

LA PERFORMANCE SOCIALE



I NOSTRI STAKEHOLDER





Chi sono i nostri
stakeholder interni?

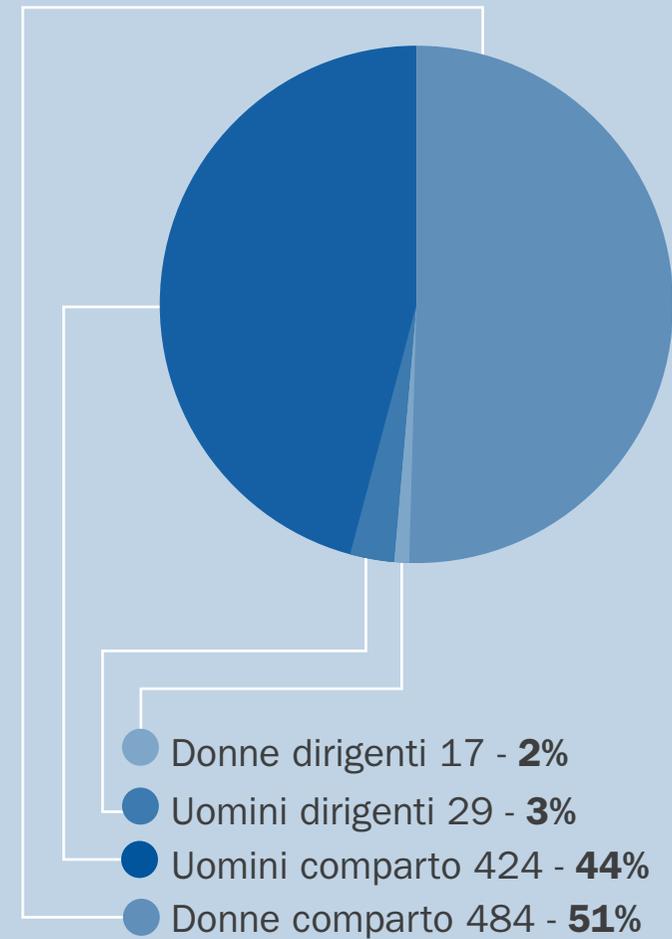
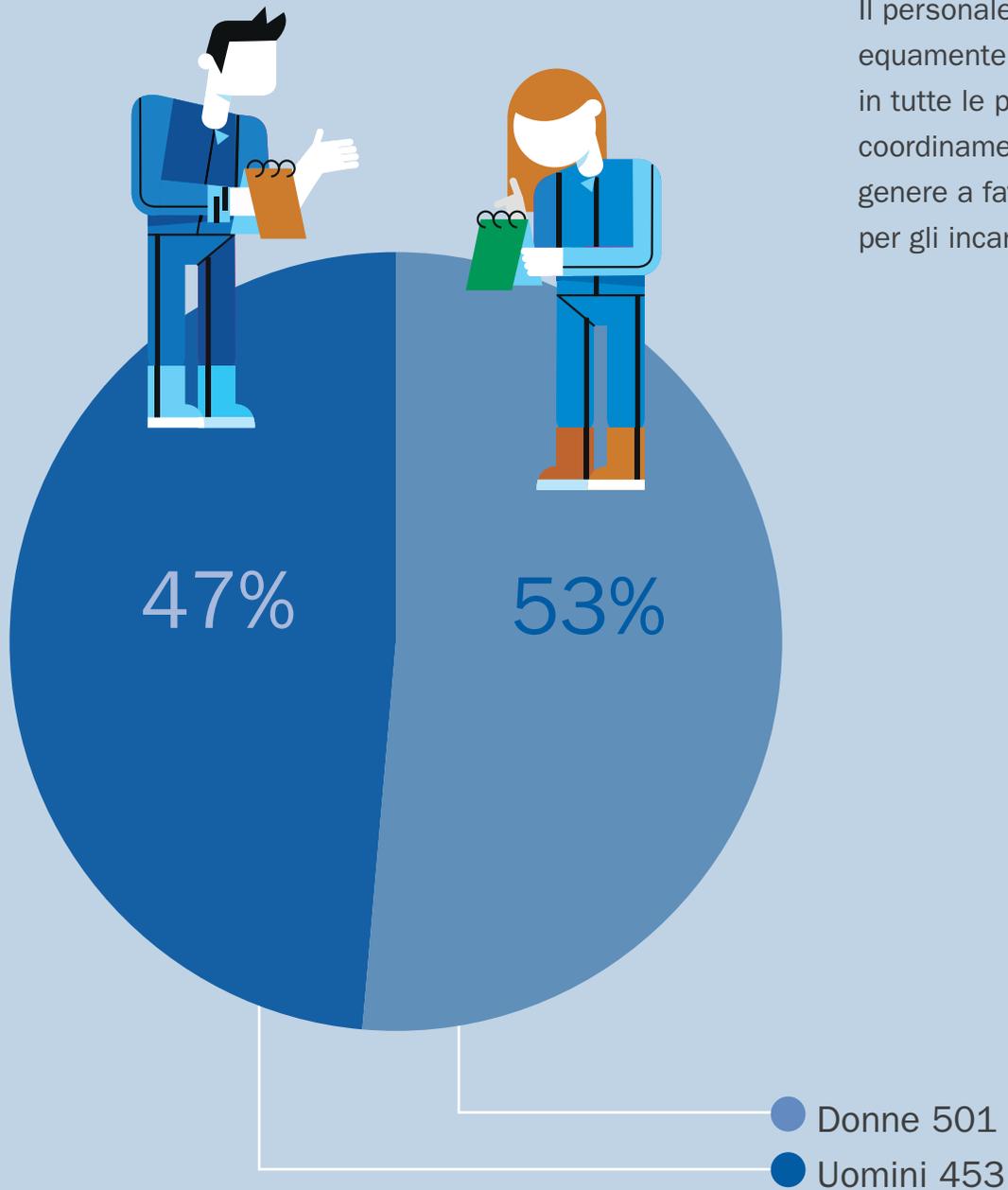




Chi lavora in Arpa svolge:

- funzioni trasversali di direzione, indirizzo e coordinamento ed amministrative: 17% del personale,
- funzioni tecniche specializzate su particolari tematiche ambientali: 25% del personale,
- funzioni tecniche specializzate su base territoriale: 58% del personale.

Il personale del comparto risulta, complessivamente, distribuito equamente tra i due generi. Un **gap di genere** si può osservare in tutte le posizioni lavorative che comportano responsabilità e/o coordinamento di personale in cui vi è, storicamente, una disparità di genere a favore di quello maschile (unica eccezione è la quasi parità per gli incarichi di posizione organizzativa).



DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEL PERSONALE DIRIGENTE AL 31.12.2019

	<30	31-40	41-50	51-60	>60
Uomini	-	-	1	3	25
Donne	-	-	-	3	14
TOTALE	0	0	1	6	39

DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEL PERSONALE DI COMPARTO AL 31.12.2019

	<30	31-40	41-50	51-60	>60
Uomini	2	15	182	173	52
Donne	2	27	241	184	30
TOTALE	4	42	423	357	82

LE POLITICHE PER LA CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DI LAVORO

12,5%

personale in
part time

17

part time
uomini

102

part time
donne

52

personale
telelavoro

GENERE

DISTANZA

DOMICILIO

TOTALE

DONNE

5

31

36

UOMINI

5

11

16

TOTALE

10

42

52



PRESENZE/ASSENZE

Giorni di assenza:

- 28.232 per ferie fruita
- 6.412 per malattia
- 3.441 per permessi retribuiti
- 2.617 per permessi ex lege 104/92
- 1.037 per congedi parentali e malattia figlio
- 4.748 per assenze non retribuite
- 444 per congedi straordinario ex art. 42 c. 5 Dlgs 151/2001 s.m.i.
- 60 per sciopero

LE RELAZIONI SINDACALI

Sono iscritti al sindacato 221 dipendenti, di cui 193 del comparto e 28 dirigenti.

Le giornate di sciopero dichiarate sono state 60.

LE VERTENZE E I PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

Le vertenze su problematiche inerenti alla gestione del rapporto di lavoro che hanno determinato l'instaurarsi di un contenzioso legale innanzi al Giudice del lavoro sono state 3 e una integrazione di litisconsorzio (un processo civile in cui ci sono più attori – attivo - e/o più convenuti - passivo).

FERIE E RIPOSI SOLIDALI

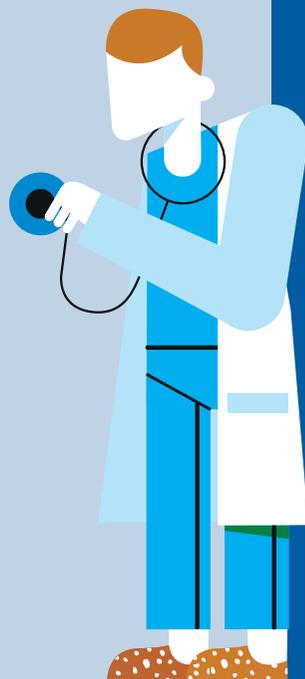
Nel 2019 è stato sperimentato l'utilizzo delle "Ferie e riposi solidali": la possibilità di cedere, su base volontaria e a titolo gratuito, una parte dei propri giorni di ferie o festività sopprese a colleghi con la necessità di prestare assistenza a figli minori bisognosi di cure costanti per particolari condizioni di salute e che abbiano già fruito di tutte le ferie e i permessi.

La risposta favorevole è stata superiore alle aspettative: le ferie solidali rappresentano un ulteriore istituto finalizzato ad incrementare il benessere organizzativo e a facilitare la conciliazione tra vita privata e lavoro, favorendo la solidarietà tra colleghi e agevolando comportamenti virtuosi.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Nel corso dell'anno 2019 si sono verificati **14 infortuni per un totale di 297 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, 5 infortuni sono invece avvenuti nelle sedi Arpa e i restanti 3 svolgendo attività sul territorio.



LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA

Si sono rivolti alla consigliera di fiducia 29 dipendenti, di cui 20 donne e 9 uomini (invertendo la tendenza dello scorso anno che vedeva 13 uomini e 9 donne).

IL COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)

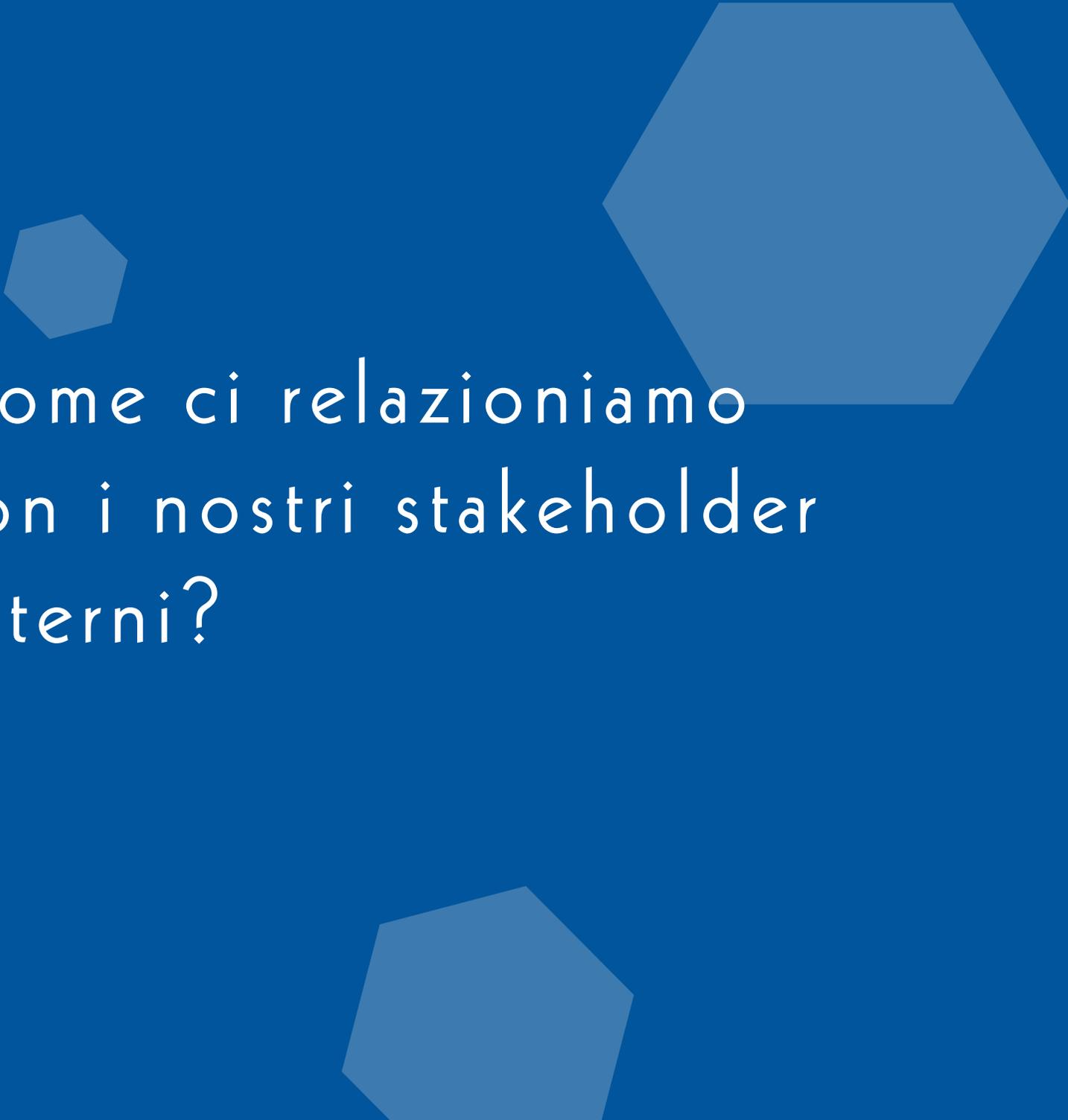
Dalla relazione del CUG sul 2019, il trend che risulta più evidente, comune a tutta la PA, è il continuo innalzamento dell'età media del personale. Tale situazione dovrà essere oggetto di una considerazione a livello generale pensando anche a soluzioni lavorative diverse dalle attuali (maggiore applicazione del lavoro agile), che portino a una rivisitazione e ripensamento degli ambienti di lavoro, in grado di compensare le criticità (rischio di minore produttività) che potrebbero diventare sempre più marcate con l'avanzare dell'età media. L'attenzione alla promozione del benessere e della salute dei dipendenti potrà ridurre nel complesso i costi sociali di questa tendenza.

LA FORMAZIONE

Nel 2019 sono state attivate complessivamente **120 iniziative di formazione** gestite direttamente dall'Ente, di cui 18 ad integrazione del Programma annuale a seguito di particolari esigenze subentrate dopo la pianificazione, con **3.835 partecipazioni ai corsi** (3.545 comparto e 290 dirigenti). Arpa ha inoltre autorizzato la partecipazione a corsi gestiti esternamente all'ente (formazione individuale per accrescere competenze di tipo specialistico, in particolare per il personale delle categorie D e Ds) per un totale di 2.865 ore.

Complessivamente il personale dipendente di Arpa Piemonte nel 2019 ha fruito di 26.423,50 ore di formazione. Il valore medio per dipendente è stato di **27 h** (senza contare le ore del personale in affiancamento e le formazioni sul campo).





Come ci relazioniamo
con i nostri stakeholder
esterni?

LE CONVENZIONI

L'Agenzia sviluppa interazioni e coltiva proficui rapporti con soggetti esterni, pubblici o privati, regionali, nazionali o internazionali, mediante accordi, protocolli d'intesa e convenzioni: strumenti privilegiati per stabilire strategie e politiche per affrontare in modo sinergico importanti tematiche nel campo della tutela ambientale, dello sviluppo sostenibile, dell'innovazione tecnologica, della promozione di una cultura ambientale partecipata e per il contrasto ai reati ambientali, indispensabile mezzo di salvaguardia anche della salute pubblica.

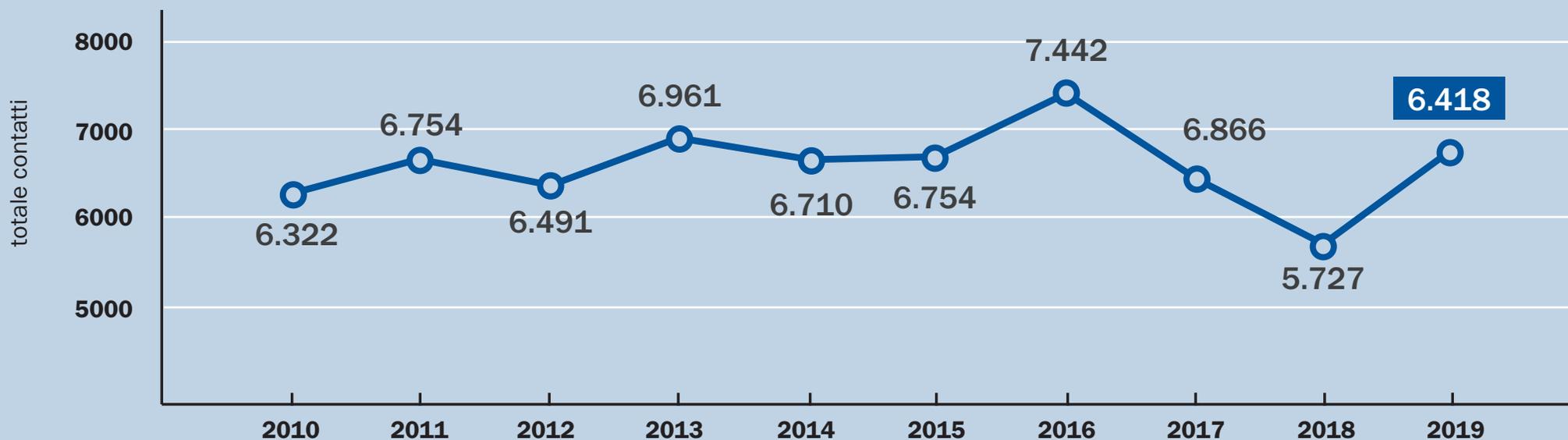


Nel **2019** sono state stipulate dall'Agenzia **61 convenzioni**. Oltre alla collaborazione con le Istituzioni universitarie, importante e preziosa per gli scambi di informazioni scientifiche e la partecipazione congiunta a progetti e convegni, ecco qualche esempio delle convenzioni attivate più indicative delle finalità prima segnalate:



- il Protocollo d'Intesa con la **Procura di Novara**, nell'ambito dell'Accordo Quadro di collaborazione con la Procura Generale della Repubblica e le Procure presso i Tribunali del Distretto della Corte d'Appello di Torino, per pianificare attività congiunte finalizzate al contrasto dei reati ambientali anche con l'istituzione di un Ufficio apposito all'interno della Sezione di Polizia Giudiziaria, integrato con personale dell'Agenzia;
- la partecipazione all'Accordo stipulato tra il **Ministero della Salute** e la **Regione Piemonte** per elevare i livelli di sicurezza per la salute e l'ambiente attraverso misure di gestione del rischio per sostanze pericolose nei prodotti per l'igiene e nel pellet combustibile;
- la convenzione sottoscritta con **Arpa Valle d'Aosta** per lo studio e il monitoraggio della criosfera dell'area alpina;
- l'accordo di collaborazione con il **Parco Nazionale del Gran Paradiso** per studiare gli ecosistemi forestali, la diffusione di specie vegetali in relazione ai cambiamenti climatici e agli effetti degli interventi antropici.

10 ANNI DI CONTATTI CON IL PUBBLICO



2.307

lettere

4.732

persone allo sportello

18.698

e-mail

908

PEC*

1.017

richieste sul form**

37.697

telefonate

631

fax

* la PEC è attiva dal 2012

** il forma sul sito internet dell'Agenzia è attivo dal 2017

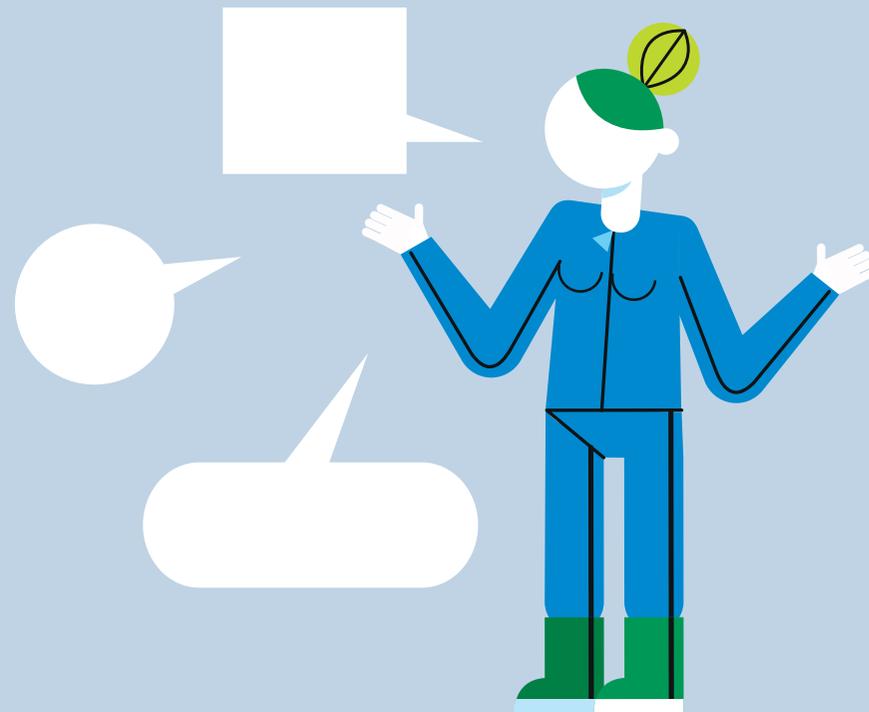
COME VENIAMO CONTATTATI?

Ecco come sono cambiate le **modalità di contatto** negli anni, fra chi sale (il form on line), chi, fra alti e bassi, ha un andamento costante (telefonate e mail) e cosa invece tende a diminuire (allo sportello di persona e posta tradizionale) e cosa a scomparire (il fax):



ANNO	TELEFONO	E-MAIL	FORM	DI PERSONA	POSTA	PEC	FAX
2010	3.798	1.346	-	521	429	-	207
2011	4.103	1.724	-	465	316	-	136
2012	3.730	1.853	-	479	236	36	118
2013	3.639	2.411	-	497	210	84	74
2014	3.585	2.131	-	518	270	102	48
2015	3.814	2.128	-	430	198	94	25
2016	4.225	2.165	-	637	189	160	11
2017	3.754	1.919	221	563	194	160	4
2018	3.124	1.526	352	379	134	141	3
2019	3.952	1.495	444	243	131	131	5

COSA CHIEDE CHI SI RIVOLGE ALL'URP?



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Informazioni	4.025	4.174	4.074	4.212	3.879	3.843	4.186	3.967	3.310	3.963
Esposto/segnalazione	1.002	1.267	878	1.107	1.280	1.456	1.482	1.372	1.157	1.449
Accesso	1.007	1.019	1.263	1.341	1.279	1.210	1.501	1.346	1.066	804
Stato avanzamento pratica	245	241	218	246	226	206	206	163	164	183
Altro	43	53	58	55	46	39	67	18	30	19

QUALI SONO GLI ARGOMENTI PIÙ RICHIESTI?



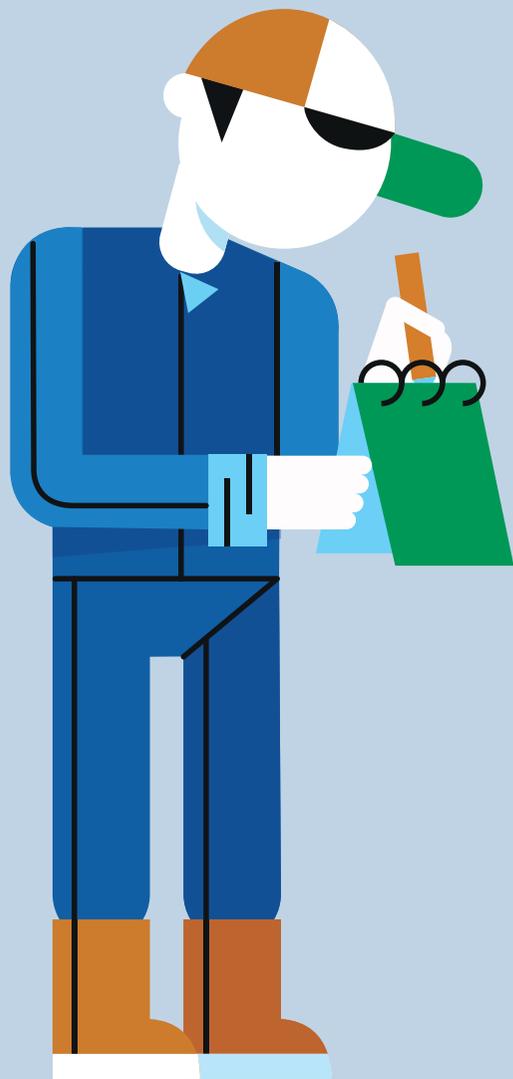
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOT
Metereologia	818	893	1.178	1.165	1.171	1.118	1.286	1.028	909	790	10.356
Aria	778	1.079	649	932	804	1.168	1.164	1.245	944	1.155	6.611
Amianto	801	719	692	713	710	732	628	572	465	531	6.050
Non competenza	846	873	736	657	575	516	576	497	296	439	6.011
Rumore	645	613	638	631	512	569	594	548	525	504	5.456
Suolo e rifiuti	371	348	480	595	657	632	729	640	655	633	5.192
Acqua	514	473	497	498	382	720	635	654	474	657	4.929
Impianti	448	463	476	450	396	399	434	477	483	710	4.736
Radiazioni non ionizzanti	199	261	229	305	260	208	212	199	156	251	2.269
Personale	152	196	106	178	135	104	63	72	55	36	1.097

CHI CI HA CONTATTATI NEL 2019?

TIPOLOGIA DI RICHIEDENTE	N° RICHIESTE
Cittadini	3.917
Ente pubblico	697
Ditta	665
Studio tecnico - legale	547
Altro	160
Forze dell'ordine	135
Studente - Professore	115
Associazione	87
Amministratore di condominio	46
Personale Arpa	45
Assicurazioni	4
TOTALE	6.418

PROVENIENZA	N° RICHIESTE
Torino	2.365
Non disponibile	967
AL	806
AT	541
CN	491
NO	417
VC	274
Fuori regione	244
BI	167
VCO	137
Estero	9
TOTALE	6.418

INFORMAZIONI, RICHIESTE DI ACCESSO E STATO AVANZAMENTO PRATICA NEL 2019



ARGOMENTI PRINCIPALI DELLE 3.963 RICHIESTE DI INFORMAZIONI

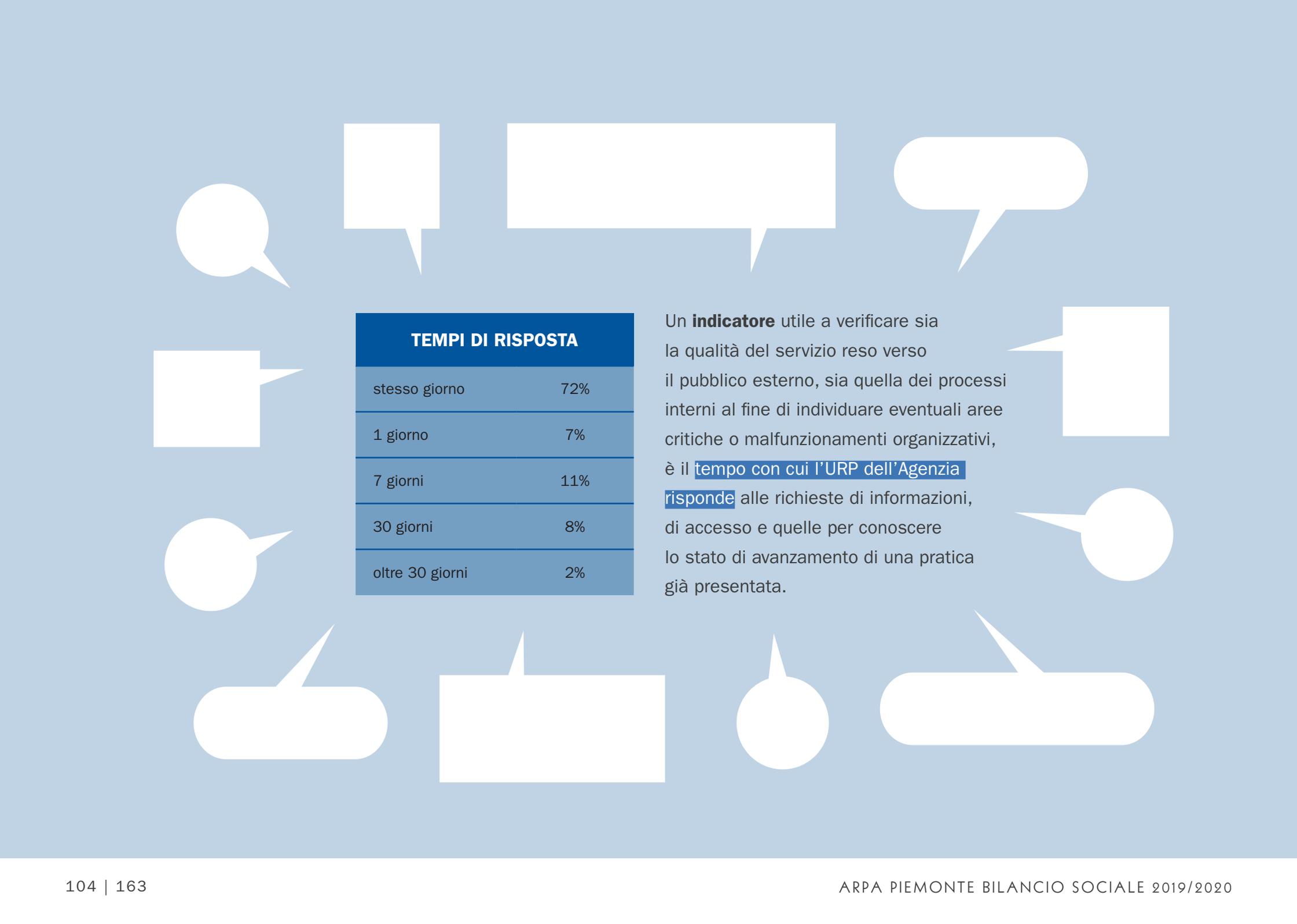
Impianti	678
Suolo e rifiuti	453
Non competenza	408
Aria	385
Amianto	368
Rumore	359
Acqua	321
Radiazioni non ionizzanti	234
Meteorologia	226

ARGOMENTI PRINCIPALI DELLE 183 RICHIESTE SULLO STATO DI AVANZAMENTO DI UNA PRATICA GIÀ PRESENTATA

Amianto	42
Rumore	38
Acqua	19
Aria	19
Impianti	19
Suolo e rifiuti	18
Altro	16
Valutazioni ambientali	4
Radiazioni non ionizzanti	3

ARGOMENTI PRINCIPALI DELLE 804 RICHIESTE DI ACCESSO

meteorologia	545
Acqua	62
Aria	37
Suolo e rifiuti	35
Rumore	30
Rischi naturali	28
Idrologia	24
Amianto	15
Altro	7
Webgis	5



TEMPI DI RISPOSTA	
stesso giorno	72%
1 giorno	7%
7 giorni	11%
30 giorni	8%
oltre 30 giorni	2%

Un **indicatore** utile a verificare sia la qualità del servizio reso verso il pubblico esterno, sia quella dei processi interni al fine di individuare eventuali aree critiche o malfunzionamenti organizzativi, è il **tempo con cui l'URP dell'Agenzia risponde** alle richieste di informazioni, di accesso e quelle per conoscere lo stato di avanzamento di una pratica già presentata.

ESPOSTI E SEGNALAZIONI DI PROBLEMI AMBIENTALI NEL 2019

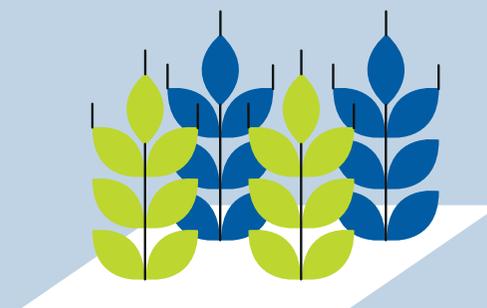
Un problema ambientale è classificato e gestito in base alle potenziali criticità ambientali che procurano situazioni di disagio, di non conformità alla normativa di riferimento o di potenziale emergenza:

- livello di **normale operatività** (situazioni che si presentano come eventi ordinari, comprese quelle riferite nelle segnalazioni/esposti che evidenziano condizioni di disagio o di non conformità alla normativa ambientale e sono gestibili nell'ordinaria programmazione delle attività);
- **urgenza** ambientale (situazione potenzialmente pericolosa per le matrici ambientali - acqua, aria, suolo - che richiede interventi pronti ma non immediati);
- **emergenza** ambientale (situazione potenzialmente pericolosa per le matrici ambientali - acqua, aria, suolo - che richiede interventi eccezionali ed urgenti per la loro salvaguardia).

In tutti i casi di EMERGENZA e URGENZA è necessario contattare il numero unico per le emergenze: **112**

ARGOMENTI PRINCIPALI DELLE 1449 SEGNALAZIONI ED ESPOSTI

Aria	715
Acqua	257
Suolo e rifiuti	125
Amianto	106
Rumore	75
Altro	73
Rischi naturali	32
Non competenza	25
Metereologia	18
Impianti	8



ESITO DEGLI ESPOSTI/ SEGNALAZIONI

Intervento*	53%
Chiuso senza intervento	31%
Inoltrato altro ente	9%
Altro	7%

*immediato, differito o ricondotto ad attività già programmata.

Per quanto riguarda le segnalazioni di criticità ambientale e gli esposti relativi a condizioni di disagio o di non conformità alla normativa ambientale, un buon **indicatore** che ne descriva sinteticamente la gestione da parte di Arpa è **l'esito** che da questi ne scaturisce.

RICHIESTE DI DATI METEO-IDRO-NIVOLOGICI NEL 2019

Apriamo un'ultima parentesi sulle richieste automatiche (attraverso un [form sul sito](#)) relative ai dati meteo-idro-nivologici del 2019: **18.921 richieste** di cui 3.714 per dati orari e 15.207 per i dati giornalieri che si vanno ad aggiungere anch'esse ai contatti con i nostri interlocutori esterni.

La maggior parte delle richieste di dati meteo sono funzionali principalmente alla concessione di Cassa Integrazione Salariale per eventi metereologici: l'**INPS** cerca in riscontro dei giorni di sospensione lavoro, causa maltempo, richiesti dalle ditte/aziende. Da parte loro, le **ditte** devono mandare all'INPS, per la richiesta di Cassa integrazione causa maltempo, un 'bollettino' (dati meteo certificati da Arpa) che attesti l'effettivo maltempo.

Altri **enti pubblici** come comuni, ospedali, provincie, richiedono principalmente dati relativi a gradi giorno e/o temperature, per una stima dei consumi energetici degli edifici pubblici. Tra gli Enti pubblici ci sono anche i Parchi Naturali del Piemonte, che richiedono i dati meteo per fare della statistica legata al territorio del parco.

Le **forze dell'ordine** richiedono dati meteo per indagini relative ad incidenti e/o cause civili in corso.

Università e studenti (molti) richiedono invece soprattutto dati per ricerca e tesi di laurea.

Molti privati **cittadini** richiedono dati meteo a fini assicurativi (per dimostrare ad esempio il maltempo che ha causato danni alla propria abitazione o all'autovettura).

Infine, gli **studi privati** richiedono spesso dati meteo da modellistica per eseguire valutazioni varie, come ad esempio quelle sulla dispersione di inquinanti in atmosfera.

	Ente pubblico	Ditta	Privato cittadino	Professore /studente	TOTALE
Dati orari	2.216	560	372	566	3.714
Dati giornalieri	9.928	3.028	1.775	476	15.207



LA SCUOLA

Aderendo al protocollo d'intesa regionale della Green Education, Arpa predispone un'ampia offerta di iniziative di educazione ambientale dedicate alle scuole (dalla primaria alle secondarie di secondo grado). Organizza inoltre corsi di aggiornamento per i docenti.

Le attività sono pianificate per anno scolastico per questa ragione nella rendicontazione, i dati riportati fanno riferimento all'anno scolastico 2019-2020.

Nonostante alcune attività abbiano risentito dell'emergenza pandemica da SARS-CoV-2, il numero di studenti e insegnanti coinvolti rimane comunque alto anche grazie al fatto che l'Agenzia ha avviato da circa tre anni un percorso interno che ha formato alcuni colleghi ad un approccio didattico differente, meglio adattabile ad una relazione a distanza.

5.260

studenti coinvolti nelle
attività di educazione
ambientale
2019 - 2020

900

insegnanti
coinvolti
2019

PER SAPERNE DI PIÙ:

[Catalogo offerta formativa](#)

[Progetti e iniziative](#)

LA SCUOLA: I PROGETTI

L'Agenzia realizza i suoi diversi progetti in collaborazione con altri enti come l'Ufficio scolastico regionale, la Regione Piemonte (Settore Politiche dell'Istruzione e Settore Ambiente), il CeSeDi (Centro Servizi Didattici della Città Metropolitana di Torino) e con molti istituti comprensivi del Piemonte.

Partecipa inoltre a progetti nazionali e internazionali.

Vediamo insieme quattro iniziative.

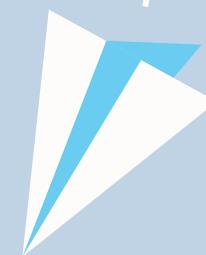


Porte Aperte

È un'attività storica dell'Agenzia che si rivolge soprattutto agli studenti delle scuole superiori. L'obiettivo è di aprire le porte ai laboratori per far toccare con mano ai più giovani il lavoro svolto dai nostri esperti, L'edizione 2020 aveva previsto 25 percorsi sull'intero territorio regionale finalizzati a coinvolgere 52 classi e un centinaio di docenti. A causa dell'emergenza pandemica si sono potuti realizzare, in presenza, solo gli incontri di preparazione con i docenti nel mese di febbraio. In sostituzione delle visite guidate annullate, sono stati messi a disposizione un ventaglio di risorse didattiche (video, presentazioni, documenti) utili per una trattazione a distanza.

Noi e l'Aria

Il progetto vuole sensibilizzare i bambini sull'importanza di conoscere cosa sia la qualità dell'aria con l'aiuto degli insegnanti, dei genitori e degli educatori. Si rivolge agli alunni delle classi quarte e quinte delle scuole primarie e alle prime delle secondarie di primo grado.

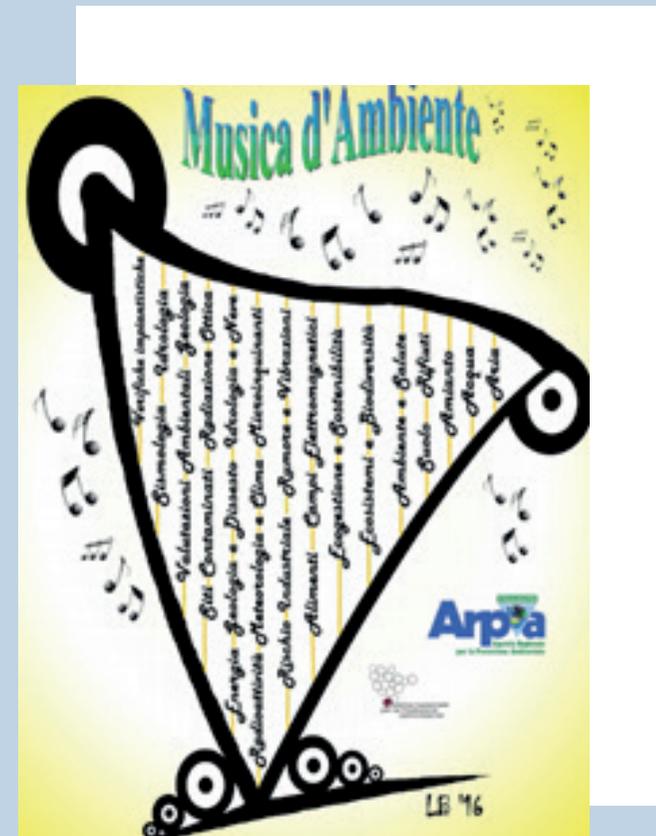


EDIZIONI	Incontri	Visita centralina	Giornate	Insegnanti	Classi	Bambini
2016 - 2017	36	15	29	168	13	335
2017 - 2018	32	9	20	141	40	728
2018 - 2019	43	17	26	204	30	602
2019 - 2020	35	16	-	22	15	333



Musica d'ambiente

Con il proposito di educare “nativi ambientali”, ovvero cittadini per cui il rispetto dell’ambiente sia - secondo natura - innato, Arpa Piemonte ha ideato questo progetto, un’idea per suonare e cantare concetti che fondono l’etica con l’ambiente. Il progetto, patrocinato e svolto in collaborazione con l’Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte, nato nel settembre 2015, conta a oggi oltre [1.500 docenti formati](#) e [13.000 studenti incontrati](#).





Un patentino per lo smartphone

Il progetto multidisciplinare, per un uso responsabile del cellulare, è stato avviato a livello regionale in tutte le scuole delle sedi ASL piemontesi. Il corso per docenti ha coinvolto circa 350 persone tra dirigenti scolastici, referenti cyberbullismo, animatori digitale, referenti per la promozione della salute, referenti per l'inclusione, insegnanti delle classi prime delle scuole secondarie di primo grado.

I corsi si sono svolti sul territorio delle ASL di: Asti, Cuneo, Novara (in FAD), Torino 4, Torino 5, Torino - Città di Torino, Vco, Vercelli. A Biella il corso è stato sospeso per l'emergenza sanitaria.

La seconda fase formativa, curata dai docenti, ha previsto percorsi educativi per aiutare gli studenti (circa 7.000) a riflettere sul loro rapporto con le "nuove" tecnologie e i social network, le opportunità e i rischi, per renderli protagonisti consapevoli della loro crescita e delle loro scelte e si concluderà con la consegna del "Patentino", coinvolgendo i genitori e le istituzioni pubbliche locali.

TIROCINI, BORSE DI STUDIO, FREQUENZE VOLONTARIE

Nel 2019 sono pervenute complessivamente 66 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 66 istanze si sono avviati o rinnovati complessivamente 9 tirocini e 11 frequenze volontarie per tesi.

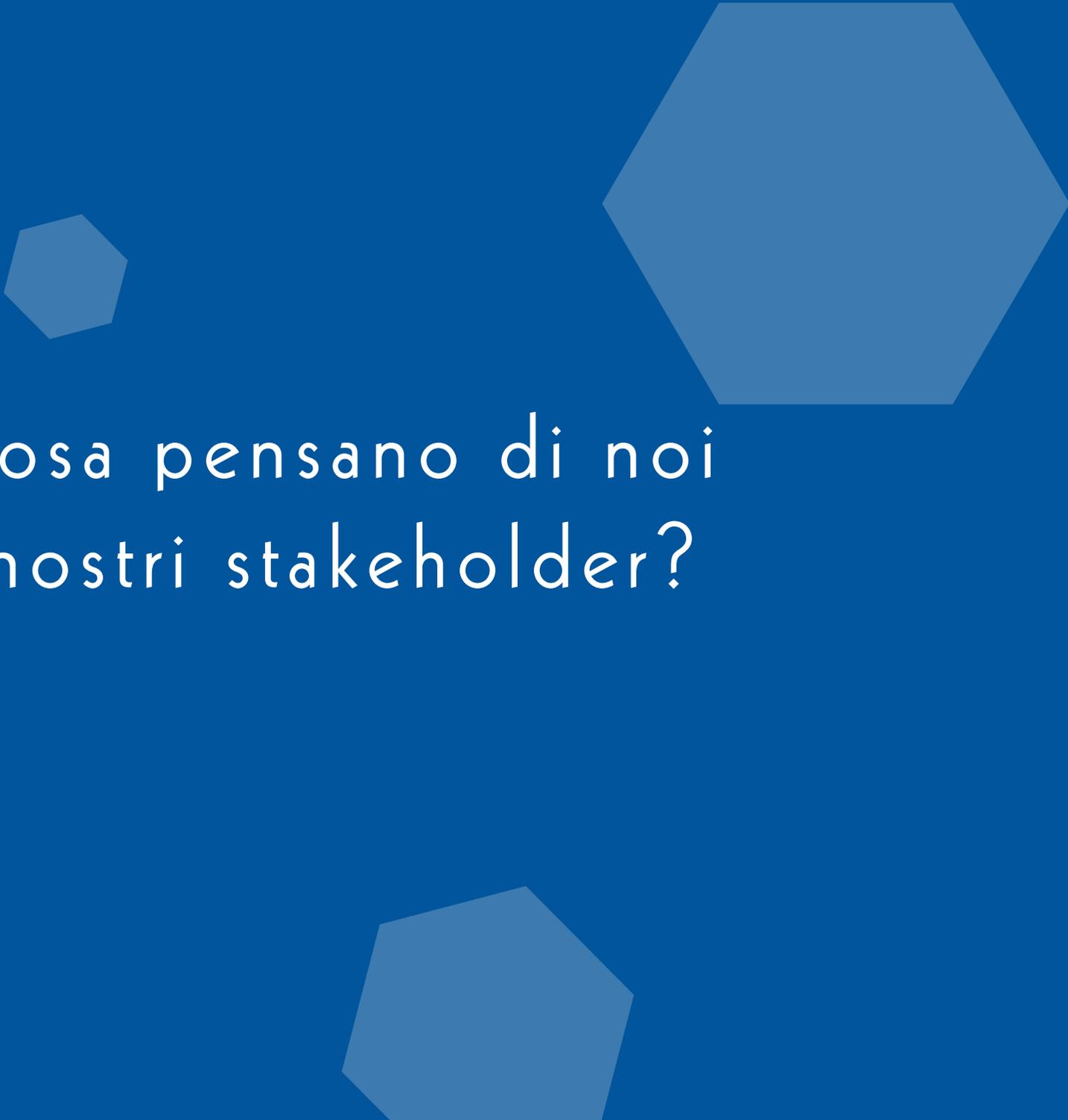


I MEDIA

L'ufficio stampa è contattabile 365 giorni all'anno all'indirizzo mail: ufficiostampa@arpa.piemonte.it

A fronte di **58 comunicati stampa** di Arpa, di temi ambientali sempre più d'attualità e di emergenze, nel 2019 sono stati inseriti nella rassegna stampa dell'Agenzia **7.381 articoli** che parlano di Arpa.





Cosa pensano di noi
i nostri stakeholder?

INDAGINI DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/CLIENTE

Nel 2019 le indagini della soddisfazione dell'utenza dell'Agenzia più strutturate sono state due in occasione di:

Conferenze di raccordo territoriale

Sono finalizzate all'ascolto del territorio e a rendere l'azione dell'Arpa sempre più in linea con le esigenze delle popolazioni locali.

Per massimizzare la raccolta di contributi permettendo un'ampia partecipazione da parte degli Enti, si sono utilizzate più modalità di interazione, dalla partecipazione diretta (che ha visto il coinvolgimento di **152 persone**, in rappresentanza degli Enti territoriali), alla possibilità di compilare una scheda disponibile via web alcuni giorni prima dei singoli eventi e accessibile anche successivamente, alla disponibilità di compilare le medesime schede in forma cartacea durante lo svolgimento delle singole conferenze.

Sono state compilate **54 schede**. Complessivamente si è riscontrata una significativa soddisfazione delle attività svolte da Arpa, circostanza che deve indurre l'Agenzia a consolidare i servizi svolti e, al contempo, ad analizzare le cause di insoddisfazione, da ricondursi ad aspetti connessi alla comunicazione con i cittadini e alle esigenze di maggiore collaborazione, aspetto che assume rilevanza diffusa all'interno delle schede, indipendentemente dalla valutazione complessiva di soddisfazione.



PER SAPERNE DI PIÙ:

[Conferenze di raccordo territoriale / Relazione di sintesi](#)

Giornata della trasparenza

(Torino, 30 maggio 2019)

La sede di Torino in via Pio VII 9 è stata eccezionalmente aperta al pubblico dalle 16.30 alle 19.00 con laboratori dedicati alla biodiversità raccontata attraverso alcune tematiche di cui si occupano i tecnici dell'Agenzia.

Aperto era anche lo sportello dell'Ufficio relazioni con il pubblico per raccogliere segnalazioni e rispondere a quesiti.

Nell'occasione il pubblico ha potuto lasciare un commento compilando un sintetico questionario con lo scopo di dirci quali sono gli argomenti di cui vuole essere informato e in quale modo preferirebbe ricevere le informazioni. Chi non ha potuto partecipare di persona aveva a disposizione un questionario online (compilabile fino alla fine di giugno). Sono stati compilati 62 questionari. Due i temi di maggiore interesse per i cittadini: [aria](#) e [cambiamento climatico](#).

Per quanto riguarda invece le modalità di contatto le risposte sono state molto varie: dagli eventi dedicati al grande pubblico, alle informazioni sul sito istituzionale e ancora ai video e alle app.



PER SAPERNE DI PIÙ:

[Giornata della trasparenza](#)

I RECLAMI

I reclami registrati e trattati nel 2019 sono 8 (Dipartimento Nord-Ovest 1, Dipartimento Nord-Est 4, Polo Amianto 1, Epidemiologia 2).

In cinque casi i reclami riguardano i **rapporti di prova** dei laboratori (trascrizioni errate della data di campionamento, sulla modalità di prelievo, su parametri indicati in modo non corretto, mancata indicazione del luogo di prelievo, numero del verbale di prelievo).

Un caso invece è relativo ai **rapporti tra esponente e i servizi dell'Agenzia**. Un cittadino aveva presentato esposto su

rumore, vibrazioni ed onde elettromagnetiche. Le verifiche sono state fatte a un anno di distanza e, a parere dell'esponente, in modo inappropriato. È stata fornita risposta con spiegazioni dettagliate sulle attività effettuate dall'Agenzia. L'esponente non ha più presentato controdeduzioni ritenendosi soddisfatto della risposta ricevuta.

Due invece riguardano un problema già più volte oggetto di reclamo ma che non è ancora stato risolto: **la mancata pubblicazione dei bollettini pollini** di alcune stazioni.

