



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazione attività ARPAT 2013: principali dati di sintesi

Regione Toscana



Indice

Il contesto economico: risorse e personale in diminuzione	3
Il sistema di gestione: certificazione e accreditamento ARPAT	5
Il contesto socio-politico: l'ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti	7
Rafforzata la terzietà di ARPAT	8
Le attività svolte nel 2013: il rafforzamento della salvaguardia ambientale della Toscana	9
Controllo ambientale.....	9
Emergenze ambientali e collaborazione con l'Autorità giudiziaria	9
Acqua.....	10
Sistemi produttivi.....	11
Aria	11
Agenti fisici	12
Suolo, bonifiche e rifiuti.....	12
Grandi opere e VIA-VAS	13
Attività di laboratorio	13
Supporto tecnico-scientifico	14
Comunicazione e informazione ambientale	15

Il contesto economico: risorse e personale in diminuzione

Risorse

Bilancio dell'Agenzia	Consuntivi			Preconsuntivo	Previsione	Diff. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2014 / 2010
Valore della produzione	57.641.583	55.746.347	54.113.956	51.912.086	51.564.858	-10,5%
Costi della produzione	53.950.082	52.478.423	51.599.205	48.413.051	49.067.969	-9,0%
Risultato conto economico	1.264.743	332.973	1.998.868	1.020.787	0	

Nel 2013 l'Agenzia per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT) ha proseguito nello sviluppo di azioni di partecipazione ai processi di *spending review* regionale attraverso la razionalizzazione della spesa, seppure i margini di manovra si vadano man mano restringendo. L'Agenzia ha operato nell'ultimo triennio una riduzione crescente dei costi di produzione, fra il consuntivo 2010, ultimo bilancio della precedente Direzione, e la previsione, recentemente adottata, del 2014 (- 9% su base 2010, con una riduzione pari a quasi 5 milioni di euro).

Immobili

Fra gli interventi realizzati, volti a ridurre i costi, quello di abbandono di una serie di sedi in affitto, massimizzando l'uso delle sedi di proprietà.

Questa razionalizzazione individua alcuni immobili da alienare perché eccedenti rispetto alle necessità o da sostituire con altri più consoni alle attuali esigenze. Nel quadro del percorso del riordino delle sedi si colloca l'affidamento (a seguito del bando di gara pubblicato nella seconda parte del 2013, per un importo a base d'asta di 4,3 milioni di euro) dei lavori relativi alla ristrutturazione dell'immobile di proprietà di via del Ponte alle Mosse n. 211 in Firenze. Preme ricordare che l'intervento di ristrutturazione in questione trova copertura finanziaria nell'autofinanziamento da utili e ammortamenti che l'Agenzia ha maturato negli ultimi anni. In questo immobile al termine dei lavori si trasferirà la Direzione dell'Agenzia, con ulteriori consistenti riduzione dei costi per affitti (circa 650.000 euro/anno).

Personale

Personale	Consuntivi			Pre-consuntivo	Previsione	Diff. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2014 / 2010
Spese per il personale	40.692.396	38.660.092	37.279.856	36.502.692	36.178.670	-11,1%
dirigenti	12.485.280	11.314.956	10.777.134	10.552.465	10.458.795	-16,2%
comparto	28.207.116	27.345.136	26.502.723	25.950.227	25.719.875	-8,8%
Dipendenti in servizio al 31 dicembre	771	742	719	709	711	-7,8%
dirigenti	105	96	93	91	90	-14,3%
comparto	666	646	626	618	621	-6,8%
Ore complessive lavorate (comparto e dirigenti)	-	1.073.542	1.037.698	981.995		

Nel triennio 2011-2013, a seguito delle note disposizioni in merito al contenimento della spesa pubblica, si è registrata una riduzione del personale dell'Agenzia, che al 31 dicembre 2013 risultava essere di 709 unità (di cui 91 dirigenti), a fronte dei 771 (di cui 105 dirigenti) presenti a fine 2010 (-8%).

Fra l'altro, a seguito delle medesime disposizioni, non si è potuta utilizzare alcuna forma di incentivazione economica del personale, con conseguenti problemi in termini di relazioni sindacali.

Riorganizzazione

Inoltre, in questo quadro, è stata consolidata la riorganizzazione di ARPAT, operata nel corso del 2012, per l'adeguamento alla legge regionale 30/2009, con l'intento di svolgere nel modo più efficiente ed efficace i compiti istituzionali affidati all'Agenzia dalla suddetta legge: controllo ambientale, supporto tecnico agli enti, raccolta, organizzazione e diffusione delle informazioni ambientali.

Nel 2013 è stata data anche piena attuazione alle normative sempre più stringenti emanate a livello nazionale in termini di trasparenza e prevenzione della corruzione, in quanto l'Agenzia considera questi aspetti come pre-requisiti fondamentali del proprio agire quotidiano, e per questo li persegue con convinzione. Peraltro l'applicazione di queste normative ha costituito l'occasione di formalizzare una serie di attenzioni in gran parte già nelle prassi dell'Agenzia.

Relazioni sindacali

Come si è già accennato, il blocco dei contratti a livello nazionale e quello della contrattazione decentrata hanno impedito di trovare forme di incentivazione per il personale, anche a fronte della riorganizzazione che ha portato allo spostamento di talune unità di personale, soprattutto per l'accorpamento dei laboratori, non è stato possibile reperire risorse allo scopo dedicate.

Il blocco introdotto dalla legge relativo ai fondi integrativi per l'incentivazione del personale, ha portato ad un contenzioso con un grande numero di personale del comparto che ha ricorso contro le decisioni della direzione. Attualmente sono stati attivati ricorsi in 7 delle 10 province presso il tribunale del lavoro, gli esiti del contenzioso, gestito per ARPAT dall'avvocatura regionale, non si attendono prima del prossimo anno.

La riorganizzazione del 2012 attesa da molti anni e mai attuata prima è stata concertata solo con la dirigenza ma non si è giunti ad una condivisione con la RSU. Anche per i motivi di cui sopra lo stato delle relazioni è assai complicato.

UPG

Nel corso del 2013, anche per iniziativa dell'Agenzia, si è poi arrivati ad un importante chiarimento in merito al ruolo di ufficiali di polizia giudiziaria (UPG) svolto dagli operatori ARPAT addetti al controllo ambientale. Infatti la Regione Toscana ha adottato la legge 12/2013 – sulla quale il Governo non ha fatto rilievi –, con la quale ha inteso chiarire talune interpretazioni delle norme vigenti che avevano messo in discussione la possibilità per l'Agenzia di riconoscere il ruolo di ufficiali di polizia giudiziaria al proprio personale che svolge attività di controllo ambientale sul territorio.

Benchmarking

Benchmarking con altre agenzie ambientali (dati 2013)				
ARPA	Personale Totali	Personale Dirigenza	Personale Comparto	Finanziamento regionale Annuale (milioni di €)
Emilia Romagna	1.011	143	868	58,1
Lazio	535	48	487	29,4
Liguria	371	57	314	18,4
Lombardia	1.015	--	--	72,1
Piemonte	1.079	75	1.004	64,0
Puglia	447	56	391	23,0
Toscana	719	91	628	49,5
Veneto	1.022	104	918	55,0

L'Agenzia ha mantenuto una costante presenza negli organismi collegiali (direzionali e tecnici) del sistema nazionale delle agenzie ambientali, promuovendo una iniziativa di benchmarking nei confronti delle altre agenzie regionali, al fine di poter confrontare i dati economici, organizzativi e produttivi. Tale iniziativa è in corso d'opera e produrrà risultati nel corso del 2014.

Il sistema di gestione: certificazione e accreditamento ARPAT

Il percorso di riorganizzazione interna intrapreso dopo l'approvazione della nuova disciplina dell'Agenzia si sostanzia anche nella costante implementazione e nel continuo miglioramento del Sistema di Gestione, così da garantire elevati livelli di competenza nei diversi settori di attività e nella loro programmazione e gestione.

ARPAT ha mantenuto anche nel 2013 una politica volta a sviluppare il proprio sistema di gestione, capace di rispondere, da un lato, alle esigenze interne di omogeneità operativa delle diverse strutture presenti sul territorio regionale e, dall'altro, alle attese in termini di trasparenza e affidabilità delle prestazioni da parte dei clienti e, più in generale, delle parti interessate al proprio operato.

Il sistema di gestione ARPAT ha:

- Il riconoscimento di conformità alla norma internazionale ISO/IEC 17025 (accreditamento) per attività di prova ottenuto dai laboratori;
- Il riconoscimento di conformità alla norma internazionale ISO 9001 (certificazione) per le attività istituzionali (controllo ambientale, supporto tecnico agli enti, monitoraggio della qualità dell'aria, comunicazione e relazioni con il pubblico, documentazione e informazione ambientale).

Anno	ISO 17025 (accreditamento)	ISO 9001 (certificazione)
2013	Accreditamento multisito FI, LI, PI, SI (prove Chimiche, Fisiche e Biologiche)	Mantenimento certificazione per: 1) Ispezioni; 2) Supporto Tecnico; 3) Monitoraggio qualità dell'aria; 4) Comunicazione e Documentazione in tutte le sedi

Le certificazioni di qualità impegnano l'Agenzia a definire i ruoli operativi e di responsabilità a priori, con rigore, a tracciare tutti i processi, a registrare tutti i procedimenti ed a sottoporli ad ispezioni di un ente terzo.

Annualmente, infatti, l'Agenzia è sottoposta a verifica della conformità alle norme sopra citate da parte di enti terzi: ACCREDIA e CERMET. Le visite di questi enti di controllo sono state positivamente superate anche nel 2013. Anno, nel quale per la prima volta i laboratori hanno richiesto l'accreditamento multisito, scelta che si inserisce nel contesto del processo di accentramento e razionalizzazione delle attività di prova e misura avviato con la riorganizzazione di ARPAT a partire dal 2010.

Monitoraggio dei processi				
Indicatore	2010	2011	2012	2013
Non conformità da ACCREDIA	60	117	103	69
Non conformità da CERMET	3	7	11	7
Non conformità da Audit Interni	228	185	157	117
Non conformità totali da AUDIT (interni/esterni)	291	309	271	193
Altre Non conformità (da gestione corrente)	364	381	194	378
Non conformità totali (n.)	655	690	465	571
Non conformità da Audit esterni / Totale non conformità (%)	10%	18%	25%	13%

Il mantenimento dell'accreditamento e della certificazione rappresenta per ARPAT la conferma della scelta fatta per garantire una sempre maggiore efficienza, efficacia, economicità e, soprattutto, elevati standard qualitativi nelle attività svolte a favore delle istituzioni, dell'ambiente e dei cittadini, grazie ad una organizzazione rigorosa ed alla elevata professionalità del personale coinvolto.

Indicatori della qualità delle attività effettuate dall'Agenzia					
Processo / attività	Indicatore	2010	2011	2012	2013
Ispezioni	n. ispezioni nei tempi previsti dalla Carta dei servizi / n. ispezioni totali	--	--	86%	96%
Supporto Tecnico	n. pareri nei tempi previsti dalla Carta dei servizi / n. pareri totali	93%	95%	88%	91%
Laboratorio	n. parametri analitici che hanno superato il test di interconfronto tra laboratori / n. parametri sottoposti a interconfronto (%)	97%	95%	97%	98%
Ispezioni e Supporto tecnico	n. risposte tecniche a quesiti interni (Direzione tecnica)	--	--	25	53

Il dato è in crescita grazie alla istituzione da metà del 2012 del Settore Indirizzo Tecnico delle Attività della Direzione Tecnica e delle Commissioni tematiche che hanno, fra l'altro, il compito di dare omogeneità all'interpretazione delle varie norme di settore

Indagine Customer satisfaction da parte degli interlocutori dell'Agenzia				
Indicatore	2010	2011	2012	2013
Giudizio complessivo sull'Agenzia sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT				
Somma delle percentuali dei molto e abbastanza soddisfatti				
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	74%	81%	72%	82%
<i>n. risposte date a questa domanda</i>	280	193	515	610
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	-	-	58%	62%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	-	-	78%	87%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, accesso banche dati)	-	-	86%	94%

Sicurezza

Nel 2013 è stato aggiornato completamente il Documento di Valutazione dei Rischi dell'Agenzia, a seguito della riorganizzazione dell'Agenzia effettuata nel 2012.

Indicatori della sicurezza del lavoro in Agenzia					
indicatore	Unità di misura	2010	2011	2012	2013
Infortuni esterni	n° infortuni	6	1	5	1
	n° giorni di assenza	45	29	180	46
Infortuni interni	n° infortuni	4	8	5	6
	n° giorni di assenza	313	274	110	55
Infortuni in itinere	n° infortuni	9	3	10	5
	n° giorni di assenza	273	108	229	66
Totale infortuni	n° infortuni	19	12	20	12
	n° giorni di assenza	631	411	519	167

Il contesto socio-politico: l'ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti

L'Agenzia opera in un contesto socio-politico sempre più complesso e difficile, che non riguarda solo la Toscana, ma che certamente è un problema di livello nazionale.

Da una parte c'è sempre una maggiore attenzione e sensibilità nei confronti dell'ambiente, ed ancor di più riguardo ai rischi per la salute derivanti dallo stato dell'ambiente e dalle fonti di pressione (industrie, impianti di gestione dei rifiuti, aree da bonificare, ecc.). Dall'altra pesa fortemente la "sfiducia" di base maturata in questi anni nei confronti di tutta la pubblica amministrazione e la tendenza sempre più accentuata alla conflittualità molto forte sui temi ambientali.

L'Agenzia si deve frequentemente confrontare con le critiche di cittadini, aziende, comitati, amministratori e politici ogni qual volta esprime giudizi non conformi alle loro attese.

In molti casi questa insoddisfazione si traduce in ricorsi legali da parte di importanti aziende, con richieste di risarcimento danni in alcuni casi milionarie. Nel 2013 sono stati notificati all'Agenzia **57 ricorsi amministrativi** presso il TAR, il Consiglio di Stato o il Presidente della Repubblica. In **13** di questi era in discussione l'operato dell'Agenzia e questa si è costituita in difesa dei propri atti.

In altri casi, l'insoddisfazione ha portato al disconoscimento dell'autorevolezza dei suoi risultati, con il rivolgersi – da parte di comitati e movimenti – ad altri soggetti, ad esempio per analisi di laboratorio, senza tener conto che gli accertamenti svolti dall'Agenzia rispondono a rigorose norme tecniche garantite dall'accreditamento e certificazione di qualità.

Talvolta si è lamentato da alcune associazioni di categoria locali o anche singoli operatori, un eccessivo "fiscalismo" dell'azione ispettiva di ARPAT, che ha prodotto sanzioni amministrative e notizie di reato, tuttavia l'Agenzia è tenuta ad applicare la legge, e quando riscontra superamenti dei limiti stabiliti dalle norme, non ha un potere discrezionale, ma deve agire in modo sanzionatorio.

Da segnalare l'irruzione di un gruppo di individui mascherati nella nostra sede di Pisa, per contestare l'attività di monitoraggio svolta per lo smaltimento delle acque radioattive dell'ex reattore nucleare CISAM. ARPAT ha denunciato questa azione intimidatoria e del tutto ingiustificabile nei confronti dell'Agenzia e dei suoi lavoratori, respingendo fermamente questi comportamenti, venuti a pochi giorni dalla diffusione - sugli stessi temi - di un volantino falso (con i marchi del Comune di Pisa ed il vecchio logo ARPAT), che ha procurato allarme nella popolazione. In seguito a questo episodio, all'Agenzia è giunta una forte e trasversale solidarietà istituzionale e politica.

Infine le preoccupazioni per gli impatti sull'ambiente del sistema produttivo nella zona del cuoio e per le gravi irregolarità di conduzione di un depuratore consortile emerse, si sono scaricate con contestazioni violente contro l'Agenzia, anche nella sede istituzionale del consiglio comunale di Fucecchio, piuttosto che verso i responsabili delle irregolarità, manifestando grandi aspettative verso l'Agenzia ma anche una concezione del controllo e della tutela ambientale ingenua e semplicistica che si presta a strumentalizzazioni.

Rafforzata la terzietà di ARPAT

Il fatto che queste critiche e questi conflitti provengano, a seconda dei casi, da parte di soggetti che esprimano e rappresentino interessi del tutto contrastanti, confermano lo sforzo che l'Agenzia compie ogni giorno per garantire concretamente la propria terzietà. D'altra parte, quando gli interessi di parte sono stati messi in secondo piano, come nel caso dell'emergenza Costa Concordia, il riconoscimento della capacità tecnica di assicurare un corretto monitoraggio ambientale di una situazione critica, è stato riconosciuto in modo indiscutibile da autorità di livello, come la Protezione Civile nazionale.

La terzietà è sancita dalla legge istitutiva di ARPAT: deriva dal suo essere "agenzia tecnica". ARPAT è stata una delle prime agenzie nate in Italia, oltre 15 anni fa, a seguito di un referendum popolare, sulla spinta di un'opinione pubblica sempre più attenta alle problematiche ambientali. Successivamente la legge regionale 30/2009, che ha riordinato l'Agenzia, ha stabilito che essa svolge le sue attività tecnico-scientifiche istituzionali a favore della Regione e degli Enti Locali nell'interesse della collettività. Questo significa che Regione ed enti locali si rivolgono ad ARPAT per avere un supporto tecnico-scientifico (con le modalità previste dalla stessa legge), non che l'Agenzia opera in modo subordinato a questi enti.

ARPAT ha una struttura tecnica forte (che comprende chimici, fisici, ingegneri, biologi, geologi, agronomi, esperti in tutte le discipline che fanno riferimento all'ambiente) e la sua competenza è riconosciuta come tra le più importanti a livello nazionale.

La terzietà dell'Agenzia consiste anche nel mettere a disposizione di tutti dati e informazioni ambientali oggettive. Altri, le istituzioni, le associazioni, i partiti, i media, i cittadini possono esprimere le loro preferenze, le loro valutazioni soggettive, secondo il proprio punto di vista. Uno dei compiti più importanti dell'Agenzia è proprio questo, quello di organizzare e mettere a disposizione l'informazione ambientale disponibile. In questo campo ARPAT sta facendo sforzi importanti improntati alla massima trasparenza, basta consultare l'Annuario dei dati ambientali 2013 o visitarne il sito Web, per poterlo verificare.

Le attività svolte nel 2013: il rafforzamento della salvaguardia ambientale della Toscana

L'andamento complessivo delle attività svolte dall'Agenzia nel 2013 attestano un rafforzamento della sua azione per la salvaguardia dell'ambiente della nostra regione, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Dati di sintesi	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Controllo: ispezioni ambientali	3.433	3.723	3.816	4.854
Controllo: punti di monitoraggio acque	1.174	1.095	1.313	1.039
Supporto tecnico: pareri emessi	6.235	5.775	4.817	4.370
Laboratorio: campioni analizzati	36.866	30.137	21.078	18.673
Laboratorio: parametri analizzati	272.105	228.244	454.218	549.804
Diffusione della conoscenza: contenuti ambientali (notizie, documenti, dati) pubblicati sul sito Web al 31.12	2.327	3.087	3.936	4.943
Diffusione della conoscenza: visite sito Web	590.662	518.002	882.853	1.199.522

Controllo ambientale

Per quanto riguarda i **controlli ambientali** si ricordano, fra le altre, alcune delle più significative attività svolte:

Emergenze ambientali e collaborazione con l'Autorità giudiziaria

Emergenze ambientali Collaborazione con l'Autorità giudiziaria Attività sanzionatoria	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Emergenze Ambientali e collaborazione con l'Autorità giudiziaria	313	297	356	712
Notizie di Reato e Sanzioni amministrative	595	670	753	745

- **Concordia** - le attività compiute per assicurare il costante monitoraggio della qualità dell'acqua dell'isola del Giglio per l'emergenza Concordia (anche durante le operazioni di rotazione della nave). L'efficacia dell'azione svolta da ARPAT dal momento del naufragio, è attestata dalla grande visibilità data dai media nazionali e internazionali ai risultati di tale monitoraggio, che ha "tranquillizzato" l'opinione pubblica in merito agli effettivi impatti sull'ambiente di questa vicenda.
- **Eurocargo Venezia** - A seguito della perdita di bidoni tossici da parte della nave cargo 'Venezia' in prossimità dell'isola di Gorgona, ARPAT ha proseguito nel 2013 l'attività di monitoraggio delle acque marine presso 19 punti della costa toscana; il prelievo di pesci, molluschi e crostacei nella zona di ritrovamento dei fusti, trasferiti alla ASL e da questa all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale Lazio e Toscana (IZSLT) per le relative analisi di laboratorio; il monitoraggio della colonna d'acqua e dei sedimenti nella zona di ritrovamento dei fusti.

Collaborazione con Autorità giudiziaria nel 2013														Settori specialistici (VIA, Agenti fisici, Radioattività e amianto, Rischio industriale)	Totale complessivo
	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PB	PI	PO	PT	SI			
Ispezioni	20	20	69	31	11	68	23	10	12	35	23	17	9	348	

Acqua

Controllo e monitoraggio acque	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Monitoraggio Acque (Punti di Monitoraggio totali)	1.174	1.095	1.104	1.039
Punti di monitoraggio Arno con centralina automatica	4	4	4	4
Punti di monitoraggio per tipologia di acque				
balneazione	366	276	272	295
superficiali (fiumi e laghi)	202	224	206	159
sotterranee	398	340	331	354
marino-costiere	26	41	51	20
Ostreopsis ovata			8	8
destinate alla potabilizzazione	107	118	117	120
destinate alla vita dei pesci	60	80	111	70
destinate alla vita dei molluschi	15	16	16	13
Scarichi (Impianti di Depurazione)	--	267	273	261
Scarichi (Impianti produttivi) Ispezioni	469	404	342	374
<i>Il numero dei punti di monitoraggio è definito con delibera regionale, finalizzato al rispetto delle direttive comunitarie in materia.</i>				
<i>Il numero dei controlli dei grandi impianti di depurazione è sostanzialmente stabile (in quanto non ne sono entrati di nuovi in esercizio), mentre la maggiore variabilità è dovuta a campagne di controllo degli impianti < 2000 AE</i>				

- **Acque di balneazione** - i controlli delle acque di balneazione durante la stagione estiva con una più efficace evidenziazione delle situazioni critiche esistenti lungo la costa toscana, che hanno favorito una rinnovata attenzione delle amministrazioni, degli operatori economici e dell'opinione pubblica sulla necessità di interventi riguardanti il sistema di depurazione e di raccolta delle acque reflue;
- **Monitoraggi delle acque** - ARPAT svolge un'attività di monitoraggio ambientale a 360° delle risorse idriche della Toscana, controllando la qualità: delle acque superficiali (fiumi e laghi), delle acque marino-costiere, delle acque sotterranee, delle acque superficiali per l'idoneità alla vita dei pesci, delle acque marine per l'idoneità alla vita dei molluschi, delle acque superficiali destinate alla potabilizzazione. Complessivamente, nel 2013, si è trattato di oltre 1.000 punti di monitoraggio e di oltre 7.500 campionamenti effettuati. ARPAT ha redatto una relazione riassuntiva per ciascuna di queste tipologie di monitoraggi pubblicandola sul proprio sito, accompagnandole spesso con una illustrazione sintetica, nella forma di ARPATnews o notizia breve, e, da quest'anno, anche con infografiche appositamente realizzate per evidenziare gli aspetti più rilevanti degli elaborati. Inoltre, dal 2013 sono state rese disponibili sul Web tutte le banche dati relative a questi monitoraggi, contenenti le informazioni rilevate dall'Agenzia dal 2001 in poi (per alcune sono presenti anche dati precedenti), e costantemente aggiornate (con frequenza quotidiana). Sono state pubblicate anche le banche dati relative alla presenza dei fitofarmaci nelle acque e quelle relative alle Zone vulnerabili da nitrati, che costituiscono delle estrazioni di dati trasversali riguardanti queste tematiche specifiche.
- **I dati delle analisi dei pozzi di Cecina inquinati dalla trielina proveniente da Montescudaio** - Per assicurare la massima trasparenza e diffusione dei dati ambientali l'Agenzia, in accordo con la Regione Toscana, ha predisposto nel 2013 un sistema di pubblicazione automatica della banca dati relativa al monitoraggio dei pozzi dell'acquedotto di Cecina inquinati dalla trielina proveniente dall'area industriale-artigianale di Montescudaio. Si è resa disponibile la consultazione della banca dati dal 2004 e poi, automaticamente, sono stati pubblicati i dati dei risultati del monitoraggio effettuato periodicamente dall'Agenzia.
- **Biodiversità marina** - ARPAT è impegnata da molti anni, a vario livello, nella tutela della biodiversità marina: valuta lo stato ecologico degli ecosistemi tramite monitoraggi periodici delle acque marino-costiere, si occupa inoltre della gestione delle risorse ittiche, del fenomeno degli spiaggiamenti di mammiferi e tartarughe marine e della gestione delle emergenze ambientali legate all'attività umana in mare. Nel 2013 hanno avuto particolare rilievo la vicenda dell'eccezionale numero di delfini spiaggiati, che è stata continuamente monitorata, così come la verifica dell'impatto sull'ambiente marino derivante dal naufragio della Costa Concordia e della perdita dei bidoni contenenti sostanze tossiche da parte dell'

Eurocarga Venezia. ARPAT supporta poi la Regione Toscana nel coordinare le regioni tirreniche per l'implementazione della Direttiva europea sulle strategie per il mare (*Marine Strategy*).

Sistemi produttivi

Controllo aziende ad Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA), Grandi Rischi (Direttiva Seveso) e Geotermia	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
AIA Nazionali controllate (Aziende)	126	160	169	6
AIA Regionali controllate (Aziende)				155
Aziende a rischio di incidenti rilevanti (Ispezioni)	35	28	30	22
Geotermia – impianti controllati	7	10	11	21
<i>La programmazione delle attività nelle aziende a rischio di incidente rilevante non dipende da ARPAT</i>				

- **AIA** - il potenziamento delle attività di controllo dei grandi impianti, con particolare riferimento alle AIA (aziende con autorizzazione integrata ambientale) sia nazionali (cioè quelle rilasciate dal Ministero dell'Ambiente) che regionali (rilasciate dalle Amministrazioni provinciali). Nel primo caso è maturato un ruolo dell'Agenzia, in collaborazione con ISPRA, di più puntuale pianificazione dei controlli (che prima veniva svolta solo a livello nazionale) e di conduzione degli stessi. Questo ha portato nel 2013 a controllare la maggior parte delle aziende presenti e nel 2014 è stato pianificato il controllo del 100% di questi impianti. Per quanto riguarda le AIA regionali si consolida una percentuale di controlli annui pari a circa il 50% del numero di aziende presenti sul territorio toscano;
- **I grandi impianti** - la puntuale azione di controllo di alcuni grandi impianti presenti sul territorio regionale, come la Solvay, e come gli impianti di incenerimento, per i quali sono stati rilevati nel corso del 2013 alcuni superamenti dei limiti di emissioni per le diossine;
- **Geotermia** - particolare attenzione è stata data al controllo degli impianti per la produzione di energia geotermica, con l'intensificazione dell'attività di monitoraggio della qualità dell'aria e di verifica delle emissioni in atmosfera, nonché alla partecipazione – in collaborazione con l'Agenzia Regionale di Sanità – a varie iniziative sul territorio per illustrare i risultati delle attività svolte dalle due agenzie regionali, sia per gli aspetti ambientali che legati alla salute, mostrando come il quadro complessivo della situazione non desti preoccupazioni.

Aria

Monitoraggio qualità dell'aria e controllo emissioni in atmosfera	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Rete regionale qualità dell'aria: n. centraline	--	--	33	33
Rete regionale qualità dell'aria n. analizzatori	-	-	83	95
Reti provinciali e mezzi mobili qualità dell'aria (n. centraline e mezzi)			23	13
Reti provinciali e mezzi mobili qualità dell'aria (n. analizzatori)	--	--	68	44
Punti di monitoraggio Pollini	4	4	4	4
Emissioni in Atmosfera (Ispezioni)	396	473	564	577 (*)
<i>(*) di cui 153 con analisi effettuate al camino in 118 aziende diverse</i>				

- **Controllo ai camini delle emissioni in atmosfera** – è stata potenziata l'attività di controllo delle emissioni in atmosfera (gestione di rifiuti, aziende chimiche, di trasformazione dei metalli, di produzione energetica, ecc.), che è particolarmente complessa per la necessità di effettuare in sicurezza misurazioni al 'camino'.
- **Il comprensorio del Cuoio** - gli interventi continui nel Comprensorio del Cuoio, per le problematiche derivanti dalle maleodoranze prodotte da vari impianti presenti nella zona, che hanno creato un forte disagio sociale (108 esposti ricevuti in questa area nel 2013 rispetto ai 1547 complessivi di tutta la regione per tutte le matrici). Peraltro, a fine 2013, si è concluso il complesso iter per arrivare alla

sottoscrizione del protocollo d'intesa con gli enti locali della zona ed alcune imprese, per la realizzazione di un nuovo sistema di telerilevamento delle emissioni di tali aziende, e per la loro pubblicazione online.

Agenti fisici

Controllo agenti fisici (campi elettromagnetici, rumore, radioattività e radon)	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Agenti Fisici (Ispezioni o punti di misura in continuo)	562	468	530	573
Rumore – Ispezioni	369	343	368	343
Campi elettromagnetici – ispezioni elettrodotti	55	123	61	25
Campi elettromagnetici – ispezioni stazioni radio base	103	81	66	86
Campi elettromagnetici – ispezioni impianti radio-tv	35	18	27	25
Punti di monitoraggio rete Radioattività	--	8	8	8

- **CISAM** - il monitoraggio dello smaltimento delle acque della piscina dell'ex reattore nucleare di ricerca del Centro Interforze Studi per le Applicazioni Militari (CISAM) con sede a San Piero a Grado (Pisa), pubblicando tempestivamente i dati relativi alle analisi effettuate;
- **La movida estiva** - l'iniziativa assunta, che ha prodotto importanti iniziative di revisioni regolamentari in alcune realtà, per individuare le modalità più efficaci per affrontare il problema della "cosiddetta" movida estiva ed il controllo del rumore: contemperare nel modo più efficace il diritto dei cittadini al riposo (che ha implicazioni dirette sulla salvaguardia della salute) con il diritto allo svago ed alla realizzazioni di attività ricreativo - turistiche da parte degli operatori economici. Il tutto nel pieno rispetto di quanto prevede la legge,

Suolo, bonifiche e rifiuti

Controllo bonifiche, cave, rifiuti e altro	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Bonifiche (Ispezioni)	347	383	453	701
Rifiuti (Ispezioni)	538	593	796	785
Amianto (controlli)	118	68	80	17
Cave (controlli)	23	18	38	50
Reach e CLP (Aziende)	5	--	15	15
Altro (non esplicitato in altre voci) Ispezioni	42	43	103	223

In Altro: Terre e rocce da scavo, Controllo delle operazioni di utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento, Controllo inquinamento derivante dall'amianto, Controllo sulle attività di raccolta, trasporto, stoccaggio e condizionamento dei fanghi nonché delle attività di utilizzazione dei fanghi in agricoltura, Controlli in agricoltura compresa la verifica dell'impatto dei prodotti fitosanitari e dell'utilizzo dei fitofarmaci.

- **Cave** – Nel corso del 2013 ARPAT ha portato all'attenzione dell'opinione pubblica, degli amministratori locali e degli operatori economici le criticità relative al sistema delle cave di marmo nelle Apuane, che nascono dalla difficoltà di contemperare diverse esigenze, quelle del sistema produttivo (in questa zona ritenuto una eccellenza del territorio) e quelle ambientali (eccellenza non inferiore per la presenza di aree montane di alto pregio, Parco, vocazione turistica). Sul tema si è aperto un dibattito che si auspica possa portare ad azioni efficaci.

Grandi opere e VIA-VAS

Grandi opere – VIA-VAS	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Grandi opere (Ispezioni)	26	37	60	77
VIA Reg (pareri)	94	173	105	60
VIA Prov (pareri)	216	252	217	207
VAS (pareri)	77	77	251	284

- Grandi opere** - E' stato poi sviluppato un coordinamento più stretto fra le attività di controllo svolte sul territorio per i cantieri delle grandi opere infrastrutturali e l'attività di supporto tecnico svolta nei confronti degli Osservatori ambientali. Tale coordinamento ha prodotto una migliore pianificazione delle diverse attività svolte ed un'analisi più efficace dei risultati di tali attività, che sono stati portati nelle sedi istituzionali e messi a disposizione del pubblico, favorendo una maggiore attenzione da parte dei diversi soggetti riguardo ad alcuni problemi ambientali che si stanno verificando.
- Controllo integrato** -In generale per le attività di controllo relative alle realtà più significative, per dimensioni o tipologia di inquinanti trattati, l'Agenzia nel 2013 ha iniziato ad intervenire, andando al di là della mera verifica del rispetto dei limiti di legge, con un inquadramento generale delle problematiche immettendo in campo in modo coordinato tutti i settori specialistici presenti in Agenzia: questo ha permesso di affrontare con più efficacia alcuni problemi emersi. Tale evoluzione del modo di operare dell'Agenzia si svilupperà particolarmente nel 2014 con attività integrate (controllo, monitoraggio, simulazione modellistica, ecc.) in ogni provincia toscana su particolari fonti di pressione o situazioni problematiche.
- Attività Istituzionali non obbligatorie (INO) svolte:** Fra le principali attività svolte: Monitoraggio delle acque superficiali, sotterranee e marino-costiere della Toscana (Regione Toscana); controlli per emergenza ambientale a seguito del naufragio della nave da crociera Costa-Concordia nel territorio del Comune dell'Isola del Giglio (Protezione civile); controlli presso la discarica ex cava Viti (Comune Montignoso); accertamenti presenza amianto edificio posto in via Mannelli (Provincia di Firenze); Monitoraggio campo elettromagnetico Elettrodotta "Acciaio" (Provincia di Lucca).

Attività di laboratorio

Attività di laboratorio	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Totali Campioni analizzati	36.866	30.137	21.078	18.673
Totale Parametri determinati (solo sedi di FI/LI/SI)	272.105	228.244	454.218	549.000
Campioni per analisi radiometriche alimenti e acque	-	-	650	596
Campioni Amianto	-	-	184	212

La riduzione del numero dei campioni rispetto agli anni 2010 e 2011 è dovuto al trasferimento al SSN dell'analisi dei campioni "sanitari" delle acque, in particolare Acque potabili, termali, minerali ecc... L'adeguamento del software di gestione dei laboratori ha poi permesso un conteggio più aderente al numero reale dei campioni effettivamente prelevati.

Nel corso del 2013, nel quadro della riorganizzazione dell'Agenzia, si è portato a compimento l'accorpamento delle strutture laboratoristiche con riduzione del numero delle sedi da 10 a 3, come deciso dalla Regione Toscana nell'ambito della ottimizzazione delle tre strutture laboratoristiche presenti nella regione (ARPAT, Sanità e Zooprofilattico), che si raccordano all'interno di un sistema integrato Regionale costituito da una "cabina di regia" coordinata dalla Regione Toscana. Lo scopo principale è stato quello di razionalizzare e definire i settori di competenza in modo che non vi fossero sovrapposizioni di ruoli, condividere obiettivi e sistemi di gestione.

L'operazione ha permesso ad ARPAT una razionalizzazione nelle spese ed una ottimizzazione dell'utilizzo di strumentazione e delle professionalità. La complessità delle analisi che sono richieste all'Agenzia implica l'acquisto di strumentazione sempre più costosa e lo sviluppo di conoscenze sempre più specialistiche: non era più possibile garantire livelli adeguati su 10 sedi. Inoltre, il numero limitato di sedi comporta una

maggior facilità di coordinamento ed omogeneità nelle procedure in modo che si può sempre più operare secondo un modello organizzativo a rete.

Supporto tecnico-scientifico

Supporto tecnico scientifico	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
Totale n. pareri emessi	6.235	5.775	4.817	4.370
Amianto (pareri)	--	--	30	15
Cave (pareri)	103	103	70	66
Emas (pareri)	9	18	27	19

Per quanto riguarda il **supporto tecnico-scientifico** nei confronti della regione e degli Enti locali (che corrispondono alla domanda proveniente da queste realtà nei confronti dell'Agenzia. Domanda che è influenzata sia dalla crisi economica che dalla semplificazione amministrativa in atto) si ricordano, fra le altre, alcune attività che hanno particolarmente impegnato l'Agenzia:

- **Parco della Piana: Aeroporto di Firenze** - ARPAT ha svolto una intensa attività di supporto alla Regione Toscana in merito alla stima dell'impatto ambientale previsto nei diversi scenari di sviluppo dell'aeroporto di Peretola contenute nel rapporto ambientale per la Valutazione Ambientale Strategica (VAS) del Piano di indirizzo Territoriale (PIT) della piana fiorentina, assicurando successive elaborazioni ed approfondimenti, anche su richiesta delle commissioni consiliari;
- **Mitigazione rumore aeroporto di Pisa** - Il contributo di ARPAT ha permesso: di definire i confini delle Zone di rispetto della caratterizzazione acustica dell'intorno aeroportuale, la quale, oltre a stabilire dove devono essere rispettati i limiti di rumore, diviene uno strumento urbanistico poiché all'interno delle zone di rispetto sono previste delle limitazioni alle attività consentite a seconda dei limiti del livello di rumore previsti; di determinare le procedure antirumore atte alla riduzione dei livelli di rumore dovuti, sia ai sorvoli, sia alle operazioni a terra.
- **Mappatura acustica del comune di Prato** - Dopo la realizzazione negli scorsi delle mappature acustiche di Firenze e Pisa, quest'anno è stata completata la realizzazione delle mappe acustiche del rumore stradale e del rumore industriale nel comune di Prato. Le mappe - che sono pubblicate e consultabili sul sito Web di ARPAT - costituiscono la base indispensabile per la predisposizione da parte dell'amministrazione locale del Piano di Azione per la riduzione della esposizione al rumore della popolazione.
- **Riduzione dei livelli di induzione magnetica dell'elettrodotto a Barbaricina (Pisa)** - Nel 2013 si sono concluse le modifiche da parte di Terna della configurazione dell'elettrodotto che attraversa il quartiere di Barbaricina nel comune di Pisa. E' stato quindi possibile contenere la massima esposizione a lungo termine, per i siti molto vicini all'elettrodotto. Il tutto è il risultato delle varie attività svolte da ARPAT a supporto dell'amministrazione comunale, in ultimo attraverso la formulazione di una proposta tecnica di intervento di mitigazione da effettuarsi sulla linea elettrica, per la riduzione significativa dei livelli di esposizione dei recettori presenti lungo il tracciato.
- **Radon** - ARPAT ha predisposto a supporto della Regione Toscana la proposta di "Linee guida per la riduzione dell'ingresso del radon negli edifici: tecniche di prevenzione e di mitigazione"
- **Terre e rocce di scavo** - Sul tema delle terre e rocce di scavo, che riguarda - fra l'altro - la realizzazione delle grandi opere infrastrutturali - l'Agenzia ha assicurato il proprio supporto tecnico alla Regione, agli Osservatori ambientali ed alla Magistratura, anche coordinandosi con le altre agenzie ambientali delle diverse regioni. ARPAT, su un tema molto delicato, ha garantito una interpretazione rigorosa e sostanziale, in un quadro normativo in continua evoluzione e caratterizzato anche da forti complicazioni e, talvolta, contraddittorietà dei testi normativi.

Su questo tema, una questione apparentemente di "nicchia" ma che interessa moltissimi soggetti, ARPAT ha assicurato univoci e chiari indirizzi nei confronti degli operatori economici (anche con apposite istruzioni pubblicate sul sito Web), sull'applicazione dell'art. 41 bis della L.98/2013 riguardo all'uso come sottoprodotti dei materiali da scavo di tutti i cantieri (piccoli compresi). Fra l'altro, nello sforzo di assicurare piena trasparenza, l'Agenzia, ha adottato uno specifico disciplinare per regolare le attività di controllo da effettuare a seguito delle autocertificazioni degli operatori per l'uso di questi materiali.

- **Studio per la stima dei valori di fondo delle diossine nei suoli della Toscana** - ARPAT ha predisposto nel 2013 uno studio per la costruzione di un quadro conoscitivo sui livelli di fondo della presenza di contaminazione da diossine (PCDD) e furani (PCDF) nei suoli della Toscana. Lo studio ha utilizzato una selezione dei dati in possesso dell'Agenzia relativi al periodo 2007-2012, sui quali è stata effettuata una valutazione di tipo statistico.
- **SIN-SIR** - Nel 2013, ARPAT ha supportato la Regione nella formulazione della proposta al Ministero dell'Ambiente della ripermetrazione dei SIN (siti di interesse nazionale in bonifica) di Massa-Carrara, Livorno e Piombino, che occupano una superficie totale di circa 85 chilometri quadri: 53 di mare e 33 di terra, per la loro trasformazione in SIR (siti di interesse regionale). Il contributo di ARPAT, dopo una fase di confronto con la stessa Regione e gli Enti Locali interessati, si è concretizzato, per ciascun sito, in una relazione attraverso la quale: verificare lo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi; verificare lo stato della contaminazione e fornire un quadro descrittivo e conoscitivo generale; rappresentare, ove possibile, gli esiti delle suddette verifiche anche attraverso la predisposizione di carte tematiche.
- **PAER e PRR** -L'Agenzia ha inoltre supportato la Regione, con i propri pareri articolati e propositivi, nella predisposizione di due piani particolarmente rilevanti: il PAER (Piano ambientale ed energetico regionale) ed il Piano regionale rifiuti 2013-2020.

Attività Istituzionali non obbligatorie (INO) comprese quelle relative alle attività di controllo	Attività svolta			
	2010	2011	2012	2013
% attività INO conclusa nell'anno / rispetto al numero di INO di cui programmata la chiusura nell'anno	--	62%	51%	61%
Numeri di attività INO conclusa nell'anno / rispetto al numero di INO di cui programmata la chiusura nell'anno	--	56/90	25/49	34/56

- **Attività Istituzionali non obbligatorie (INO) svolte:** Progetto HUSH, "Harmonization of urban noise reduction strategies for homogeneous action plans" (Comune di Firenze); predisposizione della variante al Piano Comunale di Classificazione Acustica (Comune di Cascina:); progetto Nadia. Realizzazione delle mappe acustiche del comune (Comune di Prato); Fasce rispetto elettrodotti (Provincia di Pisa); Attività di monitoraggio su Accordo Syndial "Colline Metallifere" (Regione Toscana)

Comunicazione e informazione ambientale

Attività svolta		2010	2011	2012	2013
Informazione ambientale	Notizie (ARPATnews e notizie brevi) pubblicate al 31.12	1.864	2.514	3.241	3.913
	Documenti (report e pubblicazioni) pubblicate al 31.12	452	528	582	616
	Prodotti divulgativi (opuscoli, infografiche, presentazioni convegni) pubblicate al 31.12	11	45	113	169
	Dati (Banche dati, bollettini periodici, mappe, tabelle, grafici) pubblicati al 31.12	-	-	-	245
<i>Nel corso del 2013 è stata pubblicata una nuova sezione del sito Web nel quale sono raccolti tutti i contenuti relativi ai dati ambientali disponibili</i>					
Sito Web e social network	Visite complessive sito Web	590.662	518.002	882.853	1.199.522
	Visite medie giornaliere sito Web	1.618	1.419	2.412	3.286
	APP ARPAT (n.volte scaricata da Google Market e Apple Store al 31.12)	-	-	-	547
	Follower su Twitter	-	-	655	1402
Relazioni con i media	Comunicati stampa diffusi	22	85	116	132
	Contatti con i giornalisti	36	140	256	237
Relazioni con il pubblico	Contatti con il pubblico	3.501	4.546	4.861	5.075
	Esposti dei cittadini gestiti	1.992	1.882	1.750	1.547
	Reclami da soggetti esterni gestiti	36	37	21	54

L'attività di comunicazione e informazione dell'Agenzia è volta a diffondere la conoscenza ambientale raccolta, organizzata ed elaborata dall'Agenzia. Sulla informazione ambientale, in questi ultimi anni, l'Agenzia sta compiendo un grosso sforzo per dare concreta attuazione al dettato normativo, sia in termini di dati ambientali messi a disposizione sul Web, sia in una forma più proattiva, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori.

D'altra parte, l'indagine di *customer satisfaction* rivolta all'insieme dei clienti esterni ARPAT, svolta attraverso un questionario sul sito Web, ha confermato il gradimento da parte degli utenti delle attività di informazione ambientale, che hanno registrato una valutazione positiva (molto o abbastanza soddisfatti) del 94%.

Notizie ambientali - Nel 2013 è stata assicurata una costante produzione e diffusione di contenuti sui temi ambientali, con particolare riferimento alle attività svolte dall'Agenzia, delle 806 notizie complessivamente diffuse il 59% erano relative ad attività ARPAT. La newsletter ARPATnews è stata spedita con una media giornaliera di 15.934 destinatari, ed è stata "aperta" complessivamente circa 1.350.000 volte.

E' stato mantenuto un costante aggiornamento delle notizie relative alle attività ARPAT per l'emergenza Concordia (pubblicate 68 notizie sull'argomento, con quasi 50.000 accessi da parte di visitatori del sito)

Sito Web - Nel corso dell'anno si è consolidato il nuovo sito web dell'Agenzia, è si è proceduto a vari miglioramenti che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di 3.286 (ma che raggiungono quasi le quattromila unità nei giorni lavorativi) e in media circa 100.000 ogni mese, rispetto alle 1802 visite quotidiane del 2010 (dato maggiore del triennio precedente). Complessivamente quindi il sito web nel 2013 ha raggiunto le 1.199.522 visite, con oltre il raddoppio rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di 26,5 milioni, con un il triplicamento rispetto al 2010, a conferma della validità dei contenuti pubblicati e dello sforzo comunicativo svolto dall'Agenzia.

Report e dati ambientali - Fortemente potenziata la pubblicazione di report ambientali, circa 100 nel corso dell'anno, e, soprattutto, il completo rinnovamento della sezione "Dati e mappe", nella quale si sono rese disponibile circa 250 risorse relative ai dati ambientali.

APP ARPAT - Si è resa disponibile su Apple Store e Google market la nuova APP ARPAT gratuita per fruire in modo più agevole di diversi contenuti presenti sul sito anche da smartphone e tablet.

Social network - Nel corso del 2013 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei social media: Twitter (per i quali le notizie diffuse dall'Agenzia hanno (al 31.12.13) 1.402 *follower* (più che raddoppiati rispetto all'anno precedente), prevalentemente operatori dei media e istituzioni); Flickr, nel quale sono pubblicate 845 foto visualizzate circa 42.000 volte; YouTube, nel quale sono pubblicati 70 video visualizzati oltre 16.000 volte; e Issuu, nel quale sono disponibili 39 pubblicazioni sfogliabili visualizzate circa 20.000 volte.

Annuario dei dati ambientali - Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della seconda esperienza di Annuario dei dati ambientali ARPAT che ha presentato in modo efficace ed immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2012 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. La versione online dell'Annuario ha ottenuto un rilevante interesse, essendo stata scaricata in formato pdf dal sito oltre 900 volte e sfogliata sul social media Issuu circa 8.800 volte. E' stata anche realizzata una versione in infografica dell'Annuario e questa tipologia di rappresentazione delle informazioni e dei dati ambientali è iniziata ad essere utilizzata in modo sistematico. Ai fini della divulgazione in maniera facilmente comprensibile delle problematiche ambientali, sono state prodotte anche delle schede informative sulle polveri atmosferiche, sui microinquinanti organici e sull'autorizzazione integrata ambientale. Inoltre è stata avviata la sistematica produzione di infografiche, per l'illustrazione in modo semplice e immediato dei principali contenuti dei vari report ambientali, a partire proprio dall'Annuario.

Relazioni con i media - è stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli inerenti ARPAT pubblicati sulla stampa (2491 nel 2013) e sono state prodotte 253 analisi quotidiane, in tutti i giorni lavorativi, di tali articoli diffusa alla struttura direzionale dell'Agenzia per valutare l'opportunità di eventuali interventi, concretizzati in 132 comunicati stampa diffusi. E' stato altresì assicurato il contatto quotidiano con i giornalisti per tutto il territorio regionale (237 contatti) per garantire una tempestiva ed efficace risposta alle richieste degli organi di informazione.

Relazioni con il pubblico - Nel corso del 2013 è stato consolidato l'orario di funzionamento del numero verde, che ora è operativo i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di 36 ore settimanali per 252 giorni. I contatti con il pubblico gestiti dall'URP nel 2012 sono stati 5.065, con un incremento del 7% rispetto all'anno precedente.

E' stata assicurata la gestione degli esposti dei cittadini, che risultano essere stati 1.547, al 96,5% dei quali risulta essere (al 10 gennaio) già risposto, con un tempo medio di 16 giorni.

