

LA PERFORMANCE SOCIALE





Chi sono
i nostri stakeholder?



La performance sociale analizza il rapporto fra Arpa e i suoi stakeholder, alla lettera “portatori di interesse”, ovvero tutti coloro con cui l’Agenzia entra in contatto nella sua attività e verso i quali, per questa ragione, assume responsabilità.



Sono stakeholder, interni, i **dipendenti e i loro rappresentanti**. Poi, rivolgendo lo sguardo verso la società in cui Arpa opera, lo sono gli **enti locali**, le **aziende sanitarie**, le **forze dell’ordine**, l’**Autorità giudiziaria**. Lo sono soprattutto le comunità in cui l’Agenzia opera (i **cittadini singoli e associati**, la **scuola**, gli **enti di ricerca** e le **università**, i **media**, le **aziende e le loro associazioni di categoria**, le **generazioni future** - rappresentate anche da **associazioni**, **enti** e **organizzazioni non governative** - per le quali una delle principali responsabilità è la conservazione dell’ambiente circostante. Sono tutti soggetti attivamente coinvolti nella attività dell’Agenzia: il loro interesse è negativamente o positivamente influenzato dall’azione di Arpa e la loro azione o reazione a sua volta influenza l’agire dell’Agenzia.





Chi sono i nostri
stakeholder interni?



IL PERSONALE

La riduzione della spesa pubblica ha posto l'agenzia di fronte alla necessità di mettere mano alla propria organizzazione. Questo è stato fatto tenendo presente i compiti istituzionali che la legge imputa ad Arpa e la propria missione, cercando di mantenere adeguati livelli di attività per garantire la tutela dell'ambiente secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Con il blocco del turn over il personale dell'agenzia si è ridotto progressivamente dalle 1.171 persone del 2009 alle 973 del 2018, così suddivise:

- ◆ **dipendenti: 973**
- ◆ **donne: 507**
- ◆ **uomini: 466**

L'attività delle strutture organizzative viene garantita da personale dirigente e non dirigente, il cosiddetto comparto e, in base al contratto collettivo nazionale di lavoro (che per Arpa Piemonte è quello della Sanità) è inquadrato nel profilo amministrativo, tecnico e sanitario.

- ◆ **personale dirigente: 49**
- ◆ **personale non dirigente (comparto): 924**



Per svolgere le attività istituzionali dell’Agenzia, oltre al lavoro degli ispettori, degli esperti dei diversi tematismi e dei laboratoristi, è necessario il contributo di personale amministrativo che garantisca il funzionamento burocratico di Arpa e di personale specialistico per il supporto tecnico-logistico. Il personale è così suddiviso:

- **vigilanza e controllo: 214**
- **valutazione, studio, monitoraggio dell’ambiente, formazione, educazione ambientale, supporto a enti e cittadini: 488**
- **laboratorio: 156**
- **amministrativa e di supporto logistico: 115**

Per quanto riguarda i titoli di studio, i diplomati sono 527 e i laureati 360.

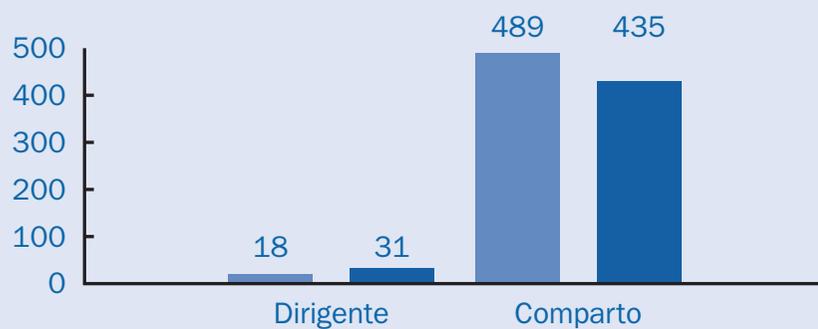
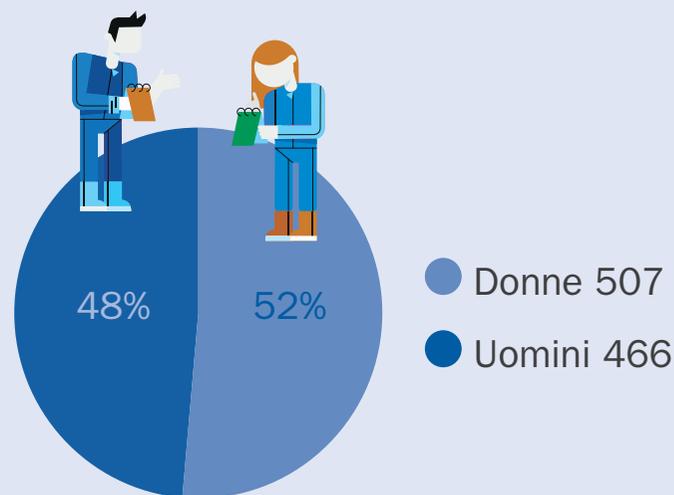
Come tutte le pubbliche amministrazioni, soprattutto a causa del blocco del turn over, Arpa ha visto diminuire il numero degli occupati con un progressivo innalzamento dell’età dei propri dipendenti la cui **media è di circa 50 anni**. La distribuzione per età del personale della dirigenza evidenzia una netta prevalenza di personale con età maggiore di 55 anni.

Per quanto riguarda il comparto, il personale è invece distribuito in modo pressoché uniforme nelle fasce di età tra i 41 e i 45 anni, tra i 46 e i 50, tra i 51 e i 55 e oltre i 55 anni.



Le pari opportunità

La ripartizione per genere del personale nel 2018 è prossima al 50%, al pari dell'anno precedente.



Effettuando un'analisi di maggior dettaglio si rileva che i **dirigenti** sono 31 uomini (pari al 64%) e 18 donne (36%), mentre fra il **personale del comparto** gli uomini sono 435 (47%) e le donne 489 (53%).

Per il personale non dirigente con **incarichi di funzione** (coordinamento e posizione organizzativa), su 75 posizioni organizzative il 47% è assegnato a donne, su 66 **incarichi di coordinamento** le donne ne ricoprono il 33%.

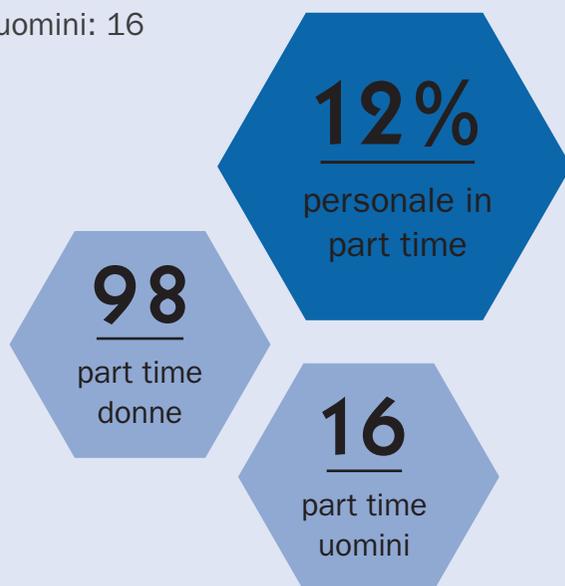
Le politiche per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

Il tempo parziale o part time

Il personale in part time non deve superare la quota del 25% del totale dei dipendenti a tempo pieno. Al 31 dicembre 2018 questo rapporto è circa al 12%.

Personale part time:

- donne: 98
- uomini: 16



Il telelavoro

Al 2018 Arpa ha attivato due diverse tipologie di telelavoro:

- telelavoro domiciliare: l'attività lavorativa viene fornita dal domicilio del dipendente;
- altre forme di lavoro a distanza che comportano l'effettuazione della prestazione in luogo idoneo e diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato.

Dati telelavoro 2018.

	TOTALE	DOMICILIO	DISTANZA
Donne	33	25	8
Uomini	16	11	5
TOTALE	49	36	13





Presenze/assenze

Su un totale di 214.060 giorni lavorativi del 2018 (escluse le ferie che sono pari a 30.031), i giorni di assenza sono stati:

- 7.813: malattie retribuite
- 3.500: altri permessi
- 2.431: legge 104/92 (assistenza a disabili)
- 1.835: congedo parentali malattie figlio
- 1.599: assenze non retribuite
- 859: congedo art. 42 Dlgs 151/2001 (riposi e permessi per i figli con handicap grave)

LE RELAZIONI SINDACALI

Le relazioni sindacali sono incentrate su un confronto tra l'amministrazione e i rappresentanti dei lavoratori: le Rappresentanze sindacali unitarie (RSU) costituite da 18 rappresentanti eletti dai lavoratori e i sindacati cui i lavoratori risultano iscritti.

Sono iscritti al sindacato 213 dipendenti del comparto e 32 dirigenti (il 25% dei dipendenti).

Le ore di sciopero dichiarate sono state 90.

LE VERTENZE E I PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Le vertenze su problematiche inerenti la gestione del rapporto di lavoro e che hanno determinato l'instaurarsi di un contenzioso legale innanzi al Giudice del lavoro sono state 3.

Sul fronte dei provvedimenti disciplinari relativi al personale dipendente dell'Agenzia, si è dato corso a un solo provvedimento disciplinare.



LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA

È un'esperta incaricata di fornire consulenza e assistenza ai dipendenti per prevenire, gestire e risolvere i casi di molestie morali o sessuali che hanno luogo nell'ambiente di lavoro e di mobbing. È nominata dal Direttore generale, su proposta del CUG, e scelto tra persone esterne all'Amministrazione che possiedono esperienza umana e professionale adatta a svolgere il compito previsto. Svolge le seguenti funzioni:

- ascolto e tutela della parte che si ritenga vittima di molestie e mobbing;
- informazione e formazione utili alla sensibilizzazione contro le forme di mobbing e molestie sessuali e alla loro prevenzione.

L'attività della Consigliera è improntata alla riservatezza e al rispetto della volontà della persona, che a lei si rivolge. Si sono rivolti alla Consigliera di fiducia 22 dipendenti di cui 13 uomini e 9 donne.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE



In Arpa Piemonte è istituito il Servizio di prevenzione e protezione, che adempie a tutti i compiti previsti dalla normativa in materia, valutando la presenza di eventuali rischi, insieme a tutte le strutture dell'Agenzia e i **Rappresentanti della sicurezza dei lavoratori (RLS)**, per garantire la tutela della salute dei dipendenti e delle ditte esterne che operano per l'Agenzia.

Nel corso dell'anno 2018 si sono verificati

12 infortuni per un totale di 80 giornate di assenza.

Di questi, 8 sono classificati come infortuni in itinere, cioè personale coinvolto in incidenti con la propria auto o cadute durante lo spostamento casa lavoro o lavoro casa, 2 infortuni sono invece avvenuti nelle sedi Arpa e i restanti 2 svolgendo attività sul territorio.



IL COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)

12

Segnalazioni al CUG

7

Proposte di attività dal CUG

Il Comitato unico di garanzia per le pari opportunità opera per valorizzare il benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, con l'obiettivo di assicurare, nell'ambito del lavoro pubblico, parità e pari opportunità di genere, favorire l'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico migliorando l'efficienza delle prestazioni lavorative, anche attraverso un ambiente di lavoro caratterizzato dai principi di benessere organizzativo e contrasto di qualsiasi forma di discriminazione o violenza morale o psichica nei confronti dei lavoratori e delle lavoratrici. Il CUG esplica le proprie attività nei confronti di tutto il personale appartenente all'Azienda, dirigente e non dirigente.

Sui temi della salute e sicurezza e dello stress lavoro correlato nel 2018 è stata dedicata al personale amministrativo e tecnico un'attività di formazione di tipo teorico pratico volto all'acquisizione di tecniche posturali, derivanti dallo yoga, volte a mobilitare occhi, mani, piedi, testa e colonna vertebrale e alla conoscenza di tecniche di respirazione e concentrazione idonee a incrementare il benessere organizzativo nell'ambiente di lavoro.

LA FORMAZIONE

126

iniziative formative
2018

2.915

partecipazione
ai corsi
2018

Le attività formative sono indirizzate a supportare lo sviluppo organizzativo, assicurare il diritto individuale alla formazione permanente e a migliorare le prestazioni professionali del personale attraverso un aggiornamento costante.

Queste attività vengono pianificate attraverso il Piano di formazione e per il 2018 hanno previsto:

- **5.512 ore di formazione a gestione diretta** (in aula e/o sul campo, addestramenti): fruite dal personale;
- **59 affiancamenti/accompagnamento** a nuove mansioni da parte di colleghi tutor;
- **2.642 ore** per formazione esterna a domanda individuale, in prevalentemente per accrescere competenze di tipo tecnico, in particolare per il personale delle categorie D e Ds, anche se nel corso del 2018 si è visto un incremento di questo tipo di formazione anche per il personale amministrativo a supporto di attività di carattere tecnico;
- **54 iscrizioni a corsi progetto** promossi da INPS (“Progetto Valore PA”) per la partecipazione gratuita del personale dipendente dell’Agenzia ad iniziative formative su tematiche di ambito gestionale-amministrativo di durata variabile dalle 50 alle 120 ore ciascuno.

Nel 2018 sono state attivate 126 iniziative formative, di cui 41 ad integrazione del Programma annuale a seguito di particolari esigenze subentrate dopo la pianificazione.

Complessivamente sono state attivate 202 edizioni, con 2.915 partecipazioni ai corsi (93% comparto e 7% dirigenti).

I costi sostenuti per l’erogazione dei corsi di formazione a gestione diretta e a domanda individuale sono stati rispettivamente di € 45.194 e € 8.148 per un totale di € 53.342 di cui € 9.835 per progetti formativi oggetto di finanziamento esterno. Sono stati inoltre attribuiti € 2.500,00 per l’iscrizione all’albo dei Provider di formazione accreditati ECM (educazione continua in medicina) e il pagamento dei docenti interni per la formazione esterna pari a € 944.

L’ammontare complessivo dei costi della formazione è di € 56.787.



Chi sono i nostri
stakeholder esterni?





La competenza e l'alta professionalità tecnico-scientifica rendono Arpa un punto di riferimento per le istituzioni, i cittadini, le imprese, la scuola e i media del territorio regionale.

Per quanto riguarda il rapporto con gli enti del territorio, Arpa svolge gran parte della propria attività istituzionale attraverso i servizi resi di cui abbiamo dato conto nella parte iniziale del bilancio (sopralluoghi, relazioni, analisi, ecc.).

In questa sezione, in cui diamo conto dei momenti di incontro e confronto con gli stakeholder esterni dell'Agenzia, puntiamo l'attenzione su alcune attività collaterali, legate alla promozione e condivisione della cultura ambientale e al supporto allo sviluppo sostenibile in un contesto di partecipazione e scambio. Questo si concretizza soprattutto con convenzioni e attività di formazione specifiche.

LE CONVENZIONI

La complessità delle problematiche ambientali e l'esigenza di porsi in relazione con i molteplici soggetti del contesto esterno di riferimento hanno favorito lo sviluppo in Agenzia di competenze trasversali, utili nel supporto alle politiche di sviluppo sostenibile e di promozione di una cultura ambientale partecipata.

L'Agenzia ha sviluppato sempre più interazioni con soggetti esterni pubblici e privati, nazionali e internazionali, attraverso accordi, convenzioni e progetti.

Le convenzioni, ad esempio, hanno favorito un continuo perfezionamento delle attività svolte dall'Agenzia, sia in ambito tecnico sia normativo, e hanno consentito all'altra parte in causa l'accesso a un'enorme quantità di dati e informazioni frutto di una capillare presenza sul territorio da più di vent'anni.

Nel 2018, Arpa Piemonte ha stipulato 64 convenzioni con differenti soggetti, tra cui Presidenza del Consiglio dei Ministri, Regioni, Province, Comuni, Anci Piemonte, Università degli Studi di Torino e del Piemonte Orientale, Politecnico di Torino, altre Arpa, Aziende sanitarie e ospedaliere, ATO, Protezione Civile regionale, Soccorso Alpino, CSI Piemonte, Autostrade, Ufficio Scolastico Regionale, Istituti Tecnici, Consorzi Forestali, Associazioni culturali.

LA FORMAZIONE ESTERNA

Sempre con il fine di creare una cultura della sostenibilità, Arpa realizza inoltre attività di formazione con gli ordini professionali, le imprese, il mondo della scuola.

Attraverso le attività di collaborazione per la formazione con enti esterni (altre Arpa, Ordini, Università, ecc.) nel 2018 Arpa ha incassato complessivamente 17.932 €, pari al 45% delle risorse a disposizione per la formazione interna.

È proseguita inoltre la collaborazione con l'Università degli Studi di Torino "Scienze infermieristiche" e con l'ASLTO3 per le attività di tutoraggio e attivazione di tirocini formativi. Il Corso di Laurea in Tecniche della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro (TPALL), secondo il nuovo ordinamento didattico, prevede lo svolgimento di tirocini professionalizzanti, durante i quali gli studenti frequentano le strutture di ASL e Arpa, sotto la guida di professionisti dello stesso profilo. 23 dipendenti sulle sedi di Torino, Cuneo, Asti, Alessandria e Vercelli e 2 per la formazione sulla sicurezza sono stati coinvolti nello svolgimento di 101 tirocini formativi della durata da 4 a 10 giorni ciascuno.



I CITTADINI

Per quanto riguarda la collettività intesa in senso ampio, l'Agenzia ha diversi stakeholder importanti e con peculiarità specifiche: i cittadini, le associazioni, le aziende, il mondo della scuola e i media.

Di questi contatti 2.936 sono singoli cittadini. Entriamo nel dettaglio di questi contatti e facciamo la conoscenza del cittadino che si rivolge all'Agenzia, analizzando anche come rispondiamo alle richieste.

I contatti dell'Urp nel 2018 sono stati 5.772, così suddivisi per tipologia:

privato cittadino	2.936
ente pubblico	880
ditta	750
studio tecnico - legale	613
altro	145
studente professore	144
forze dell'ordine	119
associazione	72
amministratori di condominio	60
personale arpa	53
TOTALE	5772

Uno dei 4 principi che guidano l'azione di Arpa è l'**attenzione al cittadino** i cui contatti diretti sono tenuti dall'Urp che si occupa di:

- garantire i diritti di informazione, partecipazione e accesso;
- informare su attività, competenze e compiti dell'Agenzia;
- favorire l'uso dei servizi ai cittadini e verificarne qualità e gradimento;
- accogliere e gestire i reclami sui servizi offerti;
- accogliere esposti e segnalazioni.

2.936

cittadini che si sono
rivolti all'Urp
2018



Come ci contattano i cittadini?

Il mezzo più utilizzato è il telefono, seguito dalla posta elettronica, che nel tempo ha ormai sostituito quasi del tutto quella tradizionale, anche se quest'ultima è ancora usata per fare segnalazioni o esposti. Per quanto riguarda le richieste di informazioni e dati, l'Agenzia ha predisposto recentemente un form sul sito il cui utilizzo sta aumentando.

Resta comunque significativa la presenza allo sportello.

Cittadini (2.936)	Per richieste di informazioni e dati	Per segnalazioni esposti	TOTALE
telefono	1651	200	1851
posta elettronica	295	117	412
di persona	296	17	313
form	227		227
posta ordinaria	20	56	76
non disponibile	25	5	30
PEC	26		26
fax	-	1	1

Cosa vogliono da Arpa i cittadini?

La stragrande maggioranza di cittadini cerca informazioni.

Segue poi la categoria esposti e segnalazioni. L'esposto fa riferimento a un problema ambientale, un inquinamento, che esiste da tempo (e che si può denunciare appunto con un esposto, una lettera da inviare, in genere, al Sindaco dove c'è il problema). La segnalazione invece fa riferimento a un'emergenza, un evento anomalo e accidentale che può mettere in pericolo l'ambiente. In questo ultimo caso la segnalazione può essere fatta anche direttamente all'Agenzia che ha un servizio di pronta reperibilità, che copre tutto il territorio piemontese in ogni giorno dell'anno, per 24 ore al giorno.

Per quanto riguarda le richieste di accesso, la normativa ne prevede diverse forme, sia per quanto riguarda il contenuto

della richiesta e le motivazioni (accesso agli atti amministrativi, alle informazioni ambientali, accesso civico e civico generalizzato), sia per quanto riguarda le modalità di gestione della richiesta (formale o, laddove è possibile, informale, che non prevede appunto alcuna formalità e quindi permette di fornire i dati con tempistiche più rapide).

Da ultimo i cittadini si rivolgono all'Agenzia per avere notizie sullo stato di una pratica già presentata.

informazioni	2083
segnalazioni/esposti	563
richieste di accesso	169
stato avanzamento pratica	102
altro	19

Quali sono le tematiche sulle quali i cittadini sollecitano maggiormente l’Agenzia?

È interessante notare che molte richieste riguardano **informazioni o dati “non di competenza” dell’Agenzia**. Questo significa che molti cittadini non sanno esattamente di cosa si occupa Arpa per cui sicuramente bisogna ancora migliorare nella comunicazione e descrizione delle nostre competenze. Allo stesso tempo però significa (e questo lo si evince confrontandosi con il personale che ha contatti diretti con il pubblico) che molti cittadini si rivolgono ad Arpa per problematiche non di competenza dell’Agenzia nella speranza di trovare comunque una risposta che magari presso altri enti, meno raggiungibili, fanno fatica a trovare.

Le **10 tematiche** (a partire da quelle più richieste) sulle quali veniamo contattati di più per quanto riguarda le richieste di informazioni e dati sono:



Per quanto riguarda le segnalazioni e gli esposti, le tematiche sulle quali i cittadini segnalano maggiormente dei problemi sono:

- odori
- acqua
- aria
- amianto
- rumore
- rifiuti
- incendio
- suolo
- liquami

In quanto tempo l'Agenzia risponde?

Le tempistiche di risposta dell'Urp possono essere un buon indicatore della qualità del servizio offerto da Arpa per quanto riguarda le richieste di informazioni e di dati:



Il medesimo indicatore è invece poco significativo per quanto riguarda gli esposti e le segnalazioni perché le tempistiche dipendono essenzialmente dall'esito della segnalazione, cioè dalla modalità di gestione scelta in base alla criticità del problema. Si va infatti dall'intervento immediato per le emergenze, all'inserimento della segnalazione fra le attività già in programma per quelle che persistono da tempo e magari sono anche già note, alla trasmissione ad altri enti per quanto di loro competenza.

I COMITATI DI CITTADINI E LE ASSOCIAZIONI (AMBIENTALISTE E NON)

Le storiche e tradizionali associazioni ambientaliste si sono viste affiancare negli ultimi anni, nella loro attività di tutela degli interessi del territorio o di comunità locali più o meno circoscritte, da comitati di cittadini che sovente si aggregano attorno a una problematica specifica (no inceneritore, no movida, ecc.). Questo emerge anche dai contatti che l’Agenzia ha con questi portatori di interessi. Nel 2018, sul totale delle richieste di informazioni o di dati, 67 sono state avanzate da associazioni. Nel dettaglio, abbiamo ricevuto 39 richieste di informazioni e 28 richieste di accesso ai dati, mentre sono state 5 le segnalazioni di criticità ambientali.



Le richieste di **informazioni** riguardano soprattutto:

- suolo e rifiuti
- aria
- rumore
- amianto
- acqua

Per quanto riguarda invece le richieste di **dati**, questi gli argomenti:

- meteo
- acqua
- rumore
- aria

Le richieste di informazioni su suolo e rifiuti e le richieste di dati meteo vengono avanzate soprattutto da associazioni di categoria come Confartigianato o Coldiretti o associazioni di tutela di prodotti del territorio. Le richieste relative agli altri temi riflettono i problemi di cui le associazioni, ma ancor di più i comitati di cittadini, si fanno promotori. Si rileva inoltre la ricorrente presenza di alcuni soggetti e di richieste legate a criticità con rilevanza mediatica e un certo livello di esasperazione della cittadinanza.

Dall'analisi delle **richieste formulate dalle associazioni** negli ultimi 10 anni, si nota che dopo una fase di incremento e picco (nel 2011), queste sono scese fino a raggiungere i 67 contatti nel 2018.

ANNO	CONTATTI DA ASSOCIAZIONI
2009	114
2010	150
2011	170
2012	129
2013	152
2014	133
2015	100
2016	102
2017	89
2018	67

Una delle ragioni di questo trend può essere legata alla prassi ormai piuttosto consolidata, per i casi più critici e rilevanti, di pubblicare i dati sul sito internet, facendo diminuire da un lato le richieste singole presentate all'Agenzia e, dall'altro, consentendo a tutti i cittadini, singoli e associati, di poter accedere direttamente alle informazioni, a testimonianza del buon rapporto di collaborazione e fiducia con le associazioni ambientaliste che interagiscono con Arpa ritenendola un interlocutore tecnico credibile e affidabile.

Sul fronte associazioni ambientaliste “storiche”, Arpa ha avviato una collaborazione costante soprattutto con Legambiente, in modo particolare sulla tematica della tutela delle acque di balneazione (7 laghi e 2 torrenti). Ogni anno, nell'ottica di uno scambio reciproco, l'associazione ambientalista invita alla conferenza di Goletta dei laghi Arpa per un intervento tecnico sul monitoraggio complessivo effettuato dall'Agenzia. A sua volta, in apertura o chiusura (com'è stato per il 2018) della stagione balneare, Arpa invita Legambiente a relazionare al suo evento.

Sempre con Legambiente, da febbraio 2018 l'Agenzia collabora al progetto VisPO - Volunteer Initiative for a Sustainable Po, che per 3 anni vedrà coinvolti 230 volontari tra i 18 e i 30 anni in azioni di pulizia e valorizzazione delle sponde del Po e dei suoi affluenti in territorio piemontese.

Nel progetto Arpa Piemonte svolge il ruolo di partner tecnico, mettendo a disposizione le competenze del proprio personale per azioni di formazione e sensibilizzazione dei volontari e operando un monitoraggio specifico delle aree pilota del progetto.

LE IMPRESE

Arpa può svolgere ulteriori attività rispetto a quelle istituzionali di natura tecnico-scientifica, per soggetti pubblici o privati, solo se non interferiscono con il pieno raggiungimento dei livelli essenziali delle prestazioni, sulla base di specifiche disposizioni normative oppure di accordi o convenzioni, applicando tariffe definite con decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Queste attività sono svolte solo se sono compatibili con l'imparzialità dell'Agenzia e se non determinano situazioni di conflitto di interessi, anche solo potenziale. In particolare, è vietato lo svolgimento di attività di consulenza in favore di soggetti privati su materie sottoposte a vigilanza da parte del Sistema nazionale a rete per la protezione ambientale.



ORDINI PROFESSIONALI

Arpa collabora con gli Ordini professionali con l'obiettivo di diffondere la cultura della prevenzione e tutela dell'ambiente sia in ambito industriale sia civile, per favorire uno scambio reciproco di conoscenze, anche sotto il profilo tecnologico, di dati e di studi tra coloro che quotidianamente affrontano i problemi ambientali.

Esempio di azione sinergica è l'accordo stipulato con l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino che ha dato origine all'organizzazione di eventi formativi ad alto contenuto tecnico e a seminari rivolti non soltanto agli iscritti all'Ordine e ai dipendenti Arpa, ma anche a professionisti, imprese e alla collettività.

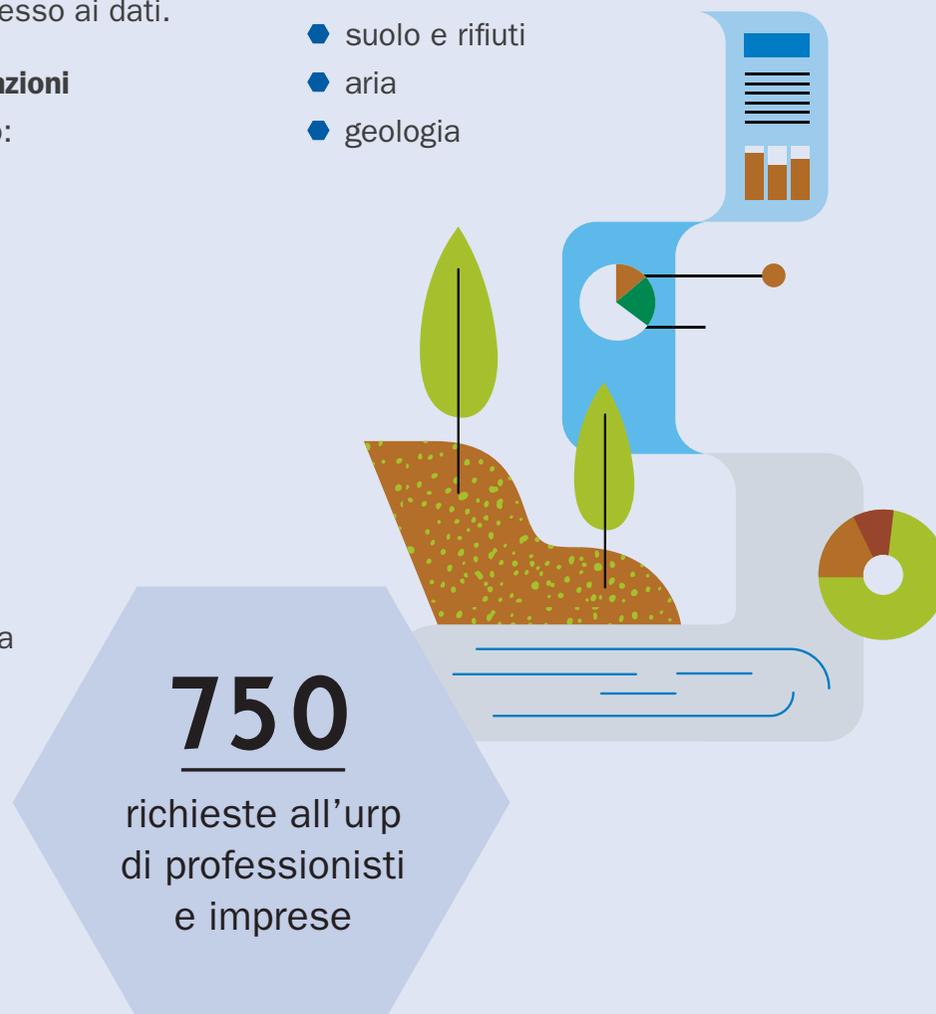
Nel 2018, sul totale delle richieste di informazioni o di dati, 750 sono state avanzate da professionisti e imprese. Nel dettaglio, l'Agenzia ha ricevuto 418 richieste di informazioni e 332 richieste di accesso ai dati.

Le richieste di **informazioni** riguardano soprattutto:

- impianti
- suolo e rifiuti
- meteo
- aria
- amianto
- rumore
- acqua
- non competenza
- normativa
- informazioni su arpa

Per quanto riguarda invece le richieste di **dati**, questi gli argomenti:

- meteo
- acqua
- rumore
- suolo e rifiuti
- aria
- geologia



Gli impianti (a pressione, di sollevamento, elettrici e termici) rientrano fra le attività svolte sulla base di specifiche disposizioni normative. Le richieste meteo sono in genere richieste di informazioni su come ottenere dati meteo-idrologici. Le altre sono molto legate a questioni normative/autorizzative, in particolare quelle su suolo e rifiuti.

Il numero significativo di richieste non di competenza e quelle invece sull'Agenzia (tipicamente: recapiti dei dipartimenti o competenze) segnalano una scarsa conoscenza di cosa fa (e di cosa NON fa) Arpa e in che modo mettersi in contatto.

Al di là delle richieste meteo, che spesso servono alle ditte per questioni assicurative o per richiedere la cassa integrazione, ad esempio, le altre richieste di dati riguardano in genere le ricadute dell'attività delle ditte sul territorio (sia per controllare la loro stessa attività, sia in seguito a esposti o lamentele dei cittadini) o dati che servono alle ditte a fini normativi/autorizzativi (ad esempio i dati relativi al monitoraggio dei suoli per questioni legate alle bonifiche o alla gestione delle terre e rocce da scavo).

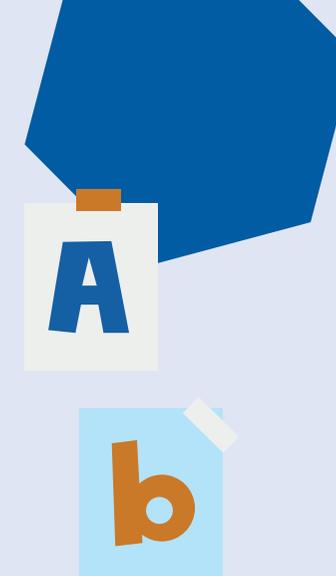
LA SCUOLA

Attività di educazione ambientale

L'attività di informazione, formazione ed educazione ambientale costituisce parte integrante dei compiti istituzionali dell'Agenzia, con l'obiettivo di valorizzare e condividere le proprie competenze specifiche, stimolando sinergie con i soggetti già attivi nel contesto regionale, per promuovere azioni di sensibilizzazione, educazione e formazione sui temi della sostenibilità.

Una delle principali attività dell'Agenzia è l'iniziativa **Porte aperte**:

- 53 giornate;
- 26 percorsi di visita distribuiti sul territorio regionale;
- 140 docenti della scuola secondaria;
- 65 classi con circa 1.300 studenti.



Punti	Soddisfazione	Incremento conoscenze	Efficacia degli strumenti	Chiarezza espositiva	Capacità di coinvolgimento	Interesse
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	14,3
4	32,1	28,6	46,4	28,6	35,7	35,7
5	67,9	64,3	53,6	71,4	64,3	50,0

Risultati questionario di gradimento dell'iniziativa Porte Aperte con scala da 1 (punteggio minimo) a 5 (punteggio massimo)

Nell'ambito dei suoi compiti istituzionali l'Agenzia ha predisposto un'ampia e qualificata offerta di iniziative di educazione ambientale aderendo al protocollo d'intesa sulla Green Education della Regione Piemonte.

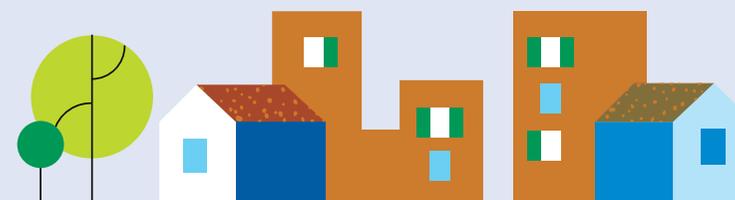
Le iniziative sono descritte nel **Catalogo dell'offerta educativa (COE)**. Queste le richieste evase da ottobre 2017 a giugno 2018.

Scheda COE	Scuole primarie e secondarie di I grado		Scuole secondarie di II grado e Università	
	Scuole	Classi	Scuole	Classi
Antartide, Permafrost e cambiamenti climatici	1	5	-	-
Monitoraggio ambienti fluviali	1	3	-	-
Primo incontro con la geologia	5	17	-	-
Panoramica sulla geologia	1	4	5	6
Conservazione della natura	2	4	-	-
Meteorologia e clima	3	9	1	4
La Radioattività	-	-	1	1
Il cellulare: istruzioni per l'uso	1	4	4	16
Sensibilizzazione al rumore	1	1	-	-
Consumi sostenibili ed Ecolabel	-	-	1	10
TOTALE	15	47	12	37

Punti	Soddisfazione	Incremento conoscenze	Efficacia strumenti	Chiarezza espositiva	Capacità di coinvolgimento	Interesse dei partecipanti
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	10,0	30,0	10,0	0,0	10,0	10,0
5	90,0	70,0	90,0	100,0	90,0	90,0

Risultati questionario di gradimento delle iniziative del COE con scala da 1 (punteggio minimo) a 5 (punteggio massimo)

Fra i vari progetti dell’Agenzia nell’ambito dell’educazione ambientale, si segnalano in particolare due iniziative i cui dati si riferiscono all’anno scolastico 2017/2018.



Noi e l’aria

Un ricco supporto didattico sul tema dell’inquinamento atmosferico che Arpa mette a disposizione delle scuole primarie piemontesi, composto da 7 moduli tematici rappresentati attraverso diapositive animate, quiz, video, guide pedagogiche, lavori pratici, consigli metodologici:

- ◆ 32 classi (con circa 500 studenti sensibilizzati sul tema);
- ◆ 8 classi coinvolte nella notte dei ricercatori ad Asti;
- ◆ 150 insegnanti degli Istituti Comprensivi;
- ◆ 9 incontri di formazione per gli insegnanti.

Musica d'Ambiente

Un'idea per suonare e cantare concetti che fondono l'etica con l'ambiente, nell'orizzonte più ampio offerto da un maturo concetto di sostenibilità, trasferendoli attraverso il gioco ai bambini della scuola primaria e non solo, con il proposito di educare "nativi ambientali", ovvero cittadini per cui il rispetto dell'ambiente divenga innato:

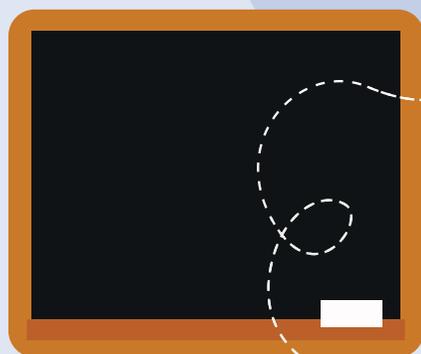
- 365 docenti formati in Alessandria e Asti (5 ore di corso organizzate da Arpa in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte);
- incontri in aula in 20 istituti comprensivi nei territori di Alessandria e Asti per un totale di oltre 4.000 bambini.

ALESSANDRIA	1	2	3	4	5	TOT.
Utilità e interesse dell'incontro	0	2	10	37	217	266
Incremento delle conoscenze e degli strumenti	2	1	15	49	199	266
Chiarezza e capacità divulgativa	0	0	1	13	252	266
Interattività negli incontri e capacità di coinvolgimento	0	0	3	9	254	266
ASTI	1	2	3	4	5	TOT.
Utilità e interesse dell'incontro	0	0	1	5	93	99
Incremento delle conoscenze e degli strumenti	0	0	2	11	86	99
Chiarezza e capacità divulgativa	0	0	0	1	98	99
Interattività negli incontri e capacità di coinvolgimento	0	0	0	1	98	99

Risultati questionario di gradimento dell'iniziativa Musica d'Ambiente con scala da 1 (punteggio minimo) a 5 (punteggio massimo)

6.700

studenti
coinvolti nelle attività
di educazione ambientale



TIROCINI,
BORSE DI STUDIO,
FREQUENZE VOLONTARIE.

Nel 2018 sono pervenute complessivamente 61 richieste da parte di interessati a svolgere presso l'Agenzia tirocini o frequenze volontarie. Ogni pratica compatibile sia con il Regolamento interno dei tirocini, borse di studio e frequenze volontarie sia con le attività svolte in Arpa, è stata inoltrata alle Strutture potenzialmente interessate. Delle 61 istanze si sono avviati o rinnovati complessivamente 13 tirocini e 7 frequenze volontarie.

ALTERNANZA
SCUOLA-LAVORO

Sono stati attivati, nel 2018, 20 progetti con 10 istituti scolastici piemontesi che hanno coinvolto 50 studenti per un totale di 1.932 ore.

BUONGIORNO REGIONE

Nel 2018 c'è stata una collaborazione continua con la testata Rai Regionale (TGR). Oltre alla messa in onda delle previsioni del tempo, dal lunedì al venerdì, su Buongiorno Regione, trasmissione quotidiana in onda dalle 7.30 del mattino, si è realizzato un servizio settimanale, Arpadocet, andato in onda il venerdì, sempre su Buongiorno Regione, che ha toccato diversi approfondimenti ambientali. Scopo dei servizi era far conoscere il lavoro dell'Agenzia e le tematiche ambientali che toccano la nostra regione.

I MEDIA

L'Agenzia viene contattata da giornalisti di tutti i mass media - radio, televisioni, siti, carta stampata, blog - per approfondire tematiche di attualità, per conoscere dati ambientali o per emergenze naturali o/e antropiche. L'ufficio stampa è contattabile 365 giorni all'anno.

A fronte di **61 comunicati stampa** di Arpa, di temi ambientali sempre più d'attualità e di emergenze, nel 2018 sono stati inseriti nella rassegna stampa dell'Agenzia **1.642 articoli** che parlano di Arpa. È importante sottolineare che questo è un dato sottostimato in quanto è solo una piccola parte degli articoli o servizi che parlano del lavoro quotidiano dell'Agenzia.

Nel 2018 le testate monitorate nella **rassegna stampa**, consultabile da tutto il personale nella intranet aziendale, sono quelle della carta stampata e scelte tra le testate più importanti nazionali, regionali e locali.

Il tema ambientale più presente su articoli, servizi tv e radiofonici e post sui social è stato l'**inquinamento atmosferico**.



1.642

articoli che
parlano di Arpa
2018

I RECLAMI

Arpa Piemonte, nel suo **impegno a migliorare la qualità dei servizi**, accoglie e gestisce i reclami degli utenti. Il reclamo segnala infatti inefficienze nei servizi offerti (errori, ritardi, ecc.) e deve descrivere il prodotto e/o la struttura che si ritiene responsabile del disservizio.

I reclami trattati nel 2018 sono stati 4 (Dipartimento Nord-Ovest 1, Dipartimento Nord-Est 2, Polo Amianto 1). In 3 casi riguardavano i rapporti di prova dei laboratori (trascrizioni errate di parametri, punti di prelievo indicati in modo inesatto, indicazione errata del committente). Un caso invece era relativo ai rapporti tra utenti e i servizi dell’Agenzia.

Trend del numero di reclami per anno a partire dal 2011.

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NUMERO RECLAMI	6	18	11	13	14	11	14	4

Dopo un picco di crescita nel 2012, dovuto presumibilmente a un’attività di sensibilizzazione effettuata durante le visite ispettive interne e nell’ambito delle riunioni fra i referenti Urp delle varie strutture, il numero si era mantenuto costante nel corso del tempo. Nel 2018 invece è diminuito sensibilmente. La situazione è sicuramente da monitorare con attenzione al fine di individuarne le cause e i possibili rimedi.

INDAGINI DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/CLIENTE

Arpa Piemonte attua, mediante **l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna**, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti. Sono state perciò avviate negli anni, tramite specifici questionari, indagini della soddisfazione degli utenti per alcuni servizi resi. A seguito del processo di analisi della soddisfazione, sono state evidenziate alcune criticità che rendono la rielaborazione delle risultanze ottenute poco utile, in quanto non rappresentativa in termini di numero di risposte ricevute rispetto al numero di questionari inviati. Oltre a ciò, nel corso del tempo si è notata una netta diminuzione delle risposte fornite dagli utenti. Infine, l'analisi non è stata svolta per tutte le strutture dell'Agenzia.

Partendo da queste criticità riscontrate in questi primi anni di attività di monitoraggio della soddisfazione, è necessario che l'Agenzia adotti nuovi strumenti e soluzioni che rendano le indagini migliori in termini quantitativi (aumentare la platea dei soggetti a cui si chiede di esprimere il proprio grado di soddisfazione e i servizi oggetto di indagine) e qualitativi (affinché i risultati delle indagini possano essere davvero utili al miglioramento dei servizi offerti).



TRASPARENZA

Nella sezione Amministrazione Trasparente del nostro sito abbiamo riportato le informazioni richieste dalla normativa. Il Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione mette a disposizione la “Bussola della Trasparenza” che certifica, nel suo monitoraggio, l'adempimento nella pubblicazione dei dati che ci attesta un adempimento del 95%.

Giornate della trasparenza

Dal 2014 Arpa organizza una giornata dedicata alla trasparenza scegliendo di volta in volta modalità diverse per raggiungere il pubblico: video, interviste, incontri presso le proprie sedi, pubblicazione di informazioni sul sito internet. Nel 2018 la giornata è stata organizzata il 30 maggio a Torino in occasione della manifestazione Porte aperte all'Arpa Piemonte.

I NUMERI DELLA PERFORMANCE SOCIALE 2018

31

uomini

19

donne

49

personale
dirigente

973

dipendenti

507

donne

466

uomini

13%

personale
in part time

49

personale
in telelavoro

126

iniziative
formative

2.936

cittadini che
si sono rivolti
all'Urp

6.700

studenti coinvolti
nelle attività
di educazione
ambientale

750

richieste all'urp
di professionisti
e imprese

1.642

articoli che
parlano di Arpa