenti). Tali strumenti, in quanto macchine radiogene con caratteristiche costruttive tali che l'energia massima delle particelle accelerate non sia superiore a 200 keV, non sono soggetti a richiesta di nulla osta prefettizio.

### **Inquinamento Luminoso**

Nessuna delle sedi di ARPAT presenta facciate illuminate né risulta presente alcuna insegna luminosa. I punti luce notturni esterni, ove esistano, sono generalmente di fioca intensità ed indirizzati verso terra, sebbene in alcune strutture i punti luce esterni non rispettino le linee guida sull'inquinamento luminoso

### **Scarichi idrici**

Gli scarichi idrici di ARPAT sono originati principalmente dai servizi igienici a disposizione delle strutture e vengono considerati scarichi domestici.

I residui di campioni acquosi non trattati e le acque di raffreddamento di apparecchiature di laboratorio sono assimilati allo scarico di acque reflue domestiche, pertanto le strutture dotate di laboratori effettuano la dichiarazione autocertificata di assimilazione ad acque reflue domestiche di scarichi idrici in pubblica fognatura.

In base a quanto stabilito dal D. Lgs. 152/99, gli scarichi di acque reflue domestiche in reti fognarie sono sempre ammessi, purché osservino i regolamenti emanati dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.

### **Rifiuti**

I rifiuti prodotti da ARPAT derivano dall'attività amministrativa e dall'attività di laboratorio; si tratta sia di rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani, derivanti principalmente dall'attività di ufficio, sia di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi derivanti principalmente dall'attività di laboratorio.

In merito ai rifiuti assimilati agli urbani presso le varie sedi di ARPAT si effettua la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro, alluminio e, dove esistente, dell'organico.

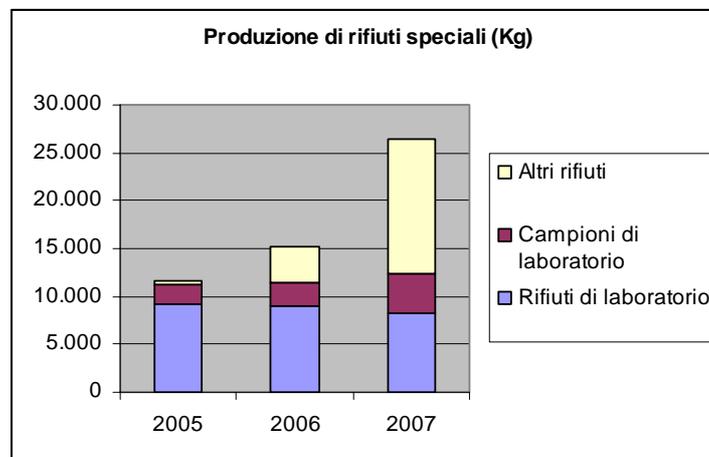
Per quanto riguarda i rifiuti speciali, questi vengono raccolti e smaltiti secondo la normativa vigente. Si tratta in parte di rifiuti di laboratorio (solventi, filtri, ecc.), in parte di campioni di laboratorio che dopo le analisi devono essere smaltiti (terre e rocce da scavo, oli, fanghi, ecc.) nonché di altri rifiuti, generalmente non pericolosi, quali apparecchiature fuori uso o arredi da ufficio dismessi. Quest'ultima componente ha costituito nel 2007 la maggior parte dei rifiuti speciali smaltiti (apparecchiature fuori uso per circa 83 quintali e materiali ingombranti per circa 37 quintali). Mentre la produzione di questa tipologia di rifiuti è connessa ad eventi di manutenzione straordinaria nelle diverse strutture ARPAT ed incide significativamente sulla produzione di alcuni anni e in misura minore su altri, più "costante" è invece la produzione di rifiuti speciali (pericolosi e non) dalle attività laboratoristiche, sebbene anch'essa dipendente dalle tipologie di attività svolte.

Produzione di rifiuti speciali (kg)						
	c. CER	p*	Lab**	2005	2006	2007
scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	20304		r	6		
scarti di inchiostro, diversi da quelli di cui alla voce 080312	80313				42	
toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317	80318			183	145	115
oli minerali per circuiti idraulici; non clorurati	130110		c			11
scarti di olio sintetico per motori; ingranaggi e lubrificazione	130206	p	c			20
oli isolanti e termoconduttori, contenenti PCB	130301	p	c	1	2	
altre emulsioni	130802	p		3	29	137
clorofluorocarburi, hcfc, hfc	140601	p		123	6	35
altri Solventi e miscele di solventi alogenati	140602	p	r	960	959	721
altri Solventi e miscele di solventi	140603	p	r	929	1.302	777
fanghi o rifiuti solidi, contenenti solventi alogenati	140604	p	c		7	
imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	150110	p	r		6	70
assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci, indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	150202	p	r	126	33	166
assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202	150203		r		4	
apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	160213	p			193	831
apparecchiature fuori uso; diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 16	160214					6.832
rifiuti inorganici; contenenti sostanze pericolose	160303	p	r			15
rifiuti organici; diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05	160306		r			20
sostanze chimiche di lab. contenenti o costituite da sostanze pericolose	160506	p	r	652	467	265
soluz. chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sost. peric.	160507	p	r	2.208	2.466	2.339
soluzioni chimiche organiche di scarto contenenti o costituite da sost. peric.	160508	p	r	523	199	170
sostanze chimiche di scarto diverse da 160506 160507 160508	160509		r	287	192	166
batterie al piombo	160601	p			45	
batterie alcaline (tranne 16 06 03)	160604					36
altre batterie ed accumulatori	160605				30	
terra e rocce, contenenti sostanze pericolose	170503	p	c	653	204	862
terre e rocce diverse da quelle di cui alla voce 170503	170504		c	1.357	2.172	2.600
fanghi di dragaggio; contenente sostanze pericolose	170505	p	c			27
materiale isolante contenente amianto (campioni da laboratorio)	170601	p	c	109	63	230
materiali da costruzione contenenti amianto	170605	p	c	27	2	
rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni (rifiuti ospedalieri trattati)	180103	p	r	3.459	3.364	3.611
medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 01 08	180109		r			2
percolato di discarica, contenente sostanze pericolose	190702	p	c		4	

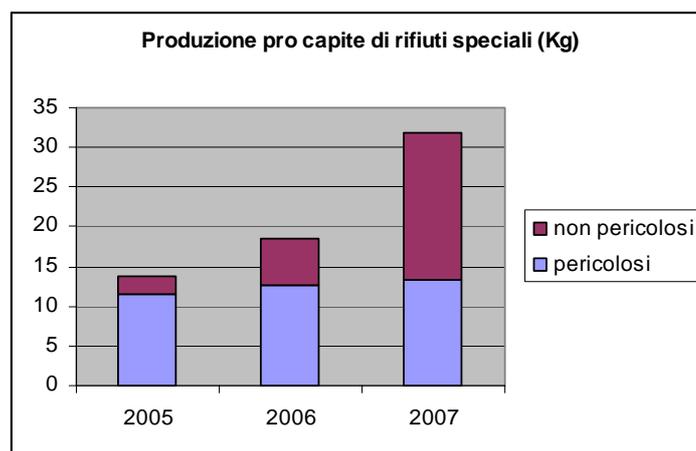
\* Se il rifiuto è pericoloso viene riportata una "p"

\*\* "r" sta per rifiuto di laboratorio, "c" sta per campione di laboratorio

Produzione di rifiuti speciali (kg)						
	c. CER	p*	Lab**	2005	2006	2007
fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	190805		c			43
resine a scambio ionico sature o esaurite	190905				417	70
tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	200121	p		6	1	
apparecchiature fuori uso contenenti CFC	200123	p			809	
oli e grassi commestibili	200125		c	21	25	214
apparecchiature fuori uso diverse da 200121 200123 contenenti componenti pericolosi	200135	p			222	780
apparecchiature fuori uso diverse da 200121 200123 200135	200136				575	1.427
legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	200138				280	
plastica	200139				6	
metallo	200140				440	
rifiuti ingombranti	200307				540	3.760
<i>Totale rifiuti speciali non pericolosi</i>				1.853	4.868	15.296
<i>Totale rifiuti speciali pericolosi</i>				9.776	10.379	11.054
<i>Totale complessivo</i>				11.629	15.246	26.350
<i>Rifiuti di laboratorio</i>				9.148	8.990	8.320
<i>Campioni di laboratorio</i>				2.167	2.478	4.007
<i>Altri rifiuti</i>				315	3.779	14.023



I valori degli indicatori di produzione rifiuti pro capite sono riportati nel grafico seguenti e seguono l'andamento della produzione totale (il numero dei dipendenti non è variato di molto). I rifiuti speciali pericolosi corrispondono grosso modo a quelli di laboratorio.



### **Presenza di sostanze chimiche lesive dell'ozono**

Presso i laboratori dell'Agenzia possono essere presenti apparecchiature contenenti liquidi refrigeranti, tra cui freon R22 (HCFC 22) e freon R12 (CFC 12). È in programma, per il 2008, una rilevazione puntuale di tali apparecchiature così da tenerne sotto controllo sia la presenza che le procedure di avviamento allo smaltimento.

Il freon può essere utilizzato anche come agente estraente nelle prove di laboratorio. In questo senso, ARPAT ha operato nell'ambito di gruppi di lavoro nazionali per superare metodiche analitiche che prevedono l'impiego di freon.

### ***Ridurre gli impatti ambientali***

Poiché ARPAT ha come compito istituzionale la protezione ambientale, esplica per sua natura attività dirette a ridurre gli impatti altrui; esistono quindi due ambiti nei quali ARPAT può intervenire per ridurre gli impatti ambientali:

- un primo ambito al quale ricondurre gli aspetti legati e necessari al funzionamento stesso dell'Agenzia: consumi ed emissioni, prestazioni e comportamento ambientale di fornitori e appaltatori, approvvigionamento di prodotti e servizi;
- un secondo ambito legato invece alle attività che sono proprie dell'Ente e inerenti in senso lato alle decisioni dell'Agenzia per quanto attiene alla sfera delle politiche (es. attività di controllo, attività di monitoraggio, supporto agli enti ecc.).

### **Ecoefficienza e riduzione dei consumi interni**

ARPAT si è da tempo impegnata ad adottare criteri di valutazione basati sulla qualità ambientale e sociale nelle proprie procedure di esecuzione di lavori o di approvvigionamento (Decreto del Direttore generale n. 565/2004 - Politica degli appalti di lavori, servizi e forniture), ponendosi l'obiettivo di aumentare progressivamente la quota di acquisti di prodotti e servizi caratterizzati da un ridotto impatto ambientale nel loro ciclo di vita e di preferire prodotti durevoli, facilmente smontabili o riparabili ed ottenuti da materiali riciclati/riciclabili.

Nell'ambito dei vari gruppi di lavoro che si sono costituiti per singole categorie di approvvigionamenti (servizi di pulizia, cancelleria, apparecchiature elettriche ed elettroniche ecc.) con l'obiettivo di razionalizzare gli acquisti di ARPAT, sono state considerate le possibilità di integrazione delle considerazioni ambientali per le specifiche categorie merceologiche e quindi sono stati introdotti criteri di *preferibilità* ambientale nelle procedure d'acquisto di alcune categorie di prodotti e servizi, come sotto specificato:

- *carta in risme per stampanti e fotocopiatrici*: la quota di carta riciclata acquistata ammonta all'80% del fabbisogno annuo, superando la quota minima (40%) stabilita dalla L.R. Toscana. n. 25/1998 e s.m.i. E' stato inoltre richiesto che la carta riciclata per copie rispetti i criteri stabiliti per l'assegnazione di una delle etichette ambientali UNI EN ISO 14024, quali "Ecolabel", "Blue Angel", "Nordic Swan" ecc. Gli imballaggi devono essere riciclabili o, comunque, non costituiti da materiali sintetici alogenati e devono inoltre riportare il marchio ecologico della carta oggetto della fornitura;

- *noleggio di fotocopiatrici*: le fotocopiatrici devono garantire la stampa su entrambi i lati di carta riciclata 100%; le caratteristiche minime relative ai consumi energetici sono quelle individuate dai requisiti per l'assegnazione dell'eco-etichetta "Blue Angel", RAL – UZ 62, versione 2002, che sono più restrittive rispetto a quelle richieste dal marchio Energy Star.  
Nella tabella che segue è riportata l'evoluzione del parco fotocopiatrici in noleggio dell'Agenzia nel periodo di riferimento:

Fotocopiatrici in uso (noleggio)			
	2005	2006	2007
Totale fotocopiatrici	44	47	47
di cui con Energy Star	44	47	47
di cui con opzione printer/scanner	15	33	28
di cui con opzione printer/scanner/fax	7	10	16

- *affidamento del servizio di pulizia*: i prodotti utilizzati per il servizio di pulizia non devono essere classificati come molto tossici, tossici, corrosivi, nocivi, irritanti o pericolosi per l'ambiente, né devono contenere determinate sostanze chimiche dettagliatamente elencate nel capitolato speciale d'oneri. Nell'anno 2007 è stato impostato il lavoro per la predisposizione della gara unica riferita a tutti i locali dell'Agenzia, per gli anni 2009-2011, in cui integrare i nuovi criteri della campagna europea, oltre ad altri elementi sulla gestione ambientale complessiva dei servizi richiesti. E' stato richiesto anche il ricorso alla ricarica degli imballaggi vuoti dei prodotti impiegati nelle pulizie.
- *acquisto di auto*: preferibilmente a doppia alimentazione metano-benzina;
- *realizzazione editoriale (servizio di pre-stampa, stampa, post-stampa) delle pubblicazioni*: le pubblicazioni dell'Agenzia sono realizzate su carta ecologica che ha ottenuto il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea "Ecolabel", per la stampa non sono stati utilizzati prodotti chimici (inchiostri, toner, colle, prodotti per il lavaggio delle macchine da stampa, ecc.) classificati secondo certe "frasi di rischio" (tossico, cancerogeno, ecc.) previste dalla normativa sulla classificazione delle sostanze pericolose. Su tutto il materiale devono essere evidenti le caratteristiche ambientali della carta, e/o le indicazioni dell'eco-etichetta assegnata;
- *buste per corrispondenza, cartelline e cartoncini per atti amministrativi*: sono realizzate in carta riciclata e che ha ottenuto il marchio di qualità ecologica "Blue Angel";
- *materiale igienico sanitario*: i materiali realizzati in carta-tessuto (carta igienica, asciugamani in carta, rotoli di carta, ecc.), nelle varie forme e dimensioni, devono aver ottenuto il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea "Ecolabel".

Per valorizzare il contributo di ognuno ai fini del risparmio energetico e alla riduzione dei consumi, sono state previste misure di sensibilizzazione e responsabilizzazione del personale, oltre che sulle scelte di acquisto, anche sui comportamenti corretti ed eco-compatibili di uso/consumo dei prodotti e delle attrezzature.

Anche sulla base di queste indicazioni, l'Agenzia ha realizzato e ha messo in cantiere iniziative sul risparmio energetico negli uffici.

Un'importante iniziativa di sensibilizzazione al risparmio energetico è l'adesione, dal 2003, all'iniziativa "M'illumino di meno", la Giornata Nazionale del Risparmio Energetico, promossa dalla trasmissione radiofonica "Caterpillar" di Radio 2 RAI in occasione dell'anniversario dell'entrata in vigore del Protocollo di Kyoto (16 febbraio). Tale iniziativa è diventata nel 2005 il progetto "Se spengo, non spreco e non spendo!" promosso da ARPAT e Azienda USL 11 di Empoli.

Il progetto si è collocato nel programma della "Settimana Nazionale dell'Educazione all'Energia Sostenibile" - dal 6 al 12 novembre - promossa dalla Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO (coordinatrice del "Decennio delle Nazioni Unite dell'Educazione allo Sviluppo Sostenibile 2005-2014") e rivolta a proporre e realizzare iniziative sul tema dell'energia sostenibile sul territorio nazionale. ARPAT e Azienda USL 11 di Empoli hanno promosso il progetto e



l'adesione da parte di altre organizzazioni.

A partire da azioni di informazione sui comportamenti suggeriti per il risparmio energetico negli uffici, denominati "Pillole... di sostenibilità!", il si esplica attraverso:

- l'adozione di "buone pratiche" di risparmio energetico negli uffici a partire dalla settimana in questione;
- il monitoraggio dei consumi elettrici e per il riscaldamento (che in quell'occasione è stato condotto a partire da alcune settimane precedenti alla settimana, fino ad alcune settimane successive al periodo), attraverso letture periodiche dei contatori;
- la rilevazione dei comportamenti adottati;
- incontri pubblici per la diffusione del progetto e per il confronto con altre buone pratiche su queste tematiche.

Il progetto vuole rappresentare un esempio da replicare e diffondere ad altre organizzazioni, siano esse scuole, aziende, associazioni, pubbliche amministrazioni e ai singoli cittadini, in accordo con quanto previsto dalla Direttiva 2006/32/CE che impegna il settore pubblico a "dare il buon esempio per quanto riguarda gli investimenti, la manutenzione e altre spese riguardanti attrezzature che consumano energia...".

## **Influenzare l'impatto degli altri**

### **Le attività istituzionali**

ARPAT svolge come attività istituzionale il supporto istruttorio agli enti locali (Comuni e Province) nella valutazione di progetti presentati da pubblici e privati: nell'ambito di tale attività ci sono margini, in relazione alla tipologia di progetti, di proporre buone pratiche e soluzioni ottimali in un'ottica di massima riduzione degli impatti.

Altra attività istituzionale è il supporto tecnico nella redazione dei piani (Piani strutturali, Piani di classificazione acustica, Piani di risanamento acustico, Piani di azione comunali per il miglioramento della qualità dell'aria e Piani delle Autorità di Ambito, Regolamenti su tematiche ambientali) per le cui attività valgono le considerazioni riportate per il supporto istruttorio.

Tale attività di supporto può concretizzarsi anche in iniziative di formazione/informazione per le aziende al fine di migliorarne i comportamenti ambientali.

### **La promozione ed il sostegno agli acquisti "verdi"**

ARPAT svolge dal 2003 attività di progettazione ed erogazione di percorsi formativi sugli "appalti sostenibili".

Con il PRAA 2004-2006, la Regione Toscana ha incaricato l'Agenzia formativa di ARPAT di progettare ed erogare il percorso formativo "Acquisti pubblici sostenibili". Il percorso, realizzato in tre edizioni tra il 2006 e il 2007, ha coinvolto oltre 50 Enti locali toscani.

Per assicurare maggiore efficacia all'azione formativa, in accordo con le esigenze di implementazione degli acquisti verdi, ARPAT ha messo a punto una serie di servizi di informazione, comunicazione e promozione che, complementari e in sinergia con il percorso formativo, possono supportare la pubblica amministrazione nell'implementazione ordinaria di comportamenti d'acquisto sostenibili.

ARPAT mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni toscane sia le competenze tecnico-scientifiche proprie, che discendono dal proprio mandato istituzionale, che l'esperienza maturata nell'ambito delle applicazioni concrete degli appalti verdi.

Le attività di supporto hanno la finalità di accompagnare l'introduzione e la concreta applicazione del GPP da parte delle amministrazioni pubbliche, attraverso strumenti e progetti che agiscono in modo complementare alle attività formative.

Le attività di supporto riguardano sia la supervisione di percorsi complessivi di introduzione del GPP, che quella di atti amministrativi interni alle pubbliche amministrazioni (come disciplinari per gli acquisti, linee guida tecniche, ecc.), sia la conduzione di incontri tecnici con i fornitori.

Tra le attività di supporto tecnico agli Enti locali, l'Agenzia ha sviluppato anche un servizio di help-desk (tramite casella di posta elettronica dedicata - [appaltiverdi@arpat.toscana.it](mailto:appaltiverdi@arpat.toscana.it) - e telefono) relativo alla supervisione di documenti di gara (capitolati tecnici, bandi, ecc.) ed in particolare, all'integrazione di criteri di sostenibilità.

ARPAT partecipa ai network europei, nazionali, regionali e locali che si stanno occupando della promozione di buone pratiche e di educazione ambientale.

Sul piano nazionale, l’Agenzia è socio sostenitore del Coordinamento Nazionale delle Agende 21 Locali, partecipa al Gruppo di lavoro sul GPP e a quello CEA21 sulla tematica dell’Educazione Ambientale che sta esplorando i rapporti e le sinergie esistenti tra queste attività e il processo di Ag21, fa parte del “Comitato di Gestione per l’attuazione del Piano d’azione nazionale sugli acquisti verdi e per la definizione della strategia nazionale sulla Politica Integrata dei Prodotti” coordinato dal Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

Sul piano europeo, ARPAT ha aderito alla Campagna europea “Procura+”, promossa da ICLEI per la diffusione degli “appalti sostenibili” nella pubblica Amministrazione, ufficialmente appoggiata dall’United Nations Environmental Programme (UNEP).

### **L’educazione ambientale**

ARPAT interpreta l’educazione ambientale come *educazione alla cittadinanza attiva*, finalizzata alla partecipazione e alla responsabilizzazione dell’individuo e delle comunità locali rispetto ai propri stili di vita e ai processi del proprio sviluppo, in coerenza con il principio dell’eco-efficienza. L’educazione ambientale diviene strumento di cambiamento della società, delle modalità di pensiero, di relazione e di scelta consapevole e responsabile tra alternative possibili e dunque anche veicolo di buone pratiche, in primis delle Agenzie stesse.

ARPAT svolge le proprie attività di educazione ambientale in ambito regionale attraverso una rete di referenti presenti nei Dipartimenti provinciali.

Dal 2002 lavora a fianco della Regione Toscana, Direzioni Generali Ambiente e Istruzione, per la costruzione del Sistema Toscano dell’Educazione Ambientale. Dal 2004 le è stato affidato il ruolo di Struttura di Supporto Tecnico Organizzativo del Sistema Toscano di Educazione Ambientale, con compiti di consulenza tecnico scientifica e attuazione delle azioni programmate in ambito regionale.

Le attività educative previste dal Programma regionale sono rivolte all’intera comunità e in particolare ai giovani in età scolastica, alla popolazione adulta, nonché a particolari categorie di pubblico, come gli imprenditori, i consumatori e i decisori sociali, nella convinzione che lo sviluppo salubre e sostenibile di un territorio debba prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori dello scenario locale.

All’interno di tale sistema ARPAT può fornire:

- informazioni sul funzionamento del Sistema Toscano di Educazione Ambientale
- competenze educative specifiche (progettazione, analisi e valutazione)
- dati aggiornati e ufficiali sulle diverse matrici ambientali e sulla loro lettura integrata;
- docenze sui temi dell’educazione ambientale;
- esperti sulle varie tematiche ambientali;
- visite ai laboratori;
- servizio di documentazione;
- strumenti specifici di educazione ambientale (libri, cd, videocassette);
- possibilità di pubblicare progetti di particolare interesse che abbiano previsto il coinvolgimento attivo dell’Agenzia.

Inoltre, ARPAT predisporre e realizza progetti educativi concordati nell’ambito delle azioni sinergiche dei programmi regionali di Educazione Ambientale.

<b>Educazione ambientale</b>			
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Progetti educativi</b>	44	25	102
<i>di cui pluriennali</i>	7	5	2
<i>di cui sviluppati su tutto il territorio regionale</i>	3	6	6
<i>di cui sviluppati in coprogettazione</i>	44	25	4
<i>di cui con destinatari scuole</i>	38	19	54*
<i>di cui con destinatari adulti</i>	16	6	22*

Educazione ambientale			
	2005	2006	2007
<b>Attività puntuali di sensibilizzazione, divulgazione e educazione ambientale</b>	-	23	17
<i>di cui attività realizzate a livello regionale</i>	-	9	6
<i>di cui attività sviluppate in coprogettazione</i>	-	12	6
<i>di cui con destinatari scuole</i>	-	7	3
<i>di cui con destinatari adulti</i>	-	16	3

*\* dati parziali*

Dal 2006 è in atto una modifica graduale dei compiti dell'Agenzia: mentre in passato gli interventi educativi sul territorio erano progettati e realizzati direttamente, ora si effettua principalmente un'attività di supporto tecnico e di indirizzo a livello regionale e locale per una progettazione diffusa e di qualità sul territorio, finanziata da Regione e Province e dagli stessi soggetti attuatori attraverso bandi emanati dalle amministrazioni provinciali, i cui indirizzi regionali e provinciali in materia garantiscono l'analisi dei bisogni dell'ambiente e dei destinatari.

Per questo il dato del 2007, significativamente più alto degli anni precedenti, visto il consolidato ruolo di supporto svolto da ARPAT a livello regionale, raccoglie anche i progetti territoriali non direttamente gestiti dall'Agenzia, ma che ARPAT - a fianco di Regione e Province - ha indirizzato e sostenuto.

### **Glossario**

**Ambiente:** contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente. Il sistema delle Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente comprende attualmente 19 agenzie sul territorio nazionale.

**Bilancio di sostenibilità:** strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

**Biodiversità:** è l'insieme di tutte le forme, animali o vegetali, geneticamente dissimili presenti sulla terra e degli ecosistemi ad essi correlati. Il concetto di biodiversità implica quindi tutta la variabilità genetica ed ecosistemica.

**Efficacia:** grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

**Efficienza:** rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

**EMAS:** Eco Management and Audit Scheme; indica il Regolamento CE n. 761/2001 sull'adesione volontaria delle imprese a un sistema comunitario di ecogestione e audit.

**Fornitore:** organizzazione o Persona che fornisce un Prodotto.

**Impatto ambientale:** qualsiasi modificazione dell'ambiente, negativa o positiva, totale o parziale, conseguente, in tutto o in parte, ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

**Politica ambientale:** dichiarazione dell'organizzazione relativamente ai principi guida e alle linee d'azione dell'organizzazione in campo ambientale. Tale politica costituisce il quadro di riferimento per la definizione e il riesame di obiettivi e traguardi ambientali.

**Sistema di Gestione Ambientale:** la parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica ambientale.

**Tonnellata Equivalenti di Petrolio (TEP):** unità di energia che indica le calorie che si liberano dalla combustione di una tonnellata di petrolio. Convenzionalmente alla combustione di una tonnellata di petrolio si attribuiscono 10 milioni di chilocalorie (kcal).

**Rifiuto:** il decreto legislativo del 5 febbraio 1997 n. 22 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

**Stakeholder:** termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

**Sviluppo sostenibile:** è "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland, World Commission for Economic Development, 1987).

**UNI EN ISO 9001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

**UNI EN ISO 14001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

## Tavola di corrispondenza con gli indicatori GRI

La tabella seguente mette in relazione le varie sezioni di questo bilancio con gli indicatori previsti dalle linee guida GRI G3.

Argomento	Indicatori BS ARPAT	Indicatori GRI
<i>Lettera del Direttore generale</i>		1.1
<i>Questo bilancio</i> Modelli di riferimento La struttura del documento Il processo di rendicontazione Il gruppo di lavoro		2.9 2.10 3.1 - 3.11
<b>Identità</b>		
<i>La mission</i>		4.8
<i>L'organizzazione e le attività</i>		1.2 2.1, 2.5 - 2.6 4.1 - 4.4
La struttura		2.4
Il personale	Personale per tipologia di incarico e per sede a fine anno	2.3 2.8
Le attività svolte	Personale per matrice / settore di attività a fine anno	2.2 2.7
	Campioni analizzati e parametri determinati nel triennio di riferimento per matrice / settore di attività	2.2
	Attività non analitiche effettuate per matrice/settore di attività	2.2
	Esposti ed emergenze ambientali gestite	2.2
	Personale impiegato per processi	2.2
Dal Catalogo dei Servizi alla definizione dei livelli qualitativi e quantitativi	Attività svolte in funzione dell'analisi normativa e dell'importanza / essenzialità	2.2
<i>La gestione della sostenibilità</i>		
La politica QSA per la sostenibilità		4.9
L'impegno di ARPAT per le certificazioni ambientali e di qualità		4.9
<b>Dialogo con gli stakeholder</b>		
<i>La mappa degli stakeholder</i>		4.13 - 4.17
<i>Le iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento</i>		4.14 - 4.17 PR5
<b>Indicatori di performance economica</b>		
<i>La determinazione del valore aggiunto</i>	Determinazione del valore aggiunto globale netto	EC1
<i>La distribuzione del valore aggiunto</i>	Distribuzione del valore aggiunto	EC1 EC4
<b>Indicatori di performance sociale</b>		
<i>I lavoratori</i>		
La composizione	Consistenza complessiva delle risorse umane	LA1 LA4
	Dirigenti: distribuzione per profilo professionale e ruolo	
	Dirigenti: distribuzione per tipologia di incarico a fine anno	
	Comparto: distribuzione per profilo professionale e ruolo	
	Comparto: distribuzione per categoria a fine anno	
	Titoli di studio per qualifica a fine anno	
	Età media e anzianità media di servizio del personale di ruolo a fine anno	
Ore lavorate e ore di assenza nel periodo di riferimento		

Argomento	Indicatori BS ARPAT	Indicatori GRI
Turnover	Assunzioni a ruolo per qualifica	LA2
	Cessazioni di personale a ruolo per qualifica	
	Uscite di personale a ruolo per motivo	
	Tasso di turnover per qualifica, genere ed età	
	Progressioni di carriera	
Le differenze e le pari opportunità	Personale femminile per qualifica	LA13
	Astensioni per maternità, congedo parentale, malattie figli	
	Contratti part-time, categorie protette e personale per classi di età	
La formazione	Ore di formazione totali	LA10
	Ore di formazione medie procapite	
	Personale formato	
	Percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	
	Valutazione della formazione	
	Budget per la formazione interna	
La salute e la sicurezza	Infortuni per tipologia	LA6
	Indici di infortunio	LA7
Le relazioni sindacali	Ore di sciopero effettuate	LA9
	Iscritti ad una rappresentanza sindacale	
	Contenzioso con i lavoratori (in essere a fine anno)	
La comunicazione interna	Strumenti di comunicazione interna	
<i>I fornitori</i>		
La composizione	Fornitori attivati	EC6 EC9
	% forniture da cooperative sociali Valore dei contratti attivati	
La ricaduta sul territorio	Distribuzione delle forniture per area geografica	
Le condizioni negoziali e le relazioni con i fornitori	Contenzioso con i fornitori (in essere a fine anno)	
<i>La comunità locale</i>		
La composizione		SO1 PR5
La comunicazione	URP: contatti per tipologia, per argomento e per tipologia di utente	SO1 PR8
	Accessi al sito Internet e al portale SIRA	SO1
	ArpatNews: numeri editi e destinatari	SO1
	Produzione editoriale (tipologia e budget)	SO1
	Convegni e seminari (partecipazione e budget)	SO1
La formazione rivolta all'esterno	Formazione esterna (ore di formazione erogata, eventi organizzati e budget)	SO1
Le relazioni con i soggetti controllati	Contenzioso con i soggetti controllati (in essere a fine anno)	SO1 PR9
Le relazioni con i media	Presenza di ARPAT nella rassegna stampa nazionale e locale	SO1
<b>Indicatori di performance ambientale</b>		
<i>Energia</i>	Consumi energetici (totali e procapite per tipologia)	EN3 EN4
<i>Acqua</i>	Consumi idrici (per struttura e procapite)	EN8 EN9 EN10 EN23
<i>Materie prime</i>	Consumi di carta (riciclata e non) e di toner Consumi di gas tecnici per i laboratori	EN1 EN2
<i>Emissioni, scarichi e rifiuti</i>		

<b>Argomento</b>	<b>Indicatori BS ARPAT</b>	<b>Indicatori GRI</b>
Produzione di CO <sub>2</sub>	Produzione di CO <sub>2</sub> (diretta e indiretta complessiva e procapite)	EN16 EN17 EN18 EN29
Rumore		EN20
Elettromagnetismo		EN20
Inquinamento luminoso		EN20
Scarichi idrici		EN21
Rifiuti	Produzione di rifiuti speciali (pericolosi e non) per tipologia	EN22 EN24
Presenza di sostanze chimiche lesive dell'ozono		EN19
<i>Ridurre gli impatti ambientali</i>		
Ecoefficienza e riduzione dei consumi interni	Gli appalti verdi di ARPAT	EN30
	Iniziative volte alla riduzione dei consumi interni	EN18
Influenzare l'impatto degli altri	Attività di prevenzione ambientale	EN18
	Sostenere gli acquisti verdi	EN18
	Educazione ambientale	EN26
<b>Appendici</b>		
<i>Glossario</i>		3.12
<i>Tavola di corrispondenza con gli indicatori GRI</i>		3.12