

# BILANCIO SOCIALE

2018



PIEMONTE  
**Arpa**  
Agenzia Regionale  
per la Protezione Ambientale

  
Sistema Nazionale  
per la Protezione  
dell'Ambiente

3



PREMESSA

11



L'IDENTITÀ AGENZIALE

49



LA PERFORMANCE AMBIENTALE

60



LA PERFORMANCE ECONOMICA

72



LA PERFORMANCE SOCIALE

105



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Sono molto lieto di presentare il primo bilancio sociale di Arpa Piemonte, strumento affatto nuovo in termini assoluti in quanto numerose istituzioni private e anche (poche) pubbliche già ne hanno fatto uso ben prima di noi ma sicuramente nuovo per la nostra realtà. Ritengo sia uno strumento che si aggiunge ai tanti che abbiamo messo in campo negli ultimi anni per dialogare e coinvolgere il nostro pubblico. Questo, meglio di altri, può rispondere alla richiesta di una rendicontazione più fruibile della nostra attività. Non da ultimo può innescare un confronto maggiormente proficuo con tutti i nostri stakeholder: dalle istituzioni ai cittadini, dalle associazioni ambientaliste al mondo delle imprese, confermando che la mission della nostra Agenzia è la protezione dell'ambiente attraverso azioni preventive e non solo sanzionatorie.

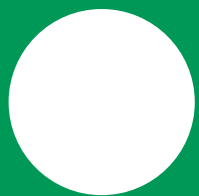
Considero il bilancio sociale uno strumento attuale per due ordini di motivi: il primo è dovuto al fatto che i bilanci sociali nascono proprio con lo scopo di consentire agli enti che li utilizzano di calarsi nella società, di far conoscere i vari aspetti che ne caratterizzano il loro funzionamento, mettendosi in gioco, mostrando cioè anche quelli che inevitabilmente necessitano di miglioramento e innovazione.

Secondo perché raggruppa le tre dimensioni – ambientale, economica e sociale - che sono proprio quelle della sostenibilità: quindi uno strumento che ritengo oggi sia di rinnovata attualità.

Non nascondo la soddisfazione per la pubblicazione del primo bilancio affinché sia da stimolo a tutta l'Agenzia che dirigo e rappresento, per fare in modo che diventi un mezzo per rispondere alla domanda di sostenibilità che oggi più che mai è sentita da varie parti della società. Arpa Piemonte sta integrando sempre più la sua attività nel percorso tracciato dalla Strategia regionale per lo sviluppo sostenibile (avviata per rispondere agli obiettivi ONU dell'Agenda 2030) confermandosi fonte conoscitiva primaria sugli aspetti ambientali del territorio e riferimento neutrale per la politica, l'impresa e il cittadino. Auspico che questo primo bilancio sociale diventi uno strumento strategico per il futuro, di ampia visione, che indaghi come, non tanto Arpa direttamente, quanto il riflesso delle sue attività incida sul contesto ambientale, economico e sociale. Auguro a tutti una buona lettura e una buona visione.

**Angelo Robotto**

Direttore generale Arpa Piemonte



PREMESSA



Cos'è  
un bilancio sociale?

**Il bilancio sociale è un documento con cui un'organizzazione dà conto ai propri interlocutori (*stakeholder*) dei risultati, degli effetti e delle ricadute generate con la propria attività.**

---



I tradizionali documenti contabili, quelli di rendicontazione e di reporting sono generalmente rivolti agli “addetti ai lavori” e difficilmente forniscono una lettura semplice e immediata delle attività di un'organizzazione. Di qui lo spazio per il bilancio sociale che ha l'obiettivo di **raccontare e condividere i risultati ottenuti e gli effetti prodotti** nella maniera più chiara possibile non solo dal punto di vista economico-contabile, infatti rispetto al bilancio di esercizio aggiunge altre valutazioni di carattere sociale e ambientale.

---



Come abbiamo  
realizzato il nostro  
bilancio sociale?

**Questo è il primo bilancio sociale che Arpa Piemonte redige riprendendo tuttavia il discorso iniziato nel 2011 con il progetto “Arpa più Sostenibile”, che aveva come oggetto la valutazione della performance ambientale e l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali.**

Con questo documento si intende fornire una fotografia degli impatti sociali, economici e ambientali di Arpa Piemonte al 2018: **una sintesi, in linguaggio non tecnico, delle attività svolte e della loro rispondenza agli obiettivi istituzionali**. Rappresenta la posa della prima pietra lungo un percorso che si rinnoverà ogni anno e che sempre più cercherà di aderire alle esigenze dei diversi stakeholder, in un'ottica di **ascolto, trasparenza, partecipazione e condivisione** da implementare costantemente, con il fine essenziale del miglioramento del servizio offerto. Per fare questo è indispensabile l'individuazione di indicatori significativi. Individuazione iniziata con questa prima edizione del bilancio ma che andrà completata nelle edizioni future, anche in base ai riscontri ricevuti da parte degli stakeholder coinvolti.

I principi alla base del bilancio sociale sono:

- **neutralità** delle informazioni che devono essere imparziali e indipendenti;
- **coerenza** con gli altri documenti di indirizzo e politica aziendale;
- **trasparenza** affinché i destinatari possano comprendere il procedimento logico e le informazioni contenute nel bilancio sociale;
- **inclusione** di tutti gli stakeholder identificati.





NEUTRALITÀ  
COERENZA  
TRASPARENZA  
INCLUSIONE



La preparazione del bilancio sociale si è basata sulla raccolta di informazioni, dati, documenti e indicatori da parte dei componenti del gruppo di lavoro presso i diversi uffici dell’Agenzia (**neutralità**). Una volta predisposto, è stato oggetto di confronto e condivisione con la Direzione generale di Arpa Piemonte per verificarne la congruenza rispetto agli obiettivi (**coerenza**).

La pubblicazione sul sito e le occasioni di comunicazione del bilancio sociale vogliono raggiungere il maggior numero possibile di stakeholder (**trasparenza**). La presentazione stessa del bilancio sociale realizza infatti il valore aggiunto del documento: la condivisione dei contenuti, tanto all’interno quanto all’esterno dell’ente, in un sistema di partecipazione e confronto (**inclusione**).

---

COMPILA  
IL QUESTIONARIO  
SUL NOSTRO SITO  
[www.arpa.piemonte.it](http://www.arpa.piemonte.it)

La fase successiva alla redazione di questo primo nostro bilancio sociale prevede la **raccolta delle osservazioni degli stakeholder attraverso il questionario dedicato**, incontri pubblici, indagini di soddisfazione e coincide con il primo passo di un nuovo ciclo del processo di rendicontazione sociale, secondo la logica del miglioramento continuo.

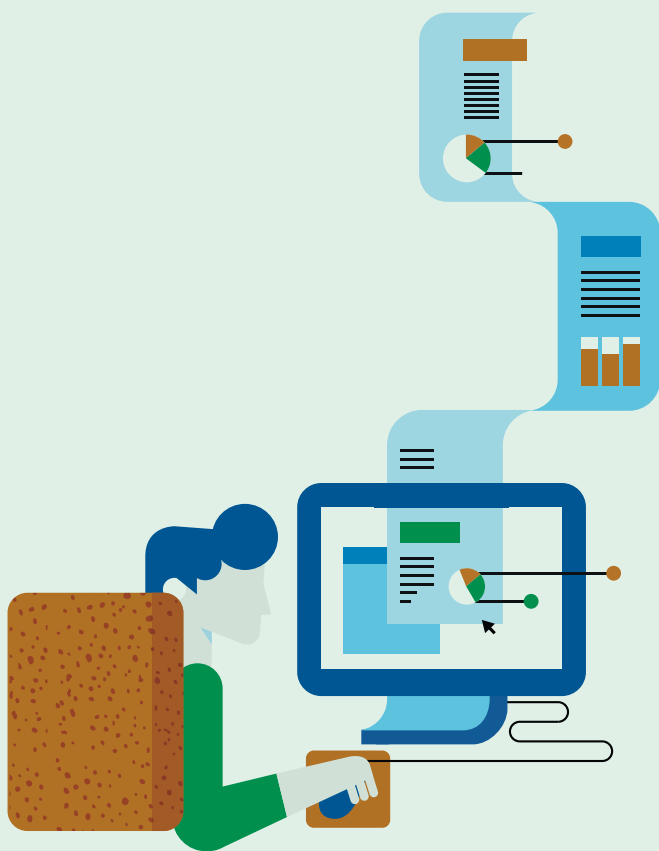
In particolare, rivestono molto interesse le valutazioni degli stakeholder relative all'efficacia:

- del documento, cioè se è in grado di rispondere alle esigenze informative – **trovo tutte le informazioni che vorrei conoscere?**
  - dell'azione dell'ente, cioè i contenuti del documento – **come ha agito Arpa Piemonte con le risorse a disposizione?**
-



Con quali obiettivi  
realizziamo il nostro  
bilancio sociale?

**Il principale obiettivo è consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di comprendere e valutare gli effetti dell'azione di Arpa Piemonte, affinché possano formulare un proprio giudizio su come l'Agenzia interpreta realizza il suo mandato e la sua mission, con le risorse di cui dispone.**



Per questo è necessario:

- informare in maniera chiara sulla **coerenza** fra gli obiettivi programmati e gli effetti sociali e ambientali prodotti;
- costruire, grazie a una trasparenza sostanziale, un **rapporto di fiducia reciproca** con i diversi stakeholder;
- fornire agli stakeholder un quadro complessivo delle **prestazioni** dell'Agenzia, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale;
- fornire informazioni sulla **qualità dell'attività aziendale** per migliorare, anche sotto il profilo etico-sociale, le conoscenze degli stakeholder.

E, in pratica, di:

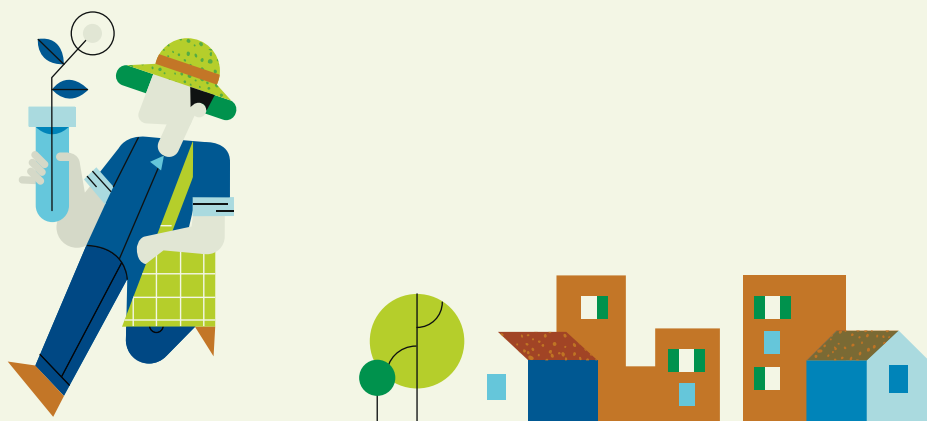
- dare conto dell'**identità e del sistema di valori** di riferimento dell'ente e della loro declinazione nelle scelte, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire indicazioni sulle **interazioni** fra Arpa Piemonte e l'ambiente nel quale essa opera;
- rendere noti gli **obiettivi di miglioramento** che l'Agenzia si impegna a perseguire.

# L'IDENTITÀ AGENZIALE



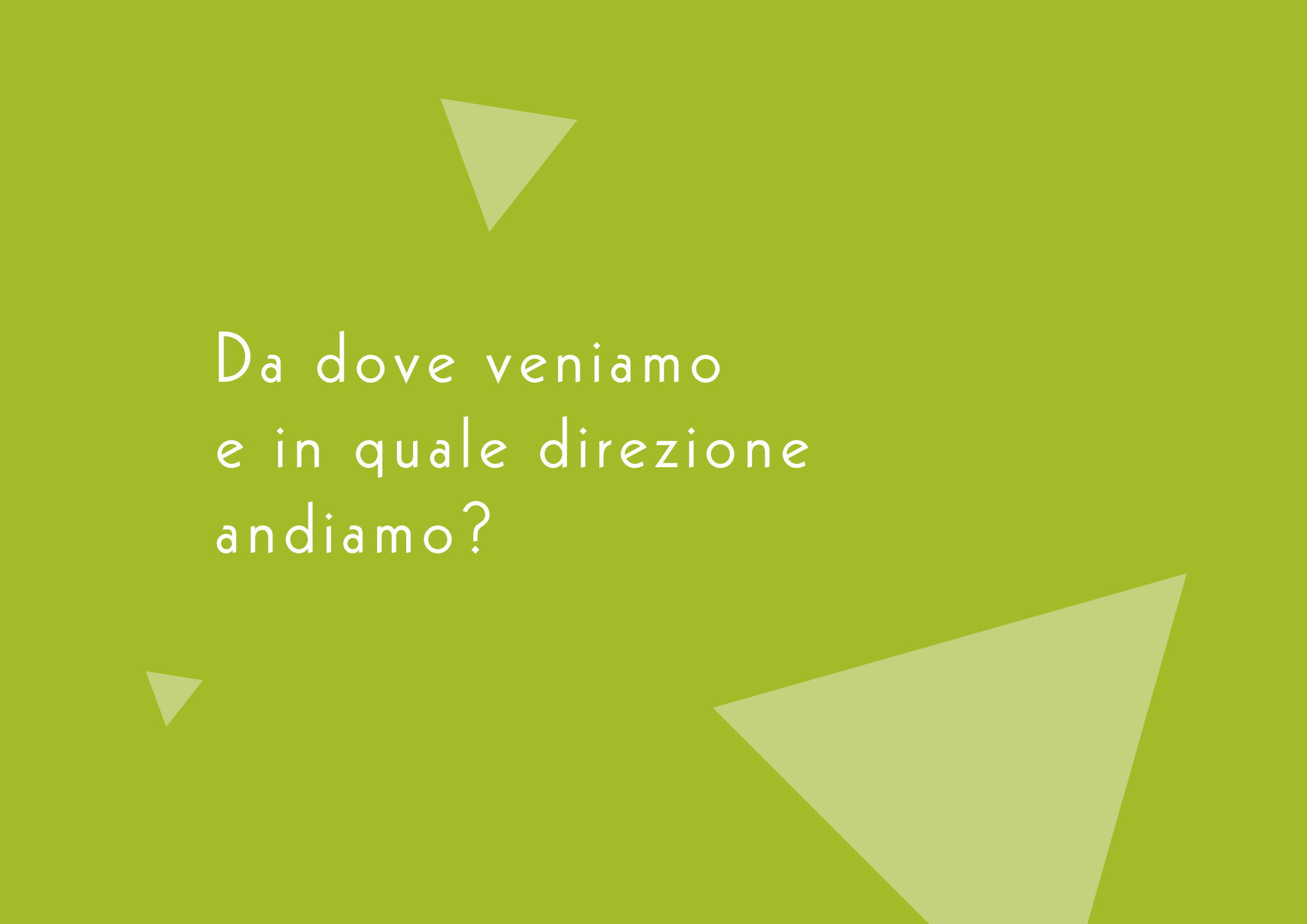
**Dal pericolo valanghe alla balneabilità, dall'amianto all'elettrosmog. Monitorare e proteggere l'ambiente per circa 4 milioni e 400mila abitanti del Piemonte suddivisi in 1181 comuni è compito istituzionale di Arpa Piemonte dal 1995, anno della sua istituzione.**

Aria, acque, frane, meteo, radioattività, suolo, nucleare, rumore, pollini sono le principali reti di monitoraggio attive su tutta la regione che permettono ai tecnici di Arpa di conoscere il territorio, raccogliendo i dati e intervenendo dove necessario per la tutela dell'ambiente.



Monitoraggi, ma anche attività di laboratorio, controlli sul territorio e studi modellistici offrono all'Agenzia un quadro completo della situazione ambientale piemontese per dare un supporto tecnico scientifico alla Regione Piemonte, alle province e Città metropolitana di Torino, ai comuni, alle aziende sanitarie e ai cittadini.

**Arpa Piemonte quotidianamente è sul campo per acquisire, analizzare, elaborare e diffondere i dati ambientali, anche in situazioni di emergenza antropica e naturale.**



Da dove veniamo  
e in quale direzione  
andiamo?

A seguito del referendum abrogativo del 1993, i controlli di prevenzione e protezione ambientale sono stati trasferiti dalle aziende sanitarie a un sistema formato da agenzie regionali. La Regione Piemonte ha istituito nel 1995 la propria agenzia che attualmente è disciplinata dalla legge regionale 26 settembre 2016 n. 18, in cui ne viene ribadito il fine: assicurare la conoscenza e il controllo pubblico della qualità dell'ambiente, a supporto delle politiche di sostenibilità ambientale e di prevenzione a tutela della salute pubblica.



Arpa Piemonte, ente pubblico autonomo, è parte del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (SNPA) costituito con legge 28 giugno 2016 n. 132 e composto dall'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA) e dalle altre 20 agenzie regionali e provinciali per la protezione dell'ambiente.

Oggi la **tutela dell'ambiente**, l'**inclusione sociale** e gli **investimenti economici** sono i tre elementi fondamentali dalla cui armonizzazione dipende il raggiungimento dei 17 Obiettivi definiti dall'Agenda 2030 ONU. Da questi derivano le strategie nazionali, e anche quella regionale del Piemonte, per lo sviluppo sostenibile che guidano l'attività di Arpa Piemonte.



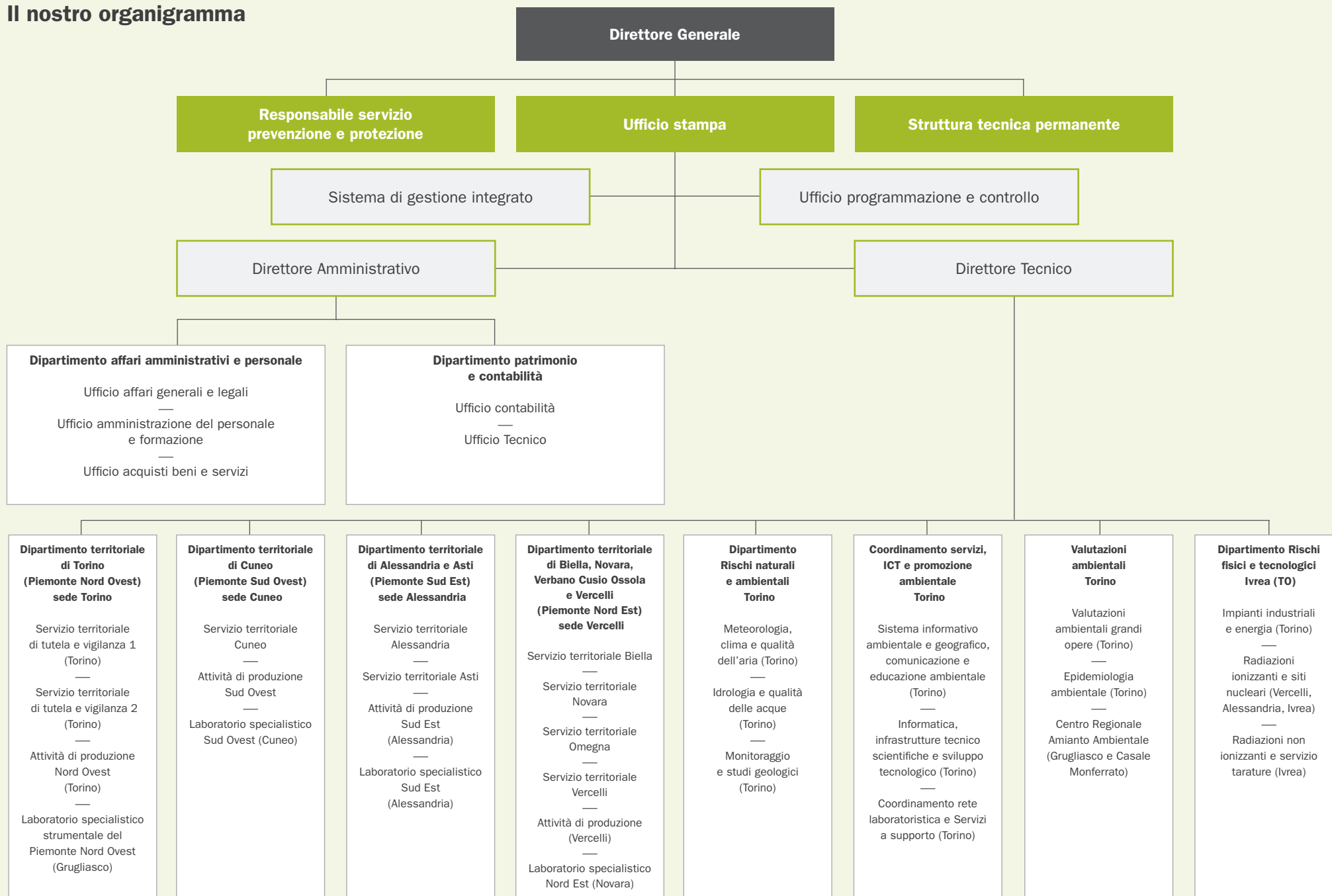




Chi siamo?



## Il nostro organigramma



## ▼ SEDI OPERATIVE

### **Alessandria**

Spalto Marengo, 33

### **Asti**

Piazza Alfieri, 33

### **Biella**

Via Felice Piacenza, 11

### **Cuneo**

Via Vecchia di Borgo San Dalmazzo, 11

### **Novara**

Viale Roma, 7D-E

### **Omegna**

Via IV Novembre, 294 Frazione Crusinallo di Omegna

### **Torino**

Via Pio VII, 9

### **Vercelli**

Via Bruzza, 4

## LABORATORI STRUMENTALI

### **Alessandria**

Laboratorio specialistico del Piemonte Nord Est

### **Cuneo**

Laboratorio specialistico del Piemonte Sud Ovest

### **Grugliasco (TO)**

Laboratorio specialistico del Piemonte Nord Ovest

### **Ivrea (TO)**

Laboratorio radiometrico e metrologico

### **Novara**

Laboratorio specialistico del Piemonte Nord Est

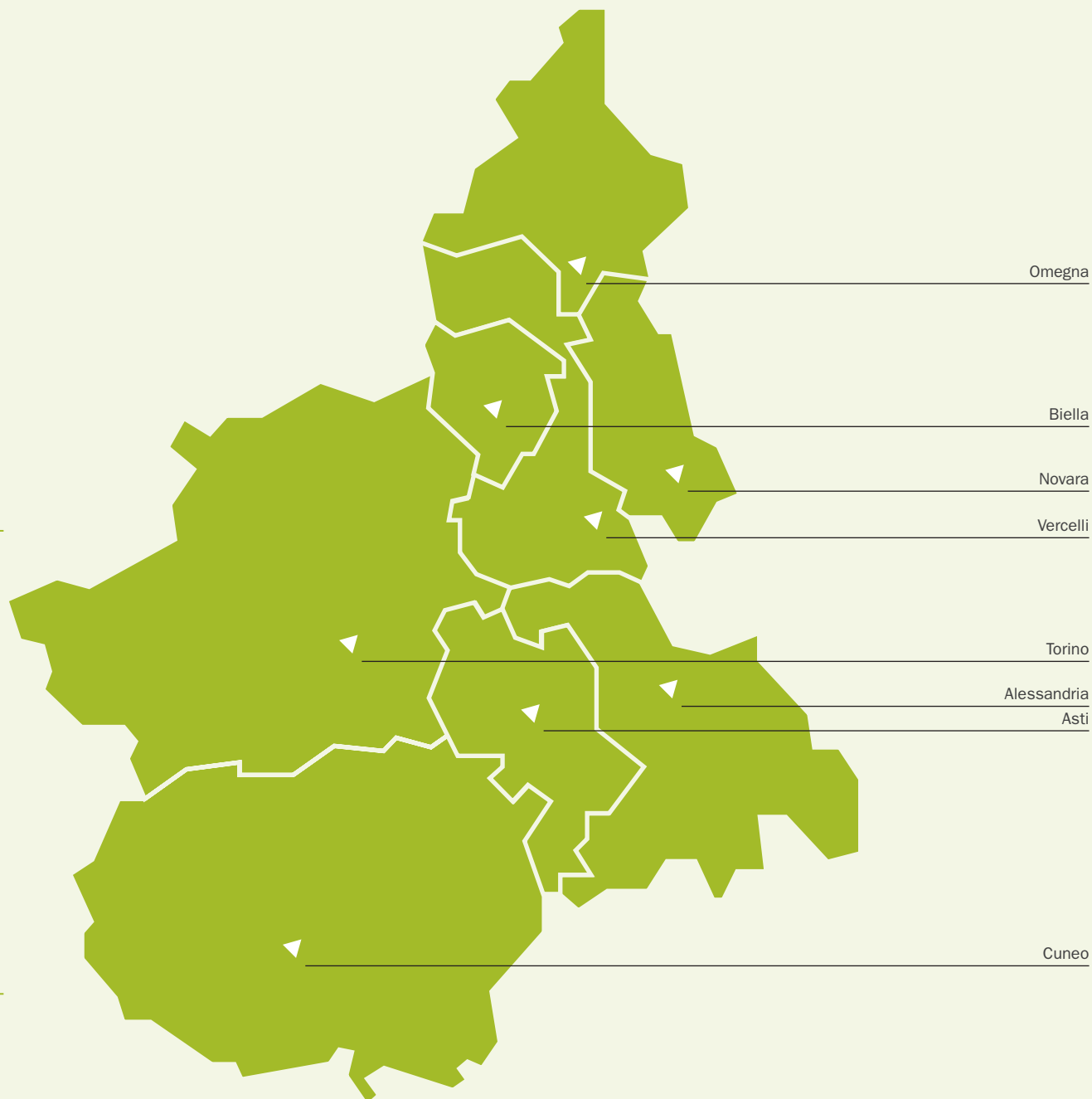
### **Vercelli (TO)**

Laboratorio radiometrico

## CENTRO REGIONALE AMIANTO AMBIENTALE

Grugliasco (TO)

Casale Monferrato (AL)





Cosa facciamo?

Ad Arpa competono le seguenti attività istituzionali di natura tecnico-scientifica:

▲ **controllo ambientale**

- campionamenti, analisi, misure, monitoraggi e ispezioni,
- verifica di forme di autocontrollo previste dalle normative,
- controllo sull'igiene dell'ambiente,
- attività connesse all'uso pacifico dell'energia nucleare e in materia di protezione dalle radiazioni,
- controllo dei fattori geologici, metereologici e nivologici per la tutela dell'ambiente, per la previsione finalizzata alla prevenzione dei rischi naturali, compresa la partecipazione al servizio meteorologico nazionale distribuito;

- ▲ **supporto e assistenza agli enti** (Regione, enti locali, aziende sanitarie) nelle loro funzioni amministrative in materia ambientale, territoriale, di prevenzione e di protezione civile, soprattutto con pareri e valutazioni tecniche;

- ▲ **raccolta ed elaborazione dei dati** acquisiti per fornire agli enti un quadro delle pressioni, le loro cause e gli impatti sull'ambiente, garantendo un'informazione ambientale oggettiva al pubblico;

- ▲ **promozione e sviluppo della ricerca** applicata sull'ambiente, sull'inquinamento, sulle condizioni generali e di rischio, sul corretto utilizzo delle risorse naturali e sulle forme di tutela degli ecosistemi;

- ▲ **sviluppo delle indagini epidemiologiche ambientali** al fine di studiare le correlazioni tra l'inquinamento delle matrici e i danni sanitari che ne possono conseguire.

Oltre a quelle sopra elencate, l'Agenzia può svolgere ulteriori attività in favore di soggetti pubblici o privati solo se sono compatibili con l'imparzialità di Arpa e se non determinano situazioni di conflitto di interessi, anche solo potenziale.

---



Come lo facciamo?

**Arpa Piemonte ha adottato fin dalla sua istituzione un Sistema di gestione per la qualità che negli anni è stato e continua a essere implementato e ottimizzato.**

L'obiettivo di questa scelta è l'efficacia e l'efficienza del sistema nel suo complesso; l'ottenimento di riconoscimenti formali per le strutture (certificazione e accreditamento) ne costituisce un corollario.

Questa attività si concretizza nella **Politica per la qualità** che mira all'integrazione del **Sistema di gestione della qualità** con quello **della sicurezza** e del **Sistema di gestione ambientale**. Il fine è ottimizzare la risposta dell'Agenzia stessa alle esigenze implicite ed esplicite della comunità e della committenza, in primo luogo istituzionale, in termini di affidabilità dei servizi svolti, garanzia della sicurezza e della salute sul lavoro dei propri dipendenti e contenimento dell'impatto ambientale all'interno del **Sistema di gestione integrato**.

## ACCREDITAMENTO E CERTIFICAZIONE

Per il 2018 l'obiettivo principale è stato l'estensione dell'**accreditamento** a prove su matrici ambientali e su acque destinate al consumo umano sui quattro laboratori di quadrante.

Nel 2018 si sono confermate le **certificazioni** per i processi individuati negli anni precedenti (produzioni e servizi territoriali dei quattro dipartimenti territoriali; coordinamenti AIA; monitoraggio campi elettromagnetici, monitoraggio acque; dipartimenti "Valutazioni ambientali" e "Rischi naturali ed ambientali") in quanto relative a servizi complessi, con alta visibilità esterna e che rappresentano un significativo campione delle attività sul territorio svolte da Arpa.

---



Perché lo facciamo?



Il **CRI** è composto da:

- ▲ il Presidente della Giunta regionale, che lo presiede;
- ▲ gli Assessori regionali all'Ambiente e alla Sanità;
- ▲ gli altri Assessori regionali competenti nelle materie affidate alla trattazione del Comitato;
- ▲ i Presidenti delle Province e il Sindaco della Città metropolitana di Torino;
- ▲ il Presidente e quattro componenti del Consiglio delle autonomie locali, di cui due rappresentanti dei comuni montani.

Per garantire a livello regionale lo svolgimento e lo sviluppo delle azioni dell'Agenzia, il **Comitato regionale di indirizzo (CRI)** assegna annualmente gli obiettivi istituzionali e verifica i risultati delle attività di Arpa Piemonte sulla base dei quali il Direttore generale determina annualmente gli obiettivi operativi dell'ente.

La definizione degli obiettivi del 2018 ha tenuto conto anche del Programma triennale SNPA per il triennio 2018–2020, importante primo documento che punta alla condivisione di missione, valori e azioni comuni a tutte le Agenzie per rafforzare l'autorevolezza, la credibilità e la terzietà del Sistema.

Il raggiungimento degli obiettivi istituzionali è assicurato dal collegamento agli obiettivi generali e operativi attribuiti alle diverse strutture dell'Agenzia secondo lo schema che segue nelle pagine successive.

**La missione di Arpa Piemonte è la tutela dell'ambiente.**

Le linee strategiche che ne caratterizzano l'organizzazione e l'azione sono ispirate ai seguenti principi:

- ▲ **decentramento delle attività in funzione delle esigenze del territorio;**
- ▲ **unitarietà dell'azione dell'Agenzia;**
- ▲ **centralità della problematica ambientale.**
- ▲ **attenzione al Cittadino.**

AMBITO DI ATTIVITÀ		ANNO 2018
MONITORAGGI AMBIENTALI	RISORSE IDRICHE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sviluppo della conoscenza dello stato dell'ambiente</li> <li>2. Studio propedeutico alla definizione dei valori di fondo antropico per i solventi clorurati maggiormente presenti nelle acque sotterranee del Piemonte</li> </ol>
	RISCHI E FATTORI AMBIENTALI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione base dati e strumenti orientati agli eventi sismici</li> <li>2. Gestione base dati e strumenti orientati alla valutazione dei finanziamenti nelle opere di difesa del suolo</li> </ol>
	AGENTI FISICI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazione disposizioni regionali per le reti di monitoraggio radiologico sulla radioattività artificiale e naturale e la rete di allerta gamma</li> <li>2. Monitoraggio CEM finalizzato alla minimizzazione dell'intensità e degli effetti dei campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici</li> </ol>
CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE E DEGLI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI	RISORSE IDRICHE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ottimizzazione del sistema di controllo degli scarichi idrici nell'ambito delle azioni per la tutela delle acque previste dalla normativa regionale</li> <li>2. Analisi e definizione di criteri armonizzati per la fornitura dei dati nell'ambito degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane</li> </ol>
	RIFIUTI E AMIANTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Piano di protezione dell'ambiente, di decontaminazione, di smaltimento e di bonifica ai fini della difesa dai pericoli derivanti dall'amianto (Piano regionale amianto) per gli anni 2016-20"</li> <li>2. Attività di coordinamento con Regione, Province, Città Metropolitana e altri organi di vigilanza per il controllo sugli impianti che effettuano il recupero di carta e materiali plastici, finalizzato alla prevenzione di fenomeni di incendio</li> </ol>
SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	RIFIUTI E AMIANTO	Predisposizione di report relativi agli indicatori prestazionali e descrittivi con riferimento al Piano Rifiuti Urbani e Piano Rifiuti Speciali
	SISTEMA INFORMATIVO AMBIENTALE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Partecipazione ai lavori del tavolo tecnico di coordinamento per l'implementazione dell'Infrastruttura Geografica Regionale (IGR) e condivisione all'interno del sistema dei dati e servizi di competenza</li> <li>2. Sistema informativo territoriale ed ambientale regionale: condivisione dei dati relativi alle attività di monitoraggio e controllo di Arpa Piemonte per la matrice acque per le attività di monitoraggio e controllo</li> </ol>
	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	Concertare con i Settori regionali interessati i criteri per definire il quadro complessivo degli indicatori utili per la caratterizzazione ambientale del territorio

**AMBITO DI ATTIVITÀ**
**ANNO 2018**

SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E NORMATIVA AMBIENTALE	QUALITÀ DELL'ARIA	Contributo al recepimento delle osservazioni derivanti dalla valutazione di incidenza del Piano regionale di risanamento della qualità
	RISORSE IDRICHE	Predisposizione del Bilancio Idrico e Uso delle Acque del Territorio Piemontese a supporto del Piano di Tutela delle Acque della Regione Piemonte
	RISCHI E FATTORI AMBIENTALI	Contributo alla programmazione delle attività da porre in essere per la realizzazione delle strategie regionali di contrasto al cambiamento climatico
SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E NORMATIVA AMBIENTALE	IMPIANTI ED ENERGIA	Omogeneità di controllo ambientale sul territorio regionale a partire dalla fase autorizzativa e delle relative modalità di verifica relativamente alle autorizzazioni AIA riguardanti gli allevamenti zootecnici
	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Armonizzazione delle procedure per la Valutazione di Impatto Ambientale: in coerenza con i principi condivisi in sede regionale</li> <li>2. Supporto alle attività del progetto europeo CESBA – Programma Spazio Alpino</li> <li>3. Analizzare la nuova Strategia nazionale di Sviluppo Sostenibile evidenziando i principi da adottare per strutturare i contributi forniti da Arpa nell'ambito delle fasi di specificazione e valutazione delle procedure di VAS dei piani e programmi di livello regionale</li> </ol>
	RIFIUTI E AMIANTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contributo alla definizione di una modalità condivisa fra Enti per l'applicazione della normativa DPR 120/2017</li> <li>2. Progetto di approfondimento specialistico per la mappatura dell'amianto in natura</li> </ol>
	SUPPORTO ALLA PREVENZIONE SANITARIA COLLETTIVA	Sicurezza dei lavoratori Arpa con riferimento alle postazioni in altezza per il prelievo e la misura delle emissioni in atmosfera
SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA	SUPPORTO ALLA PREVENZIONE SANITARIA COLLETTIVA	Riduzione delle esposizioni ambientali potenzialmente dannose per la salute attraverso la realizzazione delle azioni del Piano Regionale della Prevenzione in riferimento agli indicatori di processo che prevedono il coinvolgimento diretto di Arpa
EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE	RIFIUTI E AMIANTO	Iniziative di educazione ed informazione finalizzate a ridurre il rischio amianto
PARTECIPAZIONE AI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE, AMBIENTALE E SANITARIA	RISCHI E FATTORI AMBIENTALI	Contributo tecnico alla revisione del disciplinare regionale per il rischio geo-idrologico e idraulico ai fini di protezione civile (DPCM 24/2/2004) e del Piano Antincendi Boschivi

AMBITO DI ATTIVITÀ		ANNO 2018
MISURAZIONI E VERIFICHE SU OPERE INFRASTRUTTURALI	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire il supporto tecnico-scientifico agli Osservatori Ambientali costituiti (Autostrada TO-MI, Autostrada AT-CN; Tunnel Tenda, Tunnel Frejus, Progetto Torino-Lione, Progetto Terzo Valico)</li> <li>2. Garantire il supporto tecnico-scientifico agli Enti per opere infrastrutturali di interesse locale</li> <li>3. Garantire l'espletamento di tutte le attività oggetto di convenzioni collegate all'accompagnamento delle opere</li> </ol>
FUNZIONI DI SUPPORTO TECNICO PER LO SVILUPPO E L'APPLICAZIONE DI PROCEDURE DI CERTIFICAZIONE	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	Assistenza tecnica per la promozione degli appalti verdi in Regione Piemonte e l'impostazione di un Piano Regionale Appalti Verdi per facilitare l'applicazione della nuova normativa degli appalti che ha in particolare reso obbligatorio l'utilizzo dei criteri ambientali minimi nei bandi pubblici
ATTIVITÀ ISTITUZIONALI OBBLIGATORIE ULTERIORI		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In relazione alle acque destinate al consumo umano, valutazione del rischio previsto dal Water safety plan</li> <li>2. Controlli ai sensi del Regolamento REACH Programma triennale di implementazione prove ed accreditamenti</li> <li>3. Accredimento delle Strutture sanitarie pubbliche e private</li> <li>4. Verifiche di terza parte di laboratori che effettuano attività analitiche in ambito ambientale o sanitario. Qualificazione dei laboratori pubblici e privati che effettuano attività di campionamento ed analisi sull'amianto</li> <li>5. Supporto tecnico-scientifico nell'ambito del PAN per l'uso sostenibile di prodotti fitosanitari, del protocollo Riso e del Comitato Nitrati, nonché nell'ambito della vigilanza su aziende risicole con produzione biologica</li> <li>6. Programma triennale analisi dei vini nell'ambito delle procedure di antisofisticazione, implementazione prove ed accreditamenti</li> <li>7. Utilizzo agronomico di effluenti zootecnici: programmazione annuale in sede provinciale</li> </ol>



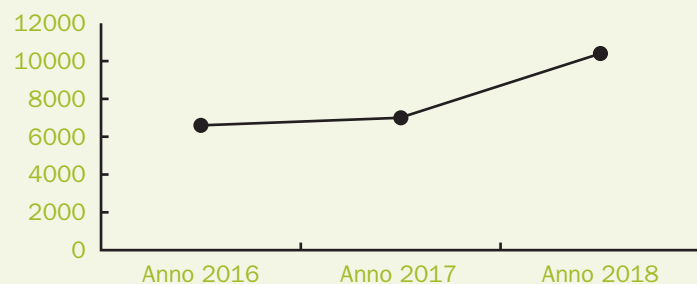
Quali sono i risultati  
dell'attività tecnica?

# L'ATTIVITÀ IN CAMPO

L'attività in campo è rilevata attraverso il numero dei sopralluoghi effettuati.

**10.374**

verbali  
di sopralluogo  
2018



## VERBALI DI SOPRALLUOGO 2018

MATRICE/ATTIVITÀ	N.
Rifiuti e amianto	2.790
Acqua	2.150
Emissioni in atmosfera	1.172
Agenti fisici	1.156
Reti regionali e monitoraggi	1.041
Impianti ed energia	882
Suolo e bonifiche	689
VIA-VAS-VIS-VI	187
Qualità dell'aria e modellistica	170
Ambiente e salute	118
Rischi naturali	16
Formazione/informazione	3
<b>Totale</b>	<b>10.374</b>

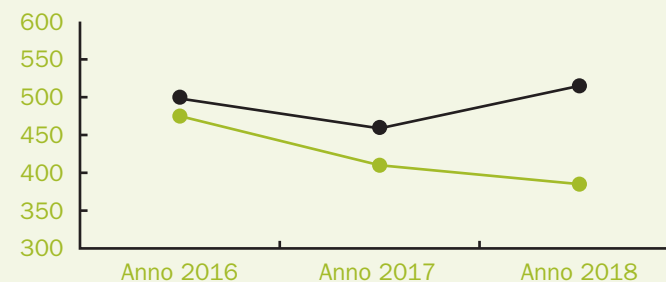
# LE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Le attività di controllo possono determinare comunicazioni all'Autorità giudiziaria (**notizie di reato**) e/o **sanzioni amministrative** che presentano un andamento in diminuzione per il numero di notizie di reato. Sono invece in aumento le sanzioni amministrative per effetto della legge 68/2015 che consente l'estinzione delle contravvenzioni tramite adempimento delle prescrizioni impartite dalla Polizia giudiziaria o dall'organo di vigilanza e il successivo pagamento di una somma di denaro in sede amministrativa. A fronte di tutta l'attività di controllo sono state registrate 386 notizie di reato e 517 sanzioni amministrative.

NOTIZIE DI REATO 2018	
MATRICE/ATTIVITÀ	N.
Rifiuti e amianto	162
Emissioni in atmosfera	90
Acqua	51
Impianti ed energia	43
Suolo e bonifiche	31
Agenti fisici	9
<b>Totale</b>	<b>386</b>



SANZIONI AMMINISTRATIVE 2018	
MATRICE/ATTIVITÀ	N.
Rifiuti e amianto	203
Acqua	131
Impianti ed energia	75
Emissioni in atmosfera	59
Agenti fisici	45
Suolo e bonifiche	4
<b>Totale</b>	<b>517</b>

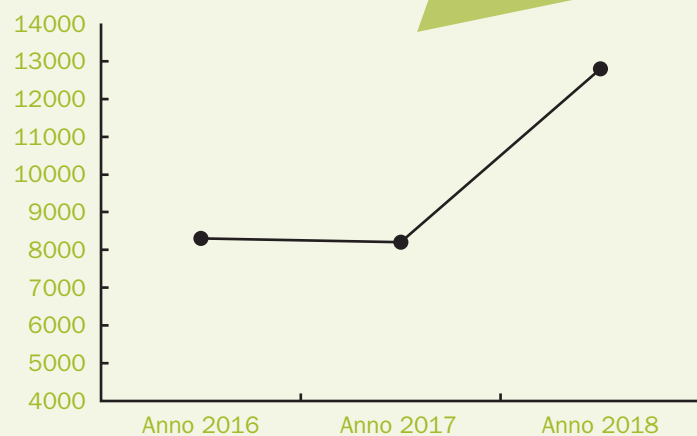


# LE VALUTAZIONI E LA REPORTISTICA

L'Agenzia produce anche **relazioni tecniche e pareri** che sono aumentati nel 2018.

**13.142**

relazioni tecniche  
e pareri  
2018



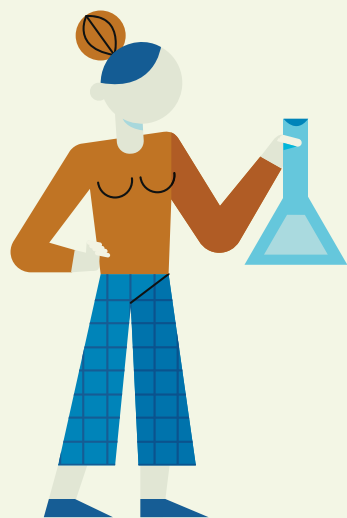
## RELAZIONI TECNICHE E PARERI 2018

MATRICE/ATTIVITÀ	N.
Agenti fisici	3.316
Acqua	2.134
Rifiuti e amianto	2.126
Impianti ed energia	1.564
VIA-VAS-VIS-VI	1.208
Emissioni in atmosfera	1.166
Suolo e bonifiche	1.025
Rischi naturali	464
Qualità dell'aria e modellistica	72
Reti regionali e monitoraggi	26
Formazione/informazione	25
Ambiente e salute	16
<b>Totale</b>	<b>13.142</b>



# L'ATTIVITÀ DI LABORATORIO

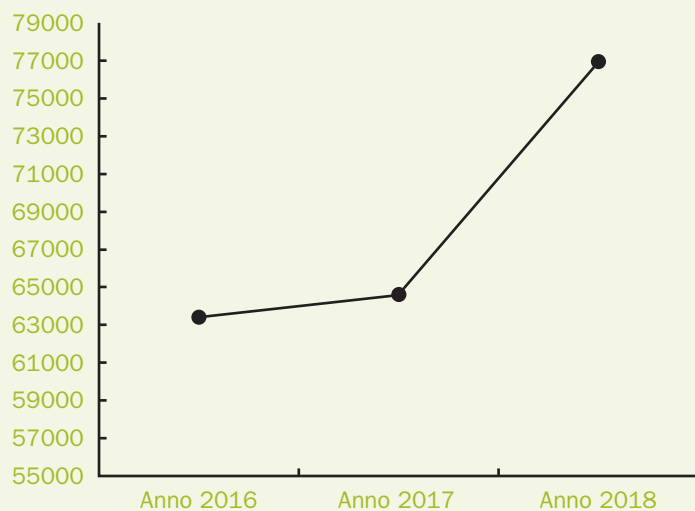
L'attività di laboratorio è rilevata sulla base del numero dei **campioni analizzati**, anche questi in aumento nell'ultimo anno. Ecco quelli del 2018 divisi per argomento e tipo di attività.



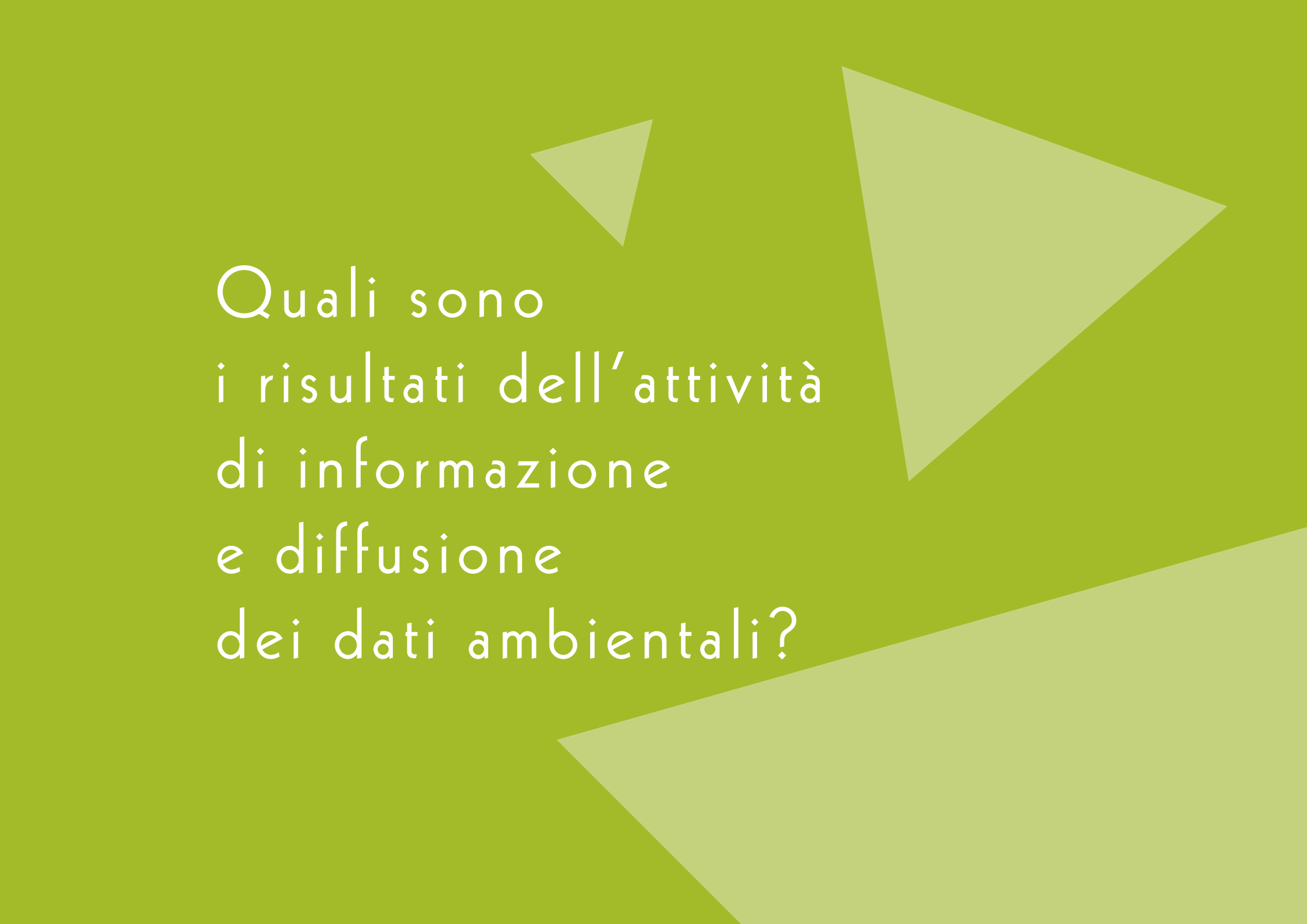
MATRICE/ATTIVITÀ	DETTAGLIO DELL'ATTIVITÀ ANALITICA	N.
Qualità dell'aria e modellistica (36.700)	materiale particolare depositato	36.551
	acqua piovana e condensazioni atmosferiche	149
Ambiente e salute (19.973)	acque destinate al consumo umano	11.932
	acque di piscina	2.236
	legionella	2.045
	acque minerali	1.154
	acque di dialisi	981
	alimenti	769
	campioni ambientali prelevati in ambiente confinato	333
	prodotti cosmetici e prodotti per tatuaggio	271
	materiali a contatto con alimenti	207
	prodotti fitosanitari	22
	alimenti per alimentazione particolare	12
	mangimi	10
	foraggi	1

# 77.046

numero di campioni  
analizzati  
2018

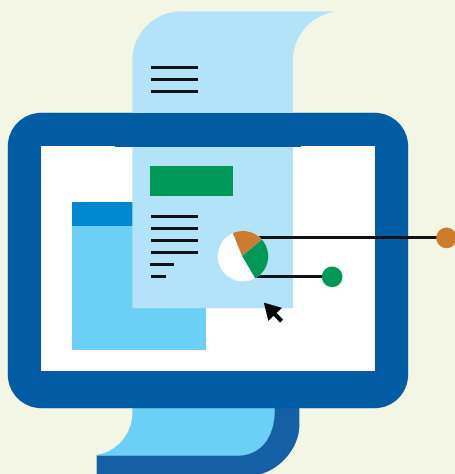


MATRICE/ATTIVITÀ	DETTAGLIO DELL'ATTIVITÀ ANALITICA	N.
Acqua (14.788)	acque superficiali	7.448
	acque sotterranee	4.628
	acque reflue	1.899
	acque di balneazione	808
	acque di processo	5
Rifiuti e amianto (1.780)	rifiuti e prodotti in lavorazione	896
	manufatti contenenti amianto e altri materiali fibrosi	884
Emissioni in atmosfera (1.653)	aeriformi fissati su supporto solido o liquido	1.407
	aeriformi liberi	246
Suolo e bonifiche (1.367)	suoli	1.271
	sedimenti	96
Agenti fisici (785)	radioattività	785
<b>Totale</b>		<b>77.046</b>



Quali sono  
i risultati dell'attività  
di informazione  
e diffusione  
dei dati ambientali?

**L'Agenzia dedica particolare attenzione alla produzione dei dati ambientali con la ricerca e la produzione di informazioni puntuali, l'utilizzo di nuove tecnologie (droni, telerilevamento, Copernicus), una nuova suddivisione del territorio che alle province e ai comuni affianca gli AIT (ambiti di integrazione territoriale), lo studio degli scenari e l'applicazione della modellistica.**



Arpa diffonde le informazioni e i dati ambientali attraverso:

- ▲ il sito internet [www.arpa.piemonte.it](http://www.arpa.piemonte.it),
- ▲ il Geoportale,
- ▲ il portale Rischi naturali,
- ▲ il portale Relazione annuale sullo Stato dell'Ambiente,
- ▲ il profilo Twitter,
- ▲ gli eventi,
- ▲ i video,
- ▲ i bot di Telegram,
- ▲ le app,
- ▲ la newsletter AmbientelInforma.

Gestisce anche il rapporto diretto con i cittadini tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) che si occupa anche di reclami e del monitoraggio della soddisfazione dell'utente/committente.

---

## IL SITO INTERNET

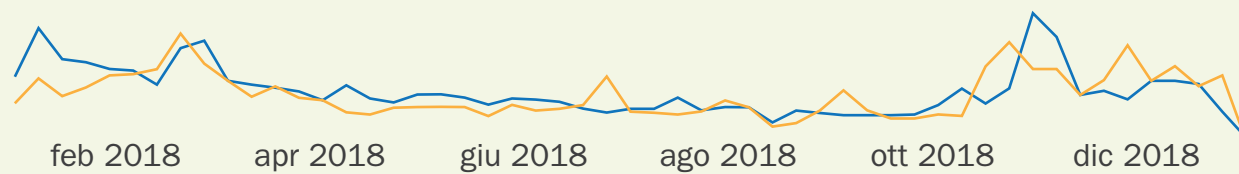
Un primo indicatore significativo utile ad analizzare le capacità dell'Agenzia nel coinvolgimento dei propri stakeholder è rappresentato dagli accessi al sito istituzionale.

**3.786.988**

visualizzazioni di pagina  
sito internet  
2018

1-gen-2018 - 31-dic-2018: ● Utenti 2018

1-gen-2017 - 31-dic-2017: ● Utenti 2017



## Le sezioni del sito dell'Agenzia più viste

SEZIONE DEL SITO	VISUALIZZAZIONI
Bollettini	965.337
Approfondimenti (temi ambientali, territorio, grandi opere, educazione ambientale, formazione, modulistica, progetti)	825.783
Home page	705.497
Notizie	197.297
Lavora con noi	106.730
Trasparenza	52.773
Arpa comunica	51.982
Dati ambientali	49.855
Reporting	49.294

I **bollettini**, 17 quelli pubblicati sul sito internet, con periodicità giornaliera, settimanale o stagionale, **sono sicuramente il prodotto di Arpa che riscuote il maggior successo in termini di visualizzazioni.**

I **bollettini** con il maggior numero di accessi nel 2018.

BOLLETTINO	VISUALIZZAZIONI
meteorologico (giornaliero)	294.184
allerta meteoidrologica (giornaliero)	140.353
valanghe (da novembre a maggio, da lunedì a venerdì a meno di nevicate eccezionali e allora anche sabato e domenica)	124.817
ondate di calore (dal 15 maggio al 15 settembre, dal lunedì al venerdì)	19.282
pollini allergenici (settimanale)	13.320
idrologico (tre bollettini: uno giornaliero, uno settimanale e uno mensile)	11.937
dati settimanali PM10	5.774
stime previsionali PM10 (da ottobre ad aprile dal lunedì al venerdì)	5.596
acque di balneazione (da maggio a settembre, si aggiorna a ogni analisi)	2.984
vigilanza meteorologica (giornaliero)	2.685

I dati relativi ai dispositivi con cui si accede al sito indicano un incremento degli accessi tramite dispositivi mobili, in particolare smartphone, a fronte di una riduzione degli accessi tramite computer (desktop).

DISPOSITIVO	2018	2017	%
Desktop	56,40%	60,81%	-4,41%
Smartphone	37,74%	32,74%	+5%
Tablet	5,86%	6,47%	-0,61%

Queste le notizie più lette prodotte da Arpa e pubblicate sul sito.

TITOLO NOTIZIA	VISUALIZZAZIONI
Temporalert: la app dedicata ai temporali	7.977
Dati meteo in tempo reale	3.303
Allerta arancione per frane e allagamenti	2.931
Allerta arancione per precipitazioni intense e venti forti	2.554
Linee guide scarichi acque superficiali	2.141
Allerta arancione per forti piogge e transito di piene	2.098
Continua il maltempo in Piemonte, allerta gialla	2.024
Precipitazioni intense sul Piemonte	2.018
Publicata sul Geoportale la carta geologica del Piemonte	1.938

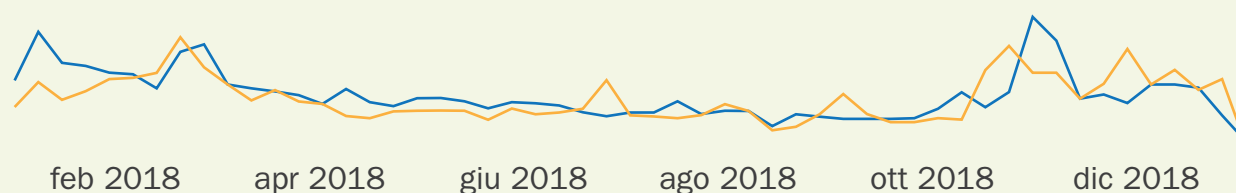
# IL GEOPORTALE

**Il Geoportale costituisce il punto di accesso ai dati del nostro territorio, sia per le pubbliche amministrazioni sia per i cittadini e le imprese.**

Attraverso questo strumento, l'Agenzia raccoglie, organizza, gestisce e diffonde i dati ambientali e territoriali (cartografie, modelli e servizi informatici). Il Geoportale consente l'immediata visualizzazione del dato analitico nel punto esatto di consultazione (la cosiddetta geolocalizzazione).

I dati per il 2018 indicano un incremento significativo degli accessi al Geoportale rispetto al 2017.

1-gen-2018 - 31-dic-2018: ● Utenti 2018  
1-gen-2017 - 31-dic-2017: ● Utenti 2017



Le basi dati realizzate o aggiornate recentemente sono:

- ▲ dati protocollo antismog;
- ▲ sistema informativo valanghe;
- ▲ acque di balneazione;
- ▲ consumo di suolo;
- ▲ previsioni meteorologiche;
- ▲ dati meteo in tempo reale;
- ▲ banca dati SIN  
(siti di interesse nazionale);
- ▲ siti contaminati, base dati ASCO  
(anagrafe regionale siti contaminati);
- ▲ piano paesaggistico.



**3.765.289**

visualizzazioni di pagina  
geoportale e servizi webgis  
2018

DISPOSITIVO	2018	2017	%
Desktop	59,33%	66,93%	-7,60%
Smartphone	34,19%	26,04%	+8,15%
Tablet	6,48%	7,03%	-0,55%

I maggiori accessi sono legati ai servizi del meteo in tempo reale che si conferma come quello maggiormente utilizzato e con picchi di accesso notevoli in corrispondenza dei periodi di allerta meteorologia, degli eventi alluvionali in modo particolare, come è ben visibile dal picco di accessi a novembre 2018, registrato anche per il sito internet.

I dati relativi ai dispositivi con cui si accede al Geoportale indicano un incremento degli accessi tramite dispositivi mobili, in particolare smartphone, così come per il sito internet di Arpa. Ciò conferma le scelte dell'Agenzia, avviate a partire dal 2017, come lo sviluppo di app e webapp, per garantire una sempre maggiore accessibilità dei contenuti da diversi dispositivi.

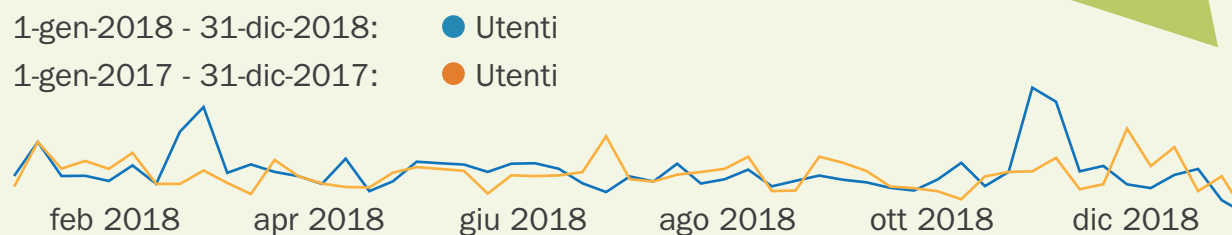
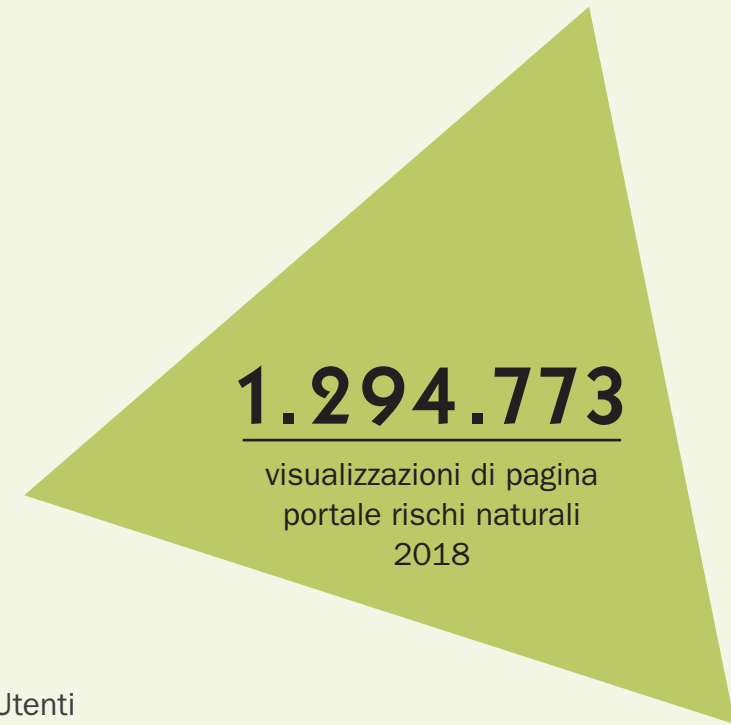
# IL PORTALE RISCHI NATURALI

**La sezione Rischi Naturali è stata creata per contenere tutti gli approfondimenti su meteo, clima, acqua, neve e aria.**

Contiene banche dati storiche e dati in tempo reale, mappe, approfondimenti e gli effetti sulla salute che determinate condizioni possono portare.

Quotidianamente sulla home page viene pubblicata **la previsione meteorologica con i livelli di allerta** per il giorno stesso e quello successivo.

Al contrario del sito istituzionale e del Geoportale, la visualizzazione della sezione Rischi naturali è ancora, per la maggior parte degli utenti, da **computer**, con un andamento sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente nel numero di visualizzazioni totali.



DISPOSITIVO	2018	2017	%
Desktop	85,05%	85,69%	-0,61%
Smartphone	12,75%	12,51%	+0,24%
Tablet	2,20%	1,80%	-0,40%

# IL PORTALE RELAZIONE SULLO STATO DELL'AMBIENTE (RSA)

**Racchiude in forma descrittiva tutte le informazioni sulle condizioni ambientali e la loro evoluzione nel tempo. È una sintesi delle conoscenze ambientali conseguite mediante il monitoraggio, il controllo, l'attività analitica e l'elaborazione dei dati.**

Arpa lo pubblica annualmente in collaborazione con Regione Piemonte, che lo integra con le politiche regionali.

La Relazione viene pubblicata esclusivamente in formato elettronico attraverso un sito dedicato raggiungibile dall'home page del sito istituzionale della nostra Agenzia, così come per il Geoportale e i Rischi naturali.

Per un totale di 8.432 utenti per il 2018 e di 8.521 per il 2017 i dati relativi ai dispositivi di accesso al portale indicano un uso prevalente del desktop che potrebbe denotare come il portale sia più utilizzato a livello professionale, quindi consultato in ufficio, ma anche che su dispositivi mobili l'accesso sia meno agevole.

Le visualizzazioni di pagina sono state nel 2018 59.079 rispetto alle 57.112 del 2017 con un +3,44%. La sessione maggiormente consultata è quella dedicata all'**aria**.



DISPOSITIVO	2018	2017	%
Desktop	80,79%	76,45%	+4,34%
Smartphone	15,76%	19,43%	-3,67%
Tablet	3,45%	4,11%	-0,66%



## IL PROFILO TWITTER

L'Agenzia è presente su **Twitter** con l'account **@ArpaPiemonte**.

Il tweet con maggiori visualizzazioni è del 21 agosto alle 23.40.

Sicuramente la presenza di un video ha influito positivamente sul numero di visualizzazioni a testimonianza di quanto i contenuti multimediali siano molto apprezzati e possano così contribuire alla diffusione di informazioni ambientali.

# 8.378

followers su Twitter  
al 31.12.2018

# GLI EVENTI



Nel 2018 su **31 eventi complessivi**, 12 sono stati quelli organizzati direttamente da Arpa. Tra questi alcuni sono stati di particolare interesse per la rilevanza del programma e dei relatori e per il positivo riscontro del pubblico. In ordine cronologico sono stati:

▲ **Educazione al lavoro ed educazione ambientale.**

**Arpa Piemonte per i giovani**

conferenza – 15 gennaio 2018 – Vercelli  
oltre 200 partecipanti

▲ **Lo stato dell’ambiente in Piemonte 2018**

conferenza – 21 giugno 2018 – Torino  
circa 160 partecipanti

▲ **Incendi in impianti di trattamento rifiuti. Legalità e pianificazione per la prevenzione**

seminario – 27 giugno 2018 – Torino  
circa 150 partecipanti

▲ **Autorizzazione Integrata Ambientale.**

**Programmazione strategica dei controlli ai sensi della Direttiva “IED” 2010/75/UE**

seminario – 19 ottobre 2018 – Torino  
circa 140 partecipanti

ANNO	ORGANIZZATO DA ARPA	PARTECIPAZIONE	TOTALE
2015	11	14	<b>25</b>
2016	10	6	<b>16</b>
2017	14	16	<b>30</b>
2018	12	19	<b>31</b>

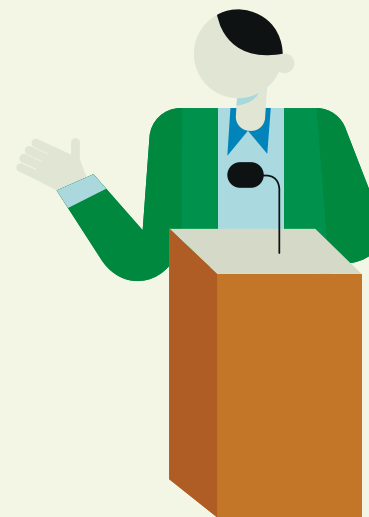
Tre sono state le tappe toccate dal **Tour delle buone pratiche Città amianto zero**, organizzato in collaborazione con Anci Piemonte, che, partito da Casale Monferrato il 28 aprile 2017, ha l'obiettivo di dare un supporto tecnico scientifico ai Comuni, rispondere il più possibile alle esigenze del territorio, trasferendo le esperienze collaudate, e omogeneizzare la gestione dell'amianto a livello nazionale. I comuni interessati sono stati: Arona (NO), Castelnuovo Belbo (AT) e Cavagnolo (TO).

Tra gli appuntamenti annuali sono stati inoltre organizzati:

- ▲ **Porte aperte ai cittadini**, tre appuntamenti il 30 maggio, il 6 e 13 giugno 2018 a Torino, Ivrea e Grugliasco (entrambi in provincia di Torino);
- ▲ due **geoescursioni** in occasione della Settimana del Pianeta Terra, a ottobre 2018;
- ▲ **Conferenza sulle acque di balneazione**, 15 ottobre 2018 a Candia;
- ▲ il **rendiconto nivometrico** nella stagione invernale 2017/2018 e le attività di ricerca nel rischio valanghe, 13 dicembre 2018 a Torino.

## LA NEWSLETTER AMBIENTEINFORMA

A maggio 2016 è uscito il primo numero di **AmbienteInforma**, notiziario bisettimanale del Sistema nazionale di protezione dell'ambiente (SNPA) in cui sono pubblicati notizie, report e pubblicazioni, video, eventi, articoli e infografiche che riguardano sia le attività del SNPA, sia l'attività di una singola Agenzia. **Arpa nel 2018 ha contribuito con 63 articoli**, ovvero più di uno a settimana.



## I VIDEO

Arpa ha aperto il proprio canale su YouTube nel 2011 e oggi conta circa 700 iscritti. I video pubblicati sono circa 570. L'incremento di nuovi video inseriti negli ultimi anni è stato di:

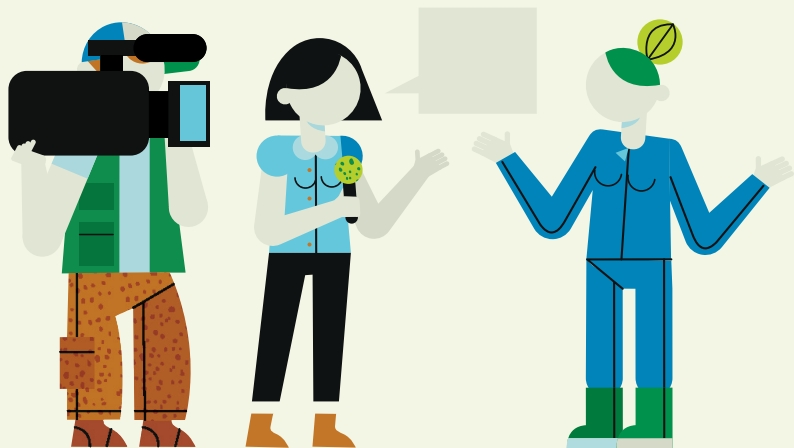
- ▲ 2016 - 69 nuovi video
- ▲ 2017 - 88 nuovi video
- ▲ 2018 - 84 nuovi video

**250.282**

visualizzazioni  
totali video

I video più visti da quando è aperto il canale sono:

- ▲ **TEMPORALI E FULMINI**  
24.499 visualizzazioni
- ▲ **LA GEOLOGIA DEL PIEMONTE**  
21.195 visualizzazioni
- ▲ **IL MONDO DI QUARZ**  
10.474 visualizzazioni



## I BOT DI TELEGRAM

Per quanto riguarda **Telegram**, nel 2018 Arpa ha realizzato due bot: uno relativo a fenomeni di allerta e uno sulle valanghe.

Il bot **allertameteoPIE** è stato scaricato da 986 utenti, mentre quello sulle valanghe **valanghePIE** è stato scaricato da 1246 utenti.



## LE APP

Tre le app attive nel 2018:



**LIVESTORM** è la app di Arpa Piemonte, fatta in collaborazione con Regione Liguria, Arpal e SMIAGE, che utilizzando le osservazioni radarmeteorologiche avverte con una notifica quando sta per arrivare un temporale forte. È possibile visualizzare le mappe radar in tempo reale, osservando le aree interessate dai fenomeni. LIVESTORM fornisce un aggiornamento ogni 5 minuti con una previsione di spostamento entro l'ora successiva. È un'app sia per sistemi operativi Android sia IOS.

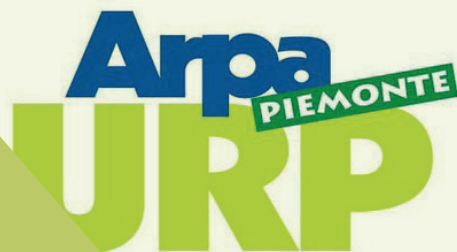


**OpeNoise** è una applicazione Android per rilevare il rumore attraverso smartphone e tablet, sviluppata da Arpa Piemonte in collaborazione con l'Istituto Superiore Mario Boella. L'applicazione consente la misurazione del livello sonoro e la sua composizione in frequenza.



**PieRiNa** - Piemonte Rischi Naturali - è l'app Android che, partendo dalla sezione del sito di Arpa Piemonte dedicata ai Rischi Naturali, permette la distribuzione di una selezione di contenuti meteo e idrogeologici.





**5.772**

contatti URP  
2018

## L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

I rapporti diretti con i cittadini, in particolare per le richieste di informazione e di accesso ai dati ambientali e ai documenti amministrativi, sono gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) dell'Agenzia attraverso:

- ▲ un form sul sito [www.arpa.piemonte.it/urp/informazioni](http://www.arpa.piemonte.it/urp/informazioni);
- ▲ il numero verde **800 518 800**;
- ▲ la posta elettronica [urp@arpa.piemonte.it](mailto:urp@arpa.piemonte.it);
- ▲ gli **sportelli** territoriali.

L'Urp raccoglie anche le segnalazioni e gli esposti.

I contatti Urp



ATTIVITÀ TECNICA  
E DI INFORMAZIONE  
E DIFFUSIONE  
DEI DATI AMBIENTALI  
2018

**3.786.988**

visualizzazioni di pagina  
sito internet

**77.046**

numero di  
campioni analizzati

**10.374**

verbali di  
sopralluogo

**8.378**

followers su  
Twitter

**13.142**

relazioni tecniche  
e pareri

**31**

eventi

**250.282**

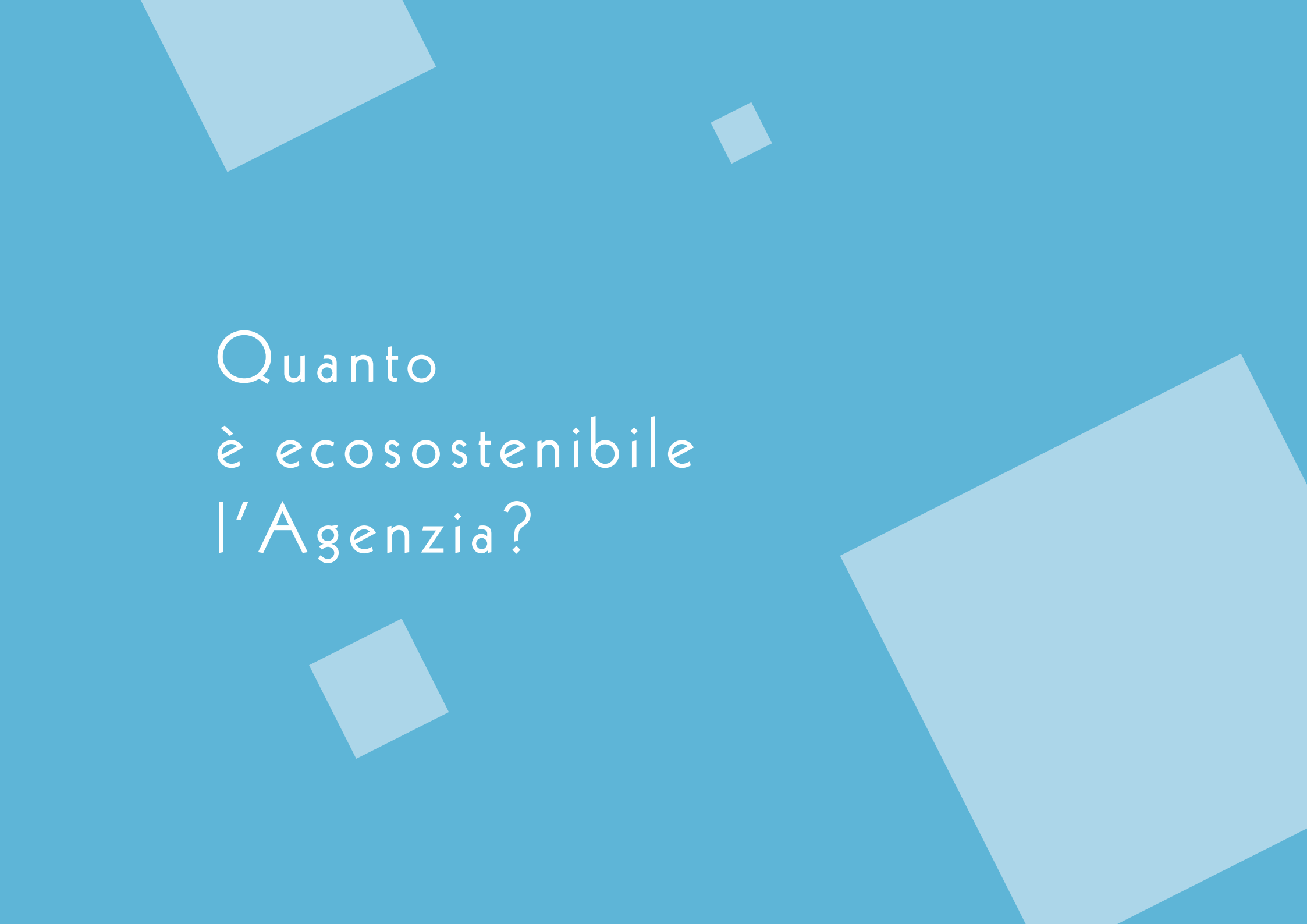
visualizzazioni  
totali video

**5.772**

contatti URP

# LA PERFORMANCE AMBIENTALE



The background is a solid teal color. There are several light blue geometric shapes scattered across the page: a large square in the top-left corner, a small square in the top-right, a medium square in the bottom-left, and a large square in the bottom-right.

Quanto  
è ecosostenibile  
l'Agenzia?

I settori di intervento prioritari sono stati:

■ **appalti verdi**

sostenibilità ambientale degli acquisti

■ **efficienza energetica**

contenimento dei consumi energetici e incremento dell'uso di fonti rinnovabili

■ **mobilità sostenibile**

promozione mobilità sostenibile e gestione integrata spostamenti casa-lavoro

■ **dematerializzazione**

digitalizzazione delle procedure



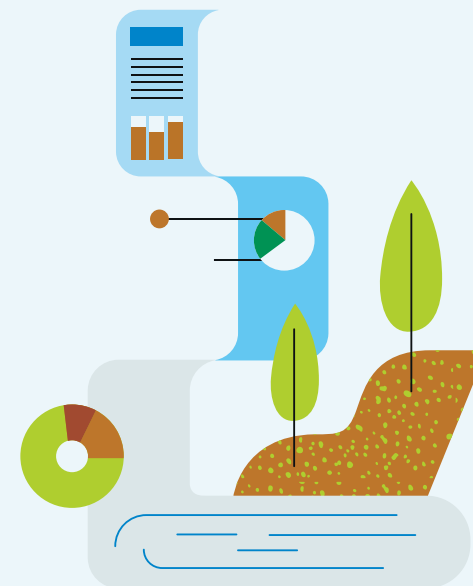
Nel 2011 l'Agenda avviava il progetto **Arpa più Sostenibile**, che mirava a introdurre procedure interne di miglioramento continuo per ridurre gli impatti ambientali e incrementare l'uso efficiente delle risorse. Con un'analisi ambientale abbiamo individuato aspetti critici e realizzato per la prima volta un confronto sui consumi di risorse (carta, acqua, rifiuti) e di energia (elettrica e termica). Sulla base dei risultati sono stati impostati due cicli di programmi triennali di miglioramento (2011-2013 e 2014-2016), monitorati attraverso indicatori chiave.

Il progetto ha previsto anche un percorso interno di aggiornamento e sensibilizzazione del personale e un'apposita sezione del sito intranet dedicata a diffondere i risultati e lo stato di avanzamento lavori.

Altri temi sotto osservazione sono stati il consumo idrico, la produzione rifiuti pericolosi e il consumo di reagenti.

## APPALTI VERDI

Con le modifiche legislative apportate al Codice Appalti, dal 2017 gli enti pubblici sono obbligati ad applicare i criteri ambientali in una serie di categorie di forniture, servizi e opere; se non si applicano i CAM (Criteri Ambientali Minimi) occorre giustificare il motivo.



97%

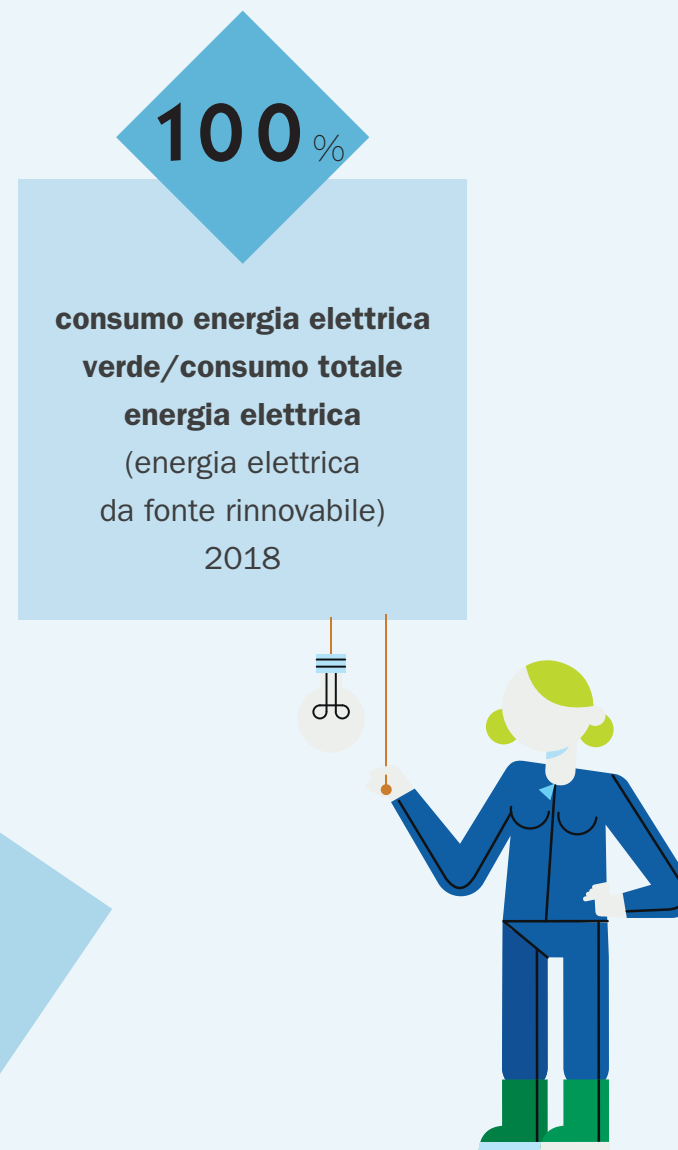
**appalti verdi/totale appalti**  
(per le categorie per cui  
esistono i CAM o criteri APE)  
2018

**Arpa Piemonte è fortemente impegnata sul tema degli appalti verdi sia a livello locale, sia nazionale e internazionale.** Dal 2003 fornisce assistenza tecnica alla Città Metropolitana di Torino nell'ambito del progetto APE (Acquisti Pubblici Ecologici) a cui hanno aderito oltre 40 enti pubblici (dai comuni alle università alle aziende pubbliche).

# EFFICIENZA ENERGETICA

Per quanto riguarda l'incremento dell'uso delle fonti rinnovabili, rispetto al consumo di energia elettrica, l'Agenzia ha raggiunto **l'obiettivo del 100% come da garanzia d'origine con cui il fornitore certifica la provenienza da fonti di energia rinnovabili del 100% dell'energia effettivamente fornita.**

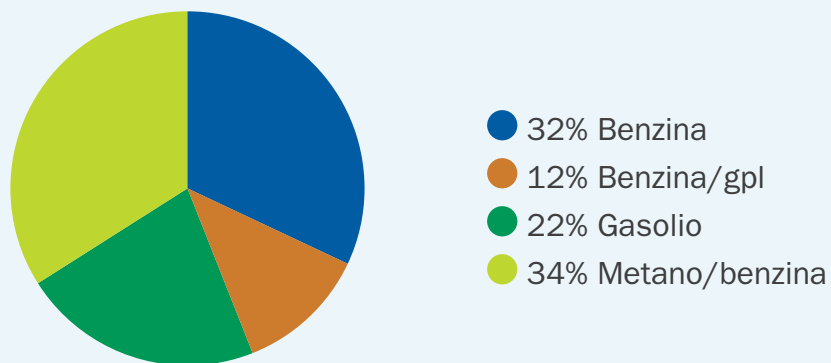
Sul fronte del contenimento dei consumi energetici è invece necessaria un'analisi accurata delle tipologie di consumo e del loro utilizzo nelle varie sedi di Arpa per poter individuare eventuali criticità e opportunità di miglioramento.



# MOBILITÀ SOSTENIBILE

**La mobilità sostenibile riguarda sia i mezzi che l’Agenzia usa per svolgere le proprie attività, sia gli spostamenti casa-lavoro dei propri dipendenti.**

Per lo svolgimento delle attività istituzionali di controllo e di protezione dell’ambiente, Arpa effettua sopralluoghi, ispezioni, prelievi e campionamenti sull’intero territorio regionale. Attività che richiedono la disponibilità e l’utilizzo di mezzi di trasporto idonei, distribuiti su numerose sedi vista l’organizzazione sul territorio delle attività. Iniziamo con un’analisi dei consumi di carburante dedicato ai mezzi utilizzati nelle diverse sedi dell’Agenzia per le attività istituzionali.



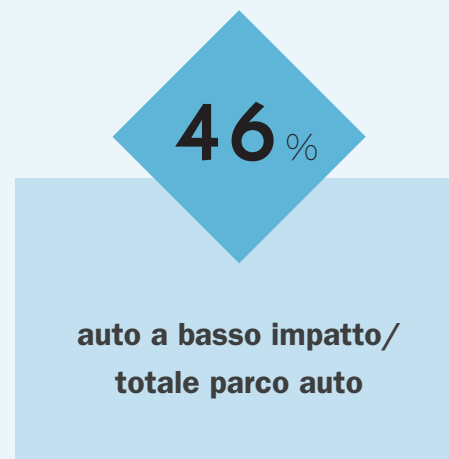
Negli ultimi anni la flotta veicolare dell’Agenzia ha sofferto una progressiva limitazione (spending review) nell’acquisizione di nuovi automezzi. Nel corso del 2017 e del 2018 è iniziato **un processo di rinnovamento per razionalizzare e modernizzare la flotta auto**, con l’obiettivo di contenere quelle alimentate a gasolio al limite massimo del 20% del totale. Nel 2018 sono stati dismessi 19 veicoli a gasolio (13 nel 2017).

Il processo di rinnovamento del parco auto di Arpa ha significative ricadute in termini di riduzioni delle emissioni. Si sono stimate le emissioni di particolato per km evitate con la rottamazione o alienazione dei veicoli negli ultimi tre anni che sono stati sostituiti dai nuovi mezzi acquisiti a noleggio o in proprietà. La riduzione delle emissioni di particolato è pari al 29%.



Il parco auto dell’Agenzia risulta costituito da 224 veicoli così suddivisi per alimentazione: 72 benzina, 103 benzina/gpl o metano e 49 gasolio.

Sul fronte degli spostamenti casa-lavoro, per renderli più sostenibili, è previsto un cofinanziamento dell’Agenzia agli abbonamenti bus e treno dei dipendenti, per un totale di € 20.000.

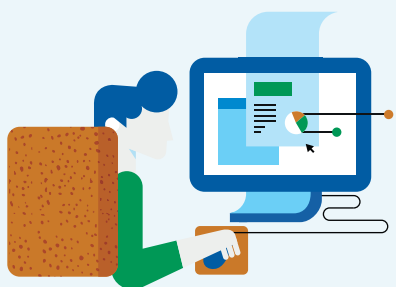


DESTINAZIONE D'USO	BENZINA	BENZINA/GPL	GASOLIO	METANO/BENZINA	TOTALE
Trasporto Cose	30	25	28	10	<b>93</b>
Trasporto Persone	40	1	19	62	<b>122</b>
Uso Speciale	2	-	2	5	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>77</b>	<b>224</b>

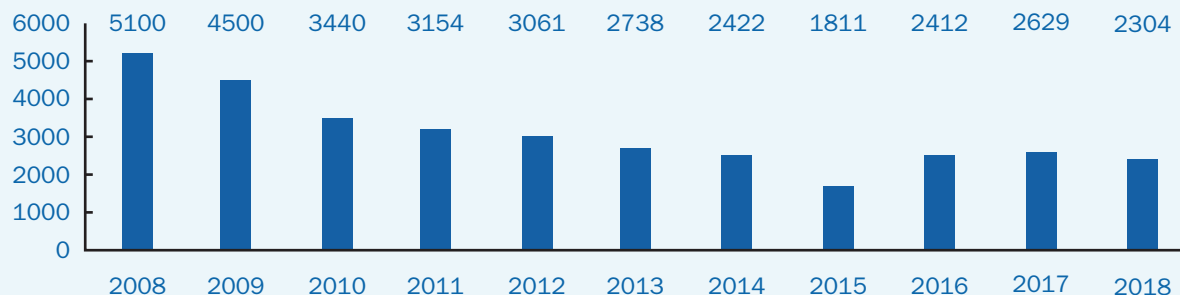
# DEMATERIALIZAZIONE

**La tendenza verso un consumo sempre più sostenibile e responsabile è confermato anche dai dati sulla riduzione della spesa pubblica per carta, cancelleria e stampati.**

In un'ottica di sostenibilità, attraverso il progetto **Scarta la carta**, abbiamo cercato nel tempo di ridurre al massimo gli stampati. Così dal 2014 anche il Rapporto sullo stato dell'ambiente viene pubblicato solamente in formato elettronico, così come la maggior parte delle pubblicazioni dell'Agenzia.



Nel 2016 si è concluso il secondo ciclo triennale del programma di miglioramento ambientale con i risultati sul consumo di carta (A4) dal 2008 al 2016 in fogli/dipendente riportati nel grafico seguente:



# ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

## M'illumino di meno

Nel 2018 Arpa Piemonte ha aderito a M'illumino di meno, la campagna nazionale lanciata da Caterpillar e Radio2, con un video di presentazione della buona pratica «Il Giretto Salvasprechi», ideata per le scuole nell'ambito delle attività di educazione ambientale. Una squadra Salvasprechi è impegnata nell'impresa di trovare ed eliminare le fonti di spreco energetico in ogni locale della scuola.

Arpa Piemonte si impegna ogni giorno a illuminarsi di meno attraverso l'utilizzo di energia elettrica proveniente al 100% da fonte rinnovabile; una scelta in linea con l'impegno di contribuire a ridurre le emissioni inquinanti e climalteranti.

## Mensa sostenibile

La mensa sostenibile di Arpa prevede questi accorgimenti per la sede centrale, a Torino:

- acqua di rubinetto microfiltrata (naturale, gasata, a temperatura ambiente e refrigerata);
- stoviglie riutilizzabili (vassoi, posate, piatti e bicchieri);
- raccolta differenziata da parte degli operatori della mensa;
- convenzione con il Banco Alimentare per donare i pasti avanzati;
- prenotazione on-line per ridurre gli sprechi alimentari;
- tovagliette coprivassoi al 100% di carta riciclata e tovaglioli certificati Ecolabel;
- attrezzature elettriche a basso consumo energetico;
- utilizzo di detersivi Ecolabel;
- riduzione dei rifiuti con l'eliminazione di confezioni monodose di salse e formaggio grattugiato;
- alimenti di stagione, biologici, da produzione integrata, filiera corta, DOP e IGP (40% di frutta, verdura, ortaggi, cereali, legumi, latticini, uova e olio evo derivanti da produzione biologica; il 10% di questi prodotti derivano da sistemi di produzione integrata e il 10% a filiera corta; il 20% di carne a filiera corta e il 10% da produzione biologica).

## Eventi sostenibili

Per l'organizzazione di un convegno Arpa presta attenzione a vari aspetti.

L'uso della carta è molto ridotto: le iscrizioni avvengono esclusivamente on-line o via posta elettronica, eventuali atti e la documentazione relativa all'incontro viene resa disponibile sul sito internet, anche gli attestati vengono inviati via mail.

Laddove possibile l'acqua per i relatori viene proposta in caraffe e bicchieri compostabili.

L'eventuale servizio di catering deve seguire regole stringenti: il fornitore deve fare uso di tovaglie, tovaglioli e stoviglie riutilizzabili o biodegradabili, proporre piatti di stagione e del territorio e mettere a disposizione contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

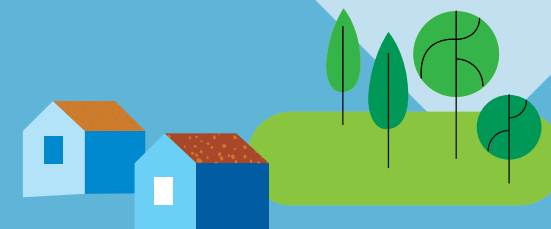
Difficilmente vengono distribuiti gadget, in caso contrario, l'Agenzia cerca con essi di veicolare un messaggio a favore della tutela dell'ambiente.

Nel 2018 sono state distribuite al pubblico matite contenenti semi di piante aromatiche che potevano essere piantati con la fine dell'uso della matita stessa.

## Le iniziative del CRAL Arpa Piemonte per una pausa caffè sostenibile

Il CRAL, il circolo ricreativo dell'Agenzia, ha contribuito negli ultimi anni a diffondere la cultura della sostenibilità con la gestione dei distributori automatici di bevande e snack delle sedi di Torino, Grugliasco e Ivrea, promuovendo alcune iniziative per ridurre gli impatti ambientali:

- funzione escludi bicchiere e sconto sulle consumazioni per chi utilizza la tazza personale;
- bicchierini e palettine in materiale biodegradabile invece di quelli in plastica nei distributori automatici;
- distribuzione tazzine in ceramica gratuite per tutti i Soci da utilizzare al posto dei bicchieri usa e getta
- offerta di prodotti del commercio equo;
- erogatori di acqua di rete refrigerata e depurata.
- vendita borracce in alluminio per i Soci ad un prezzo simbolico.



# I NUMERI DELLA PERFORMANCE AMBIENTALE 2018

**100%**

consumo energia  
elettrica verde/consumo totale  
energia elettrica

**97%**

appalti verdi/  
totale appalti

**46%**

auto a basso  
impatto/totale  
parco auto

**127**

numero abbonamenti  
cofinanziati

**2.304**


fogli carta/dipendente

# LA PERFORMANCE ECONOMICA





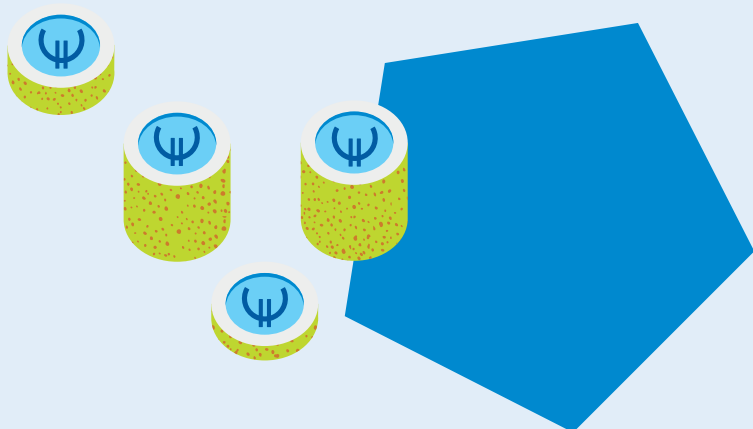
Quali sono  
le nostre risorse  
e come le spendiamo?



**La programmazione dell'attività istituzionale di Arpa Piemonte è basata sul Catalogo dei Servizi nel quale sono elencate tutte le attività svolte.**

I risultati di questa attività vengono rendicontati al Comitato Regionale di Indirizzo mediante il processo di reporting dell'Agenzia con cui si dà conto dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi che lo stesso CRI aveva individuato.

La programmazione delle attività avviene con la predisposizione del bilancio di previsione e sul presupposto delle risorse previste che sono state conseguentemente assegnate e utilizzate nell'ambito delle missioni e dei programmi di spesa previsti dalla normativa contabile e coerenti con le attività da svolgere e da finanziare.



MISSIONI/PROGRAMMI	IMPEGNI
<b>Funzionamento e gestione dell'Ente, compresa l'attività di raccolta, elaborazione e fornitura dati</b>	<b>€ 25.512.272,04</b>
<b>Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente (suddivisa nei seguenti programmi)</b>	<b>€ 39.224.283,96</b>
◆ Difesa del suolo	€ 6.615.983,50
◆ Tutela, valorizzazione e recupero ambientale	€ 7.670.097,45
◆ Rifiuti	€ 4.328.472,33
◆ Servizio idrico integrato	€ 4.098.906,49
◆ Tutela e valorizzazione risorse idriche	€ 3.851.091,93
◆ Qualità dell'aria e riduzione dell'inquinamento	€ 12.659.732,26
<b>Soccorso civile - Sistema di protezione civile</b>	<b>€ 895.231,86</b>
<b>Tutela della salute - Ulteriori spese in materia sanitaria</b>	<b>€ 2.822.856,76</b>

L'Agenzia ha raggiunto nel 2018 i risultati attesi, mantenendo gli standard di servizio tecnico e in continuità con le scelte gestionali operate negli ultimi anni, che hanno prodotto una progressiva contrazione delle principali voci di costo dell'Agenzia come dettagliato di seguito con l'analisi delle entrate e delle uscite relative al 2018.



# ENTRATE



Le entrate di Arpa Piemonte provengono per l'**87% dalla Regione Piemonte** (Fondo Sanitario Regionale e Assessorato all'Ambiente) e per il restante **13% da finanziamenti** finalizzati a fronte di prestazioni rese ad altri pubblici, da incassi per attività nell'ambito di procedimenti amministrativi con oneri posti per legge a carico di privati (ad esempio AIA, bonifiche e pareri su impianti di telefonia) e da attività a pagamento a favore di soggetti pubblici e privati (in primis, verifiche impiantistiche).



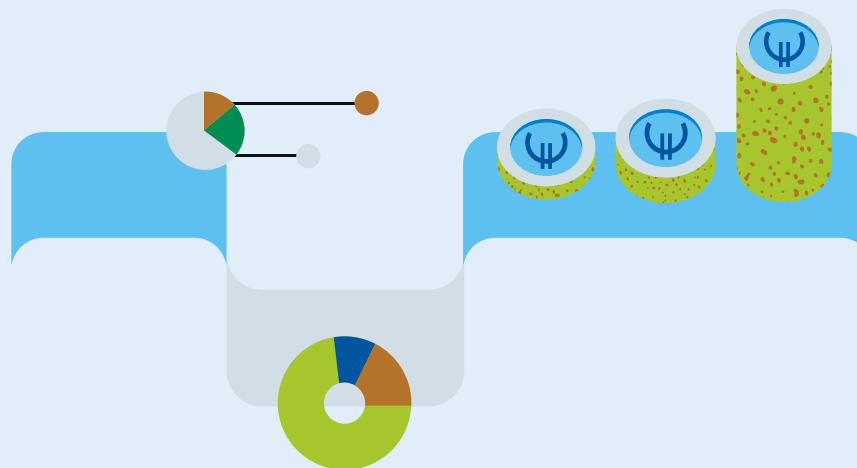
Il **trasferimento regionale** si è mantenuto invariato rispetto all'anno 2017, ma è significativamente inferiore rispetto agli anni precedenti.

In astratto, corrisponde ad una media di **14,35 euro** a carico di ciascuno dei 4.356.406 residenti in Piemonte ovvero a una media di 31,13 euro a carico di ciascuna delle 2.008.027 famiglie piemontesi.

Anche l'andamento dei ricavi relativi alle **attività a pagamento** ha visto un sostanziale mantenimento dei proventi derivanti dalle attività a tariffa e di quelli derivanti dall'attività sanzionatoria svolta ai sensi della Legge 68/2015, come costanti sono i ricavi da attività aggiuntiva richiesta, pur in un quadro di contrazione di risorse assegnate dagli enti pubblici, committenti di Arpa Piemonte per il finanziamento di attività e progetti specifici.

Nel 2018 l'Agenzia è stata poi complessivamente attiva in **22 progetti**, alcuni dei quali di ricerca (ad esempio Horizon 2020), di cooperazione territoriale (ad esempio Spazio Alpino, Alcotra Italia-Francia, Italia-Svizzera 2014-2020), di attuazione di politiche ambientali (ad esempio LIFE 2014-2020 e Fondazione CRC) e sanitarie (ad esempio CCM), di implementazione di infrastrutture digitali di servizi (ad esempio Connecting Europe Facility - CEF - in Telecom).

I valori delle entrate di Arpa Piemonte possono quindi essere raffigurati seguendo la classificazione e la distinzione prevista dalla contabilità pubblica. Ecco l'andamento negli ultimi anni.



	2011	2014	2015	2016	2017	2018
Trasferimento regionale per il funzionamento	€ 69.500.000	€ 65.500.000	€ 62.500.000	€ 62.500.000	€ 62.500.000	<b>€ 62.500.000</b>
Altri trasferimenti pubblici per progetti	€ 5.144.926	€ 2.650.659	€ 2.326.066	€ 2.733.902	€ 1.770.114	<b>€ 1.822.021</b>
Prestazioni di servizi ambientali	€ 4.568.192	€ 4.088,780	€ 4.910.752	€ 6.216.349	€ 7.414.029	<b>€ 7.387.544</b>
Trasferimenti per investimenti	€ 32.322	€ 3.933	€ 204.251	€ 206.721	€ 542.850	<b>€ 363.167</b>

# SPESE

Le spese dell’Agenzia si distinguono in spese di funzionamento (le cosiddette spese correnti) e in spese per investimenti (le cosiddette spese in conto capitale).

## Spese di funzionamento

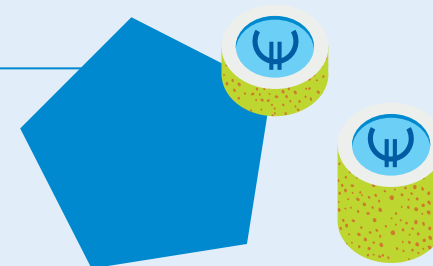
Le spese annuali di Arpa Piemonte sono rappresentate in misura prevalente (oltre due terzi) dagli **stipendi del personale** in servizio del quale nel 2018 si è registrato un calo: da 1.003 persone del 31.12.2017 a 973 del 31.12.2018 (erano 1.090 nel 2011).

La riduzione dei costi del **personale** dell’Agenzia ha contribuito nel corso degli ultimi anni in modo determinante al conseguimento del pareggio di bilancio e alla salvaguardia dell’equilibrio economico-finanziario, a fronte della riduzione dell’entità dei trasferimenti regionali. Anche nel 2018, le politiche del personale dell’Agenzia sono state infatti per necessità improntate al contenimento dei costi, anche in coerenza con i limiti di spesa imposti dalle disposizioni di legge.

Nello specifico, la spesa per personale dell’anno 2018 è il 6,6% in meno rispetto al 2011 e il 4,7% in più rispetto al 2017 in ragione dell’intervenuto adeguamento del CCNL.

La rimanente parte della spesa è costituita, oltre che dagli oneri finanziari e fiscali, dalla spesa sostenuta per **l’acquisto di beni e servizi** necessari per lo svolgimento dell’attività istituzionale.

Questa spesa è sostanzialmente in linea con quella registrata nell’anno precedente, confermando quindi gli effetti permanenti dei processi di revisione della spesa, ai quali sono da aggiungersi quelli ottenuti dalla razionalizzazione dei processi di acquisto e di centralizzazione delle gare.



Nello specifico, la spesa per beni e servizi del biennio 2017-2018 è il 27,4% in meno rispetto al 2011 e il 3,6% in più rispetto al 2016.

Le azioni di riduzione dei costi degli anni non hanno condizionato negativamente l'attività di Arpa Piemonte. Tuttavia, un'ulteriore riduzione potrebbe anche condurre a una revisione del programma di attività e a un ridimensionamento dell'efficacia delle azioni.

I valori delle spese correnti necessarie al funzionamento dell'Agenzia possono quindi essere raffigurate seguendo la classificazione e la distinzione prevista dalla contabilità pubblica come nella tabella.



	2011	2014	2015	2016	2017	2018
SPESA CORRENTE	€ 75.766.962	€ 72.038.867	€ 65.479.858	€ 65.663.848	€ 63.249.248	<b>€ 65.566.324</b>
di cui le maggiori voci sono:						
Personale dipendente	€ 52.982.971	€ 50.753.607	€ 47.455.507	€ 49.484.968	€ 47.221.575	<b>€ 49.457.391</b>
Acquisto beni e servizi	€ 21.033.394	€ 18.710.442	€ 16.797.393	€ 14.736.824	€ 15.267.722	<b>€ 15.265.206</b>

## Spese per investimenti

Quanto alle spese in conto capitale, nel 2018 Arpa ha realizzato investimenti per attrezzature, materiale informatico e immobili esistenti per circa 2,9 milioni di euro, oltre il doppio rispetto all'anno 2017 dove erano stati pari a circa 1,4 milioni di euro (in entrambi gli anni quasi integralmente coperti da avanzo di amministrazione e di cui diremo di seguito).

Pur se superiori a quanto avvenuto nel recente passato, gli investimenti realizzati rimangono comunque al di sotto del livello di acquisti necessari a mantenere pienamente aggiornato il parco strumentale dell'Agenzia per lo svolgimento della propria mission istituzionale.

In una congiuntura poco favorevole, quale quella che si protrae da quasi un decennio, gli

investimenti sono stati pressoché interamente finanziati dagli avanzi di gestione, circostanza che rende essenziale per Arpa Piemonte mantenere la possibilità di generarne dalla gestione corrente al fine di poterli destinare all'aggiornamento del proprio patrimonio tecnologico e immobiliare.

Se così non fosse, infatti, potrà prodursi una prevedibile difficoltà, nel medio periodo, nella disponibilità di risorse per l'aggiornamento tecnologico e informatico, fondamentali a garantire il presidio dei principali processi di controllo, di analisi e di monitoraggio ambientale.

L'aumento degli investimenti registrato nel 2018 è anche indice di una riacquistata capacità dell'Agenzia di programmare in ottica pluriennale la propria attività di spesa.

**2.911.230€**

spesa per investimenti  
2018

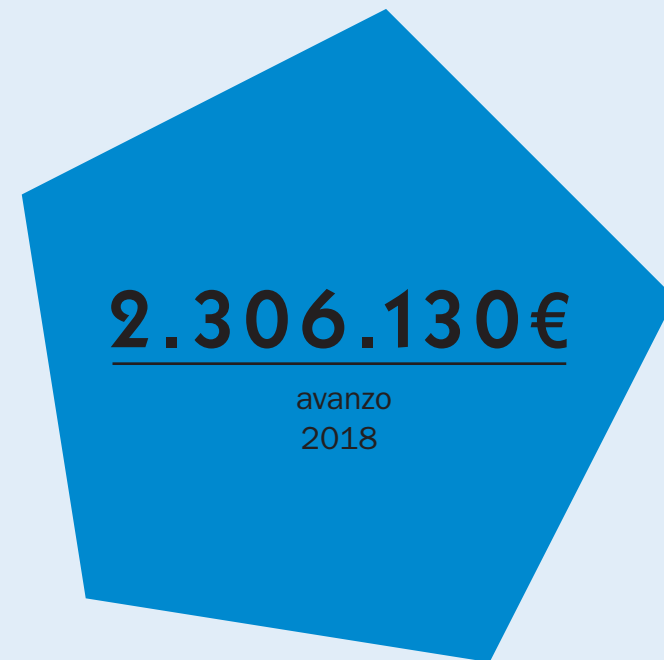
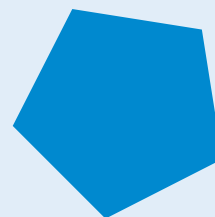
I valori delle spese di investimento sostenute dall'Agenzia.

	2011	2014	2015	2016	2017	2018
SPESA PER INVESTIMENTI	2.375.917	€ 1.383.655	€ 851.864	€ 1.673.147	€ 1.460.207	<b>€ 2.911.230</b>

Come abbiamo visto prima, senza la possibilità per gli enti pubblici di riferimento di supportare gli investimenti dell’Agenzia, il valore dei beni pluriennali acquisibili nell’anno dipende dalla capacità dell’ente di aver generato avanzi nelle gestioni degli anni precedenti, in modo da poter svolgere in condizioni di stabilità la propria missione istituzionale.

L’avanzo libero deriva da risparmi sui costi di gestione corrente, non disponendo l’Agenzia da anni di risorse da destinare agli investimenti e avendo conseguentemente finanziato gli acquisti in conto capitale con l’avanzo di amministrazione degli esercizi precedenti.

**Il 2018 si è chiuso con un avanzo libero di euro 2.306.213**, in calo rispetto all’entità 2017 dove è stato pari ad euro 2.925.830 a fronte degli investimenti operati nel corso dell’esercizio concluso.

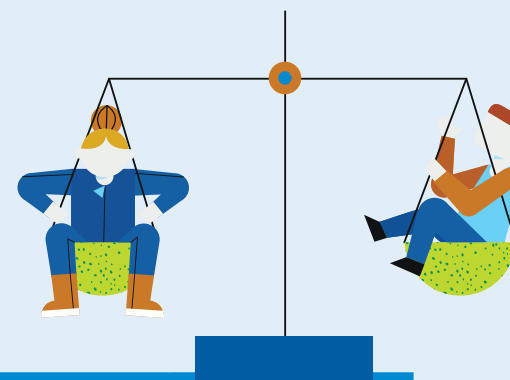


Andamento di avanzo di amministrazione e investimenti dell’esercizio successivo.

ANNO	AVANZO	INVESTIMENTI FINANZIATI
2014	€ 1.866.918	€ 1.383.655
2015	€ 1.217.336	€ 851.864
2016	€ 3.475.345	€ 1.673.147
2017	€ 2.925.830	€ 1.460.207
2018	€ 2.306.213	€ 2.911.930

L'equilibrio finanziario dell'Agenzia e il consolidamento dei risultati di bilancio sono offerti anche dalla **progressiva riduzione e dalla messa in sicurezza dei crediti** che è stata raggiunta con la costituzione di un fondo di garanzia congruamente dimensionato a compensare incertezze, difficoltà o ritardi di incasso nei confronti dei debitori, privati e pubblici.

La tabella seguente illustra i crediti di vecchia data dell'Agenzia, e cioè sorti nell'anno 2016 e precedenti, che risultano di modesta entità e comunque integralmente garantiti dalle riserve di bilancio dedicate.



ANNO DI ORIGINE DEL CREDITO	CREDITI	di cui trasferimenti regionali ordinari e straordinari	di cui altri crediti
2008-2013	€ 229.685	€ 21.750	€ 207.935
2014-2015	€ 117.094	€ 95.606	€ 21.488
2016	€ 145.431	€ 0	€ 145.431

L'equilibrio della gestione ha riguardato anche la situazione di cassa e nel 2018, grazie a un'attenta pianificazione e gestione delle liquidità e a un regolare andamento dei trasferimenti regionali di cassa, è stato raggiunto l'obiettivo di garantire sostanzialmente **il pagamento dei fornitori nei tempi contrattuali**.

L'importo dei pagamenti relativi a transazioni commerciali effettuati nel 2018 dopo la scadenza dei termini previsti risulta essere stato infatti pari all'1,83% del totale, sostanzialmente stabile rispetto all'anno 2017 (1,97%) ma in notevole miglioramento rispetto all'anno 2016 (40,41%) e all'anno 2015 (66,98%).

Il risultato si è mantenuto costante per tutto il periodo finanziario.



Tempi medi di pagamento, espressi in giorni in meno rispetto alla scadenza del termine di legge o di contratto:



Tutto questo è stato reso possibile anche da una situazione di cassa positiva durante tutto l'esercizio. La conseguenza della migliorata situazione di cassa è stato l'azzeramento al ricorso all'anticipazione di tesoreria, mentre la puntualità nei pagamenti verso i fornitori ha consolidato, insieme agli indicatori finanziari cui sopra si è fatto cenno, la **fiducia** dei medesimi, andando anche a beneficio della **qualità delle prestazioni** contrattuali ricevute e del **miglioramento dei prezzi** applicati.



# I NUMERI DELLA PERFORMANCE ECONOMICA 2018

**14,35€**

costo medio annuale  
per residente

**65.566.324€**

spesa corrente

**2.306.130€**

avanzo

**-10 giorni**

pagamento fornitori  
prima della scadenza

**2.911.230€**

spesa per investimenti

# 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

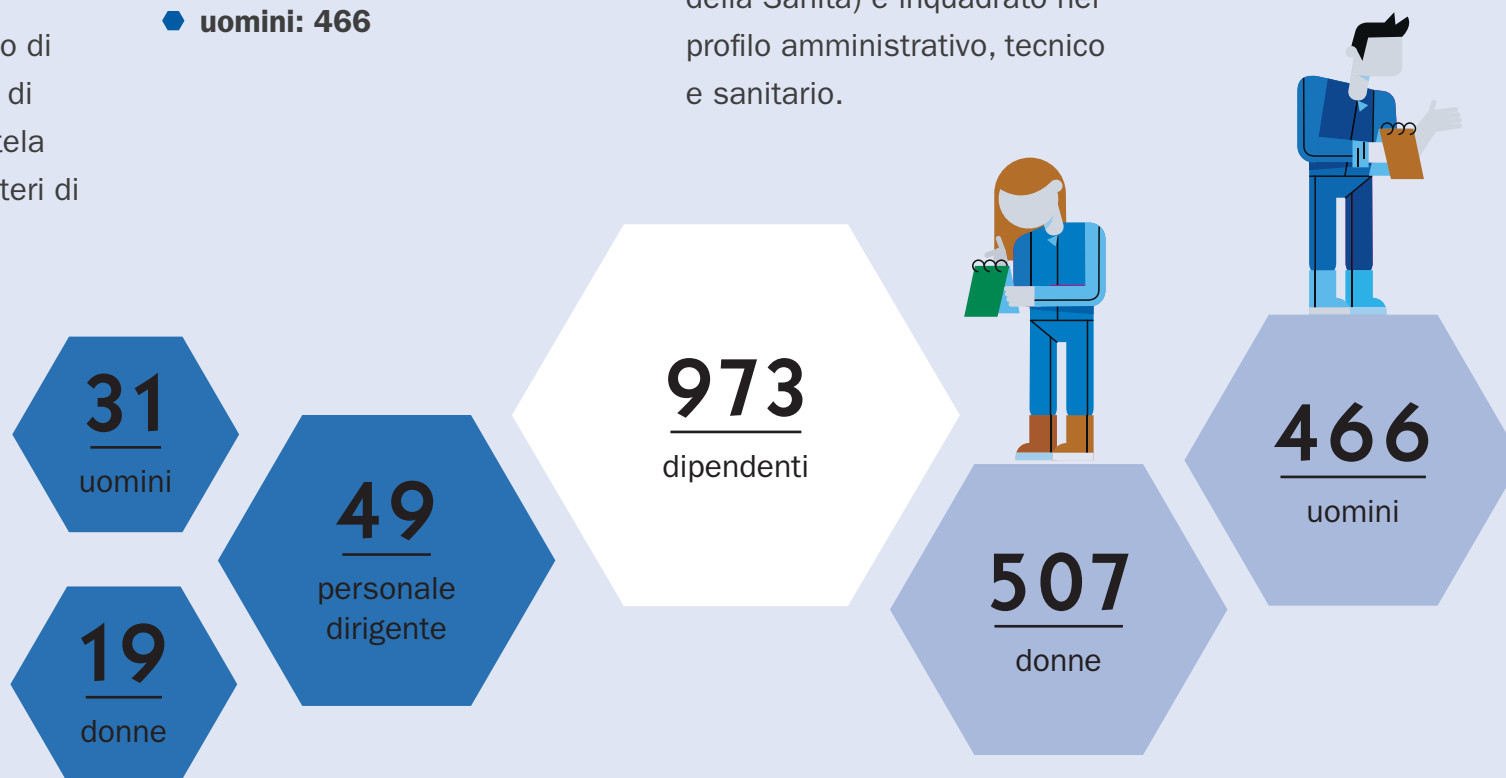
La riduzione della spesa pubblica ha posto l'agenzia di fronte alla necessità di mettere mano alla propria organizzazione. Questo è stato fatto tenendo presente i compiti istituzionali che la legge imputa ad Arpa e la propria missione, cercando di mantenere adeguati livelli di attività per garantire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



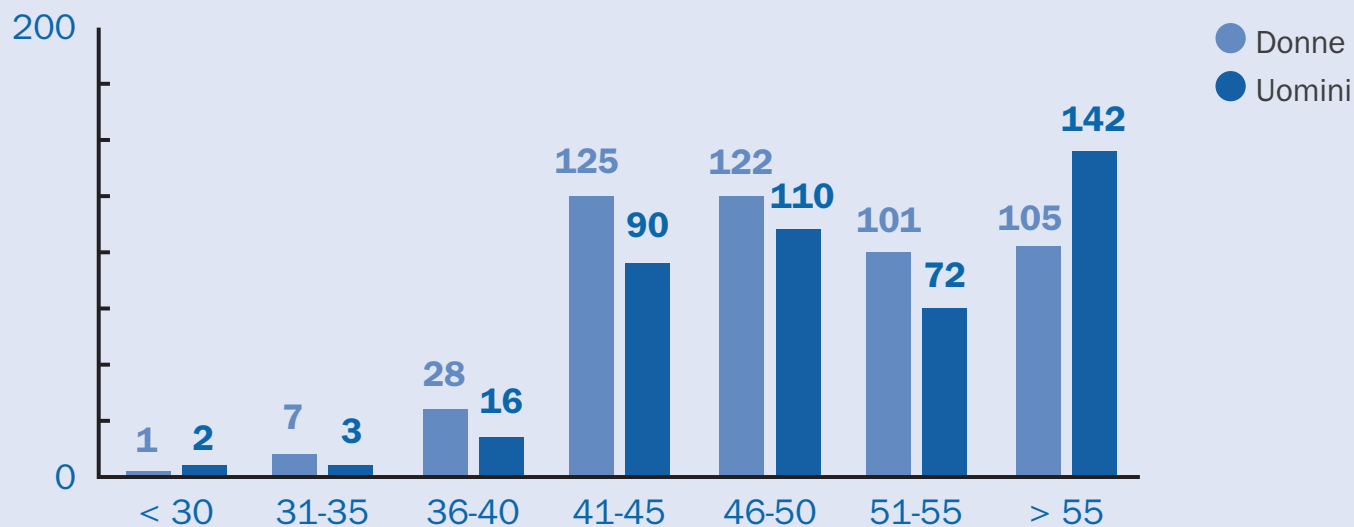
Per svolgere le attività istituzionali dell’Agenzia, oltre al lavoro degli ispettori, degli esperti dei diversi tematismi e dei laboratoristi, è necessario il contributo di personale amministrativo che garantisca il funzionamento burocratico di Arpa e di personale specialistico per il supporto tecnico-logistico.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

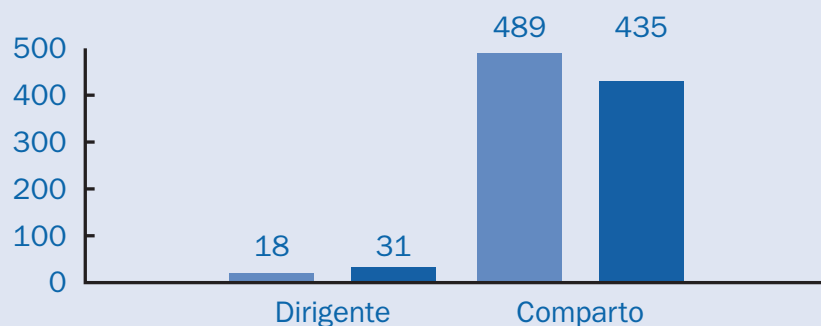
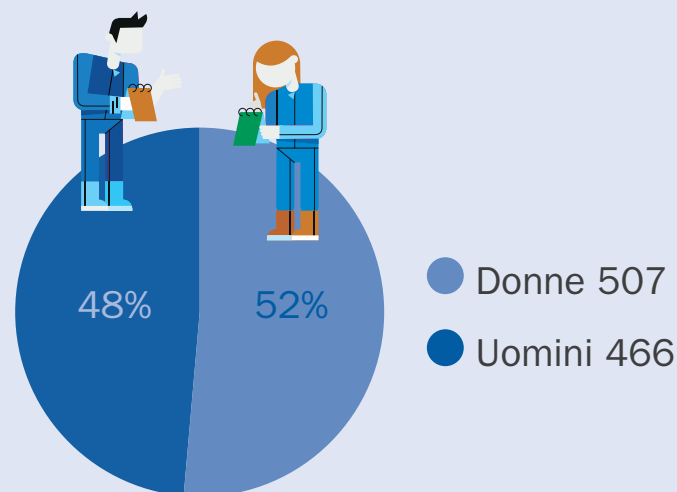
Per quanto riguarda il comparto, il personale è invece distribuito in modo pressoché uniforme nelle fasce di età tra i 41 e i 45 anni, tra i 46 e i 50, tra i 51 e i 55 e oltre i 55 anni.





## 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%.

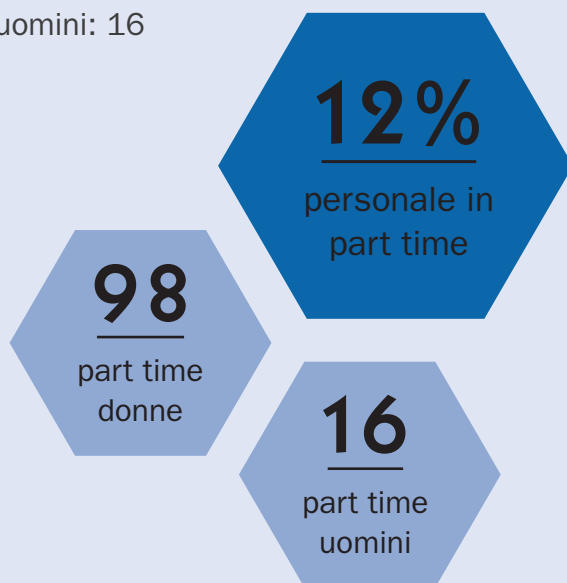
## Le politiche per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

### 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
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>13</b>



## 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.



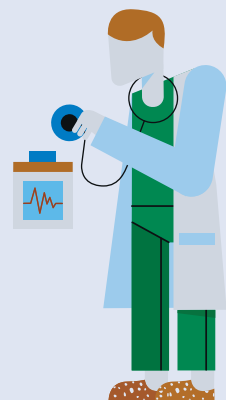
## LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA

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.

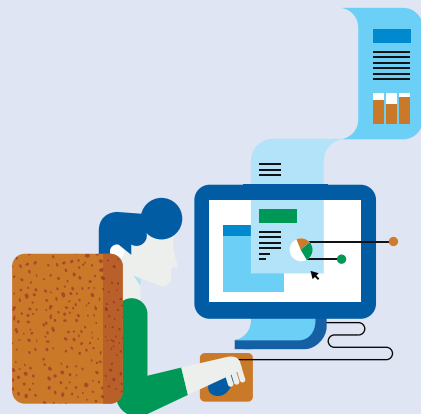
Sono stati inoltre attribuiti € 2.500,00 per l’iscrizione all’albo dei Provider di formazione accreditati ECM (educazione continua in medicina) e il pagamento dei docenti interni per la formazione esterna pari a € 944.

**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
<b>TOTALE</b>	<b>5772</b>

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:

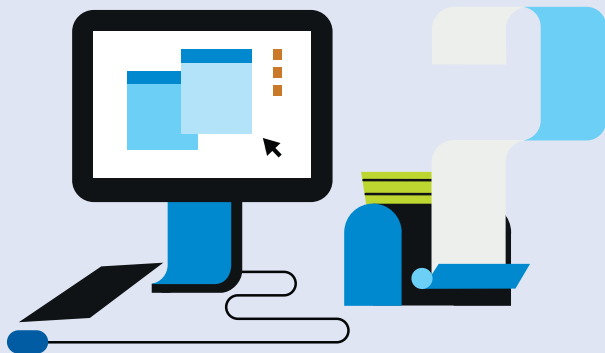
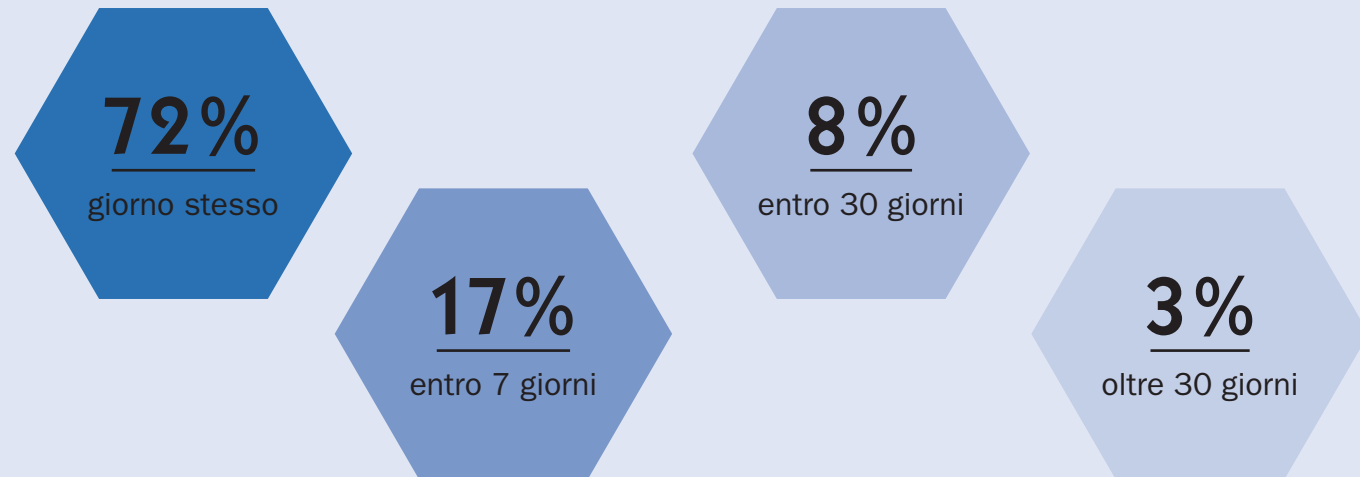


Per quanto riguarda le segnalazioni e gli esposti, le tematiche sulle quali i cittadini segnalano maggiormente dei problemi sono:

- 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
<b>2018</b>	<b>67</b>

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.



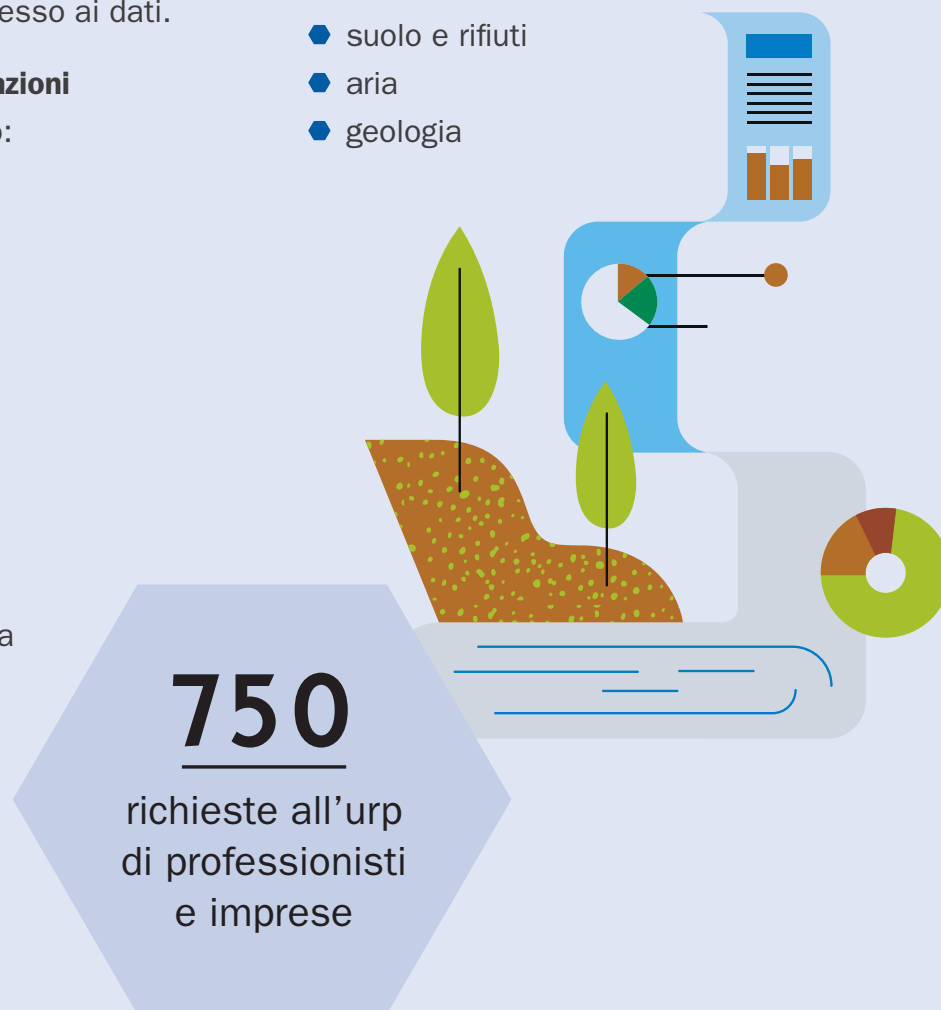
Nel 2018, sul totale delle richieste di informazioni o di dati, 750 sono state avanzate da professionisti e imprese. Nel dettaglio, l'Agenzia ha ricevuto 418 richieste di informazioni e 332 richieste di accesso ai dati.

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).

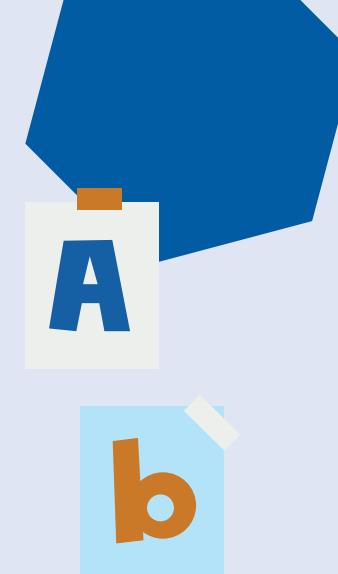
# LA SCUOLA

## 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
<b>5</b>	<b>67,9</b>	<b>64,3</b>	<b>53,6</b>	<b>71,4</b>	<b>64,3</b>	<b>50,0</b>

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.

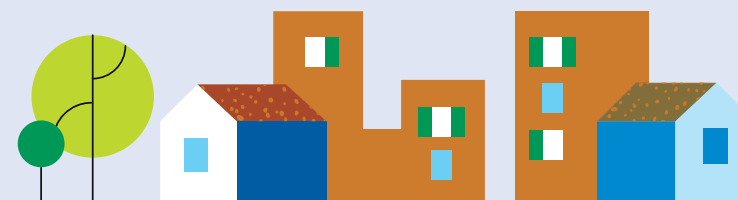
Le iniziative sono descritte nel **Catalogo dell'offerta educativa (COE)**.  
 Queste le richieste evase da ottobre 2017 a giugno 2018.

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
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>37</b>

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
<b>5</b>	<b>90,0</b>	<b>70,0</b>	<b>90,0</b>	<b>100,0</b>	<b>90,0</b>	<b>90,0</b>

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

Fra i vari progetti dell'Agencia 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.

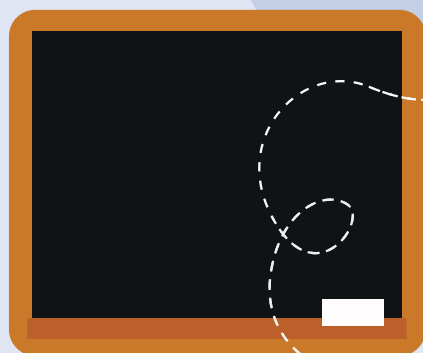


ALESSANDRIA	1	2	3	4	5	TOT.
Utilità e interesse dell'incontro	0	2	10	37	217	266
Incremento delle conoscenze e degli strumenti	2	1	15	49	199	266
Chiarezza e capacità divulgativa	0	0	1	13	252	266
Interattività negli incontri e capacità di coinvolgimento	0	0	3	9	254	266
ASTI	1	2	3	4	5	TOT.
Utilità e interesse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

<b>ANNO</b>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>NUMERO RECLAMI</b>	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

# I NUMERI DEL BILANCIO SOCIALE 2018

## performance ambientale

**100%**

Consumo energia elettrica verde

**97%**

appalti verdi

**46%**

auto a basso impatto



## performance economica

**14,35€**

costo medio annuale per residente

**65.566.324€**

spesa corrente

**2.911.230€**

base per investimenti

## performance sociale

**2.936**

cittadini che si sono rivolti all'Urp

**6.700**

studenti coinvolti nelle attività di educazione ambientale

**973**

dipendenti



# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

**Come anticipato in apertura, questo primo bilancio sociale di Arpa Piemonte fotografa gli impatti sociali, economici e ambientali dell’Agenzia nel 2018 ma soprattutto rappresenta il primo passo lungo un percorso che si rinnoverà ogni anno.**

Abbiamo detto anche che questo è il primo bilancio sociale che Arpa redige ma riprende il lavoro iniziato nel 2011 con il progetto Arpa più Sostenibile, che aveva come oggetto la valutazione della performance ambientale, con l’obiettivo di ridurre gli impatti ambientali. Il presente lavoro ha integrato questa parte con le altre due performance, economica e sociale, di conseguenza anche l’originario gruppo di lavoro va integrato e rivisto rispetto a queste nuove dimensioni. Il **nuovo gruppo di progetto** deve prevedere un responsabile, i coordinatori delle diverse performance e una rete di referenti individuati per ogni singola struttura.

Inoltre, il progetto va aggiornato con l’**individuazione di indicatori** nuovi, sempre più significativi e aderenti al contesto in cui l’Agenzia oggi opera. La definizione di questi indicatori va completata anche in base ai riscontri ricevuti da parte degli stakeholder ai quali questo bilancio verrà presentato in un’ottica di ascolto, trasparenza e partecipazione.



La **diffusione e il racconto del bilancio sociale** stesso infatti devono essere l’occasione sia per la **condivisione dei contenuti**, tanto all’interno quanto all’esterno dell’ente, sia l’opportunità per **verificare l’efficacia** del documento rispetto alle esigenze informative e dell’azione dell’ente. In prospettiva, sarà necessario aggiornare gli obiettivi sulla base dei risultati e dei riscontri ottenuti, della eventuale nuova normativa, delle trasformazioni logistico-organizzative interne e delle strategie e investimenti agenziali.

**La costituzione del gruppo di progetto e l’individuazione di indicatori chiave delle varie performance sono quindi i primi obiettivi di miglioramento che l’Agenzia si impegna a perseguire.**

Entrando nel merito delle tre performance, vediamo in quali ambiti Arpa agirà rispetto al proprio impatto, con il fine essenziale di migliorare i servizi offerti e le relazioni istituzionali e sociali, in termini soprattutto di fiducia reciproca. L’Agenzia si impegna a individuare, per ogni singolo impatto, azioni concrete definite con un maggior livello di dettaglio nell’ambito della propria programmazione strategica.

# PERFORMANCE AMBIENTALE

Un primo generale obiettivo è avviare il calcolo dell'**impronta ecologica** (il consumo umano di risorse naturali rispetto alla capacità della Terra di rigenerarle) a partire da qualche sede o servizio dell'Agenzia.

Pur avendo già raggiunto buoni risultati nel settore della **dematerializzazione** grazie all'informatizzazione di molte procedure, esistono ancora margini di miglioramento da perseguire con azioni di sensibilizzazione del personale e riducendo ulteriormente la modulistica presente ancora in forma cartacea.

Oltre al dovuto rispetto della normativa che ha introdotto l'obbligatorietà dei criteri ambientali minimi, in tema di **appalti** Arpa si propone di utilizzare ulteriori criteri sempre più orientati alla sostenibilità come ad esempio la scelta di prodotti o servizi con certificazioni ambientali.

Maggiore impegno è necessario in tema di **mobilità**, sia per svolgere attività istituzionali sia per gli spostamenti casa-lavoro. In ambito aziendale c'è l'impegno a perseguire la progressiva sostituzione di tutti i veicoli del parco auto diesel con auto a basso impatto (gpl, metano, ibride, elettriche) e a trovare il modo di incentivare l'utilizzo del metano e del GPL.

Sul fronte degli spostamenti casa-lavoro vanno verificate nuove opportunità e possibilità di contributi di sostegno a iniziative di mobilità più sostenibili.

Riguardo all'**efficienza energetica**, per quanto dal 2017 l'energia elettrica dell'Agenzia provenga al 100% da fonti rinnovabili, sicuramente si deve indagare meglio il rapporto fra consumi energetici e superficie occupata (kWh/mq) dalle varie sedi ed eventualmente quello del consumo energetico per riscaldamento/raffrescamento, per renderci più consapevoli dei nostri consumi e più sensibili verso comportamenti meno dispendiosi.

Fra i comportamenti sostenibili in cui il personale va coinvolto e maggiormente responsabilizzato, c'è la **raccolta differenziata**: incentivando quella nella sede di Torino e facendo una ricognizione su come avviene nelle altre sedi, al fine di promuoverla in tutta Arpa.

Nell'ambito della campagna #PlasticFree lanciata al momento della redazione di questo bilancio dal Ministero dell'Ambiente, Arpa dovrà promuovere iniziative nell'ottica di avviarsi verso una graduale riduzione dell'utilizzo della plastica monouso.

## PERFORMANCE SOCIALE - INTERNI

La comunicazione interna monitora e gestisce i flussi informativi all'interno dell'organizzazione con strumenti che promuovano lo scambio e il confronto di conoscenze e competenze.

**La comunicazione interna** in Arpa Piemonte ha spazi di miglioramento e crescita. Come in tutte le organizzazioni, è il settore della comunicazione che presenta maggiori criticità, ma è sicuramente uno strumento strategico imprescindibile per supportare le politiche gestionali, organizzative e del personale, per migliorare il dialogo tra le persone e il clima di lavoro. Per iniziare a cambiare in meglio è essenziale partire dall'ascolto e dalla partecipazione di tutte le risorse umane dell'organizzazione perché ciascuno è sia produttore sia fruitore (emittente e ricevente) della comunicazione interna, e tutti possono concorrere a renderla più funzionale ed efficace, con regole maggiormente condivise e rispettate.

Per questa ragione, il principale obiettivo di miglioramento è la promozione di **momenti di confronto** con tutti gli stakeholder interni individuati in questo bilancio, anche cogliendo le opportunità offerte dai momenti di condivisione del documento stesso.

Oltre a questi incontri, leva essenziale delle relazioni aziendali è la **intranet**, sia come strumento di lavoro sia come canale di informazione interna. L'attuale intranet dell'Agenzia sarà oggetto di una revisione, nella forma e nei contenuti, a partire dalla rilevazione dei bisogni del personale per arrivare a una nuova versione anche grafica. La scelta di rinnovare lo strumento va di pari passo con la scelta di favorire l'innovazione e il cambiamento, intesi anche come estensione delle conoscenze a tutto il personale e creazione di un clima interno più positivo.

Un altro ambito in cui l'Agenzia intende investire è il favorire ulteriormente la **conciliazione dei tempi di vita e lavoro** del lavoratore dipendente, adottando misure organizzative per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa (il cosiddetto lavoro agile o smart-working). L'obiettivo è di ampliare ulteriormente la platea dei dipendenti che possano avvalersi di queste nuove forme di conciliazione vita-lavoro, anche mediante una proposta maggiormente diversificata.

## PERFORMANCE SOCIALE - ESTERNI

L'obiettivo di miglioramento principale della performance sociale dell'Agenzia è potenziare il sistema di ascolto che significa da un lato aumentare le occasioni di incontro e confronto e dall'altro migliorare il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei nostri diversi stakeholder rispetto ai servizi offerti.

Le **occasioni di confronto** con la collettività, oltre che attraverso le richieste di informazioni, di dati o di servizi, possono avvenire attraverso il sito e i social media ma soprattutto con incontri sul territorio. Quest'ultimo è sicuramente un aspetto da monitorare con maggiore attenzione e a cui dedicare una programmazione specifica. Azioni concrete verso le quali tendere sono conferenze sul territorio sia per gli enti sia per la cittadinanza, l'aumento dell'interattività in momenti dedicati come ad esempio la giornata della trasparenza ma anche una nuova progettazione del sito internet dell'Agenzia con maggiore attenzione rivolta all'utenza, ad esempio con percorsi dedicati alle diverse tipologie di fruitore (enti, cittadini, aziende).

Sul fronte delle attività di **monitoraggio della soddisfazione**, affinché i risultati possano essere davvero utili al miglioramento dei servizi offerti, è necessario che l'Agenzia adotti nuovi strumenti e soluzioni che consentano di aumentare la platea dei soggetti a cui si chiede di esprimere il proprio grado di soddisfazione e i servizi oggetto di indagine.

Una riflessione è necessaria anche sulla finalità con cui si applica la procedura **reclami**: un argomento che ha ricadute sia verso l'esterno sia verso l'interno. Occorre lavorare per trasformare la procedura reclami in un'azione positiva finalizzata al miglioramento. Anche la procedura, piuttosto macchinosa, ne scoraggia la gestione. Allo stesso modo, diverse segnalazioni che mai verrebbero gestite come reclami, possono risultare tuttavia significative mettendo in evidenza inefficienze. Potrebbe essere utile creare una nuova categoria, quella dei "suggerimenti", che permetterebbe di ribaltare la prospettiva da "reclamo perché hai sbagliato" a "suggerimento affinché tu possa fare meglio".



## PERFORMANCE ECONOMICA

Per poter apprezzare appieno la rilevanza delle informazioni contenute nella parte sulla performance economica e affinché tutti possano formulare un proprio giudizio su come l'Agenzia interpreta e realizza il suo mandato, con le risorse di cui dispone, bisogna andare verso il **superamento della classificazione della spesa in programmi e missioni** attraverso una maggiore specificazione di dettaglio dei costi relativi alle distinte attività dell'Agenzia.

Nella misurazione e descrizione delle nostre attività è importante porre attenzione anche agli effetti e agli impatti che queste provocano sulla comunità e sull'ambiente esterno, per arrivare a valutare realmente l'utilità sociale creata dall'Agenzia.

**Si tratta di verificare oltre alla quantità e qualità delle singole prestazioni (il cosiddetto output) anche l'incremento di benessere di breve e lungo periodo e soddisfazione degli utenti: l'outcome.**

Questo significa non rappresentare solamente ciò che è stato fatto (ad esempio il numero di sopralluoghi o di notizie pubblicate), ma anche le conseguenze concrete generate in termini di miglioramento della qualità dell'ambiente e della qualità di vita della comunità in cui opera l'Agenzia per quanto su questi aspetti influiscano anche variabili esterne indipendenti dall'attività di Arpa.

# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO IN SINTESI



Dematerializzazione	Carta
Appalti orientati alla sostenibilità ambientale	Prodotti e servizi senza certificazione ambientale
Mobilità a basso impatto	Energia consumata
Raccolta differenziata	Plastica
Momenti di incontro e confronto interno	Comunicazione interna “a senso unico”
Conciliazione tempi casa-lavoro	Impatto spostamenti casa-lavoro
Occasioni di incontro e confronto sul territorio	Internet generalista
Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	Procedure macchinose (ad. es reclami)
Dettaglio nella rappresentazione dei costi	Classificazione della spesa secondo le regole della contabilità
Attenzione alle conseguenze e alle ricadute concrete delle attività	Quantificazione delle azioni effettuate come indicatore

# PER SAPERNE DI PIÙ

## LA NOSTRA NORMATIVA

### **Legge Regionale 26 settembre 2016 n. 18**

“Nuova disciplina dell’Agenzia regionale per la protezione ambientale del Piemonte (ARPA)”

[www.regione.piemonte.it/governo/bollettino/abbonati/2016/39/attach/I201618\\_entistru.pdf](http://www.regione.piemonte.it/governo/bollettino/abbonati/2016/39/attach/I201618_entistru.pdf)

### **Statuto**

[www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/normativa/Statuto2017.pdf](http://www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/normativa/Statuto2017.pdf)

**Regolamento di organizzazione** adottato con Decreto del Direttore Generale n.67 del 13.10.2017

[www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/normativa/regolamento-2017](http://www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/normativa/regolamento-2017)

---

## I DATI AMBIENTALI

[webgis.arpa.piemonte.it/geoportale/](http://webgis.arpa.piemonte.it/geoportale/)

[www.arpa.piemonte.it/rischinaturali](http://www.arpa.piemonte.it/rischinaturali)

[relazione.ambiente.piemonte.it](http://relazione.ambiente.piemonte.it)

## PERFORMANCE

[www.arpa.piemonte.it/trasparenza/performance/relazione-sulla-performance/rsp2018/relazioneperformance2018](http://www.arpa.piemonte.it/trasparenza/performance/relazione-sulla-performance/rsp2018/relazioneperformance2018)

---

## REPORT DI ATTIVITÀ PER TEMATISMO SU BASE PROVINCIALE

[www.arpa.piemonte.it/trasparenza/performance/relazione-sulla-performance/rsp2018/report-tematismo-anno-2018](http://www.arpa.piemonte.it/trasparenza/performance/relazione-sulla-performance/rsp2018/report-tematismo-anno-2018)

---

## CONVENZIONI

[www.arpa.piemonte.it/trasparenza/provvedimenti-1/provvedimenti-dirigenti-amministrativi](http://www.arpa.piemonte.it/trasparenza/provvedimenti-1/provvedimenti-dirigenti-amministrativi)

**Responsabile di progetto:** Marcello Morello, Mauro Porta

**Coordinamento editoriale e redazionale:** Elisa Bianchi, Marcella Luparia

**Gruppo di progetto:** Elisa Bianchi, Massimo Boasso, Maria Infantino, Marcella Luparia

**Hanno contribuito alla raccolta di dati e informazioni:**

Daniela Alfiero, Enrico Bonansea, Salvatore Calzone, Claudia Carrozzo, Cristina Converso, Maria CuvIELLO, Domenico Deleonardis, Antonio Falbo, Marco Glisoni, Loredana Lattuca, Rosella Rolando, Sara Seghetti, Giovanni Teppa

Questo bilancio è stato possibile anche grazie a tutti i colleghi che con le loro osservazioni, critiche e incoraggiamenti hanno contribuito alla sua realizzazione.

**Art direction:** Francesca Infantino

**Progetto grafico e impaginazione:** Silvia Virgillo e Flavio Gaida

**Illustrazioni:** Serena Gianoli

Ottobre 2019

**Arpa Piemonte**

Via Pio VII, 9 – 10135 Torino

tel. 011 19680111

comunicazione@arpa.piemonte.it

www.arpa.piemonte.it

# SCHEDA DI VALUTAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

Per migliorare il nostro bilancio sociale e incentivare la partecipazione alla redazione della prossima edizione, le chiediamo qualche minuto per la compilazione del seguente questionario che ci consentirà di raccogliere suggerimenti, critiche e opinioni per rendere questo documento più rispondente alle sue aspettative.

Ogni suggerimento o indicazione da parte degli stakeholder e dei lettori è per noi una preziosa indicazione per il futuro, oltre che una valutazione su quanto fatto fino ad oggi.

Grazie per l'attenzione e il tempo che ci potrà dedicare.

## A quale gruppo di portatore di interesse appartiene?

- Personale Arpa Piemonte
- Cittadino
- Snpa
- Fornitore
- Istituzione/Ente Pubblico
- Azienda
- Ente di ricerca/Università
- Scuola
- Altro (specificare)

## Come valuta il bilancio sociale 2018, assegnando un voto da 1 a 5 ai seguenti aspetti?

(1=INSUFFICIENTE; 2=SCARSO; 3=SUFFICIENTE; 4=BUONO; 5=OTTIMO)

- trasparenza delle informazioni 1  2  3  4  5
- chiarezza delle informazioni 1  2  3  4  5
- completezza delle informazioni 1  2  3  4  5
- aspetto grafico 1  2  3  4  5

## Quale sezione del bilancio è stata più interessante?

- Identità aziendale
- La performance ambientale
- La performance economica
- La performance sociale

## Quale ritiene necessari di maggiori approfondimenti?

- Identità aziendale
- La performance ambientale
- La performance economica
- La performance sociale

## Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare il prossimo report?

---

---

---

---

# APPUNTAMENTO AL BILANCIO SOCIALE 2019



[www.arpa.piemonte.it](http://www.arpa.piemonte.it)  
[comunicazione@arpa.piemonte.it](mailto:comunicazione@arpa.piemonte.it)  
[protocollo@pec.arpa.piemonte.it](mailto:protocollo@pec.arpa.piemonte.it)

