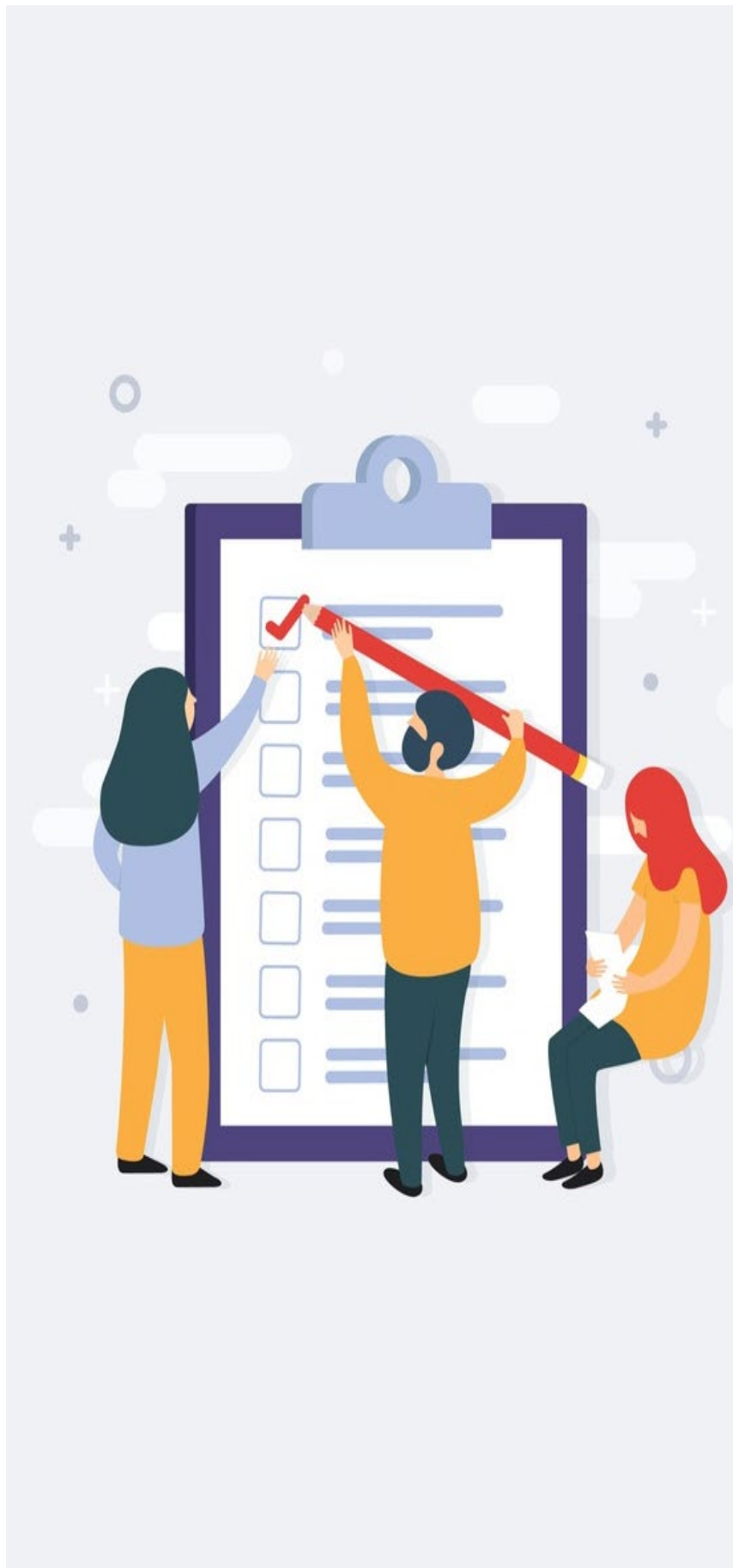


SISTEMA DI ASCOLTO

Il monitoraggio
della soddisfazione
dell'utente

Anno 2018



Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2018

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Marzo 2019

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#), che dal 2015 al 2018 ha usufruito del [supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze](#), nel corso di tutto il 2018 ARPAT ha reso disponibile nel proprio sito Web un questionario per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia:

- Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto);
- Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi);
- Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati).

Il questionario 2018 è stato variato rispetto a quello diffuso negli anni precedenti, con domande più personalizzate rispetto ai diversi tipi di attività svolte dall'Agenzia, chiedendo comunque sempre di esprimere un giudizio su alcuni **fattori di qualità** dei servizi erogati dall'Agenzia: cortesia e disponibilità; competenza tecnica e professionalità; chiarezza del linguaggio usato; tempi di risposta; accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti, ma trattando anche alcuni aspetti specifici, per poi chiudere un **giudizio complessivo** sull'Agenzia.

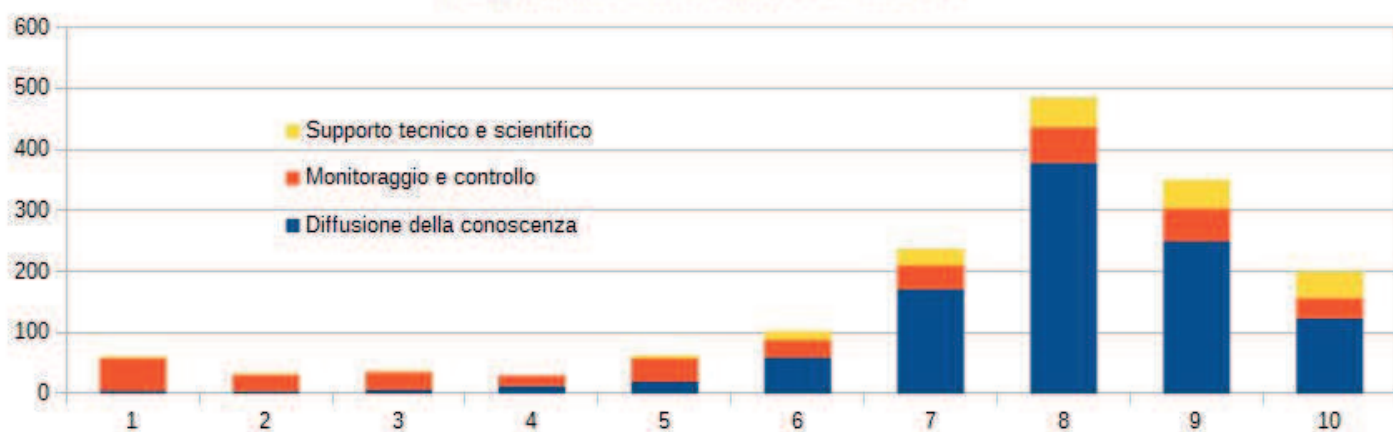
Dal 2015, su suggerimento dell'Università di Firenze, nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 10, come i tradizionali voti scolastici. Per poter effettuare la comparazione con gli anni precedenti, nei quali era stata utilizzata una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), si utilizza la seguente equiparazione di giudizi: valori 1-2 = molto negativo; 3-4-5 = negativo; 6-7-8 = positivo; 9-10 = molto positivo.

Il giudizio complessivo sull'Agenzia

Il risultato complessivo registra l'86,2% di giudizi positivi di cui un 35% molto positivi (voto 9 o 10), con un "voto" medio di 7,50, con differenze – anche sensibili – fra i tre processi principali svolti dall'agenzia: Controllo e monitoraggio (voto medio 5,82), Supporto tecnico-scientifico (8,09), Diffusione della conoscenza (8,01).

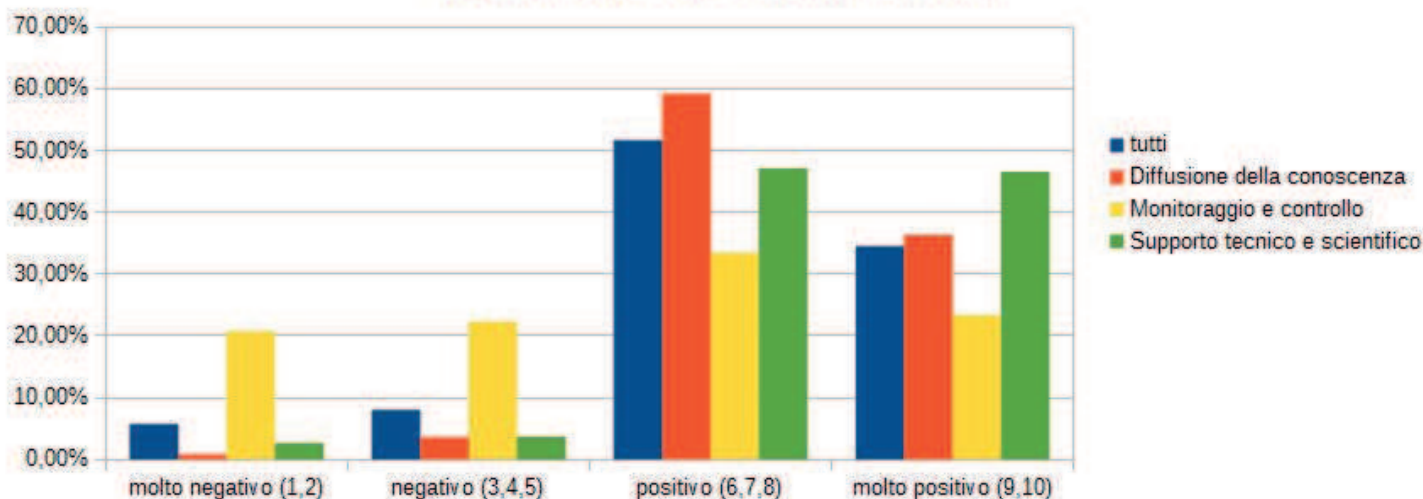
Giudizio complessivo su ARPAT per processo

Indagine soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Giudizio complessivo su ARPAT per processi

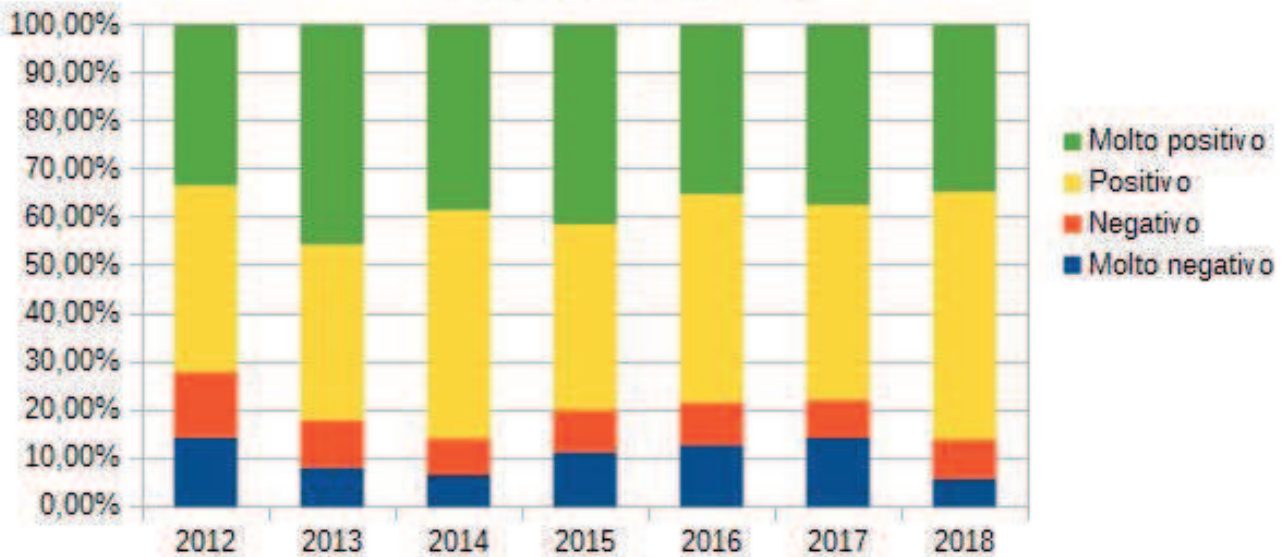
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Confrontando i risultati delle precedenti rilevazioni (2012-2018), si osserva che il numero di giudizi positivi risulta essere il maggiore ed anche il voto medio complessivo per l'Agenzia (da quando è stata adottata la scala 1:10, nel 2015) è il più elevato.

Giudizio complessivo su ARPAT (2012-2018)

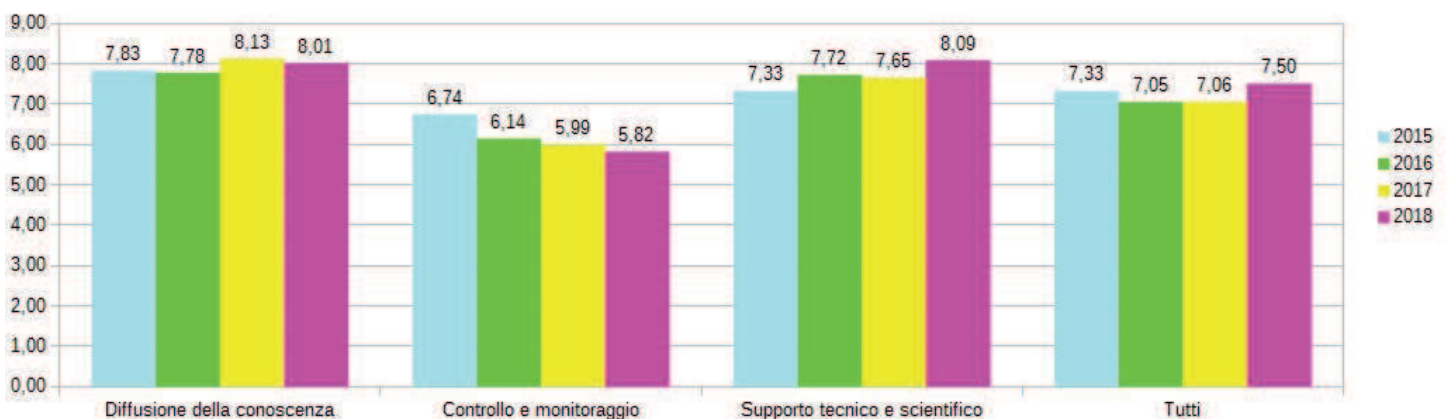
Indagine di soddisfazione



In questo caso, però, la lettura per processi indica una realtà assai differenziata. Per quanto riguarda Supporto tecnico-scientifico e Diffusione della conoscenza il giudizio medio è intorno ad un rotondo 8,00, posizione mantenuta stabilmente per quanto riguarda le attività di comunicazione ed informazione e ora raggiunto dall'attività di supporto agli Enti. Per il Controllo e monitoraggio invece il trend negli ultimi quattro anni è in discesa e sotto la "sufficienza".

Giudizio complessivo su ARPAT per processi (2015-2018)

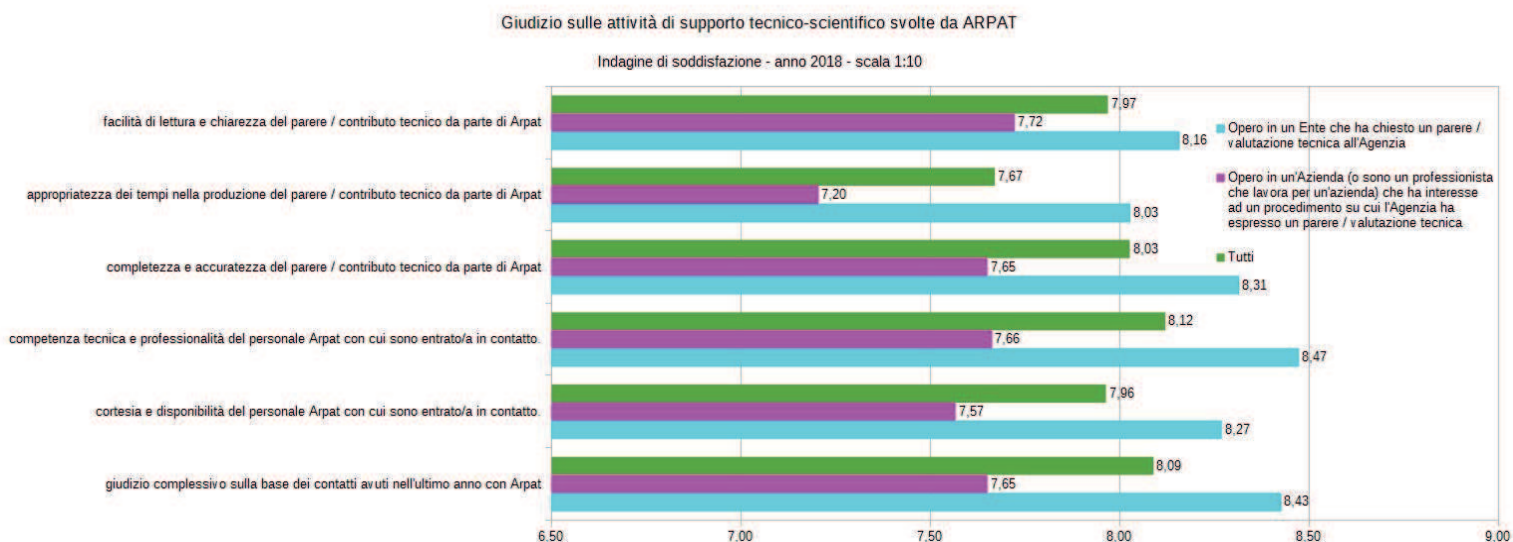
Indagine di soddisfazione - Scala 1:10



Il giudizio sul Supporto tecnico e scientifico

Hanno risposto 191 persone alle domande sulle attività svolte dall'Agenzia a supporto tecnico-scientifico degli enti previsti dalla legge istitutiva di ARPAT (L.R.30/2009), con una buona presenza sia del punto di vista di chi opera negli enti che hanno richiesto un parere/valutazione (108), sia da chi viceversa opera in un'azienda (o lavora come professionista per un'azienda) interessata da un procedimento su cui ci siamo espressi (83).

Complessivamente si rileva un giudizio più positivo da parte di coloro che hanno richiesto il parere piuttosto che delle aziende che in qualche modo lo "subiscono". Da parte di entrambi i tipi di interlocutori viene riconosciuta pienamente la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui si è entrati in contatto, infatti per questo fattore si registra il giudizio più elevato, 8,12 (8,47 Enti e 7,66 Aziende). Anche il fattore meno positivo è analogo da entrambi i punti di vista ed è costituito dai tempi di produzione del parere/contributo tecnico da parte di ARPAT, che consegue un giudizio pari a 7,67 (8,03 Enti e 7,20 Aziende).



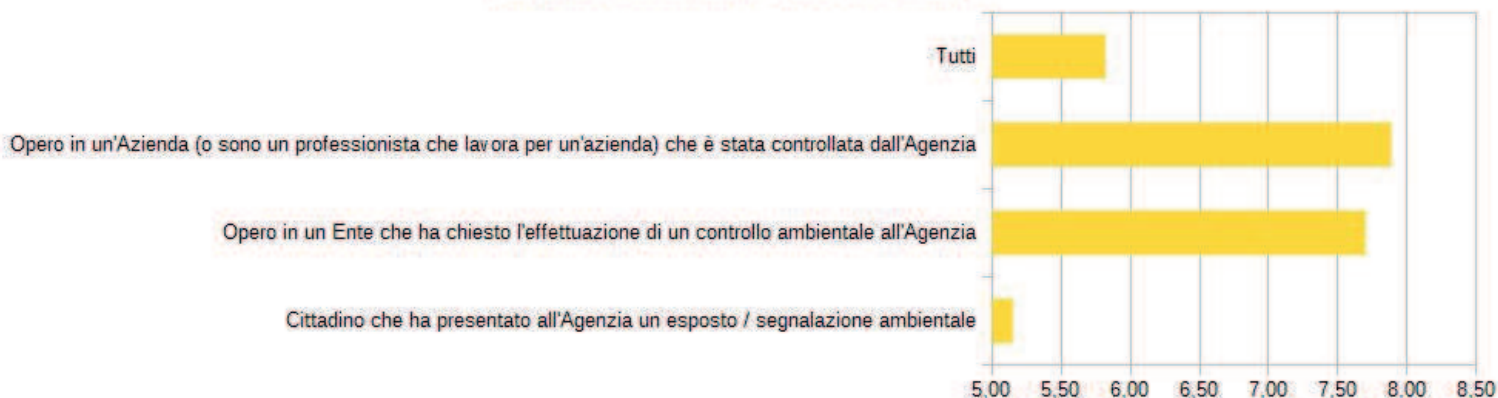
Rispetto alle singole strutture con le quali si è entrati in contatto si registrano differenze molto sensibili, ma va detto che i numeri di coloro che hanno risposto diventano piuttosto contenuti e quindi la rappresentatività del campione è certamente altrettanto ridimensionata.

Il giudizio sul Controllo e monitoraggio

È l'unico processo che, nel suo complesso, restituisce una valutazione negativa (5,82) da parte di coloro (376) che hanno risposto al questionario. Andando a vedere più in dettaglio si osserva però che fra le risposte ci sono differenze molto marcate se chi ha risposto opera in un ente che ha chiesto il controllo (43 per un giudizio pari a 7,70), un'azienda controllata (52 per un giudizio pari a 7,88) o un cittadino che ha segnalato un problema ambientale (281 per un giudizio pari a 5,15). Come appare evidente quest'ultima categoria di persone determina il giudizio complessivo sul processo.

Giudizio sulle attività di controllo per interlocutore

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10

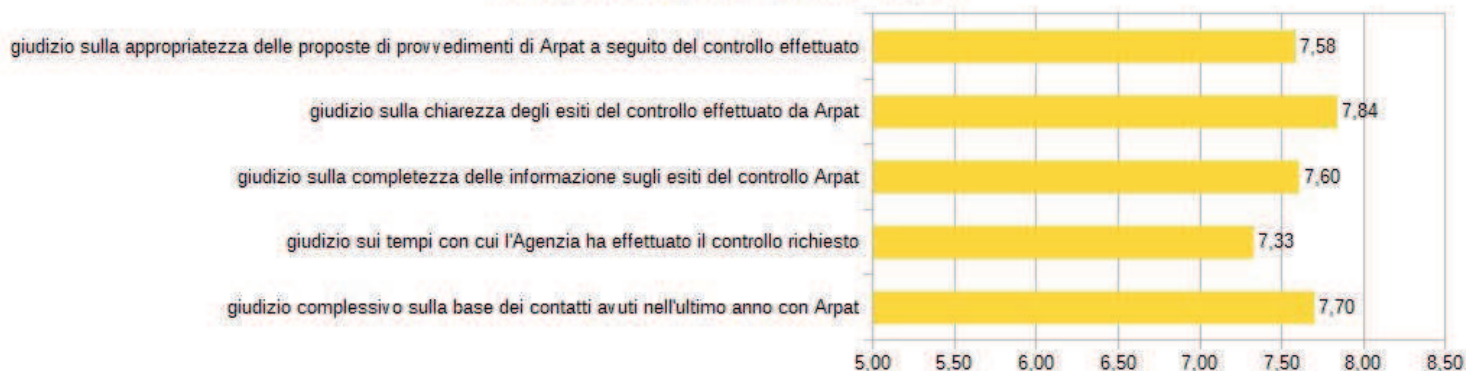


Per quanto riguarda i fattori di qualità sui quali è stato chiesto un giudizio da parte delle diverse tipologie di persone interessate, si registrano differenze abbastanza significative.

Coloro che operano negli Enti hanno dato il giudizio migliore alla chiarezza degli esiti del controllo svolto da ARPAT (7,84), mentre l'aspetto meno positivo (7,33) è stato indicato nei tempi di svolgimento del controllo stesso.

Giudizio sull'attività di controllo ARPAT da parte di chi opera negli Enti che lo hanno richiesto

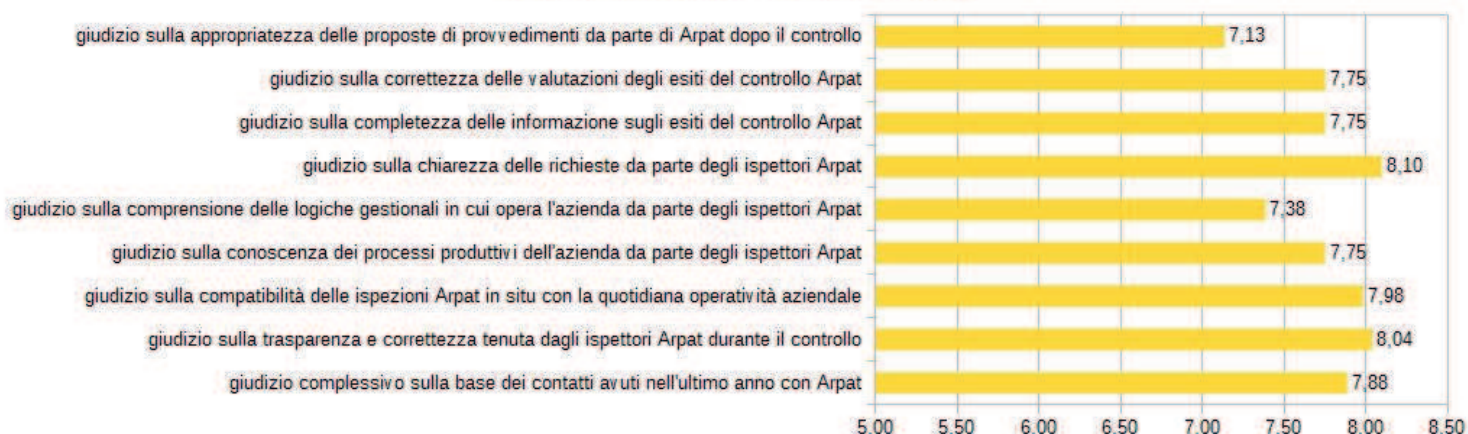
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Per chi, invece, lavora nelle Aziende controllate la valutazione migliore è attribuita alla trasparenza e correttezza tenuta dagli ispettori ARPAT durante il controllo (8,04), mentre il giudizio meno positivo è indicato riguardo alla appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di ARPAT dopo il controllo (7,13).

Giudizio sull'attività di controllo ARPAT da parte di chi opera nelle o per le aziende controllate

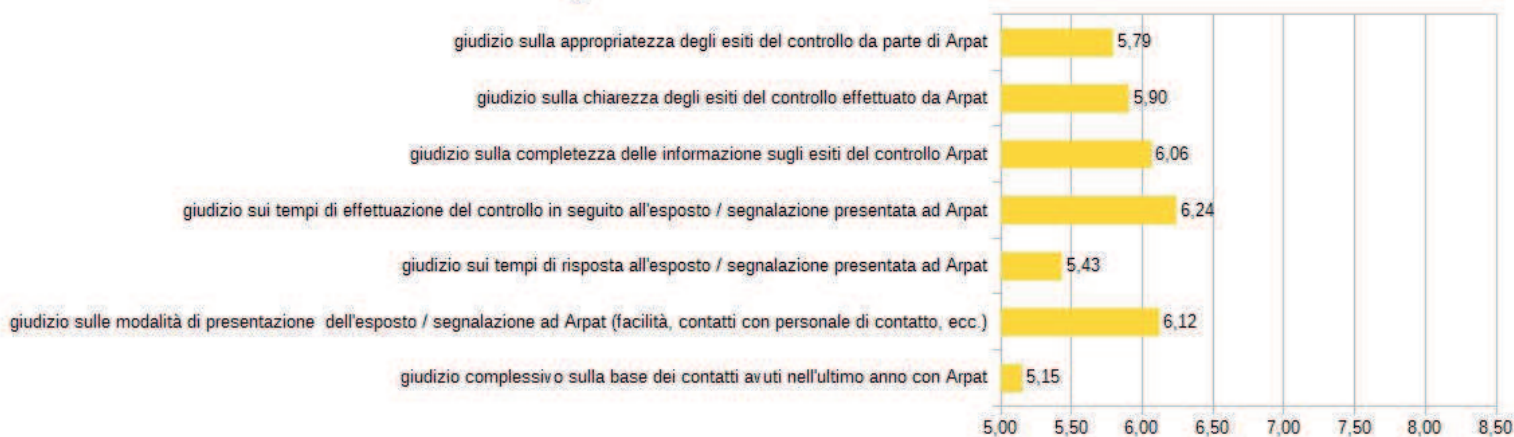
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Il giudizio dei cittadini raggiunge la sufficienza per 3 dei 6 fattori di qualità indagati: tempi di effettuazione del controllo in seguito alla segnalazione presentata ad ARPAT (6,24), modalità di presentazione della segnalazione ad ARPAT (6,12), e sulla completezza delle informazione sugli esiti del controllo ARPAT (6,06). Gli altri fattori, invece sono giudicati insufficienti sulla chiarezza degli esiti del controllo effettuato (5,90), sulla appropriatezza degli esiti del controllo da parte di ARPAT (5,79) e sui tempi di risposta alla segnalazione presentata ad ARPAT (5,43). Va, infine, osservato che il giudizio complessivo espresso da questi cittadini (5,15) è nettamente inferiore alla valutazione di dettaglio indicata per i diversi fattori di qualità sui quali hanno manifestato il loro giudizio.

Giudizio sull'attività di controllo ARPAT da parte dei cittadini che l'hanno richiesta

indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Rispetto alle singole strutture dell'Agenzia interessate, il ridotto numero di casi determina una minore rappresentatività dei risultati, ma comunque non si può non rilevare come si registrino differenze nel giudizio espresso verso le diverse strutture.

Il giudizio sulla Diffusione della conoscenza

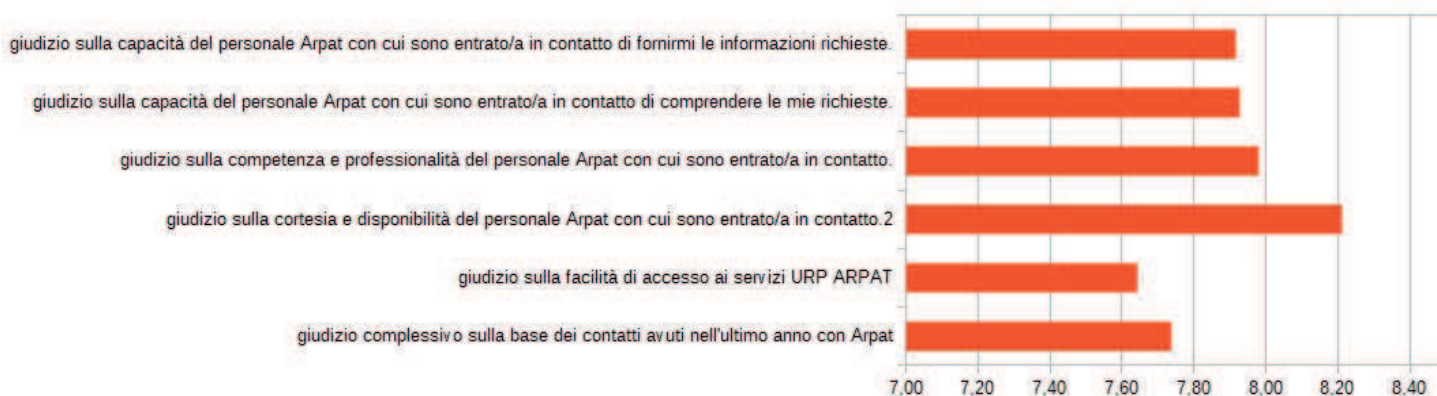
Il numero nettamente maggiore di risposte pervenute al questionario (1027) riguardano le attività che l’Agenzia svolge per la diffusione della conoscenza ambientale, registrando un risultato nettamente positivo (8,01).

Il questionario poi approfondisce il giudizio degli utenti riguardo alle principali attività di comunicazione e informazione.

Fra gli utenti dell’URP dell’Agenzia (95) il giudizio migliore è stato dato per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui sono entrati in contatto (8,21), mentre il fattore per il quale ci sono maggiori margini di miglioramento è indicato nella facilità di accesso ai servizi URP ARPAT (7,64).

Giudizi degli utenti dell'URP ARPAT su tale servizio

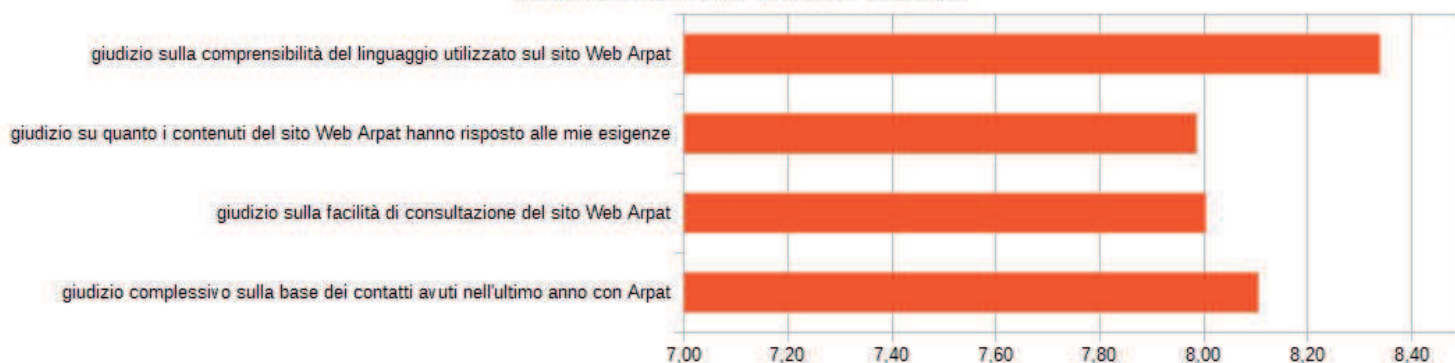
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Fra i visitatori del sito Web di ARPAT (851) la valutazione più positiva rilevata è quella relativa alla comprensibilità del linguaggio utilizzato (8,34), mentre il risultato minore è sulla risposta alle esigenze dell’utente per i contenuti del sito Web ARPAT (7,99).

Giudizio degli utenti del Sito Web ARPAT su tale servizio

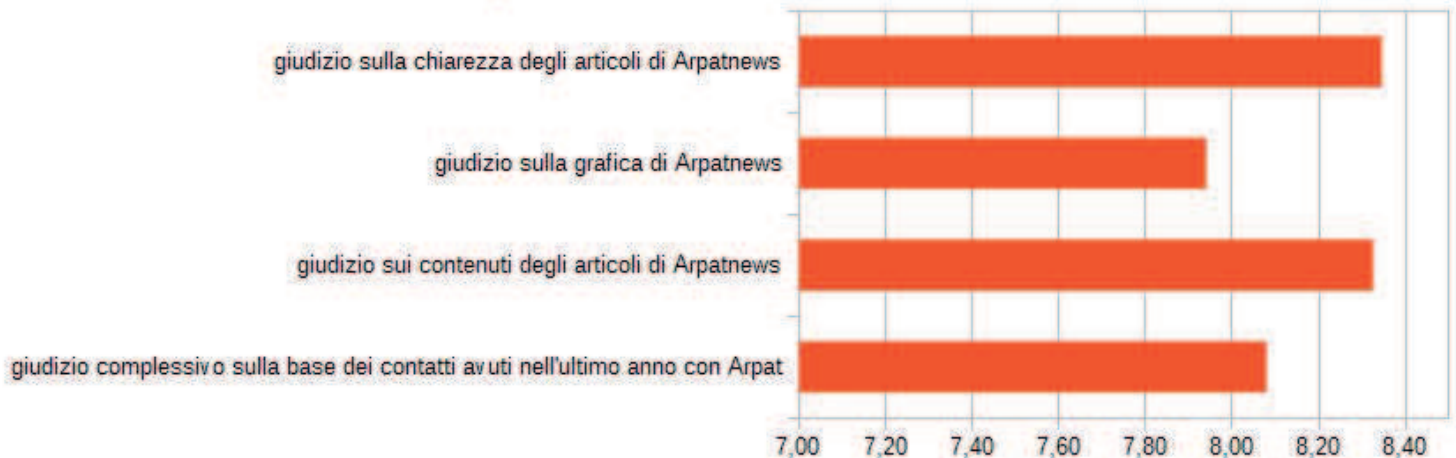
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Fra i lettori del notiziario ARPATnews (955), anche in questo caso, il giudizio migliore riguarda la chiarezza degli articoli (8,34), mentre il punto di debolezza è costituito dalla grafica (7,94).

Giudizio degli utenti della newsletter ARPATnews su tale servizio

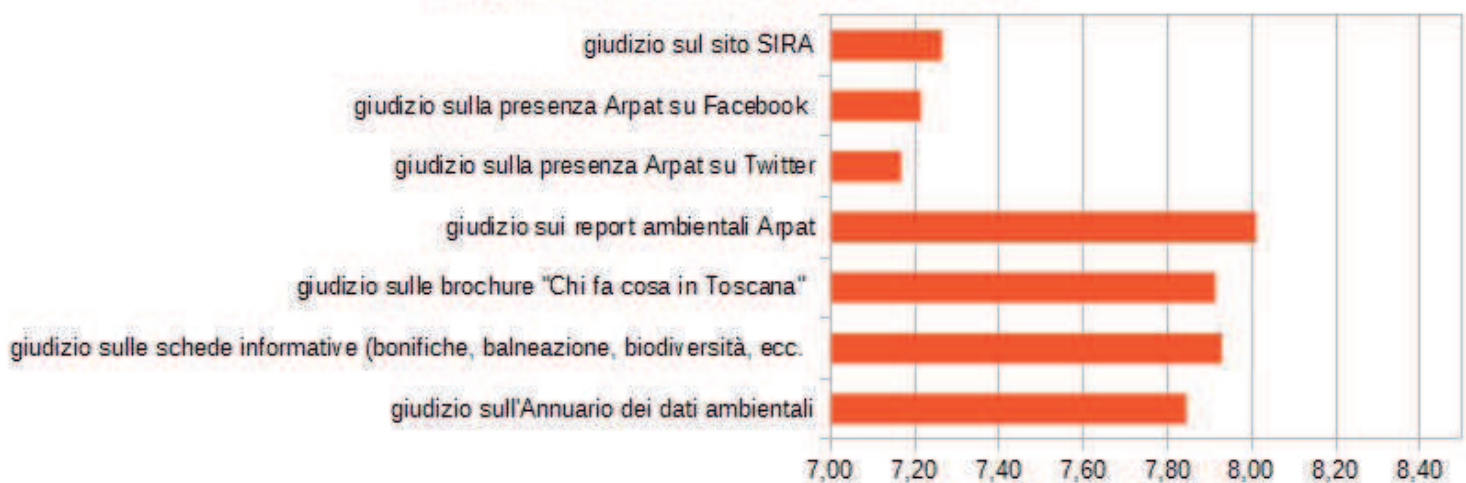
Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Più sinteticamente poi è stato chiesto un giudizio su altri prodotti informativi dell'Agenzia fra i quali i più positivi sono stati giudicati (8,01) i report ambientali, mentre risultati poco sopra il 7 sono raggiunti dal sito SIRA e dalla presenza sui social media (Twitter e Facebook).

Giudizio da parte dei relativi utenti su alcune attività di diffusione della conoscenza svolte da ARPAT

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Chi ha partecipato al questionario

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2018 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione del questionario a tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario stratificato nel tempo che comprende oltre 80.000 destinatari tra i quali molte parti interessate, come amministratori e operatori degli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.), esponenti della società civile, operatori di altre agenzie ambientali italiane e di enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale.

Inoltre, sono stati invitati a compilare il questionario coloro che hanno contattato l'URP ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it tramite un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario nel 2018 è stato compilato dal **maggior numero di persone rispetto a tutti gli anni precedenti, 1594**. Questo risultato molto positivo è spiegabile sia con la revisione del questionario stesso effettuata quest'anno per renderne più agevole la compilazione, sia con i solleciti a compilarlo inviati tre volte nel corso del 2018 a tutto l'indirizzario di Arpatnews.

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso ISTAT in termini di "rappresentanza di tutte le situazioni possibili" e di "articolazione proporzionale alla realtà".

È infatti caratterizzato da:

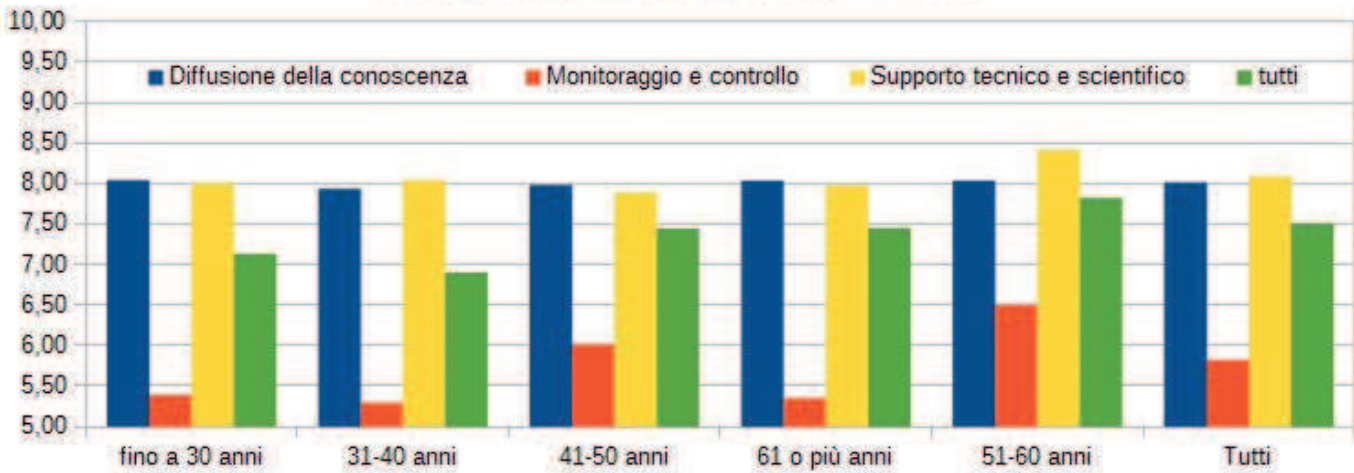
- un livello di istruzione elevato (il 65% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (34%); funzionari e tecnici (31%).
- un livello di presenza significativo delle diverse realtà lavorative: enti locali e statali (30%); istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (8%); aziende private (12%); aziende di servizi o sanitarie (8%); altre agenzie ambientali (13%).

Sono disponibili i giudizi medi espressi nel complesso e per i diversi processi, per ciascuno degli aspetti sociali disponibili. In realtà non sembrano emergere scostamenti particolari fra queste caratteristiche ed il giudizio medio espresso, si possono rilevare giudizi piuttosto nettamente superiori alla media dalle persone con più di 50 anni; da coloro che hanno una laurea o una specializzazione post-laurea; dai dirigenti, dai professori universitari, ricercatori e tecnici; da chi lavora nelle altre agenzie ambientali, negli enti locali, nel mondo dell'istruzione e della ricerca, nel servizio sanitario e nelle aziende di servizi pubblici.

Emergono, invece, giudizi inferiori alla media da parte del mondo delle aziende private, categorie e sindacati; da coloro che hanno incarichi politici; da chi non lavora (disoccupati, pensionati, ecc.); da chi ha un livello d'istruzione della scuola dell'obbligo; da chi ha fra i 30 ed i 40 anni.

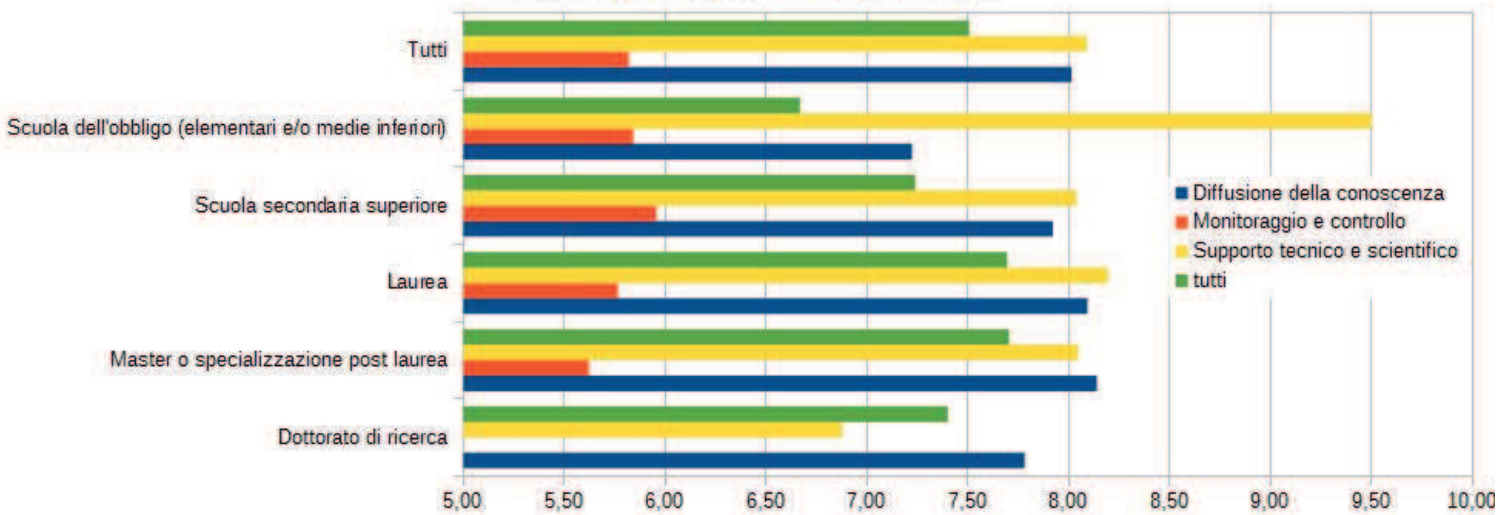
Giudizio complessivo su ARPAT per età

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



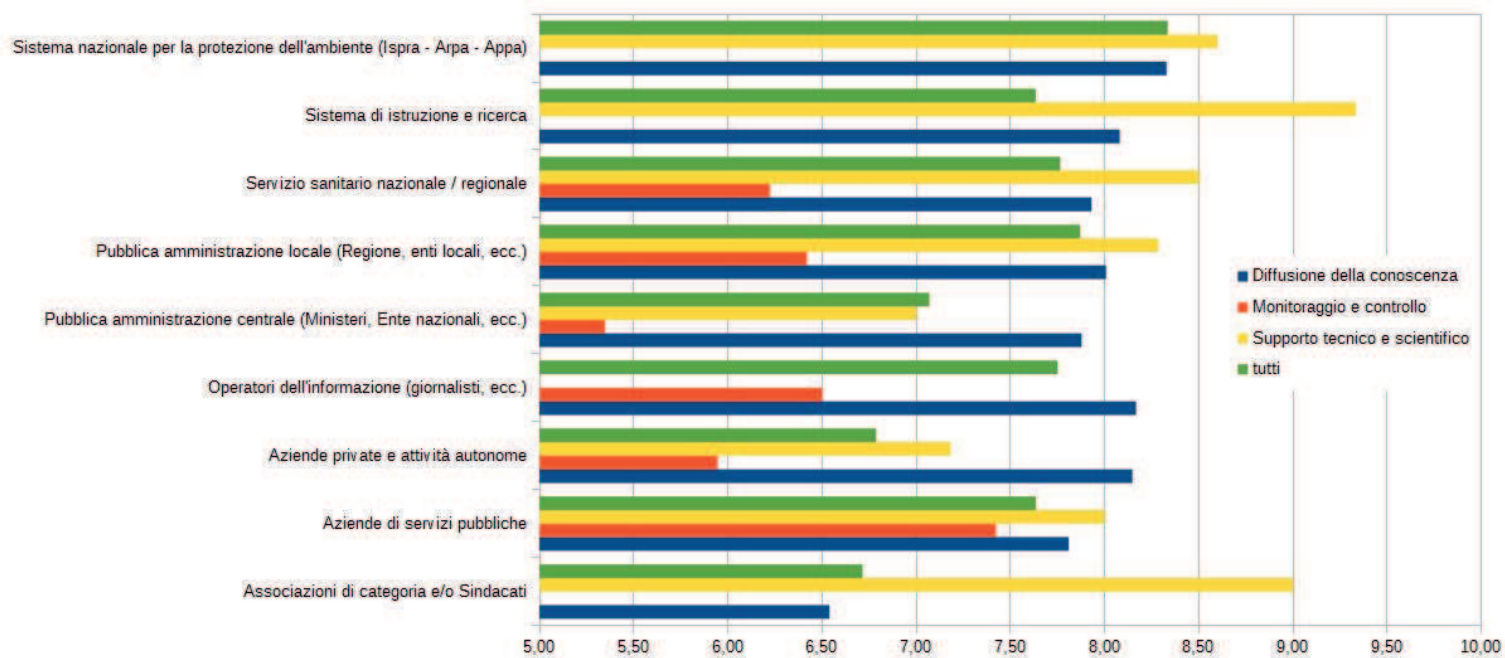
Giudizio complessivo su ARPAT per titolo di studio

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



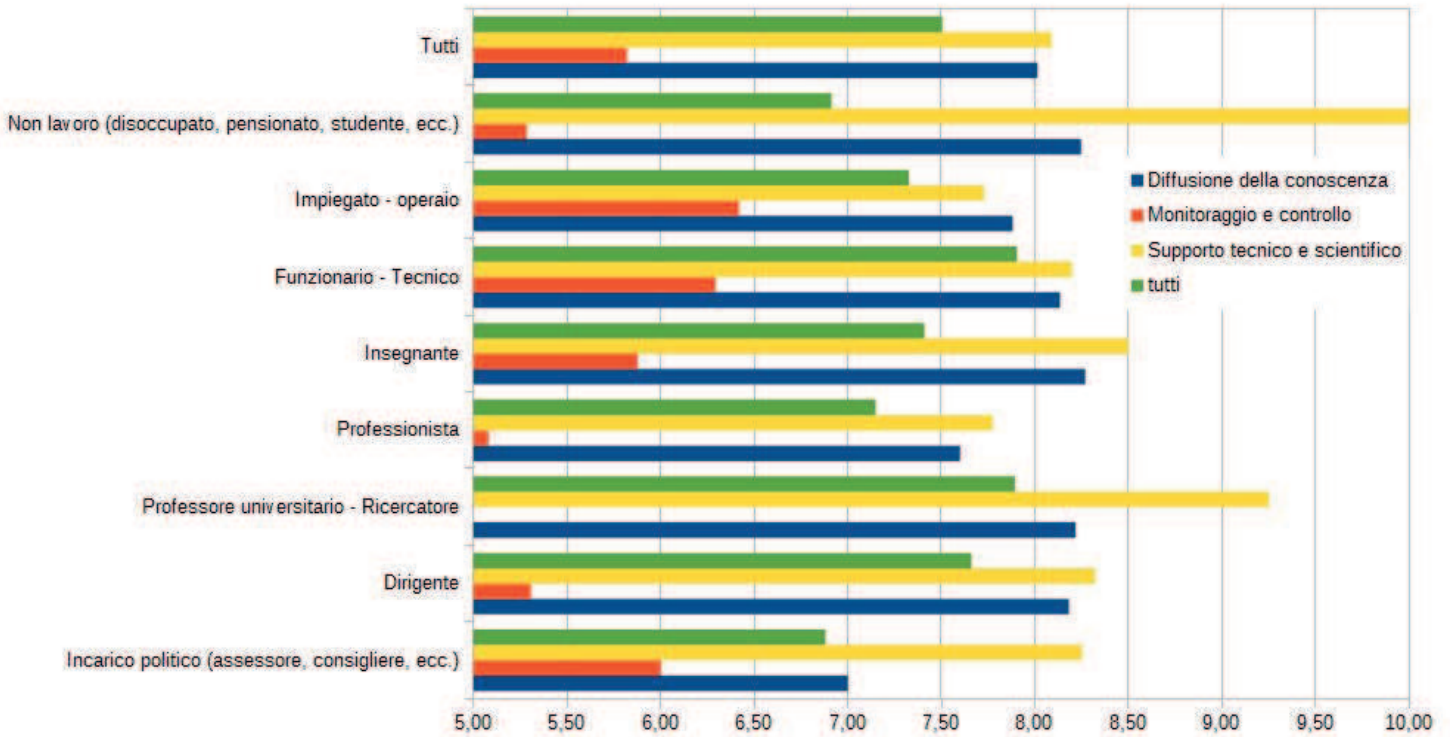
Giudizio complessivo su ARPAT per Settore di attività

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



Giudizio complessivo su ARPAT per attività svolta

Indagine di soddisfazione - anno 2018 - scala 1:10



In appendice sono infine disponibili le osservazioni libere inserite da molti di coloro che hanno risposto al questionario nelle diverse sezioni dello stesso.

APPENDICE

dati-sociografici

Genere	n	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
Femmina	673	7,54
Maschio	897	7,49
non risposto	24	7,25
Totale Risultato	1594	7,50

Età	n	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
fino a 30 anni	38	7,13
31-40 anni	189	6,90
41-50 anni	438	7,44
51-60 anni	553	7,82
61 o più anni	376	7,45
Totale Risultato	1594	7,50

Titolo di studio	n	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
Dottorato di ricerca	100	7,40
Laurea	722	7,69
Master o specializzazione post laurea	218	7,70
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	39	6,67
Scuola secondaria superiore	515	7,24
Totale Risultato	1594	7,50

Attività svolta	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
Dirigente	191	7,66
Funzionario - Tecnico	499	7,90
Impiegato - operaio	341	7,33
Incarico politico (assessore, consigliere, ecc.)	25	6,88
Insegnante	44	7,41
Non lavoro (disoccupato, pensionato, studente, ecc.)	146	6,91
Professionista	264	7,15
Professore universitario - Ricercatore	84	7,89
Totale Risultato	1594	7,50

Settore di attività	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
Associazioni di categoria e/o Sindacati	14	6,71
Aziende di servizi pubbliche	52	7,63
Aziende private e attività autonome	192	6,79
Operatori dell'informazione (giornalisti, ecc.)	8	7,75

dati-sociografici

Pubblica amministrazione centrale (Ministeri, Ente nazionali, ecc.)	73	7,07
Pubblica amministrazione locale (Regione, enti locali, ecc.)	399	7,87
Servizio sanitario nazionale / regionale	72	7,76
Sistema di istruzione e ricerca	123	7,63
Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (Ispra - Arpa - Appa)	206	8,33
Altro	44	7,55
(vuoto)	410	7,06
Totale Risultato	1594	7,50

giudizio-complessivo

Nel corso di quest'anno ho avuto contatti con ARPAT prevalentemente per:	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat (scala 1:10)
Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	1.027	8,01
Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	376	5,82
Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	191	8,09
Totale Risultato	1.594	7,50

Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	tutti	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
1	60	5	52	3
2	32	4	26	2
3	37	6	29	2
4	29	12	17	0
5	62	19	38	5
6	102	59	28	15
7	237	171	39	27
8	485	378	59	48
9	350	250	54	46
10	200	123	34	43
Totale Risultato	1594	1027	376	188

giudizio-complessivo

Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	tutti	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
molto negativo (1,2)	92	9	78	5
negativo (3,4,5)	128	37	84	7
positivo (6,7,8)	824	608	126	90
ottimo (9,10)	550	373	88	89
Totale Risultato	1594	1027	376	191

Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	tutti	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
molto negativo (1,2)	5,77%	0,88%	20,74%	2,62%
negativo (3,4,5)	8,03%	3,60%	22,34%	3,66%
positivo (6,7,8)	51,69%	59,20%	33,51%	47,12%
ottimo (9,10)	34,50%	36,32%	23,40%	46,60%
Totale Risultato	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

supporto-tecnico

Il procedimento su cui ho riscontrato il parere Arpat riguardava:	n.
autorizzazione integrata ambientale (AIA)	20
autorizzazione unica ambientale (AUA)	45
autorizzazione unica rifiuti ex art 208	6
aziende a rischio incidente rilevante	4
bonifica di un sito inquinato	25
installazione di una stazione radio base	11
valutazione ambientale strategica (VAS)	14
valutazione di impatto ambientale (VIA)	37
valutazione tecnica previsionale	1
Altro	28
(vuoto)	1403
Totale Risultato	1594

La struttura che ha espresso il parere: / giudizio medio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	cortesia e disponibilità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	competenza tecnica e professionalità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	completezza e accuratezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	appropriatezza dei tempi nella produzione del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	facilità di lettura e chiarezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat
Dipartimento Arezzo	17	6,29	6,65	6,65	6,47	5,35	6,53
Dipartimento Empolese-Valdelsa	6	6,67	7,50	6,67	6,50	6,00	6,50
Dipartimento Firenze	48	8,10	7,75	7,94	7,85	7,75	8,00
Dipartimento Grosseto	11	8,18	8,45	8,45	8,55	7,91	8,36
Dipartimento Livorno	16	8,94	8,94	9,25	8,69	8,56	8,75
Dipartimento Lucca	8	8,50	8,63	8,88	8,63	8,00	8,38
Dipartimento Massa Carrara	10	8,50	8,50	8,90	8,60	7,00	7,80
Dipartimento Piombino-Elba	3	8,67	9,00	9,00	8,67	9,00	8,67
Dipartimento Pisa	16	8,25	7,75	8,13	7,88	7,63	7,94
Dipartimento Pistoia	13	7,62	6,92	7,31	7,85	8,00	7,46
Dipartimento Prato	2	8,50	9,00	8,50	8,50	8,50	8,50
Dipartimento Siena	7	7,29	7,29	8,00	7,57	7,29	7,00

supporto-tecnico

Direzione Tecnica (Settore VIA-VAS, SIRA, SITA)	18	8,72	8,33	8,06	8,50	8,06	8,33
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Modellistica previsionale, Rischio industriale, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	8	8,88	9,13	9,38	9,13	9,13	9,25
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1	7,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Centro Regionale Qualità dell'Aria, Mare, Laboratorio)	7	9,00	8,43	8,86	8,57	8,57	8,86
Totale Risultato	191	8,09	7,96	8,12	8,03	7,67	7,97

Ho avuto contatti in quanto:/ giudizio medio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	cortesia e disponibilità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	competenza tecnica e professionalità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	completezza e accuratezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	appropriatezza dei tempi nella produzione del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	facilità di lettura e chiarezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	108	8,43	8,27	8,47	8,31	8,03	8,16
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere / valutazione tecnica	83	7,65	7,57	7,66	7,65	7,20	7,72
Totale Risultato	191	8,09	7,96	8,12	8,03	7,67	7,97

controllo

Problema ambientale su cui ho riscontrato l'attività di controllo Arpat:	n.
Controllo di aziende con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)	29
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base (antenne cellulari e radio-tv)	20
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	3
Controllo emissioni in atmosfera	55
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	49
Controllo in caso di emergenza ambientale (incendio, moria di pesci, ecc.)	11
Controllo in materia di rifiuti	28
Controllo siti inquinati in bonifica	9
Controllo inquinamento acustico (rumore)	73
Controllo per maleodoranze	73
Controllo per amianto	7
altro	19
(vuoto)	1218
Totale Risultato	1594

La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale /giudizio medio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sulla trasparenza e correttezza tenuta dagli ispettori Arpat durante il controllo	giudizio sulla compatibilità delle ispezioni Arpat in situ con la quotidiana operatività aziendale	giudizio sulla conoscenza dei processi produttivi dell'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla comprensione e delle logiche gestionali in cui opera l'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla chiarezza delle richieste da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla correttezza delle valutazioni degli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di Arpat dopo il controllo
Dipartimento Arezzo	30	6,17	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Dipartimento Empolese-Valdelsa	15	6,20	3,00	6,00	3,00	2,00	6,00	2,00	2,00	2,00
Dipartimento Firenze	93	5,26	9,00	8,63	8,00	8,00	8,63	8,38	8,50	7,75
Dipartimento Grosseto	18	8,50	8,60	8,00	7,20	7,40	8,40	8,60	8,20	7,20
Dipartimento Livorno	37	5,22	10,00	10,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Dipartimento Lucca	39	5,59	7,50	7,88	7,38	6,88	7,38	6,50	7,25	7,00
Dipartimento Massa Carrara	12	6,08	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipartimento Piombino-Elba	11	8,55	8,29	8,00	7,71	7,57	8,57	8,71	8,71	8,00
Dipartimento Pisa	44	5,77	7,80	7,80	8,40	8,20	8,40	8,20	7,40	7,20
Dipartimento Pistoia	18	5,22	7,33	6,33	7,67	7,00	7,00	7,33	7,67	5,33
Dipartimento Prato	30	6,13	8,67	8,50	8,33	7,83	8,50	7,67	7,83	7,00

controllo										
Dipartimento Siena	14	6,14	7,00	7,60	7,60	6,20	7,40	7,20	6,60	6,60
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	3	4,33								
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Mare, Laboratorio)	4	8,00	8,00	8,00	10,00	9,00	10,00	9,00	9,00	8,00
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1	5,00								
Settore VIA-VAS della Direzione Tecnica	7	3,14								
Totale Risultato	376	5,82	8,04	7,98	7,75	7,38	8,10	7,75	7,75	7,13

Ho avuto contatti in quanto opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia / La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sui tempi con cui l'Agenzia ha effettuato il controllo richiesto	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla chiarezza degli esiti del controllo effettuato da Arpat	giudizio sulla appropriatezza delle proposte di provvedimenti di Arpat a seguito del controllo effettuato
Dipartimento Arezzo	5	8,00	7,60	7,80	8,00	7,40
Dipartimento Empolese-Valdelsa	4	8,00	8,00	8,50	8,50	8,00
Dipartimento Firenze	10	6,30	5,30	6,00	6,10	5,80
Dipartimento Grosseto	6	8,67	8,33	8,50	8,67	8,50
Dipartimento Livorno	2	8,50	8,00	8,50	7,50	8,50
Dipartimento Lucca	3	7,33	7,00	7,33	7,67	7,33
Dipartimento Massa Carrara	4	8,25	8,75	8,75	9,25	9,00
Dipartimento Piombino-Elba	2	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Dipartimento Pisa	2	8,50	8,50	8,00	9,00	7,50
Dipartimento Pistoia	3	7,67	7,00	7,33	8,33	7,33
Dipartimento Prato	2	6,00	6,00	5,50	6,00	8,00
Totale Risultato	43	7,70	7,33	7,60	7,84	7,58

Ho avuto contatti in quanto opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia / La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sulla trasparenza e correttezza tenuta dagli ispettori Arpat durante il controllo	giudizio sulla compatibilità delle ispezioni Arpat in situ con la quotidiana operatività aziendale	giudizio sulla conoscenza dei processi produttivi dell'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla comprensione e delle logiche gestionali in cui opera l'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla chiarezza delle richieste da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla correttezza delle valutazioni degli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di Arpat dopo il controllo
Dipartimento Arezzo	1	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Dipartimento Empolese-Valdelsa	1	5,00	3,00	6,00	3,00	2,00	6,00	2,00	2,00	2,00
Dipartimento Firenze	8	8,63	9,00	8,63	8,00	8,00	8,63	8,38	8,50	7,75
Dipartimento Grosseto	5	8,00	8,60	8,00	7,20	7,40	8,40	8,60	8,20	7,20
Dipartimento Livorno	1	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Dipartimento Lucca	8	7,38	7,50	7,88	7,38	6,88	7,38	6,50	7,25	7,00
Dipartimento Massa Carrara	1	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipartimento Piombino-Elba	7	8,14	8,29	8,00	7,71	7,57	8,57	8,71	8,71	8,00
Dipartimento Pisa	5	7,80	7,80	7,80	8,40	8,20	8,40	8,20	7,40	7,20
Dipartimento Pistoia	3	6,33	7,33	6,33	7,67	7,00	7,00	7,33	7,67	5,33
Dipartimento Prato	6	8,67	8,67	8,50	8,33	7,83	8,50	7,67	7,83	7,00
Dipartimento Siena	5	7,20	7,00	7,60	7,60	6,20	7,40	7,20	6,60	6,60
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Mare, Laboratorio)	1	9,00	8,00	8,00	10,00	9,00	10,00	9,00	9,00	8,00
Totale Risultato	52	7,88	8,04	7,98	7,75	7,38	8,10	7,75	7,75	7,13

Ho avuto contatti in quanto Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale / La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sulle modalità di presentazione dell'esposto / segnalazione ad Arpat (facilità, contatti con personale di contatto, ecc.)	giudizio sui tempi di risposta all'esposto / segnalazione presentata ad Arpat
Dipartimento Arezzo	24	5,63	6,71	5,08
Dipartimento Empolese-Valdelsa	10	5,60	5,10	5,10
Dipartimento Firenze	75	4,76	5,52	5,12
Dipartimento Grosseto	7	8,71	8,71	8,14
Dipartimento Livorno	34	4,91	6,94	5,09
Dipartimento Lucca	28	4,89	6,07	4,93
Dipartimento Massa Carrara	7	4,86	6,29	5,00

controllo

Dipartimento Piombino-Elba	2	8,50	7,50	7,00
Dipartimento Pisa	37	5,35	6,14	5,92
Dipartimento Pistoia	12	4,33	5,42	5,92
Dipartimento Prato	22	5,45	6,68	6,14
Dipartimento Siena	9	5,56	6,22	6,11
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	3	4,33	4,00	4,00
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Mare, Laboratorio)	3	7,67	8,33	8,67
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1	5,00	10,00	5,00
Settore VIA-VAS della Direzione Tecnica	7	3,14	3,71	4,14
Totale Risultato	281	5,15	6,12	5,43

La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	L'esposto /segnalazione presentato ha prodotto un'attività di controllo da parte di Arpat?	
	NO	SI
Dipartimento Arezzo	14	10
Dipartimento Empolese-Valdelsa	4	6
Dipartimento Firenze	43	32
Dipartimento Grosseto	2	5
Dipartimento Livorno	12	22
Dipartimento Lucca	18	10
Dipartimento Massa Carrara	6	1
Dipartimento Piombino-Elba		2
Dipartimento Pisa	21	16
Dipartimento Pistoia	7	5
Dipartimento Prato	14	8
Dipartimento Siena	5	4
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	3	
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Mare, Laboratorio)	1	2
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1	
Settore VIA-VAS della Direzione Tecnica	5	2
Totale Risultato	156	125

controllo

La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sui tempi di effettuazione del controllo in seguito all'esposto / segnalazione presentata ad Arpat	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla chiarezza degli esiti del controllo effettuato da Arpat	giudizio sulla appropriatezza degli esiti del controllo da parte di Arpat
Dipartimento Arezzo	24	5,63	7,70	6,80	6,80	6,80
Dipartimento Empolese-Valdelsa	10	5,60	6,33	6,83	5,50	6,00
Dipartimento Firenze	75	4,76	5,16	5,44	5,31	5,41
Dipartimento Grosseto	7	8,71	8,00	8,00	8,20	7,80
Dipartimento Livorno	34	4,91	5,45	5,50	5,45	5,23
Dipartimento Lucca	28	4,89	5,40	5,00	4,60	4,80
Dipartimento Massa Carrara	7	4,86	8,00	7,00	7,00	6,00
Dipartimento Piombino-Elba	2	8,50	7,00	7,00	7,00	7,00
Dipartimento Pisa	37	5,35	6,81	6,13	6,13	6,06
Dipartimento Pistoia	12	4,33	6,20	5,60	5,60	5,00
Dipartimento Prato	22	5,45	7,75	7,63	7,38	6,50
Dipartimento Siena	9	5,56	7,75	6,75	5,25	4,75
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	3	4,33				
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa (Agenti fisici, Mare, Laboratorio)	3	7,67	8,50	9,50	9,50	9,00
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1	5,00				
Settore VIA-VAS della Direzione Tecnica	7	3,14	7,00	5,00	7,00	7,00
Totale Risultato	281	5,15	6,24	6,06	5,90	5,79

conoscenza

Ho avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia, utilizzando il numero verde 800800400 o la casella mail urp@arpat.toscana.it / giudizio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sulla facilità di accesso ai servizi URP ARPAT	giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.2	giudizio sulla competenza e professionalità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	giudizio sulla capacità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto di comprendere le mie richieste.	giudizio sulla capacità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto di fornirmi le informazioni richieste.
NO	932	8,04					
SI	95	7,74	7,64	8,21	7,98	7,93	7,92
Totale Risultato	1027	8,01	7,64	8,21	7,98	7,93	7,92

Ho avuto occasione di consultare il sito Web Arpat (www.arpat.toscana.it) / giudizio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sulla facilità di consultazione del sito Web Arpat	giudizio su quanto i contenuti del sito Web Arpat hanno risposto alle mie esigenze	giudizio sulla comprensibilità del linguaggio utilizzato sul sito Web Arpat
NO	176	7,57			
SI	851	8,10	8,00	7,99	8,34
Totale Risultato	1027	8,01	8,00	7,99	8,34

Ho avuto modo di ricevere la newsletter Arpatnews / giudizio espresso (scala 1:10)	n.	giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	giudizio sui contenuti degli articoli di Arpatnews	giudizio sulla grafica di Arpatnews	giudizio sulla chiarezza degli articoli di Arpatnews
NO	72	7,14			
SI	955	8,08	8,32	7,94	8,34
Totale Risultato	1027	8,01	8,32	7,94	8,34

Ho avuto contatti con Arpat nell'ultimo anno per la diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	n.	giudizio espresso (scala 1:10)

conoscenza

giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	1027	8,01
giudizio sull'Annuario dei dati ambientali	689	7,84
giudizio sulle schede informative (bonifiche, balneazione, biodiversità, ecc.	782	7,93
giudizio sulle brochure "Chi fa cosa in Toscana"	656	7,91
giudizio sui report ambientali Arpat	813	8,01
giudizio sulla presenza Arpat su Twitter	264	7,17
giudizio sulla presenza Arpat su Facebook	253	7,21
giudizio sul sito SIRA	342	7,26

OSSERVAZIONI PRESENTATE DA UTENTI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2018

Osservazioni e proposte per migliorare l'attività di supporto tecnico-scientifico

- Per la specifica materia “acustica” vengono chiesti incontri tecnici tra professionisti e funzionari ARPAT per discutere su interpretazioni normative o per ottenere dei pareri tecnici preventivi (come dai Vigili del Fuoco) su VIAC.
- In generale si chiedono incontri con i professionisti per chiarire meglio i contenuti del contributo tecnico da presentare.
- Si propone di dedicare una *hot line* via mail.
- Si chiede che nei pareri sia migliorata l'indicazione del referente della singola pratica
- Si chiede che l'agenzia, in merito alle richieste/pareri che rilascia, sia in grado di verificarne la fattibilità/chiarzza, prima di esprimere e o fornire indicazioni.
- Si chiede uniformità rispetto ai pareri dati dai diversi Dipartimenti ARPAT

Osservazioni e proposte per migliorare l'attività di controllo ambientale

- Da parte delle Aziende controllate si chiede che ARPAT aiuti a trovare le soluzioni migliori sia per l'ambiente che per le aziende stesse.
- Per la materia “acustica” si chiede una condivisione di procedure e attività. Si chiedono perciò confronti con cadenza almeno annuale tra ARPAT/istituzioni/consulenti ambientali per comprendere le effettive esigenze di tutti e trovare soluzioni in tempi rapidi.
- I cittadini, in merito agli esposti, chiedono la possibilità di presentarli direttamente ad ARPAT senza passare dal Comune; chiedono poi di accorciare i tempi di intervento a seguito di esposto e che sia comunque garantita una risposta. In generale chiedono maggiore autorevolezza rispetto ai Comuni.

Osservazioni e proposte per migliorare l'attività di diffusione della conoscenza

- Costruire una app o una chat bot per la gestione e socializzazione della conoscenza sulla Sostenibilità dello Sviluppo
- Aumentare la visibilità e la conoscenza di ARPAT e più in generale della tutela dell'ambiente, anche attraverso le scuole con campagne di sensibilizzazione e progetti specifici
- Dedicare una specifica comunicazione per gli amministratori di condominio
- Incontri di confronto con le associazioni di settore
- In generale incontri pubblici con cittadini, aziende, enti, professionisti (in presenza o webinar)
- Rubrica fissa sul quotidiano locale per la partecipazione e conoscenza dello stato dell'ambiente da parte di tutti i residenti toscani
- Utilizzare più i video
- Realizzare tutorial in materia ambientale: come si fa un buon compostaggio, come raccogliere erbe selvatiche, come preparare detersivi e detergenti biologici, come e dove acquistare prodotti biodinamici (vedi richiesta a seguire su buone pratiche)

Per quanto riguarda l'Ufficio relazioni con il pubblico

- Prestare attenzione alla coerenza delle risposte date dai diversi operatori in turno
- Prevedere un numero attivo h24 per le segnalazioni
- Prevedere una modulistica e della documentazione per richiedere informazioni tecniche
- Migliorare le possibilità di contatto da app, magari inserendo un pulsante per la chiamata diretta al numero verde
- Specificare quali sono le questioni relative all'ambiente che i cittadini ritengono debbano essere trattate dai vari enti pubblici ma in realtà sono questioni da risolversi fra privati: chi fa cosa, faq, etc....
- Per le FAQ Terre e Rocce: inserire il caso in cui non serva fare analisi e documenti preventivi e spiegare cosa fare e come farle in corso dei lavori; spiegare a quale data corrisponde il termine di validità; chiarire se l'obbligo di gestire le terre come rifiuti nel caso di mancato accertamento dell'idoneità del materiale in fase di progettazione esecutiva o prima dell'inizio dei lavori (art. 24 comma 6) valga solo nell'ambito della realizzazione di opere o attività sottoposte a valutazione di impatto ambientale (comma 3)

Per quanto riguarda l'editoria

- Aumentare l'uso di infografiche
- Implementare ulteriormente ed aggiornare regolarmente le schede informative e le brochure "Chi fa cosa", migliorando le informazioni sulle competenze dei vari enti e introdurre recapiti telefonici o indirizzo mail
- Realizzare mini guida per districarsi nel mondo della normativa ambientale, semplice e concreta

Per quanto riguarda i canali Social

- Su twitter fare messaggi più frequenti con dati riferiti ai singoli territori

Per quanto riguarda il SIRA

- Ottimizzare l'individuazione e il download dei contenuti
- Facilitare accesso alle banche dati

Per quanto riguarda Arpatnews

Rispetto alla redazione degli articoli si chiede di

- Garantire terzietà negli argomenti e nella loro trattazione
- Fare articoli più brevi
- Quando si riportano dati di altri, chiarire che ARPAT non è responsabile della veridicità
- Usare una grafica più accattivante ed immediata
- Dividere articoli in due parti: una divulgativa con foto, grafica e linguaggio meno tecnico/messaggi brevi e una con allegati e dettagli tecnici
- Inserire link agli altri articoli collegati all'argomento, con indice analitico
- Fare editoriale che affronti progetti, faccia un punto, parli di nuove normative e sviluppi a riguardo dell'ambiente
- Parlare di tutta la regione e non solo di alcune parti di essa
- Fare notizie locali

- introdurre interventi di colleghi tecnici tramite interviste o richieste dirette dei lettori

Rispetto all'invio della newsletter:

- Migliorare l'ottimizzazione per mobile
- Poter selezionare argomenti all'interno della newsletter
- Evitare di mandare stessi articoli del precedente invio

Per quanto riguarda il sito Web ARPAT

- Aggiornare alcune pagine troppo datate (es. impianti a biomasse)
- Creare "bottoni" con gli aggiornamenti dei dati territoriali in tempo reale
- Pubblicare dati non aggregati e in forma scaricabile (es. ShapeFile)
- Facilitare accesso dalla home alle modalità per presentare esposto e per le urgenze
- Favorire l'accesso alla modulistica
- Alleggerire la veste grafica
- Introdurre una maggior presenza di immagini/foto
- Rimettere per ogni articolo, pagina, ecc. la possibilità di condividere su twitter, facebook, linkedin, telegram, whatsapp
- Usare emoticon e emoji
- Migliorare il motore di ricerca
- Alleggerire la home page
- Maggiore facilità nel raggiungere le informazioni sui dati ambientali relative alle singole matrici
- Usare un approccio più orientato al pubblico sia con linguaggio più semplice sia con contenuti più divulgativi e più vicini alla quotidianità (es. sacchetti di plastica riciclabile nei market, attenzione sulla raccolta differenziata, etc)
- Istituire un forum "opinioni a confronto"
- Curare argomenti non troppo presenti nel sito (vedi dopo)

Temi su cui utenti chiedono di essere informati tramite newsletter e più generale sito Web

- **cittadino e ambiente:** conseguenze che nostri comportamenti hanno su ambiente (es, cosa succede quando butto una bottiglia di plastica nell'indifferenziata?); consigli di buona condotta per cittadini e negozi, buone pratiche per riduzione inquinamento e spreco risorse, come prevenire i rifiuti, comportamenti dei singoli, nella vita di tutti i giorni, che possono prevenire il deterioramento della qualità delle acque sotterranee e superficiali o i cambiamenti climatici
- **buone pratiche di gestione dei problemi ambientali:** iniziative di riduzione dell'inquinamento, interventi finalizzati a migliorare l'ambiente, modelli di miglioramento dell'ambiente da seguire a titolo di esempio, casi di gestione problematiche e questioni ambientali a carattere nazionale, es esempi di buona gestione del territorio principalmente nel settore agricolo. In questo ambito si chiede di parlare di turismo sostenibile, mobilità sostenibile, forme di mobilità pubblica alternativa, economia sostenibile/green economy, edilizia verde/ sostenibile, contenimento consumi energetici in edilizia, energia sostenibile ed economia circolare, con dati ed esperienze specifiche
- **focus su normativa** specifica ed aggiornata, anche comunitaria, di settore (es. sui rifiuti), 3 righe di sintesi ed un link per un successivo download diviso per settori,

interpretazioni normative, commenti e approcci pratici per raggiungere la conformità legislativa ambientale

- **problemi delle singole città/territori:** indagini sulla qualità della vita dei singoli territori, inchieste ad es su problematiche inquinamento zona nord Livorno (problematiche olfattive e inquinamento emissioni portuali) o su immissione dei fumi derivati dalla bruciatura di acidi essiccati nella atmosfera di Arezzo da parte delle aziende orafe,
- **approfondimenti socioeconomici:** cause tecniche, culturali, normative che alimentano i vari fenomeni ambientali e le possibili risoluzioni sociologiche della compartecipazione sociale con le pubbliche amministrazioni; valutazione delle politiche nazionali e locali dal punto di vista delle ricadute ambientali delle scelte operate, visione socio-economica delle questioni ambientali

temi specifici

- inquinamento (risorsa idrica, aria..) dovuto ai vivai
- qualità dell'aria in zone di caccia
- analisi degli inquinanti a seguito incendi
- problematiche degli ambienti dunali costieri: erosione e degrado legati ai fattori climatici e all'attività umana. Azioni di protezione di ciò che rimane di questi ambienti e di sensibilizzazione sulla loro importanza.
- come si svolge il controllo del rumore: aspetti qualitativi e non solo quantitativi dei disturbi, indicare anche se i rumori disturbanti sono comunque percepibili e vicini alle soglie
- contributi specifici per community dei tecnici competenti acustica
- inchieste giudiziarie in corso
- esposizione alle polveri di amianto (diretta, indiretta e ambientale) nel corso degli anni nei porti della Toscana, sia della forza lavoro dei porti sia della popolazione residente nelle immediate vicinanze.
- esiti controllo su impianti gestione rifiuti (discariche, inceneritori)
- cosa fanno i dipartimenti ARPAT (chi fa cosa)
- uso dei pesticidi in agricoltura: monitoraggio delle terre trattate, esiti controllo utilizzo fitofarmaci ed antiparassitari in agricoltura
- stato dell'arte delle bonifiche mai avviate sui SIN toscani
- gestione acque vegetali e sanse dei frantoi
- esaurimento delle risorse fossili, combustibili alternativi
- inquinamento alimentare (controlli su alimenti)
- sistemazione delle sponde fluviali specialmente per quanto concerne il taglio della vegetazione presente, funzionalità fluviale, gestione rischio idraulico
- esiti monitoraggio ambientale Infrastrutture - Grandi Opere
- pubblicare e/o rendere accessibili Piani Monitoraggio e Controllo AIA
- tutela, salvaguardia, conservazione degli ecosistemi fluviali, montani, planiziali e delle loro componenti (tra cui fauna, microfauna, entomofauna, fasce tampone e riparie)

argomenti più generali

- Sistemi di gestione qualità/ambiente
- Biodiversità non solo marina
- Rifiuti urbani: filiera rifiuti solidi urbani, effettiva efficacia della varie raccolte differenziate in relazione ai costi, procedure toscane per la selezione dei rifiuti e smaltimento, problematiche relative allo smaltimento in particolare quelli relativi alla termovalorizzazione,,

- Rifiuti speciali: gestione, tracciabilità, attività di controllo specifiche a seguito discrasie nei dati, DM e delibere Albo gestori
- CEM: risultati indagini/rilevazioni CEM in LF e HF, dati geografici delle SRB e RTV e mappa dei tralicci dell'alta tensione
- sorgenti odorigene
- ambiente e salute: morbilità e mortalità da inquinamento atmosferico, rapporto tra agenti ambientali e patologie, VIS, misura dell'esposizione agli inquinanti, effetti degli agenti chimici, fisici sull'uomo, tossicità nucleare
- sicurezza ambiente di lavoro: prevenzione malattie professionali, come capire se in ufficio sono esposto a fonti di inquinamento elettromagnetico, chimico (toner)
- ambiente urbano: iniziative ambientali di carattere normativo e formativo per l'implemento quantitativo e qualitativo delle alberature urbane e suburbane, ambiti urbani da rigenerare; margini urbani; contenuti di linee-guida sull'ambiente e su novità inerenti, situazione del verde
- influenza dell'inquinamento su animali (es: api) e piante, sia coltivate che non
- VIA, VAS, impatti sull'ambiente derivanti da gestione territorio, tecnologia, urbanistica, paesaggio
- aggiornamenti sulle bonifiche ambientali da materiali pericolosi, maggiori info sui possibili siti contaminati da rifiuti speciali, radioattivi o altro
- aerobiologia, biometeorologia (indice di calore, UV e ozono)
- acqua potabile: qualità, trattamenti al punto d'uso, informazioni sull'uso e la gestione delle sorgenti private ad uso potabile e sulla loro salvaguardia
- mare: status quo Marine strategy, microplastiche, qualità delle acque marine, ecologia marina, contaminanti di ambienti marini, situazione spiagge e stabilimenti balneari, qualità delle acque di balneazione non solo dal punto di vista batteriologico
- depurazione: tecnologie di depurazione scarichi liquidi e gassosi, controlli eseguiti sugli impianti di depurazione
- acque interne: stato delle sorgenti, inquinamento delle falde acquifere, aggiornamento situazione corpi idrici, tutela della qualità dell'acqua anche per i singoli cittadini che vivono in zone rurali non servite da pubblico acquedotto e da pubblica fognatura, obblighi comunitari, procedure di infrazione