

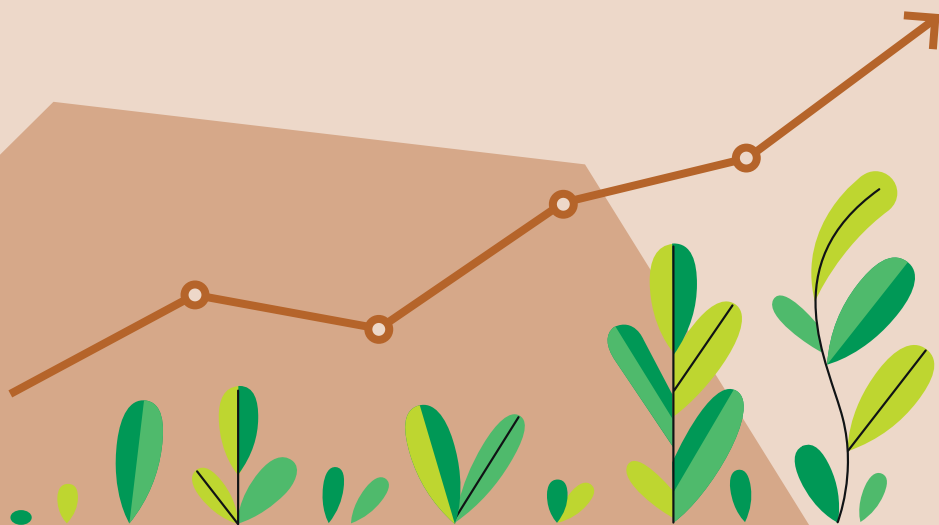


# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Dedichiamo questa sezione alla valutazione degli obiettivi di miglioramento che ci eravamo assegnati lo scorso anno. Con uno schema sintetico li ripercorriamo tutti indicando con il verde quelli pienamente raggiunti, con il giallo quelli che ancora necessitano di lavoro, ma il cui percorso è avviato, e con il rosso quelli che non sono ancora partiti o sono da rivedere perché le modalità individuate per raggiungerli non sono state sufficienti.

Per ogni obiettivo raccontiamo cosa abbiamo fatto rispetto a ciò che ci eravamo impegnati a realizzare e proponiamo nuovi traguardi.



Oltre agli obiettivi delle singole performance ci eravamo dati due macro obiettivi: la costituzione del **gruppo di progetto** e l'individuazione di **indicatori più significativi**. Il primo è stato raggiunto individuando ruoli e responsabilità per ogni performance. Il secondo è sicuramente stato condizionato dall'emergenza sanitaria in corso che non ha permesso e non consentirà, per tutte le attività, di avere il confronto e conforto del dato del 2020 a consolidamento di un trend. Con il prossimo anno occorrerà quindi avviare una nuova riflessione e ridiscussione di almeno alcuni parametri finora considerati.

Un obiettivo di miglioramento che investe tutto il bilancio sociale sul quale sicuramente dovremo lavorare è l'individuazione di una modalità di **raccolta dati più strutturata**. Dovrà essere alimentata in maniera automatizzata e non richiedere l'elaborazione del dato per lo scarico.

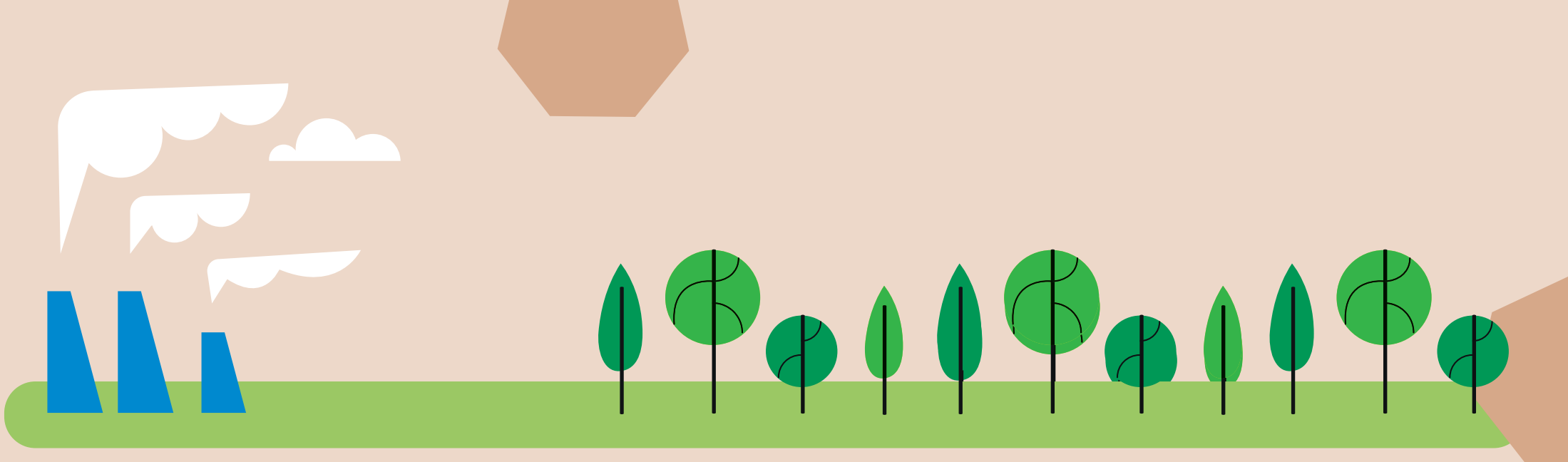
Il consolidamento dei ruoli del **mobility ed energy manager**, confermati con l'individuazione del gruppo di progetto del bilancio sociale, è necessario per il raggiungimento degli obiettivi che l'Agenzia si prefigge. Per questa ragione le figure devono essere sempre più coinvolte nei processi organizzativi e di gestione.

Entriamo ora nel dettaglio delle singole performance.

Proprio per le peculiarità del 2020, non abbiamo potuto non tenere conto dei cambiamenti in atto e delle loro ricadute sui nostri obiettivi, passati e futuri.

# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: LA PERFORMANCE AMBIENTALE

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
Calcolo impronta di carbonio	Green
Dematerializzazione	Yellow
Appalti verdi/CAM	Yellow
Piano per la mobilità	Red
Rinnovo parco auto	Green
Efficienza energetica	Yellow
Raccolta differenziata	Yellow



### Calcolo dell'impronta di carbonio

Un primo obiettivo generale che ci eravamo dati era di avviare il calcolo dell'impronta di carbonio a partire da qualche sede o servizio dell'Agenzia.

Questo obiettivo è stato pienamente raggiunto per il 2019 e sono stati anche calcolati i dati degli anni 2018 e 2017. Infatti, nell'ambito del progetto Competenze e Reti per l'Integrazione Ambientale e per il Miglioramento delle Organizzazioni della PA (CREIAMO PA), Arpa ha calcolato l'impronta di carbonio per la sede centrale di Torino.

Per accrescere la conoscenza dell'impatto dell'Agenzia nella produzione di CO<sub>2</sub>, sarebbe opportuno **estenderne il calcolo anche alle altre sedi**, a rotazione, così come per una migliore valutazione della prestazione di Arpa Piemonte sarebbe utile un **confronto** con

altre agenzie ambientali o con enti locali affini per dimensioni e tipologia di attività.

Nel tempo, inoltre, occorrerebbe prevedere un **ricalcolo periodico** in seguito a particolari interventi alle sedi per valutarne l'incidenza. Rafforzare il ruolo delle figure istituzionali di energy e mobility manager e inserire gli obiettivi di miglioramento ambientale nei programmi dei servizi agenziali (tecnici, acquisti e informatici, in particolare) potrebbe condurre ad azioni sinergiche più efficaci.

L'importanza di questo indicatore infatti non sta tanto nel suo valore numerico ma nel percorso di analisi che porta alla sua individuazione acquisendo consapevolezza dei nostri consumi per individuare percorsi di miglioramento.

## Dematerializzazione

Rispetto alla dematerializzazione grazie all'informatizzazione di molte procedure si era già raggiunto un risultato buono ma ancora migliorabile. Tra l'altro occorre considerare che l'Agenzia fa uso di **carta riciclata certificata** in tutti i suoi uffici dal 2011 e le stampanti sono impostate con la modalità di **stampa fronte-retro**.

Nell'ottica di un continuo miglioramento, si potrebbe intervenire ancora su alcuni fronti come quello della modulistica ad uso interno, estendendo la **digitalizzazione** ai documenti che sono ancora cartacei come ad esempio le richieste di congedo oppure i giustificativi per le trasferte (peraltro da questi ultimi si potrebbero ottenere dati utili al calcolo della carbon footprint dei trasporti dell'Agenzia). Andrebbe trovata una soluzione per superare la necessità della firma magari valutando la possibilità di inserire una sorta di firma digitale per i dipendenti, una forma di **autenticazione leggera** ma in grado di attribuire valore di forma scritta al documento informatico di riferimento. Sarebbe poi sicuramente utile consolidare l'uso del **verbale elettronico** utilizzato dal personale durante i sopralluoghi.

Inoltre, valutare la possibilità di quantificare in dettaglio i fogli stampati per ciascuna stampante/fotocopiatrice potrebbe aiutare a monitorare sprechi e definire azioni correttive mirate.

Infine, si potrebbe ideare una campagna di sensibilizzazione del personale dell'Agenzia, in modo che sia ancora più consapevole dell'influenza delle proprie azioni quotidiane.



## Appalti verdi

Oltre al dovuto rispetto della normativa che ha introdotto l'obbligatorietà dei criteri ambientali minimi (CAM) in tema di appalti, si propone di utilizzare ulteriori criteri sempre più orientati alla sostenibilità e incoraggiare quindi la scelta di prodotti o servizi con certificazioni ambientali come già avviene ad esempio per la carta per stampati e per i prodotti utilizzati per la pulizia degli uffici.

Per raggiungere appieno l'obiettivo occorre attivare un **supporto formativo e informativo centrale** che, con schede dedicate a tutti i prodotti e servizi soggetti a CAM ad esempio, sia di riferimento univoco per tutti i colleghi che ci occupano di acquisti. Parallelamente occorre incidere sulle **procedure automatiche di monitoraggio** nel sistema di gestione e controllo degli appalti per rendere omogenea la raccolta dei dati e garantire il rispetto della normativa. Infine, l'individuazione di un **referente** che gestisca l'implementazione del sistema di rilevazione e monitoraggio costituirebbe un punto di svolta.



## Mobilità

Arpa continua nell'impegno a perseguire la progressiva sostituzione dei tutti i veicoli del **parco auto** più inquinanti 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 e lavoro-lavoro** vanno verificate nuove opportunità e possibilità. A seguito dell'emergenza sanitaria dovuta al SARS-CoV-2 la mobilità aziendale è stata completamente stravolta. Il ricorso allo smartworking, l'incremento di soluzioni alternative di incontro quali i webinar e le webconference (in sostituzione rispettivamente degli eventi ad alta partecipazione e delle riunioni di lavoro) hanno mutato profondamente le necessità di spostamento sia per recarsi al lavoro sia per spostarsi in orario lavorativo all'interno del territorio regionale ma anche nazionale.

A tutto ciò si è aggiunta la criticità relativa all'utilizzo in sicurezza dei mezzi di trasporto pubblico che ha fatto propendere per l'uso dell'auto aziendale per servizio o di mezzi privati per raggiungere il posto di lavoro. Proprio su questo fronte si potrebbero avviare iniziative a sostegno di mobilità più sostenibili.

Per gli **spostamenti aziendali**, le azioni da mettere in campo potrebbero essere quindi le seguenti:

- per la sede di Torino, richiedere al Comune il ripristino della stazione di bike sharing TO-Bike antistante l'Agenzia,
- utilizzare bandi pubblici per l'acquisto di mezzi a basso impatto ambientale (es. auto e bici elettriche),
- incentivare l'utilizzo di carburanti a basso impatto ambientale (magari promuovendo dei piccoli incentivi ad ogni pieno di carburante non fossile).

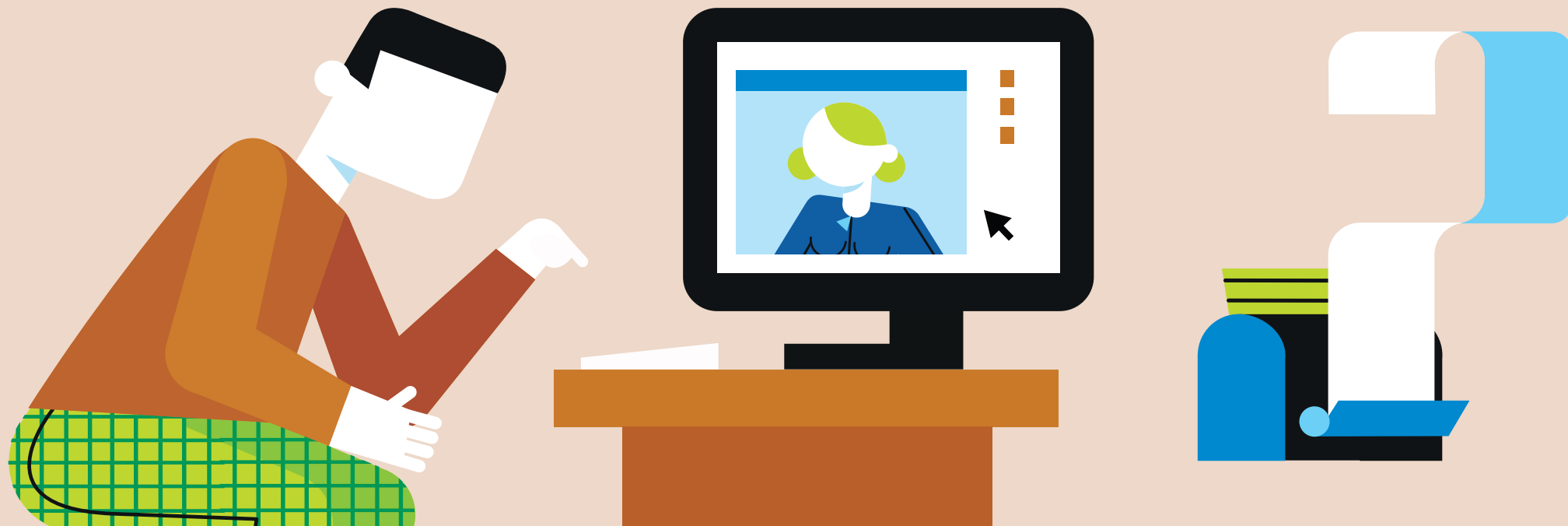


Per gli **spostamenti casa-lavoro**:

- migliorare i servizi per i ciclisti presso le sedi (parcheggio riparato, kit per la manutenzione, convenzioni con rivenditori e manutentori),
- agevolare gli abbonamenti ai servizi di sharing mobility per i dipendenti,
- valutare iniziative a sostegno di chi viene al lavoro in bici.

Sicuramente è necessario effettuare un nuovo sondaggio tra i dipendenti al fine di redigere un **piano spostamenti casa-lavoro** aggiornato, ma occorre però valutarne l'opportunità temporale, rispetto all'incertezza del quadro sanitario.

Infine, già nel corso del 2021, si potrebbe individuare un nuovo indicatore che evidenzi il ricorso a **web-meeting** in alternativa agli spostamenti per riunioni.



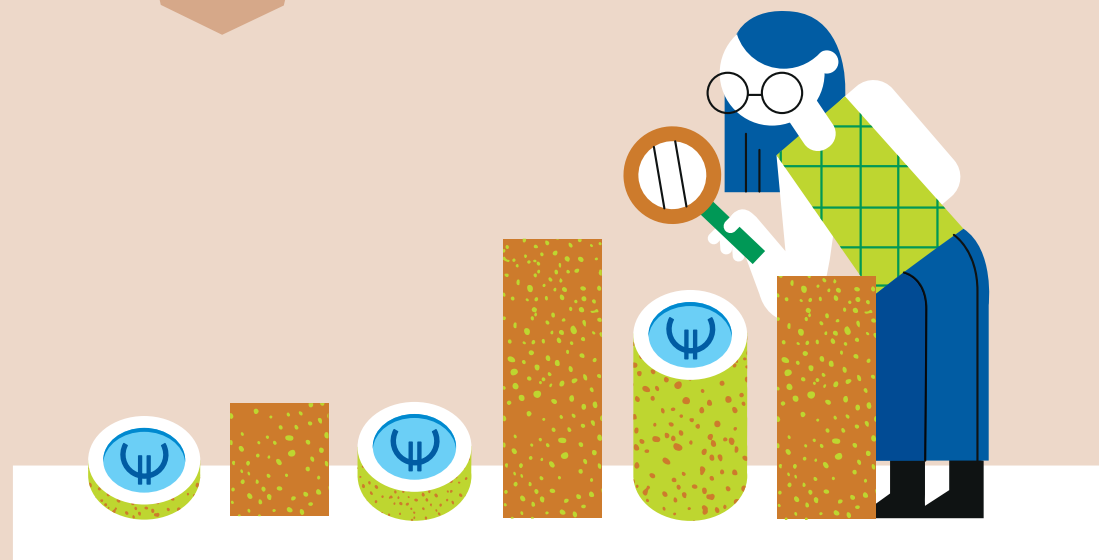


## Efficienza energetica

Con una spesa annua di circa **1,5 milioni di euro** per consumi energetici (carburante compreso) è importante per l'Agencia monitorarli, con l'impegno costante di razionalizzarli al fine di ottenere, oltre ad una riduzione di emissioni di gas inquinanti e ad effetto serra, anche risparmi economici.

Valorizzare la figura dell'**energy manager** (con maggior tempo a disposizione, risorse dedicate e formazione) porterebbe ad avere un'efficace analisi energetica e proposte puntuali di interventi di efficienza ambientale in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e con il coinvolgimento dei referenti di sede. Con il suo supporto si potrebbe far ricorso ad un ESCo (Energy Service Company), società di servizi per realizzare interventi di efficienza energetica.

Si potrebbero esplorare nuovi fronti avviando studi e analisi per investimenti nell'**autoproduzione di energia** con l'introduzione di sistemi innovativi in collaborazione con gli Atenei piemontesi tramite l'attivazione di stage/tesi/tirocini.



Sarebbe anche utile aggiornare gli indicatori considerando i **“gradi giorno”** (per comune) per tenere conto delle variazioni delle temperature stagionali.

Contabilizzare i consumi di laboratori, sale server e reception (soprattutto della sede di Torino) porterebbe ad evidenziare eventuali azioni di **efficientamento e sezionamento** dell'impianto.

## Raccolta differenziata

Nell'ambito della campagna #PlasticFree, lanciata dal Ministero dell'Ambiente a fine 2019, Arpa ha avviato un percorso di riduzione dell'utilizzo della plastica monouso. A fine 2020 sono state eliminate dai distributori automatici le bottigliette d'acqua in PET da 0,5 litri a partire dalle sedi di Torino, Grugliasco e Ivrea. Contestualmente sono state distribuite a tutti i dipendenti, indipendentemente dalla sede di lavoro, le borracce che potranno essere riempite ai distributori di acqua di rete presenti nelle aree ristoro. Dopo un'attenta analisi dei materiali disponibili sul mercato si è scelto di utilizzare il TRITAN.

Una maggiore **sensibilizzazione** presso i dipendenti potrebbe ulteriormente migliorare la raccolta differenziata. A tal proposito si rileva una buona pratica di alcuni uffici che hanno eliminato il cestino dell'indifferenziato lasciandone solo uno in condivisione, spingendo così all'uso dei contenitori per la raccolta dell'organico, della plastica e del metallo. I cestini della differenziata sono auto realizzati e contraddistinti da apposita etichetta e il loro svuotamento avviene nei bidoni comuni sgravando dal compito il personale delle pulizie.

### PER SAPERNE DI PIÙ:

[Arpa Piemonte riduce la plastica usa e getta via le bottigliette arrivano le borracce](#)

Rimanendo sempre in tema di rifiuti, ma uscendo dall'ambito di quelli urbani, si potrebbe potenziare il **monitoraggio delle quantità di rifiuti pericolosi prodotti** (oli, solventi, apparecchiature elettriche ed elettroniche, imballaggi contaminati), calcolando le tonnellate totali e i kg/dipendente.

Parimenti si potrebbe fare con i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche monitorando in maniera più accurata la quantità sia di quelli pericolosi sia non pericolosi. Infine, si potrebbero migliorare i sistemi per **minimizzare il consumo e lo smaltimento dei reagenti** chimici utilizzati presso i laboratori.



# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: LA PERFORMANCE ECONOMICA

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
Specificazione di dettaglio dei costi	
Verifica degli <i>outcome</i>	

## Specificazione di dettaglio dei costi

L'obiettivo che ci eravamo posti era cercare di raccontare in maniera più concreta il nostro operato, in modo da **arricchire e rendere più significativa la rappresentazione in missioni e programmi** della spesa dell'Agenzia. Abbiamo così selezionato alcuni fra gli indicatori di attività che vengono comunemente utilizzati nella rendicontazione aziendale:

- sopralluoghi
- relazioni tecniche e pareri
- rapporti di analisi di laboratorio
- notizie di reato
- sanzioni amministrative
- bollettini

Certamente non si tratta di indicatori esaustivi per spiegare tutto quello che Arpa fa per un determinato servizio, né sono perfettamente confrontabili fra le diverse attività ma, oltre ad essere indicatori consolidati in anni di rendicontazione, sono comuni e trasversali ai temi trattati e permettono, ci auguriamo, di comprendere meglio almeno una parte di quello che facciamo e restituiamo alla collettività a fronte delle risorse di cui disponiamo.

Un passo ulteriore potrebbe essere l'individuazione di un elemento utile a comprendere e monitorare nel tempo la capacità di impiegare al meglio le risorse a disposizione, prediligendo una logica di prospettiva di medio-lungo periodo. A questo scopo, pensiamo possa aiutarci **un'analisi dell'entità degli investimenti** in beni durevoli e infrastrutture rapportata alla entità delle risorse impiegate per il funzionamento ordinario dell'Agenzia che, sostanzialmente, coincidono con l'importo del trasferimento regionale. La comprensione potrà esser ulteriormente agevolata dall'esposizione delle linee di investimento suddivise in base a tipologia (ad esempio, interventi sul patrimonio immobiliare o sulla strumentazione tecnica e informatica) e finalità (ad esempio, qualità dell'aria piuttosto che eventi naturali).

## Verifica degli outcome

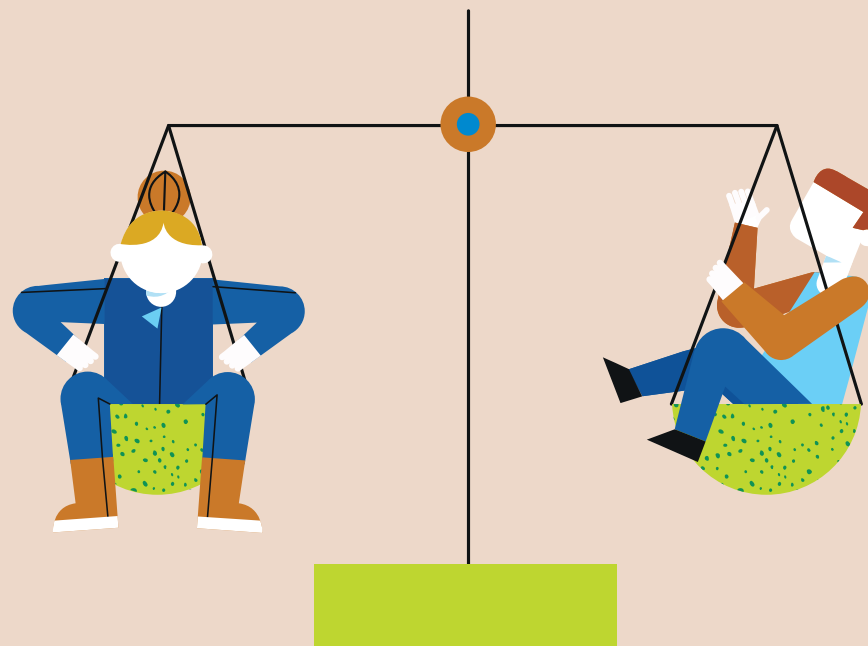
Ci eravamo inoltre posti un obiettivo molto alto, forse l'obiettivo degli obiettivi che, prendendo spunto dalla performance economica, ne travalica i confini: **quello di individuare criteri per favorire una migliore valutazione della capacità dell'Agenzia di soddisfare i bisogni della collettività (outcome)**. Con il calcolo dell'impronta di carbonio e la soddisfazione dell'utenza la via è sicuramente stata aperta ma non è un percorso concluso anche perché i fattori che concorrono sono molteplici e mutevoli nel tempo.

A questo scopo, occorrerà condurre un'analisi più dettagliata dell'ambito in cui l'Agenzia opera per far emergere le caratteristiche della realtà di riferimento e poterle eventualmente confrontare con quelle di altri soggetti o contesti. Alcuni tra i dati significativi possono essere l'estensione territoriale sulla quale si realizza l'attività dell'Agenzia, il numero di abitanti a cui deve rispondere, il numero di aziende che sono presenti e le loro concentrazioni e tipologie. Quante aree urbane sono presenti e quali criticità si portano dietro. E ancora qual è lo stato di salute del territorio dal punto di vista dei principali temi ambientali: aria, acqua, suolo, rumore, campi elettromagnetici, dissesto idrogeologico e altri ancora.

Sarà inoltre utile verificare come Arpa si muove nell'ambito delle politiche ambientali, quanto sia in grado di dare risposte in termini di dati e scenari futuri. Quanto fornisca una base di conoscenza a supporto delle decisioni in termini di sostenibilità.

Infine, ma assolutamente non ultimo, nel computo complessivo assume un grande valore il livello informativo/formativo/comunicativo che l'Agenzia ha raggiunto rispetto al proprio pubblico.

Il continuo dialogo con il cittadino dovrà determinare quali siano le preoccupazioni maggiori, quali elementi incidano nella percezione dei piemontesi (e non solo) e quindi cosa determini la qualità della vita degli stessi.



# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: LA PERFORMANCE SOCIALE - INTERNI

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
Comunicazione interna	
Momenti di confronto con presentazione bilancio	
Sviluppo intranet	
Conciliazione tempi di vita e di lavoro	

## Comunicazione interna

In generale è stata dedicata una maggior attenzione alla comunicazione interna, riconoscendone la valenza di strumento strategico a supporto delle politiche gestionali, organizzative e del personale, e per migliorare il dialogo tra le persone e il clima di lavoro.

Da questa consapevolezza bisogna partire per costruire un **presidio costante** della funzione che garantisca e supporti la partecipazione e il coinvolgimento di tutte le risorse umane dell'organizzazione secondo modalità omogenee, strutturate e con regole maggiormente condivise e rispettate affinché tutti possano concorrere a rendere i processi comunicativi interni più funzionali ed efficaci.

Una delle lezioni che questa emergenza sanitaria ci ha insegnato è quanto sia essenziale mantenere stretti i legami, professionali e umani, fra tutto il personale dell'Agenzia per continuare a fornire servizi e prestazioni adeguati ma anche per far sentire tutti parte di una organizzazione, indipendentemente dal luogo in cui si presta servizio e dalla modalità con cui lo si fa. A questo scopo, garantire **strumenti e modalità di comunicazione adeguati** a chi svolge la propria attività da remoto, per agevolare il contatto con chi è in ufficio e il mondo esterno, è una priorità che deve accompagnare e sostenere il cambiamento, culturale ancor prima che tecnologico, che ha investito e trasformato la pubblica amministrazione.



## Momenti di confronto

La **presentazione del bilancio sociale**, in particolare alla dirigenza dell'Agenda, alle parti sindacali e ai referenti amministrativi delle varie sedi (NOG), è stata un'opportunità di riflessione sia sulla nostra attività e sulle responsabilità che ne derivano (l'oggetto proprio del bilancio sociale) sia sull'utilità di momenti di condivisione interna di documenti strategici e di indirizzo.

Un prossimo obiettivo è quindi quello di moltiplicare questi momenti ampliando sia la gamma di **occasioni** (ad esempio prima e/o dopo gli audit della qualità o le riunioni periodiche dei responsabili delle strutture complesse) e di **informazioni** da condividere (obiettivi e performance, piano di comunicazione, della formazione, il bilancio sociale stesso, ecc.) sia la **platea** a cui presentarle. È indispensabile infatti coinvolgere tutti i livelli gerarchici dell'organizzazione per aumentare e migliorare il passaggio di informazioni e, con questo, la consapevolezza del proprio ruolo e del proprio operare all'interno dell'Agenda.

Ciò deve avvenire utilizzando tutti gli strumenti che la tecnologia mette a disposizione in attesa che le circostanze consentano nuovamente incontri in presenza. In questa prospettiva, è opportuna l'individuazione di **luoghi di incontro** adeguati o in grado di adeguarsi all'evolversi della situazione epidemiologica.

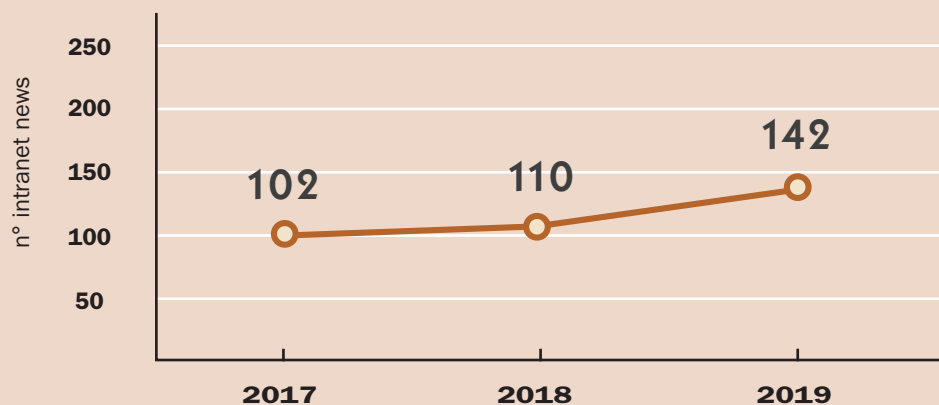
Spazi che garantiscano il rispetto delle normative e siano flessibili per ospitare **modalità miste di relazione** (da remoto e in presenza) e, allo stesso tempo, si prestino a divenire centri caratterizzati dall'innovazione, dalla ricerca e dalla sperimentazione nel campo della sostenibilità, nelle sue tre dimensioni: sociale, ambientale ed economica.



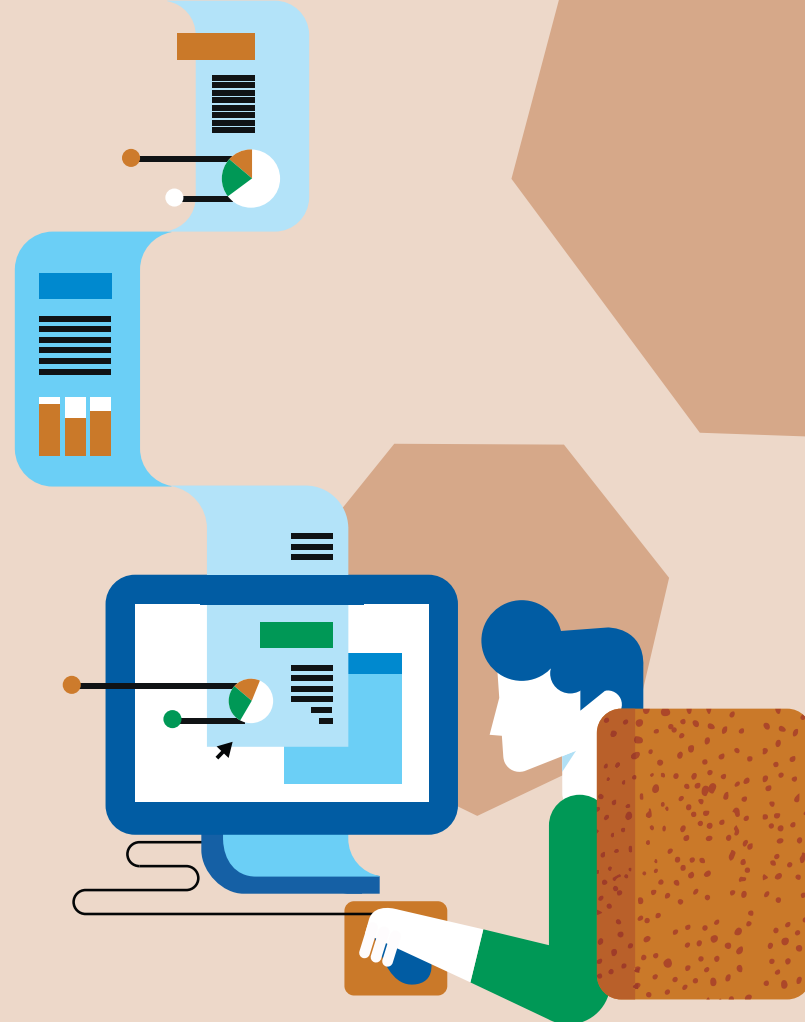


## Intranet

Dal 2019, l'attività informativa, misurabile quantitativamente con il numero di **notizie pubblicate** si è decisamente intensificata:



In particolare, proprio nel 2019 si segnala l'inizio delle pubblicazioni dei **resoconti**, da parte della Direzione generale, degli incontri fra l'Amministrazione e le parti sindacali (circa 15 intranet news dedicate nel 2019) e delle riunioni mensili con i responsabili di struttura complessa (9, dal mese di aprile). Nel 2020 stiamo registrando un ulteriore aumento delle intranet news dovuto in gran parte alla necessità di rendere disponibili tutte le informazioni e gli aggiornamenti relativi all'emergenza sanitaria: istruzioni operative e disposizioni interne, che in alcune occasioni sono andate a sostituire i resoconti delle riunioni dei dirigenti apicali durante le quali questi venivano presentati e condivisi, in seguito all'evolvere della situazione del Paese. La intranet, in tempi di smart working, ancor più diventa il luogo privilegiato per la comunicazione interna.



Resta da realizzarne la **revisione**, nella forma e nei contenuti. Una nuova versione della intranet dell'Agenzia, più utile e fruibile soprattutto se ha come base la rilevazione dei bisogni del personale, ha anche l'obiettivo di favorire l'innovazione e il cambiamento, intesi come maggiore diffusione e reperibilità delle conoscenze e come una più ampia condivisione e partecipazione in un clima interno più positivo.

## Conciliazione dei tempi di vita e lavoro

Durante la redazione della precedente edizione del bilancio sociale si faceva riferimento a “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)”. Oggi il termine smart working o lavoro agile è diventato comune tanto quanto è diffuso il ricorso a questo istituto. Lo **smart working semplificato**, introdotto con l’avvento della pandemia di SARS-CoV-2 in Italia dall’art. 87 del Decreto Cura Italia (D.L. n. 18 del 17 marzo 2020) e regolato dall’art. 263 del Decreto Rilancio (D.L. n. 34 del 19 maggio 2020), è stato individuato come una delle modalità ordinarie di svolgimento della prestazione lavorativa nella pubblica amministrazione per limitare gli spostamenti e le possibilità di contagio.

Se l’obiettivo che ci eravamo posti era aumentare il numero di dipendenti che possono avvalersi di queste nuove forme di conciliazione vita-lavoro, numericamente e nostro malgrado, questo obiettivo sarebbe raggiunto oltre ogni aspettativa. La sfida oggi non può però limitarsi a questi aspetti. Bisogna cogliere come opportunità la spinta verso il cambiamento che un contesto di normalità non avrebbe mai provocato, e andare oltre il raggiungimento di percentuali di utilizzo dell’istituto che nel 2019 erano ancora molto residuali mentre sono diventate altissime nel 2020.

Il nuovo obiettivo deve perciò essere la miglior **pianificazione e disciplina** possibile, attraverso strumenti come il regolamento specifico o il POLA (Piano organizzativo del lavoro agile) che definiscano misure organizzative, requisiti tecnologici, percorsi formativi e strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dell’azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati.



# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: LA PERFORMANCE SOCIALE - ESTERNI

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
Occasioni di incontro e confronto	Verde
Monitoraggio della soddisfazione	Giallo
Procedura reclami	Rosso

## Occasioni di incontro e confronto

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

La collettività, rappresentata dai privati cittadini in particolare, ha come luogo di incontro dedicato alle richieste di informazioni, di dati o di servizi l'**Ufficio relazioni con il pubblico (URP)**, ormai un riferimento collaudato per la cittadinanza. A questo si affiancano i servizi informativi resi sul sito, sui social, con le app, con i video e gli eventi di cui abbiamo detto nel dettaglio nella performance sociale che ci impegnamo a rendere più accessibili e inclusivi verso pubblici diversi con diverse abilità.

Nel 2019 in occasione della giornata mondiale della biodiversità **Arpa ha aperto le porte al pubblico**, adulti e bambini, per raccontare le numerose attività di monitoraggio dei cambiamenti di cui si occupa con l'obiettivo di proporre interventi di conservazione e restauro della biodiversità.

L'evento organizzato il 30 maggio nell'ambito delle Settimane della Scienza è stato contornato da un ricco programma di iniziative dal 22 maggio al 7 giugno con incontri, percorsi e visite in campo.

Nel 2020 nell'impossibilità di aprire fisicamente le porte della nostra Agenzia, abbiamo voluto mantenere l'appuntamento annuale, chiedendo al nostro pubblico di aprirci le porte di casa loro e dei loro uffici per parlare di aria, acqua, cambiamento climatico, rumore e onde elettromagnetiche.

L'iniziativa, che era possibile seguire sui social con #porteaperte2020, è durata una intera settimana con la pubblicazione quotidiana di una o due video interviste e approfondimenti sul sito internet.

**PER SAPERNE DI PIÙ:**

**[Porte aperte per scuole e cittadini](#)**

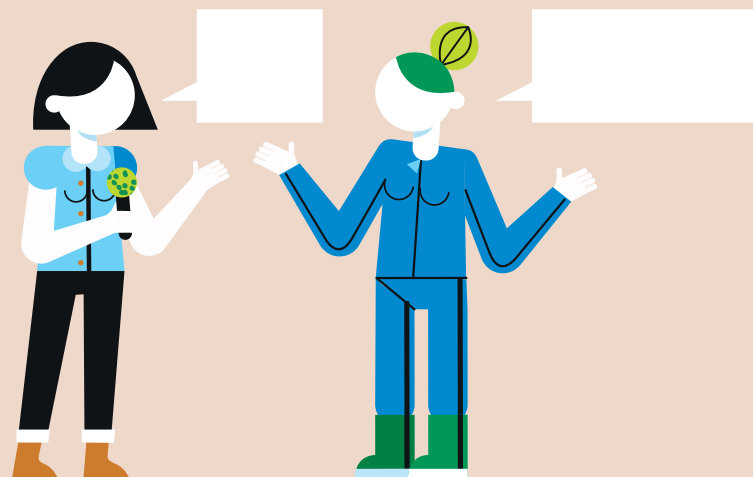
Per quanto riguarda le istituzioni, e in particolare gli enti locali che sono gli interlocutori istituzionali usuali dell’Agenzia, le occasioni di confronto si sono concretizzate soprattutto con le **Conferenze di raccordo territoriale**: incontri finalizzati appunto all’ascolto del territorio e a rendere, di conseguenza, l’azione di Arpa sempre più in linea con le esigenze delle popolazioni locali.

A giugno 2019, l’Agenzia ha organizzato le prime Conferenze di raccordo territoriale per ogni Dipartimento Arpa:

- a Cuneo il giorno 11 giugno presso il Centro Incontri della Provincia di Cuneo;
- ad Alessandria il giorno 13 giugno presso la provincia di Alessandria;
- a Vercelli il giorno 14 giugno presso le Cripta di Sant’Andrea a Vercelli;
- a Torino il giorno 19 giugno presso la Città Metropolitana di Torino.

Hanno partecipato direttamente alle conferenze 152 persone, in rappresentanza degli Enti territoriali

L’appuntamento nel 2020 si è svolto con una formula inedita, totalmente on line, nel rispetto delle restrizioni per il distanziamento fisico imposte dalla pandemia. Affinché i rappresentanti degli enti locali potessero formulare il proprio giudizio sull’operato di Arpa ed esprimere le proprie esigenze, sono state realizzate delle sezioni



con video, dati e informazioni relative all’attività dei 4 Dipartimenti territoriali dell’Agenzia riguardo l’edizione 2019 e l’edizione 2020.

Come obiettivo di miglioramento è opportuno proseguire su questa strada con una **programmazione dedicata a incontri** verso altri pubblici. Si tratta di trovare occasioni per confrontarsi con la società civile, anche nelle sue forme organizzate, sia sul fronte delle associazioni di categoria, sia su quello dei comitati di cittadini, e con altri ambiti delle istituzioni, dagli enti territoriali a quelli di ricerca, con cui il confronto e la collaborazione devono tendere verso obiettivi comuni di sviluppo e condivisione per trovare insieme proposte concrete e innovative.

**PER SAPERNE DI PIÙ:**

[Edizione 2019](#) e [Edizione 2020](#)

## Monitoraggio della soddisfazione

Sul fronte delle attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, l'Agenzia ha adottato nuovi strumenti e soluzioni per aumentare la platea dei soggetti cui chiedere di esprimere il proprio gradimento o meno affinché i risultati possano essere utili al miglioramento dei servizi offerti o alle iniziative realizzate, oggetto di indagine.

Si veda ad esempio l'**aumento dell'interattività** in momenti dedicati come la giornata della trasparenza o il questionario relativo alla prima edizione del bilancio sociale, per i quali si rimanda alle rispettive sezioni.

Una delle principali novità che riguarda il rapporto con il territorio è stata la somministrazione, durante le conferenze di raccordo territoriale, di un questionario per raccogliere valutazioni sull'attività trascorsa, proposte per il ciclo di programmazione a venire, segnalazioni di criticità e problemi ambientali emergenti ed esigenze di formazione e informazione ambientale.

Complessivamente, dai questionari erogati nel 2019 si è riscontrata una significativa soddisfazione delle attività svolte da Arpa. Le cause di insoddisfazione segnalate sono da ricondursi ad aspetti connessi alla comunicazione con i cittadini e a esigenze di maggiore collaborazione, aspetto che assume rilevanza diffusa, indipendentemente dalla valutazione complessiva di soddisfazione. È stato rilevato un bisogno di informazione ambientale focalizzata alle criticità generali e specifiche e indirizzata a diversi fruitori.

Per rispondere a questa richiesta, nell'ambito degli obiettivi istituzionali di Arpa Piemonte approvati il 19 dicembre dal Comitato Regionale di Indirizzo, è stata indicata per il 2020 un'attività di "Riesame del sito istituzionale per incrementarne il grado di accessibilità e fruibilità, con particolare attenzione alla profilazione degli utenti esterni affinché sia consentito l'accesso ad informazioni diversificate a seconda delle esigenze e all'ottimizzazione del collegamento tra il sito e le basi dati presenti in Arpa" come primo riscontro alle esigenze emerse. A questo obiettivo attualmente l'Agenzia ha dato una prima risposta con una **ripartizione dei percorsi di consultazione del sito** a seconda della tipologia di utenza, accessibile direttamente dall'home page e che porta a sezioni dedicate.

Il questionario è stato erogato anche nel 2020. Attualmente la raccolta dei dati per la loro analisi e formulazione di obiettivi è in fase di ultimazione.

Si tratta però ancora di indagini parziali, dedicate a pubblici o servizi specifici. Quello che manca e verso cui l'Agenzia deve concentrare le sue energie è un'**indagine unica**, ad esempio con un form permanente sul sito, che permetta di sondare pubblici diversi che a vario titolo si sono confrontati con i servizi offerti da Arpa e di restituire una maggiore quantità di informazioni che permettano confronti e valutazioni di più ampia portata.

**PER SAPERNE DI PIÙ:**

[www.arpa.piemonte.it/servizi-e-informazioni](http://www.arpa.piemonte.it/servizi-e-informazioni)

## Reclami

La **procedura reclami** rappresenta una criticità ancora irrisolta per la quale vale perseguire quanto ci si era prefissati. È indispensabile trasformare la procedura, piuttosto macchinosa, e la sua gestione in un'azione positiva finalizzata al miglioramento, anche allo scopo di intercettare quelle segnalazioni che non vengono gestite come reclami ma che possono risultare tuttavia significative mettendo in evidenza inefficienze.

A questo scopo si ribadisce l'utilità di creare la categoria dei “suggerimenti” perché, da un'analisi accurata di ogni tipo di segnalazione in questo senso, possono emergere aree critiche e spunti di miglioramento.

