

PIANO ANNUALE DI COMUNICAZIONE ARPAT (PAC) 2012

PREMESSA

Il PAC2012 si sviluppa in un anno caratterizzato dalla attuazione della nuova organizzazione dell'Agenzia e con risorse disponibili molto ridotte rispetto agli anni precedenti (-48% rispetto al 2011 e -66% rispetto al 2010). Le parole chiave del PAC 2012 sono "integrazione", "ottimizzazione" e "sobrietà".

Integrazione:

- fra le varie attività svolte sia in termini di comunicazione, informazione, relazioni esterne e diffusione della conoscenza;
- fra i vari media agenziali: Omnibus, sito Web, SIRA, ARPATnews;
- fra i vari livelli territoriali di attività: Direzione, strutture territoriali.

Ottimizzazione e sobrietà nell'utilizzo dei media, dei programmi, degli strumenti e delle risorse.

Secondo le indicazioni della Direzione, nel corso dell'anno sarà dedicata attenzione prioritaria ad alcune tematiche ambientali anche correlate agli sviluppi delle attività di controllo e monitoraggio dell'Agenzia, oltre che alle emergenze ambientali che si presenteranno.

Gli obiettivi generali di comunicazione 2012

L'attività di comunicazione dell'Agenzia è volta a diffondere la conoscenza ambientale raccolta, organizzata ed elaborata dall'Agenzia.

Obiettivi strategici prioritari sono quelli di:

- compiere un salto di qualità nella diffusione dei dati ambientali integrando sito web e banche dati SIRA;
- affermare l'immagine di un'agenzia costantemente presente ed attiva sul territorio in particolare attraverso le attività di controllo ambientale.

Gli obiettivi generali:

- assicurare la comunicazione nei confronti del personale, assicurando un flusso continuativo e tempestivo di informazioni, accompagnando l'attuazione della nuova organizzazione. [Comunicazione interna]
- assicurare l'interfaccia fra il pubblico e l'Agenzia, consolidando la gestione a rete degli strumenti di relazione con il pubblico (numero verde e casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it) [Relazioni con il pubblico]
- monitorare costantemente l'immagine dell'Agenzia sulla stampa quotidiana e, per quanto possibile, i social network, assicurare l'interfaccia con gli operatori dei media e garantire un flusso di informazioni sulle attività svolte e sui dati ambientali raccolti dall'Agenzia [Relazioni con i media]
- potenziare in modo significativo la diffusione dei dati ambientali raccolti ed organizzati dall'Agenzia, in una logica di trasparenza delle informazioni ambientali; dare particolare attenzione alla pubblicazione di tali dati sul sito Web ed anche attraverso tecnologie idonee per gli strumenti mobili (smartphone, tablet) [informazione sui dati ambientali];
- comunicare ruolo e funzioni dell'Agenzia, alla luce della nuova organizzazione, in quanto attore della protezione ambientale e dello sviluppo sostenibile [comunicazione istituzionale];
- rappresentare gli esiti delle attività dell'Agenzia, con particolare riguardo alla reportistica ambientale. Diffondere le informazioni sulle attività svolte dall'Agenzia prima di altri media (giornali, ecc.), con particolare attenzione rispetto a quelle di controllo ambientale sul territorio [informazione attività ARPAT];
- diffondere notizie ed approfondimenti su tematiche ambientali anche prodotte da altri soggetti (Agenzie ambientali, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste [Informazione ambientale generale].
- Monitorare la soddisfazione dei clienti istituzionali e degli interlocutori in genere, nei confronti delle attività svolte da parte dell'Agenzia [Sistema di ascolto].
- In linea generale privilegiare la comunicazione on-line rispetto a quella tradizionale in forma cartacea, ed assicurare la presenza dell'Agenzia su alcuni dei più significativi social network.

L'individuazione dei pubblici di riferimento (target)

Per ogni azione di comunicazione prevista dal PAC sono individuati gli interlocutori di riferimento [istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali e dei consumatori, imprese e organizzazioni di categoria, cittadini, agenzie ambientali], precisando l'ambito territoriale [locale, regionale, nazionale]

L'individuazione dei mezzi e dei canali di diffusione

Per ogni azione di comunicazione prevista dal PAC sono individuati i mezzi utilizzati [sito Web, social network, pubblicazioni a stampa (volumi, schede informative, pieghevoli)] e le modalità di diffusione [online (Web, mail), uffici relazioni con il pubblico degli enti locali, invio postale]. In allegato al PAC una stima delle risorse finanziarie necessarie.

Obiettivi e indicatori di risultato

Per ogni obiettivo generale previsto dal PAC sono previsti obiettivi specifici [di produzione, di qualità, di miglioramento], i relativi indicatori per misurare il risultato raggiunto e la tempistica relativa. Nell'ambito dell'applicazione del PAC saranno quindi individuali obiettivi di produttività da assegnare agli operatori del comparto del Settore.

COMUNICAZIONE INTERNA

Obiettivo generale: assicurare la comunicazione nei confronti del personale, assicurando un flusso continuativo e tempestivo di informazioni, accompagnando l'attuazione della nuova organizzazione.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** aggiornare costantemente la intranet "Omnibus", adattandone l'architettura informativa in relazione alla nuova organizzazione dell'Agenzia;
- **(di produzione)** elaborazione di news sui principali sviluppi interni (novità organizzative, relazioni sindacali, ecc.) e loro diffusione a tutto il personale;
- **(di produzione)** redigere e diffondere:
 - o mensilmente il Bollettino di aggiornamento legislativo effettuando lo spoglio della GURI, della GUUE e del BURT,
 - o trimestralmente il Bollettino di aggiornamento delle norme tecniche UNI, CEI di interesse dell'Agenzia,
 - o trimestralmente il Bollettino delle nuove acquisizioni della biblioteca di ARPAT;
- **(di miglioramento)** verifica con la Direzione amministrativa della possibilità di mettere a punto informativi interni tipo "Cosa fare in caso di...", e realizzazione (entro ottobre) di un primo esempio dedicato a "Come si legge la busta paga".
- **(di miglioramento)** realizzazione di una campagna di sensibilizzazione interna del personale al fine di scrivere in modo comprensibile per tutti i vari atti dell'Agenzia (pareri, relazioni di ispezione, rapporti, ecc.);
- **(di miglioramento)** popolare e aggiornare la banca dati in Omnibus della normativa ambientale applicata dall'Agenzia.

Indicatori di risultato:

- Realizzazione dei prodotti previsti;
- N. complessivo di visitatori Omnibus 2012 / N. complessivo di visitatori Omnibus 2011 * 100

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Obiettivo generale: Assicurare l'interfaccia fra il pubblico e l'Agenzia, consolidando la gestione a rete degli strumenti di relazione con il pubblico (numero verde e casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it).

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** assicurare il funzionamento del numero verde per 32 ore settimanali, dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 e dal martedì al giovedì anche 14,00-18,00 tutti i giorni lavorativi;

- **(di miglioramento quantitativo)** estendere l'orario di funzionamento del numero verde a 36 ore settimanali a partire da ottobre 2012 (quando si presume si avrà una situazione assestata per il personale assegnato al settore) , garantendo il funzionamento anche il lunedì 14,00-18,00;
- **(di qualità)** assicurare la risposta diretta (immediata o differita) ai quesiti posti da parte degli utenti, limitando a meno del 15% il numero dei quesiti trasferiti ad altre strutture dell'Agenzia per la risposta;
- **(di miglioramento qualitativo)** organizzare un servizio di back-office per l'assistenza al front-office al fine di assicurare la risposta diretta anche ai quesiti più complessi.
- **(di miglioramento qualitativo)** integrare le attuali FAQ interne, aggiornandole e strutturandole in modo esauriente per ogni argomento attraverso sia schede tematiche che domande/risposte.
- **(di miglioramento qualitativo)** revisionare la procedura dei reclami cercando di semplificare al massimo le registrazioni necessarie, ed incoraggiando l'utilizzo di questo strumento.
- **(di miglioramento)** rendere disponibili sul sito moduli compilabili per la presentazione di segnalazioni, reclami, richieste di informazioni all'URP.
- **(di produzione)** assicurare il monitoraggio delle domande del pubblico (esposti, reclami, accesso atti amministrativi e dati ambientali)

Indicatori di risultato:

- N. giorni di funzionamento numero verde / numeri giorni lavorativi Agenzia * 100;
- N. contatti complessivi con il pubblico / n. giorni lavorativi annui;
- N. contatti trasferiti ad altre strutture dell'Agenzia / numero contatti complessivi * 100
- N. contatti con risposta differita / numero contatti complessivi * 100
- % di utenti soddisfatti (molto o abbastanza) del servizio erogato

RELAZIONI CON I MEDIA

Obiettivo generale: monitorare costantemente l'immagine dell'Agenzia sulla stampa quotidiana e, per quanto possibile, i social network, assicurare l'interfaccia con gli operatori dei media e garantire un flusso di informazioni sulle attività svolte e sui dati ambientali raccolti dall'Agenzia.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** effettuare e diffondere quotidianamente ai responsabili dell'Agenzia (Direttori, Coordinatori di Area Vasta, Responsabili di Dipartimento e loro sostituti, Responsabili di settori specialistici interessati) un'analisi degli articoli disponibili in rassegna stampa nei quali SI PARLA DI NOI e di notizie/post on-line sull'Agenzia;
- **(di produzione)** segnalare ai responsabili competenti per territorio e/o tematica articoli, notizie, post on-line che richiedano la necessità di puntualizzazioni da parte dell'Agenzia, ed assicurare assistenza nella predisposizione dei relativi comunicati stampa con i quali evidenziare la posizione di ARPAT;
- **(di produzione)** effettuare e diffondere mensilmente una valutazione qualitativa degli articoli, indicando quelli negativi/positivi per l'immagine dell'Agenzia; studiare un sistema analogo per le notizie ed i post on-line;
- **(di produzione)** assicurare un costante contatto con gli operatori dell'informazione, garantendo un'interfaccia

Indicatori di risultato:

- N. analisi stampa quotidiana / numeri giorni lavorativi Agenzia * 100;
- N. analisi stampa mensile / 12 * 100
- N. articoli positivi / N. comunicati stampa diffusi
- N. contatti con i media dell'ufficio stampa / numeri giorni lavorativi Agenzia
- % di utenti soddisfatti (molto o abbastanza) del servizio erogato

INFORMAZIONE SUI DATI AMBIENTALI

Obiettivo generale: potenziare in modo significativo la diffusione dei dati ambientali raccolti ed organizzati dall'Agenzia.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** predisporre (entro febbraio), in collaborazione con il Settore SIRA, un progetto editoriale per la realizzazione dell' "Annuario dei dati ambientali ARPAT". Una pubblicazione a stampa ed una versione on-line sul sito Web, che, per le sue caratteristiche editoriali ed i dati contenuti, costituisca un vero e proprio "biglietto da visita" dell'Agenzia, mettendo a disposizione i più significativi dati rilevati nel corso del 2011.
- **(di produzione)** curare la realizzazione (entro giugno) dell'Annuario dei dati ambientali ARPAT 2012 (dati 2011). Destinatari (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale], agenzie ambientali [a livello nazionale].
- **(di produzione)** predisporre (entro aprile) una sezione del sito Web, con una apposita "home page banche dati" quale porta di accesso alle banche dati /mappe SIRA, nella quale inserire inizialmente i collegamenti con le banche dati / mappe aggiornate;
- **(di miglioramento)** inserire nella sezione del sito Web "banche dati" (in collaborazione con il Settore SIRA) l'accesso alle banche dati / mappe realizzate dal SIRA con il sistema di interrogazione dinamico "Oracle Apex", appena disponibile, dando priorità ai seguenti ambiti:
 - Monitoraggio della qualità dell'aria;
 - Balneazione;
 - Monitoraggio marino-costiero;
 - Monitoraggio delle acque interne;
 - Monitoraggio delle acque sotterranee.
- **(di miglioramento)** predisporre (entro giugno) uno specifico oggetto di Plone per il popolamento della sezione "banche dati" con grafici e tabelle statiche relativamente a dati ambientali non disponibili in forma dinamica.
- **(di miglioramento)** predisporre l'ottimale visualizzazione su smartphone dei dati pubblicati sul sito Web, dando priorità ai seguenti ambiti: Monitoraggio della qualità dell'aria, Balneazione.

Indicatori di risultato:

- Realizzazione dei prodotti previsti;
- N. visite banche dati SIRA / n. totale visite al sito web * 100
- % di utenti soddisfatti (molto o abbastanza) del servizio erogato

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo generale: comunicare ruolo e funzioni dell'Agenzia, alla luce della nuova organizzazione, in quanto attore della protezione ambientale e dello sviluppo sostenibile

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** Aggiornamento (entro marzo) del sito Web dell'Agenzia alla luce della riorganizzazione, con particolare riferimento alle sezioni: Organigramma, Strutture, Atti fondamentali;
- **(di produzione)** Produzione di un pieghevole (entro aprile) riepilogativo del nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini [a livello regionale];
- **(di produzione)** Produzione di una pubblicazione a stampa della collana "Guide istituzionali" (entro giugno) con il testo della nuova "Carta dei Servizi" e gli articoli [dal 5 al 17] della legge 30/2009. Destinatari tutto il personale ARPAT e all'esterno (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale].

Indicatori di risultato:

- Pubblicazione dei prodotti previsti;

INFORMAZIONE ATTIVITÀ ARPAT

Obiettivo generale: rappresentare gli esiti delle attività dell'Agenzia, con particolare riguardo alla reportistica ambientale.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** informare tutti i pubblici esterni delle principali attività svolte dall'Agenzia mediante la diffusione di ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa [notizie], dedicando a questo ambito almeno il 50% delle notizie complessivamente prodotte, secondo le indicazioni editoriali della Direzione.
- **(di produzione)** Produzione di un pieghevole (entro luglio) con i principali dati del Rendiconto di attività 2011, da diffondere on-line e se disponibili le risorse finanziarie anche in forma cartacea. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini, istituzioni (tecnici e politici), associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale];
- **(di produzione)** Partecipazione, nell'ambito dello stand della Regione Toscana, senza significativi oneri per l'Agenzia, alle manifestazioni Terra Futura, Festambiente e Dire & Fare. Partecipazione [a livello locale] alle manifestazioni: Festival dell'economia ecologica (Piombino); Navi di maggio (Livorno); Floraviva (Pistoia). Organizzazione del convegno finale del progetto europeo Gionha.
- **(di produzione)** Pubblicazione sul sito Web nella sezione "Documentazione" dei Report ambientali predisposti nel corso dell'anno dai vari Settori/Dipartimenti dell'Agenzia, ed in versione cartacea laddove previsto nell'elenco **Allegato 1**. Destinatari (mediante invio postale): istituzioni (tecnici e politici), media, associazioni ambientali, organizzazioni di categoria [a livello regionale], agenzie ambientali [a livello nazionale].
- **(di produzione)** Costante aggiornamento del canale ARPAT su YouTube, verificando anche la possibilità di auto produrre brevi filmati sulle attività svolte dall'Agenzia
- **(di miglioramento)** Aggiornamento delle sezioni del sito Web che non forniscono ancora una visione adeguata delle attività svolte dall'Agenzia, tenendo anche conto delle schede informative (recentemente prodotte o in corso di produzione) su Campi elettromagnetici e rumore, con particolare priorità per quelle relative a: Acque interne, Acque marine costiere, Acque sotterranee, Campi elettromagnetici e Rumore.
- **(di miglioramento)** Attivazione (entro febbraio) di un canale ARPAT su Twitter e suo costante aggiornamento.
- **(di miglioramento)** Attivazione (entro giugno) di un canale ARPAT su Flickr e suo costante aggiornamento.

Indicatori di risultato:

- Pubblicazione dei prodotti previsti;
- N. notizie complessivamente pubblicate / n. giorni lavorativi
- N. notizie su attività ARPAT / N: totale notizie prodotte * 100;
- N. complessivo di visitatori del sito Web 2012 / N. complessivo di visitatori del sito Web 2011 * 100
- N. complessivo di follower del canale ARPAT su Twitter
- N. interazioni sviluppate nel canale ARPAT su Twitter
- N. complessivo di utenti dei video inseriti nel 2012 / N. complessivo di utenti dei video inseriti nel 2011 * 100
- % di utenti soddisfatti (molto o abbastanza) del servizio erogato

INFORMAZIONE AMBIENTALE GENERALE

Obiettivo generale: selezionare e diffondere notizie ed approfondimenti su tematiche ambientali anche prodotte da altri soggetti (Agenzie ambientali, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste).

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** produrre “schede informative” relative ad alcune delle attività svolte dall’Agenzia, dando priorità per il 2012 a quella relativa al rumore ambientale. Iniziare a predisporre quelle relative alle polveri ed ai microinquinanti da realizzare nel 2012 o nel 2013 in relazione alle disponibilità finanziarie. Destinatari (mediante invio postale): uffici relazioni con il pubblico per la diffusione ai cittadini [a livello regionale];
- **(di produzione)** definire (entro marzo) una lista di soggetti istituzionali e non (Agenzie regionali e nazionali per l’ambiente e la salute, OMS, Istituti di ricerca, Associazioni ambientaliste, ecc.) da monitorare costantemente (mediante RSS e altri sistemi automatici) per selezionare notizie e approfondimenti di interesse sulle tematiche ambientali;
- **(di produzione)** effettuare il monitoraggio costante delle fonti individuate e selezionare quelle notizie/approfondimenti utili per la comunicazione interna o esterna dell’Agenzia;
- **(di produzione)** inserire nella sezione Documentazione del sito Web le schede informative ed i link agli approfondimenti selezionati fra le fonti individuate ed attinenti alle competenze istituzionali dell’Agenzia;
- **(di produzione)** produzione di ARPATnews o notizie brevi su notizie e/o approfondimenti selezionati fra le fonti individuate, con particolare attenzione a quelle attinenti la Toscana ed il sistema delle Agenzie ambientali (compresa l’Agenzia Europea per l’Ambiente)
- **(di miglioramento)** Aggiornamento della sezione FAQ ambientali del sito Web, tenendo anche conto delle schede informative (recentemente prodotte o in corso di produzione), con particolare priorità per quelle relative a: Campi elettromagnetici e Rumore.

Indicatori di risultato:

- N. notizie ambientali su Toscana / N: totale notizie prodotte * 100;
- N. notizie ambientali su Sistema Agenzie ambientali / N: totale notizie prodotte * 100;
- N. destinatari newsletter ARPATnews al 31.12.2012 / N. destinatari newsletter ARPATnews al 31.12.2011
- % di utenti soddisfatti (molto o abbastanza) del servizio erogato

SISTEMA DI ASCOLTO

Obiettivo generale: Monitorare la soddisfazione dei clienti istituzionali e degli interlocutori in genere, nei confronti delle attività svolte da parte dell’Agenzia

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** pubblicare sul sito Web l’indagine di soddisfazione rivolta a tutti gli interlocutori ARPAT ed analizzare (entro marzo) i risultati di quella dell’anno precedente, producendo un apposito report da pubblicare sul sito web;
- **(di produzione)** effettuare (entro giugno) le indagini rivolte ai panel di clienti istituzionali per le tre principali competenze istituzionali dell’Agenzia: Supporto tecnico-scientifico; controllo ambientale; informazione ambientale, ed analizzare i relativi risultati, producendo un apposito report da pubblicare sul sito Web;
- **(di produzione)** effettuare (entro settembre), una indagine di soddisfazione fra i destinatari dell’Annuario dei dati ambientali.
- **(di produzione)** mettere a punto (entro ottobre), in collaborazione con la Direzione amministrativa, un possibile questionario di soddisfazione rivolto al personale dell’Agenzia.
- **(di miglioramento)** da valutare la possibilità di inserire sul sito Web un sistema automatico di rilevazione della soddisfazione con l’utilizzo delle faccine.

Indicatori di risultato:

- N. risposte 2012 questionario generale / N. risposte 2011 questionario generale * 100;
- N. risposte panel supporto-tecnico scientifico / campione * 100;
- N. risposte panel informazione ambientale / campione * 100;
- N. risposte panel controllo ambientale / campione * 100.

ATTIVITA' TRASVERSALI DI BASE

Obiettivo generale: Garantire alcune attività trasversali di base funzionali al buon andamento di tutte le attività di comunicazione, informazione e documentazione gestite dal Settore.

Obiettivi specifici:

- **(di produzione)** aggiornare costantemente il sito Web dell'Agenzia ed assicurarne la "manutenzione ordinaria"
- **(di produzione)** aggiornare costantemente l'archivio degli interlocutori dell'Agenzia;
- **(di produzione)** catalogare la raccolta delle immagini disponibili ed integrarla costantemente;
- **(di produzione)** definire le fonti da utilizzare per il "Glossario" del sito Web (entro marzo) ed iniziarne il popolamento;
- **(di produzione)** verificare il rispetto del manuale dell'immagine coordinata dell'Agenzia e provvedere al suo periodico aggiornamento. Curare la segnaletica di orientamento della sede. Rendere disponibili su Omnibus i modelli della modulistica (carta intestata, presentazioni, ecc.).
- **(di produzione)** assicurare tutte le esigenze di spedizioni postali del Settore (diffusione pubblicazioni a stampa, lettere per sistema di ascolto, ecc.).
- **(di miglioramento qualitativo)** aggiornare (entro novembre) il Documento di processo sui Servizi di comunicazione e quello sulla Documentazione.

Indicatori di risultato:

- N. voci di Glossario implementate al 31.12.2012;
- N. immagini catalogate al 31.12.2012;
- N. interlocutori presenti nell'archivio al 31.12.2012.

Allegato 1**REPORT AMBIENTALI PREVISTI PER IL 2012**

Programma reportistica 2012	Settore	Struttura territoriale	Scadenza	Versione cartacea
Monitoraggio delle risorse idriche in Toscana nel 2011	Comm. Acqua		aprile	
I controlli agli impianti di depurazione in Toscana nel 2011	Comm. Acqua		aprile	
Qualità dell'aria in Toscana nel 2011	CRTQA		aprile	SI
I controlli delle cartiere (IPPC) nel 2011		AV Costa	aprile	
I controlli dei cantieri delle grandi infrastrutture di mobilità dell'area fiorentina nel 2011		AV Centro	Maggio	
Le polveri sottili nell'inverno 2011-2012	CRTQA		maggio	
Lo stato dell'ambiente nel Comprensorio del Cuoio alla luce dei controlli ARPAT nel 2011		AV Costa	maggio	
Il monitoraggio della radioattività in Toscana nel 2011	Comm. Agenti fisici		giugno	
I controlli delle aziende AIA nazionali e regionali	Comm. Sistemi produttivi		giugno	
I controlli degli inceneritori	Comm. Sistemi produttivi		giugno	
La situazione dei siti in bonifica in Toscana	Comm. Suolo		Giugno	
Il monitoraggio della geotermia		AV Sud	settembre	
Stagione balneare 2012	Comm. Acqua		ottobre	SI
L'ozono nell'estate 2012	CRTQA		ottobre	

Allegato 2

PREVISIONI DI SPESA

	costo	Iva	totale
Relazioni con i media			
Rassegna stampa	€ 9.500,00	€ 1.995,00	€ 11.495,00
Informazione sui dati ambientali			
Annuario	€ 8.000,00	€ 320,00	€ 8.320,00
app dati ambientali	€ 7.500,00	€ 1.575,00	€ 9.075,00
Comunicazione istituzionale			
depliant istituzionale	€ 2.580,00	€ 541,80	€ 3.121,80
guida carta dei servizi	€ 1.326,67	€ 278,60	€ 1.605,27
Informazione attività Arpat			
Rapporto balneazione 2012	€ 1.155,00	€ 46,20	€ 1.201,20
Rapporto aria 2011	€ 675,00	€ 141,75	€ 816,75
Informazione ambientale generale			
scheda informativa rumore	€ 2.850,00	€ 598,50	€ 3.448,50
Iscrizioni relatori convegni	€ 500,00	€ 105,00	€ 605,00
TOTALE	€ 34.086,67	€ 5.601,85	€ 39.688,52
BUDGET TOTALE	€ 40.000,00		
residuo	€ 311,48		
Budget comunicazione		riduzione %	
2012	€ 40.000,00		
2011	€ 77.000,00	-48%	
2010	€ 117.000,00	-66%	