



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione 2009

Gruppo di sperimentazione per la
gestione a rete di alcune attività di
comunicazione dell'Agenzia

RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE anno 2009

**a cura del Gruppo di Sperimentazione
per la gestione a rete di alcune attività di comunicazione dell'Agenzia
(Decreto DG n.133/2009)**

Hanno collaborato alla stesura:

*Carlotta Alaura (Direzione), Debora Badii (AR), Maddalena Bavazzano (Direzione), Eva Bonini (GR),
Stefania Calleri (FI), Daniela Cecchi (PT), Francesca Chiostrì (LI), Giorgio Cognigni (Direzione),
Franco Freda (FI), Monica Logli (PI), Alessandra Rodolfi (MU), Tania Scardigli (EM), Vincenza Talesco (MS),
Marco Talluri (FI), Nicola Zevolini (SI)*

Firenze, 18 febbraio 2010

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
INTRODUZIONE.....	3
<i>Il 2009: il Gruppo di sperimentazione continua il suo lavoro.....</i>	3
<i>Le proposte di procedure del SGQ</i>	4
<i>La gestione integrata del numero verde e della mail urp@arpat.toscana.it</i>	4
<i>Formazione</i>	5
<i>Organizzazione del GdS nel 2009.....</i>	5
<i>Il monitoraggio delle domande e le altre attività di comunicazione</i>	7
<i>La nuova disciplina di ARPAT.....</i>	8
1. I CONTATTI CON IL PUBBLICO.....	9
1.1 <i>I contatti registrati nel primo semestre 2009.....</i>	9
1.2 <i>Tipologia di contatti.....</i>	10
1.3 <i>Chi sono i nostri utenti.....</i>	11
1.4 <i>Cosa chiedono i nostri utenti</i>	16
1.5 <i>Come si risponde ai nostri utenti</i>	21
2. RECLAMI SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI.....	24
3. ESPOSTI E SEGNALAZIONI	27
4. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI E ACCESSO FORMALE AI DATI AMBIENTALI.....	40
5. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....	44
6. COMUNICAZIONE INTERNA E OMNIBUS.....	49
7. RELAZIONI ESTERNE.....	53
7.1 <i>Rapporti con gli stakeholder.....</i>	53
7.2 <i>Relazioni con i media.....</i>	56
7.3 <i>ARPAT porte aperte</i>	57
8. COMUNICAZIONE ESTERNA.....	61
8.1 <i>Arpatnews.....</i>	61
8.2 <i>Riprogettazione del sito web.....</i>	63
TABELLA RIEPILOGATIVA CON ALCUNI INDICATORI SULLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E RELAZIONI ESTERNE.....	65

Introduzione

Il 2009: il Gruppo di sperimentazione continua il suo lavoro

Nel corso del 2008 è stata avviata la sperimentazione di un URP a rete dell’Agenzia, con il coinvolgimento di operatori di varie sedi ARPAT presenti sul territorio regionale (Arezzo, Empoli, Mugello, Pontassieve, Firenze, Grosseto, Livorno, Massa, Pisa, Pistoia, Siena), che hanno costituito un vero e proprio Gruppo di Sperimentazione (GdS).

Con Decreto del Direttore generale n. [133/2009](#) è stato deciso di proseguire le attività del GdS sino a che una nuova regolamentazione organizzativa abbia individuato modalità stabili di gestione integrata delle attività di comunicazione e informazione, definendo al contempo i compiti del GdS e gli obiettivi di lavoro per l’anno 2009.

I compiti del GdS sono stati precisati, e sono i seguenti:

- Gestione integrata dei contatti con il pubblico, con particolare riferimento al numero verde dell’Agenzia, alle apposite caselle di posta elettronica istituzionale (urp@arpat.toscana.it e simili), alla redazione delle faq ambientali di supporto per tali attività. - Gestione integrata del monitoraggio delle domande del pubblico (Reclami/Suggerimenti- Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti-Accesso formale alle informazioni ambientali) e, in tale ambito, supporto di comunicazione per la semplificazione del linguaggio utilizzato. Per le modalità operative di tali attività ci si riferisce alla IO SG 99.03;
- Collaborazione alla redazione della newsletter dell’Agenzia “Arpatnews”, con in particolare l’intento di valorizzare le esperienze e le attività svolte a livello territoriale;
- Gestione integrata della intranet dell’Agenzia “Omnibus”, con particolare attenzione alla creazione di sezioni dipartimentali della medesima, coordinando tale attività anche con lo sviluppo delle sezioni dipartimentali del sito web e della progettazione del nuovo sito web;
- Realizzazione e gestione di un archivio integrato degli interlocutori dell’Agenzia da utilizzare per le attività di comunicazione e nelle relazioni esterne della medesima sia a livello territoriale che regionale;
- Progettazione e realizzazione del nuovo sito web dell’Agenzia coordinato con la intranet Omnibus ed il portale SIRA.

Al contempo la composizione del GdS è stata arricchita, con la partecipazione di nuovi componenti, cercando sia di completare la rete su base territoriale, sia di favorire una progressiva integrazione fra coloro che svolgono le varie attività di relazioni con il pubblico e di gestione delle varie forme di comunicazione (comunicazione interna, Omnibus, sito web, relazioni istituzionali e non, ecc.).

In particolare va sottolineata la molteplicità di esperienze dei componenti del GdS, sia in termini di preparazione di base (ad esempio ci sono laureati sia in materie umanistiche che in ambito scientifico) che di profilo professionale (ci sono sia sanitari che tecnici che amministrativi).

Questa molteplicità di caratteristiche è considerata una ricchezza notevole da parte del GdS, che si sforza con la propria attività quotidiana di valorizzare la “contaminazione” di esperienze e conoscenze diverse, che costituisce una ricchezza ed un “valore aggiunto”.

Le proposte di procedure del SGQ

Nel corso del suo lavoro GdS ha redatto delle proposte di integrazione dei documenti vigenti del Sistema di Gestione della Qualità che regolano le attività di comunicazione e informazione dell’Agenzia.

Le proposte elaborate e successivamente diventate operative sono state rivolte a semplificare le modalità di lavoro, assicurando al contempo coerenza con gli obiettivi e la filosofia del SGQ; fra di esse la revisione della [Procedura per la Gestione dei reclami e dei suggerimenti](#), ed [Istruzioni Operative per la gestione dei contatti con il pubblico da parte degli operatori URP e per il monitoraggio delle domande del pubblico \(reclami, esposti, accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali\)](#).

E’ stata anche predisposta una revisione complessiva (in vigore dal 17 agosto 2009) del [Documento di processo per la gestione dei servizi di comunicazione e informazione](#). Il nuovo documento, fra l’altro comprende l’inserimento anche di tutte quelle attività attualmente non presenti (ad esempio comunicazione interna, relazioni istituzionali e non, ecc.) e la gestione coordinata dei vari media agenziali, nonché nuove modalità e tempi per la redazione di un Piano annuale di comunicazione dell’Agenzia, che permetta una regia coordinata di tutte le attività svolte, sia a livello regionale che sul territorio.

Nella seconda metà del 2009 è stata anche predisposta una revisione complessiva della PG SG.12 - Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, con la previsione di dar vita ad un vero e proprio “Sistema di ascolto” dell’Agenzia, curato in particolar modo dalla rete per la comunicazione.

La gestione integrata del numero verde e della mail urp@arpat.toscana.it

Il GdS ha assicurato, a partire dalla primavera 2008, la gestione del numero verde dell’Agenzia 800800400, ed in particolare dal mese di maggio 2008 in modo integrato: ogni giorno, al numero verde dell’Agenzia rispondono a turno i colleghi di Arezzo, Firenze, Livorno, Pisa, Pistoia, ecc.

A partire dal mese di maggio 2009 il GdS ha iniziato ad estendere sperimentalmente l’orario di funzionamento del numero verde anche al pomeriggio (14,00-17,00 di martedì, mercoledì e giovedì). Va rilevato che questo è stato fatto, pur tenendo conto:

- della perdurante situazione di effettuazione delle attività URP a tempo parziale da parte di diversi componenti del GdS,
- che il turno settimanale effettuato dipende dall'organizzazione del lavoro della propria struttura di appartenenza e quindi è piuttosto complicato armonizzare le varie disponibilità,
- che il GdS sta lavorando per estendere le attività svolte ad ambiti anche non tradizionalmente legati alle relazioni con il pubblico, ma più propriamente alla comunicazione, e questo comporta un impegno lavorativo maggiore.

Peraltro l'estensione dell'orario non è stata pubblicizzata ed è stato lasciato il consueto messaggio della segreteria telefonica che invita ad inviare una mail o a richiamare.

A partire dal mese di giugno 2009 il GdS si sta procedendo alla gestione integrata della casella di posta elettronica per i rapporti con il pubblico urp@arpat.toscana.it.

Formazione

Il GdS ha dedicato una particolare attenzione alle attività di formazione, attivando varie iniziative, al fine comunque di costruire un bagaglio condiviso di conoscenze nel campo della comunicazione: comunicazione verbale, comunicazione scritta, comunicazione ambientale, relazioni interpersonali, la gestione del front office, la gestione dei conflitti, ecc. Inoltre sono state organizzate specifiche attività di addestramento per l'applicazione delle varie procedure del SGQ messe in atto.

Organizzazione del GdS nel 2009

Uno degli aspetti più innovativi della sperimentazione in corso è proprio quella di organizzarsi "a rete". Il Gds in particolare si sta strutturando in questo senso.

La rete è articolata in "Nodi", ciascun nodo può essere costituito da uno o più componenti della rete, uno dei quali svolge funzioni di "capofila". I nodi sono di tre tipi, territoriali, tematici e di attività.

I "nodi territoriali", costituiti dagli operatori URP delle varie sedi dell'Agenzia, svolgono nel proprio territorio i compiti previsti per l'URP ed altresì una funzione di "sentinella", cioè di attenzione, ascolto alle problematiche che emergono in quel territorio, alle iniziative, attività svolte dall'Agenzia e da altri soggetti ivi presenti. Tale sensibilità è finalizzata alla segnalazione alla "rete redazione" di notizie da utilizzare per i vari media agenziali e per le varie attività svolte (FAQ, ecc.).

I "nodi tematici" sviluppano una particolare sensibilità ed una spiccata capacità di ascolto di quanto avviene su di un tema specifico (agenti fisici, agro ecosistemi, ambiente e salute, aria e clima, comunicazione, partecipazione e notizie istituzionali, ecogestione e buone pratiche, energia,



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

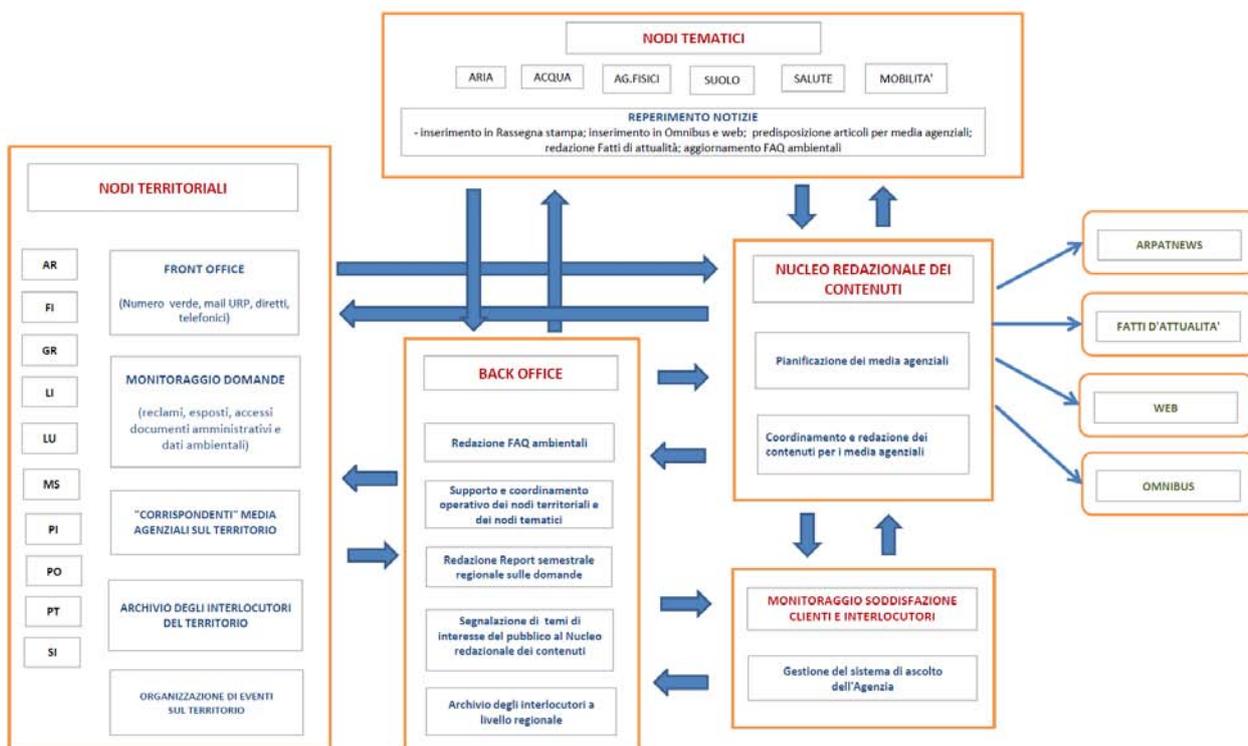
mobilità, risorsa idrica, suolo e rifiuti), al fine di rilevare notizie utili da proporre alla rete redazione. I nodi tematici poi sviluppano un rapporto continuativo di interfaccia con i tecnici dell'Agenzia competenti per il tema trattato.

I "nodi di attività", si occupano di attuare specifici compiti operativi e/o obiettivi di progetto assegnati alla rete (numero verde, FAQ ambientali, reperimento notizie, formazione, monitoraggio domande del pubblico, Omnibus e web, archivio interlocutori, Arpatnews).

I nodi possono in ogni momento, se necessario, coinvolgere nella loro attività ogni altro componente della rete, ed in ogni caso "socializzano" periodicamente con l'intera rete gli esiti del loro lavoro. Decisioni che hanno ricadute sulla rete (es. redazione di Istruzioni Operative) sono formulate sotto forma di proposte dal singolo nodo e adottate nella prima riunione utile della rete.

La rete nel suo insieme poi si riunisce periodicamente (di norma una volta al mese) per confrontarsi sulle attività svolte e sul raggiungimento degli obiettivi assegnati a ciascun nodo. Infatti la logica di rete che si intende seguire è quella di un continuo ed attivo coinvolgimento in prima persona di ogni operatore attraverso una partecipazione che tende a valorizzare i contributi individuali e gli apporti innovativi e creativi.

Per il 2010, sulla base dell'esperienza maturata ed anche in vista della attuazione della riorganizzazione dell'Agenzia, il GdS si sta strutturando secondo il seguente schema:



Il monitoraggio delle domande e le altre attività di comunicazione

Nel corso del 2008 l'Agenzia ha redatto il nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali in vigore dal 2002. Tale revisione è stata adottata con [Decreto del Direttore Generale ARPAT n.365 del 9 dicembre 2008](#).

Il regolamento detta tutte le norme relative all'accesso agli atti amministrativi ed alle informazioni ambientali, ma si occupa anche della gestione degli esposti o segnalazioni di problematiche ambientali, il cui monitoraggio è curato dall'URP, mentre la risposta con gli eventuali accertamenti tecnici è compito del responsabile del procedimento.

Il GdS ha quindi definito la Istruzione operativa SG.99.003, entrata in vigore il 2 gennaio 2009, per dare concretamente attuazione a tali disposizioni, definendo una modalità integrata di monitoraggio delle domande del pubblico (Reclami/Suggerimenti- Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti - Accesso formale alle informazioni ambientali).

Il monitoraggio è curato dai riferimenti URP, ma "Nelle strutture nei quali non sia presente un riferimento URP (ad oggi URP (Dipartimenti di Lucca e Prato e SSP Piombino), il RD/RSSP fa svolgere l'attività di monitoraggio delle domande del pubblico ad altro operatore, che si attiene a quanto previsto dalla IO, inviando i dati riassuntivi del monitoraggio con cadenza semestrale alla UO "Comunicazione e informazione" che svolge il coordinamento dell'URP a rete d'Agenzia."

Va sottolineato che il sistema prevede l'utilizzo del programma di gestione documentale dell'Agenzia (free-docs) che garantisce piena tracciabilità delle operazioni, senza registrazioni aggiuntive su altri programmi (fogli excel, ecc.) A tal fine l'Area Atti che gestisce il programma ha prestato la sua preziosa collaborazione, integrando il sistema con alcune informazioni aggiuntive (ad esempio l'elenco dei comuni della toscana, ecc.) necessarie per un monitoraggio più accurato.

Tuttavia il Dipartimento di Lucca nel corso del 2009 non ha ancora dato attuazione alla suddetta IO e quindi ha fornito direttamente alcuni dei dati relativi al monitoraggio delle domande inseriti nella presente relazione. Si auspica che l'adeguamento avvenga nel 2010 in modo da poter fornire dati omogenei e completi relativamente a tutto il territorio regionale. Il Dipartimento di Prato ha avuto necessità di un sostegno da parte del Dipartimento di Firenze. Il Servizio Subprovinciale di Piombino ha individuato un addetto che a partire dal 2010 farà parte del GdS.

Per il primo anno con questa relazione viene dato conto del monitoraggio delle domande del pubblico (reclami e suggerimenti, esposti e segnalazioni, accesso agli atti amministrativi e accesso formale ai dati ambientali) su scala regionale, in attuazione della IO SG.99.003.

Nella relazione annuale del 2008 furono inseriti dei dati relativi alle domande, ma non ricavati dalla procedura prevista dalla suddetta Istruzione Operativa, ma forniti dalle varie strutture con modalità molto diversificate.

Infine, sempre per la prima volta, come previsto dalla nuova revisione del Documento di processo sulla comunicazione, sono inserite notizie sulle altre attività di comunicazione curate dal Gruppo di sperimentazione.

La nuova disciplina di ARPAT

La nuova disciplina dell’Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana ([LR 30/2009](#)) nell’allegato A (Schema della carta dei servizi e delle attività - Articolo 13, comma 6) precisa che dovranno essere inserite nella Carta dei servizi “Attività di gestione dei rapporti con i cittadini anche tramite adozione di un apposito numero verde che assicuri il monitoraggio e la tracciabilità delle chiamate, con la presentazione del rapporto annuale al Consiglio regionale.”

Questa indicazione normativa naturalmente costituisce un forte stimolo per l’Agenzia a rafforzare tutto il lavoro che stiamo sviluppando in questo campo, che è oggetto della presente relazione.

Va infine sottolineato come il GdS abbia contribuito alla redazione del [Piano annuale di Comunicazione](#) 2010, adottato con Decreto del Direttore Generale n.12 del 21 gennaio 2010

Il coordinatore del GdS

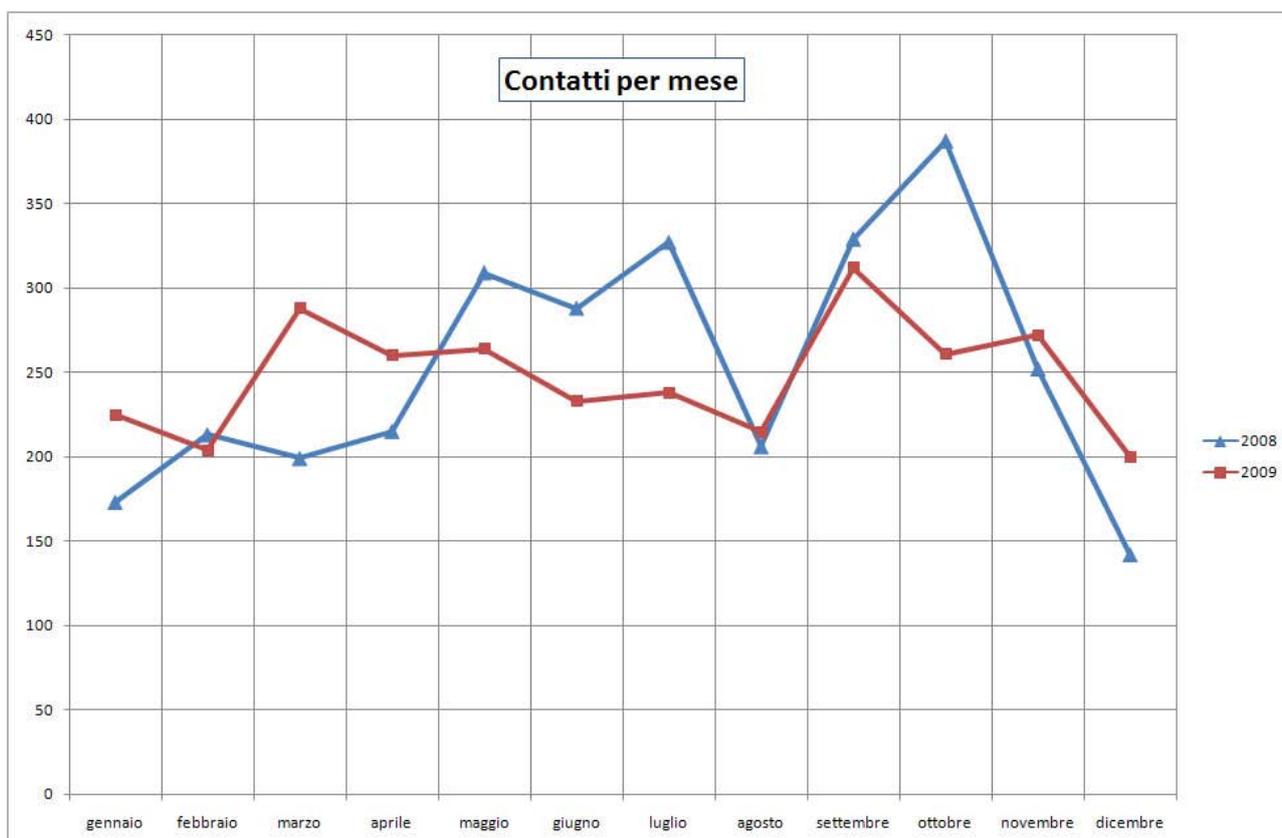
Marco Talluri

1. I CONTATTI CON IL PUBBLICO

1.1 I contatti registrati nel 2009

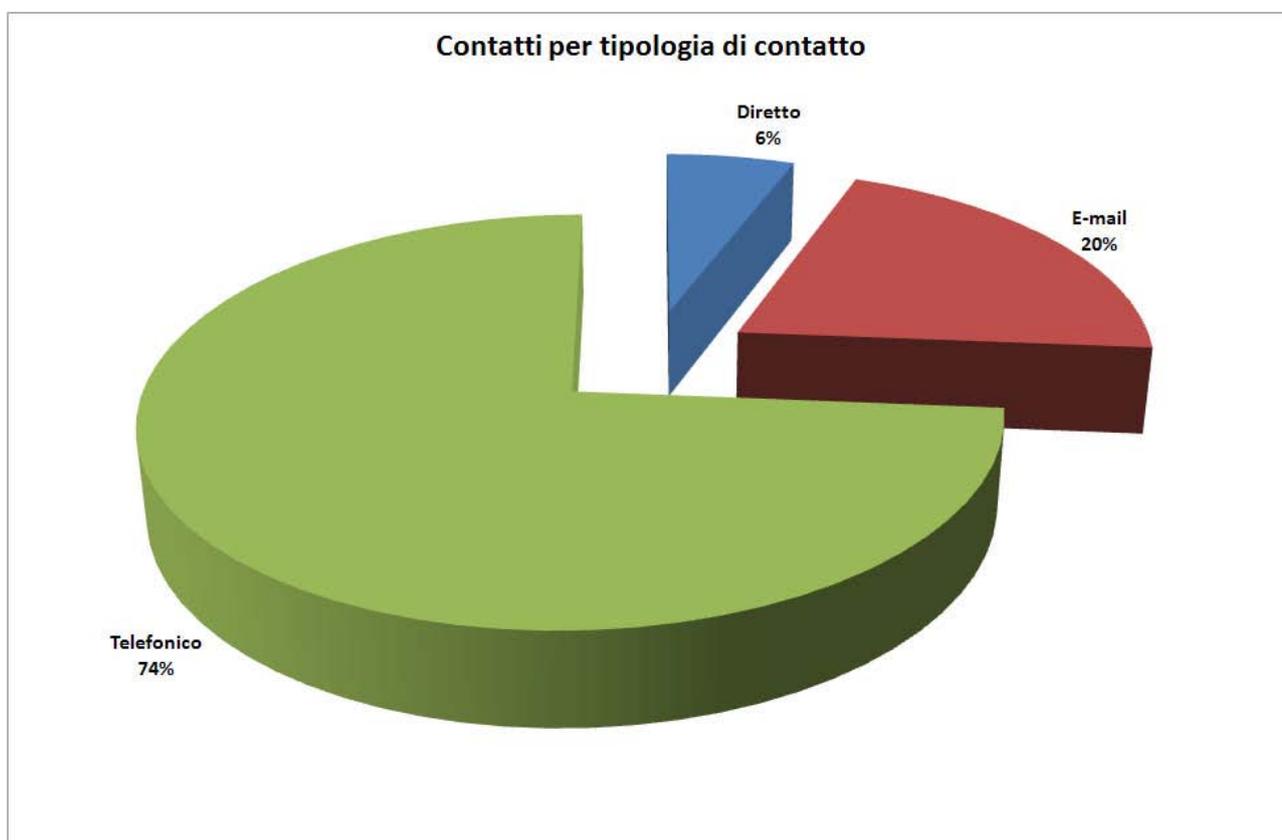
I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2009 sono stati **2.972**, rispetto ai **3.040** registrati nel corso del 2008, ed hanno riguardato **3.075** richieste (3.312 nel 2008). Questa lieve flessione (-2%), in presenza fra l'altro di un incremento dell'offerta con l'ampliamento pomeridiano dell'orario di funzionamento del numero verde – vedi premessa) può forse essere parzialmente motivato dal fatto che nel 2008 si è avuto un significativo numero di chiamate in relazione al “progetto radon” (in relazione alla collocazione dei dosimetri nelle abitazioni dei partecipanti al progetto), che con il 2009 si sono fortemente ridotte (-2%).

Di seguito il dettaglio relativo ai contatti gestiti mensilmente.



1.2 Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente “a distanza”, attraverso il mezzo telefonico (74%) e la posta elettronica (20%). Solamente una quota minima (6%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali. Il dato è sostanzialmente stabile nei due anni. Questo ci deve spingere a potenziare le modalità di comunicazione “online”.





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione

1.3 Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel 2009 **1.292 donne** (43%) e **1.680 uomini** (57%).

	2008	2009	%
Donna	1348	1292	43%
Uomo	1692	1680	57%

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente **2.727** (92%) provenienti dalla nostra Regione, anche se rispetto al 2008 si registra un lieve incremento (+2%) di quelli provenienti da altre zone d'Italia. Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, prevalentemente dalla provincia di Firenze (38%).

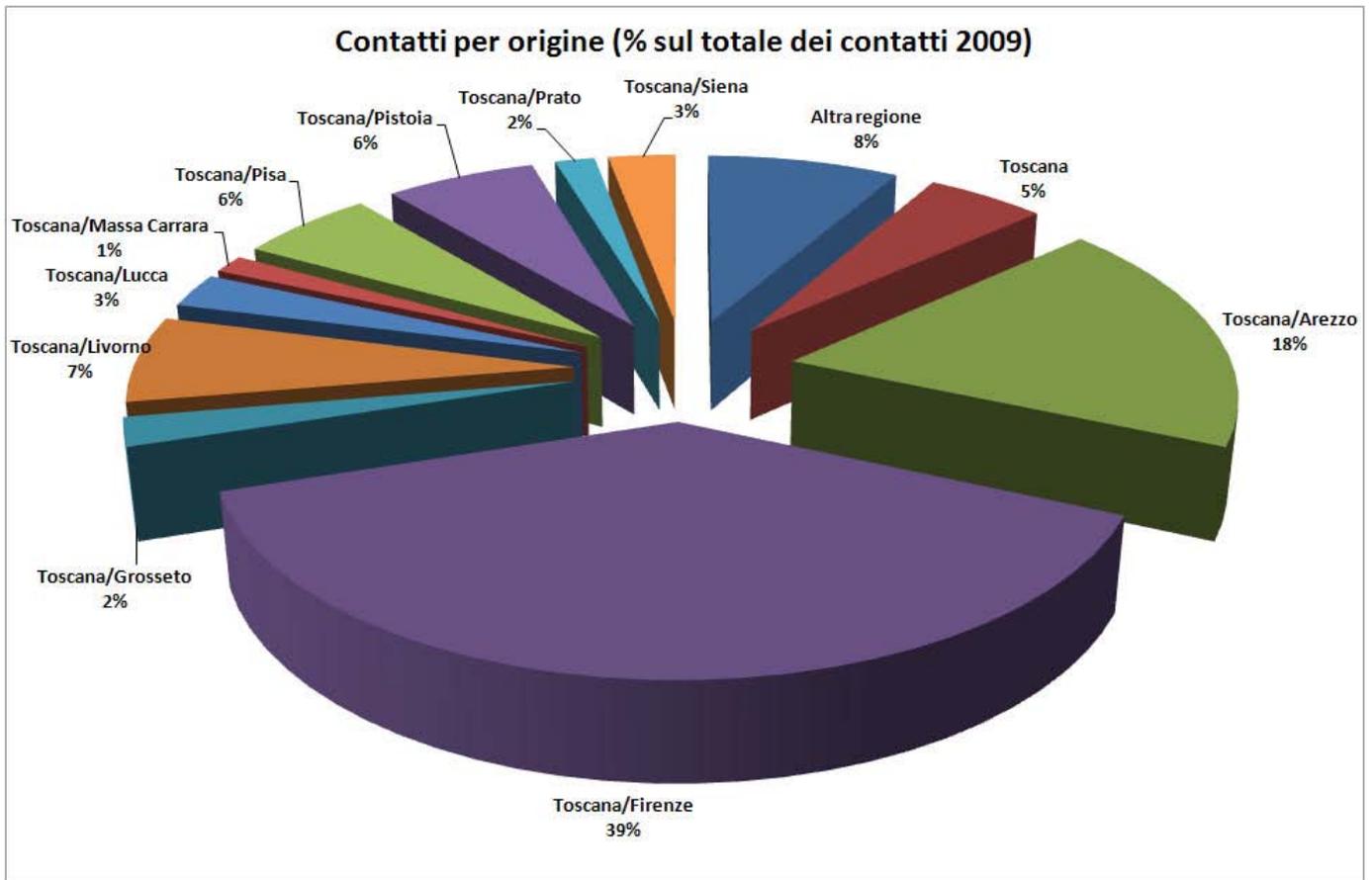
	2008	%	2009	%
Altra regione	187	6%	245	8%
Toscana	170	6%	152	5%
Toscana/Arezzo	500	16%	542	18%
Toscana/Firenze	1175	39%	1144	38%
Toscana/Grosseto	87	3%	66	2%
Toscana/Livorno	177	6%	199	7%
Toscana/Lucca	107	4%	80	3%
Toscana/Massa Carrara	49	2%	42	1%
Toscana/Pisa	190	6%	173	6%
Toscana/Pistoia	239	8%	192	6%
Toscana/Prato	76	3%	51	2%
Toscana/Siena	83	3%	86	3%
TOTALE	3040	100%	2972	100%



ARPAT

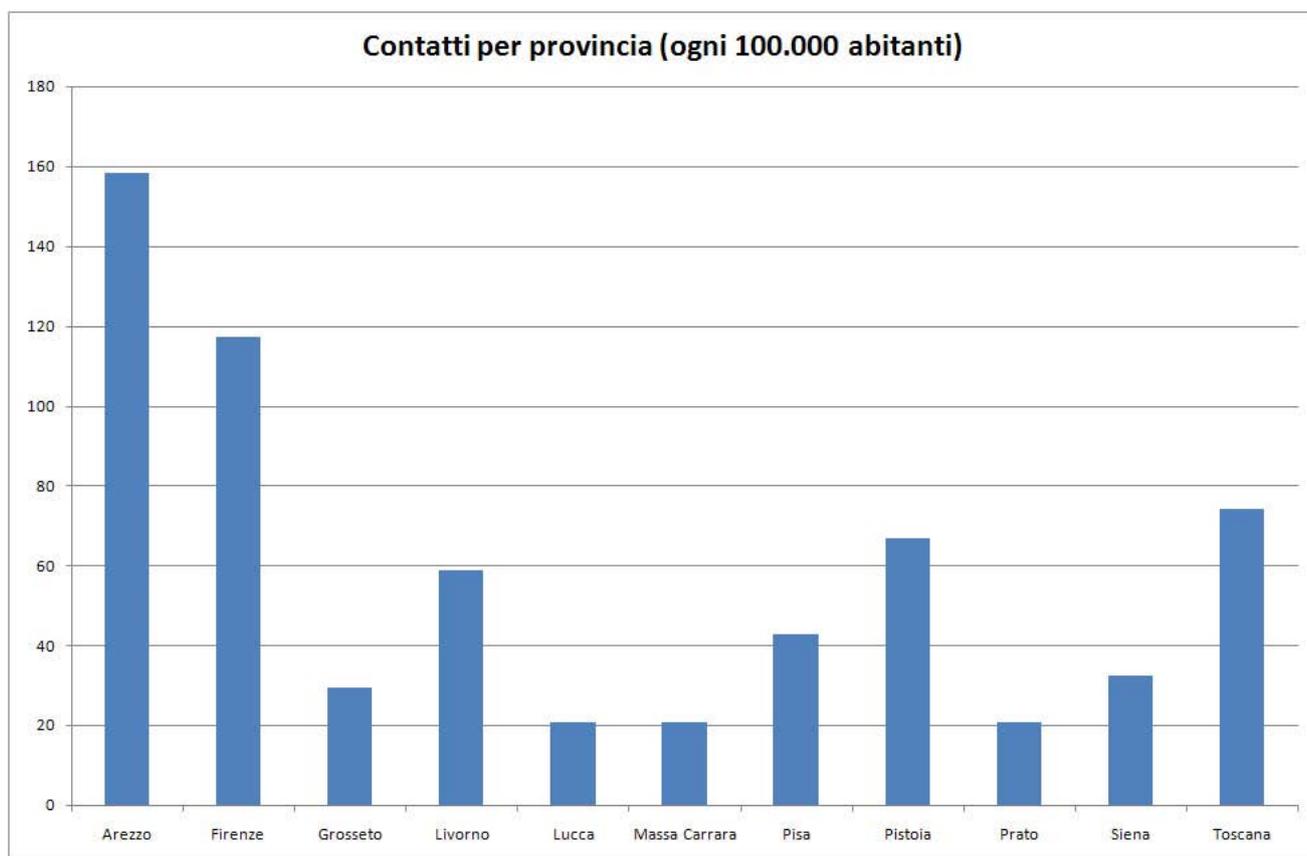
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**





Nel grafico che segue sono stati rapportati i contatti gestiti nel 2009 con la popolazione residente (all' 1.1.2008) nelle varie province Toscane.



Va osservato comunque che probabilmente ha una certa influenza sull'indice sopra riportato un fattore organizzativo interno, e cioè la presenza di personale dedicato interamente o meno alle attività di comunicazione e di relazioni con il pubblico nelle singole province (è sicuramente il caso di Arezzo).

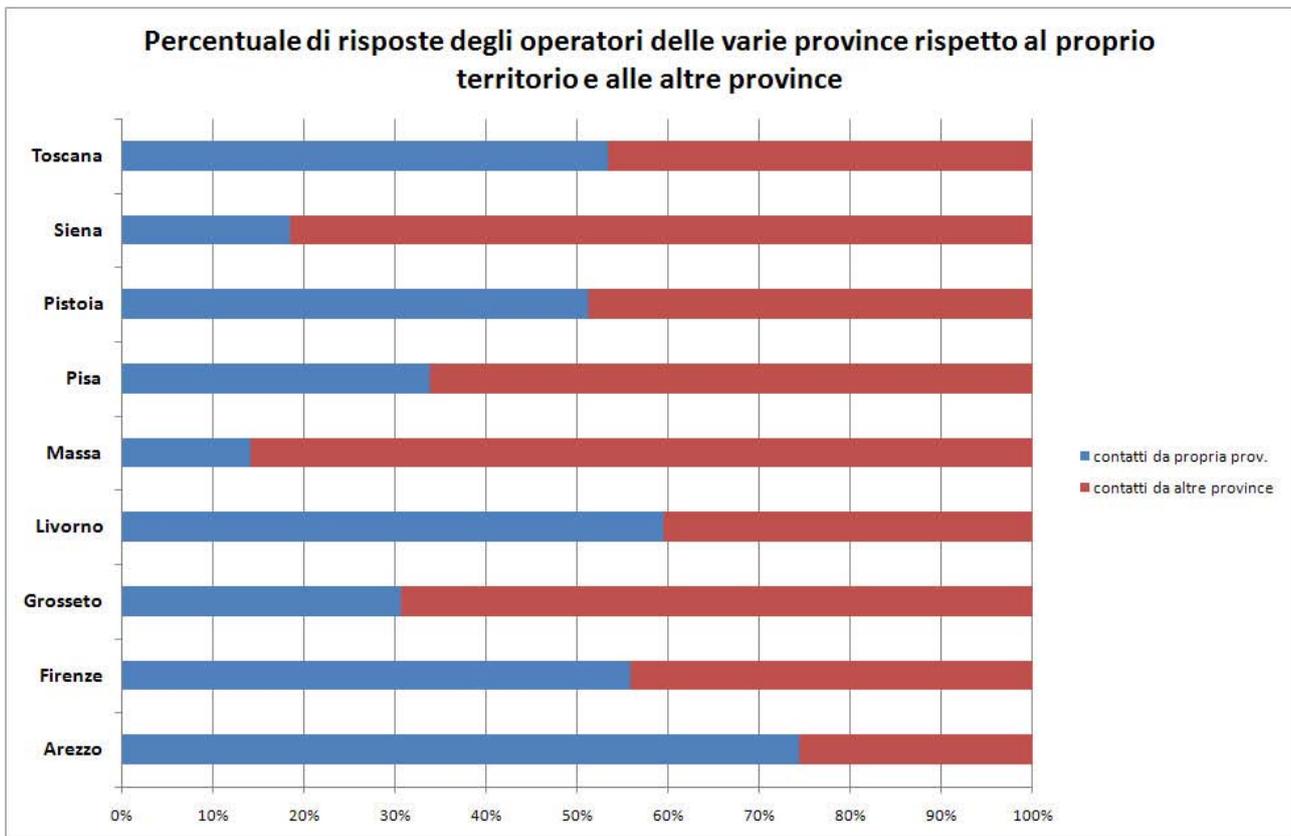


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Da questo punto di vista si è analizzato anche il contributo dato da parte dei vari operatori della rete URP in termini di gestione integrata, calcolando le richieste provenienti dalle varie province da parte di operatori appartenenti a strutture diverse.



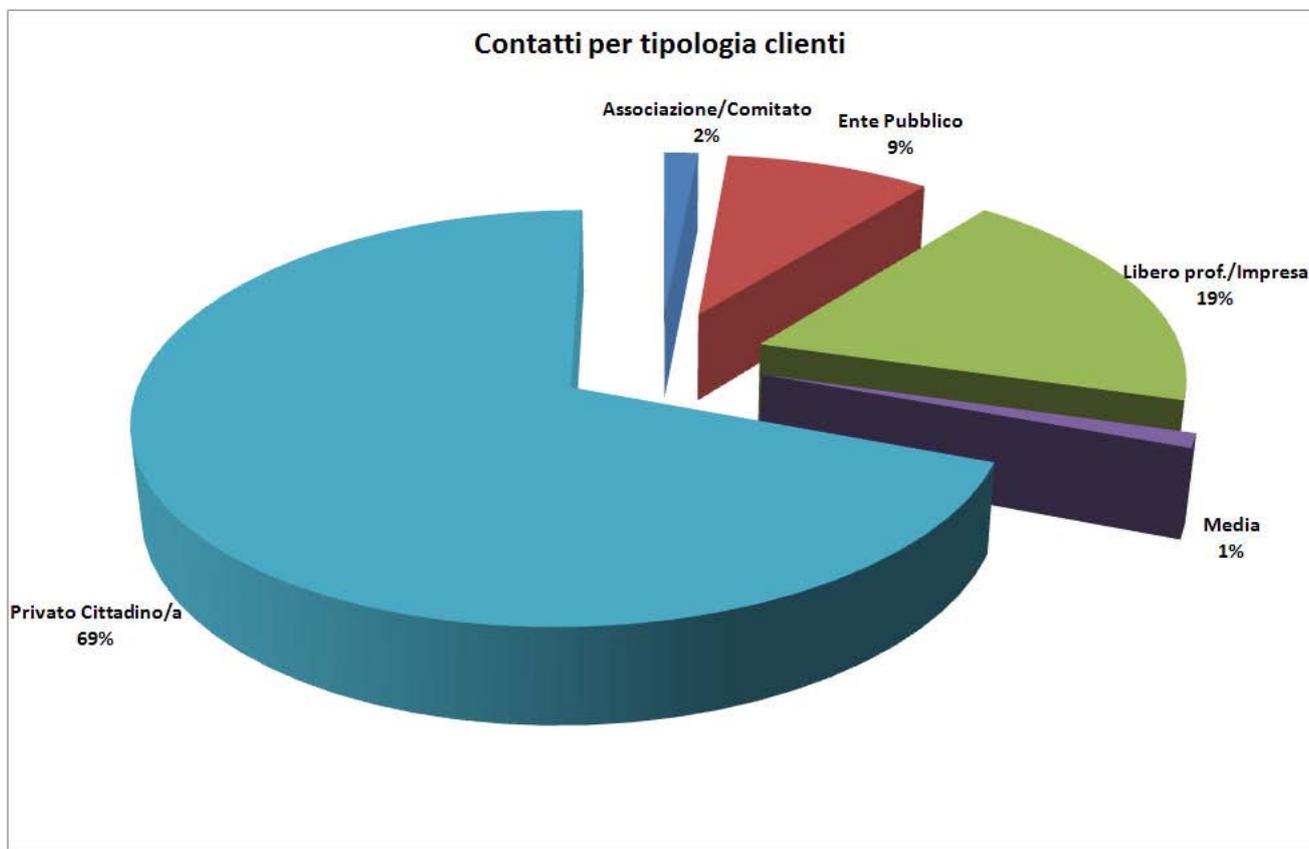


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (69%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (19%) e di enti pubblici (9%)



	2008	%	2009	%
Associazione/Comitato	75	2%	45	2%
Ente Pubblico	242	8%	273	9%
Libero prof./Impresa	611	20%	560	19%
Media	41	1%	34	1%
Privato Cittadino/a	2071	68%	2060	69%



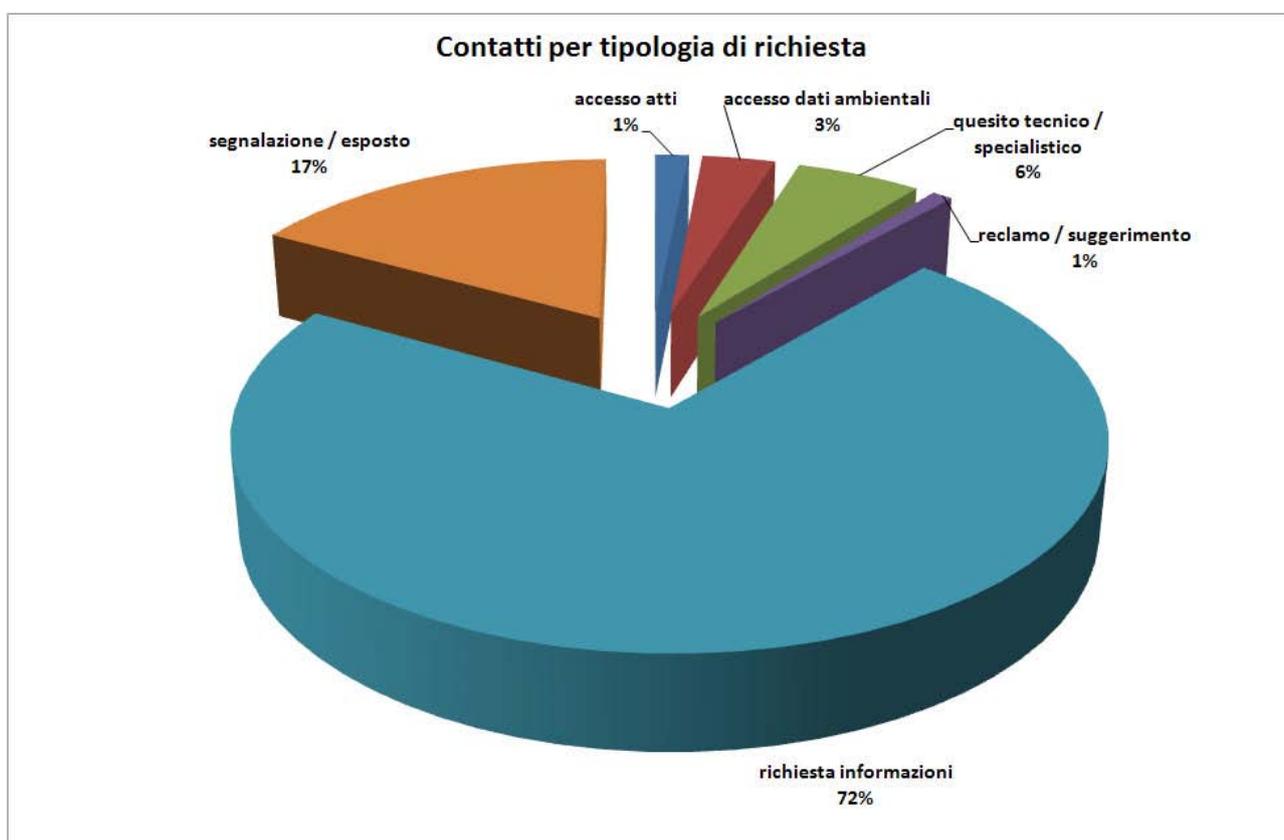
ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione

1.4 Cosa chiedono i nostri utenti

Naturalmente la maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (72%), che in alcuni casi (6%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (22%) invece di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti), in crescita rispetto all'anno passato (+6,5%)



	2008	%	2009	%
accesso atti	38	1,1%	47	1,5%
accesso dati ambientali	93	2,8%	102	3,3%
quesito tecnico / specialistico	193	5,8%	174	5,7%
reclamo / suggerimento	48	1,4%	29	0,9%
richiesta informazioni	2585	78,0%	2205	71,7%
segnalazione / esposto	355	10,7%	518	16,8%

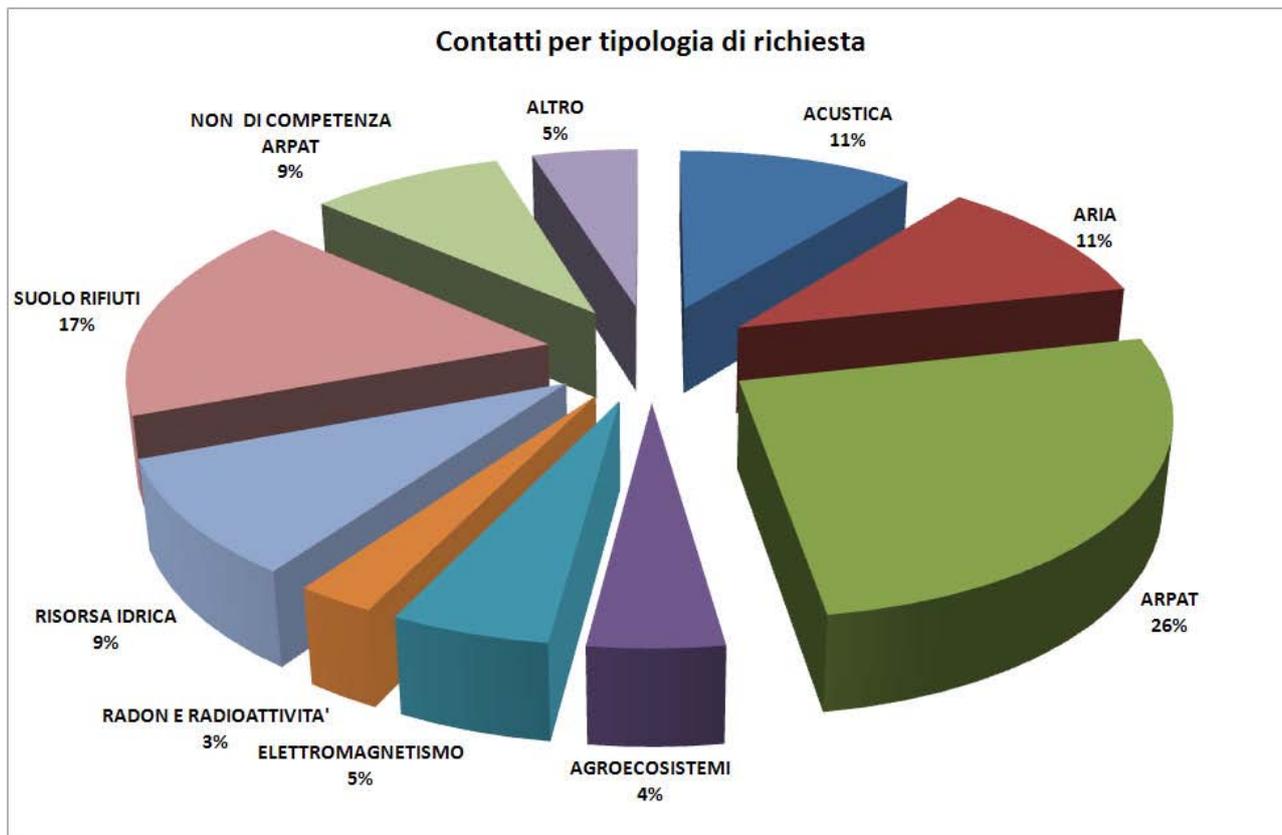


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (26%).



	2008	%	2009	%
ACUSTICA	352	12%	329	12%
ARIA	329	11%	333	13%
ARPAT	951	33%	804	30%
AGROECOSISTEMI	173	6%	135	5%
ELETTROMAGNETISMO	180	6%	158	6%
RADON E RADIOATTIVITA'	142	5%	79	3%
RISORSA IDRICA	250	9%	290	11%
SUOLO RIFIUTI	493	17%	531	20%
NON DI COMPETENZA ARPAT	238	8%	269	10%
ALTR0	204	7%	147	6%

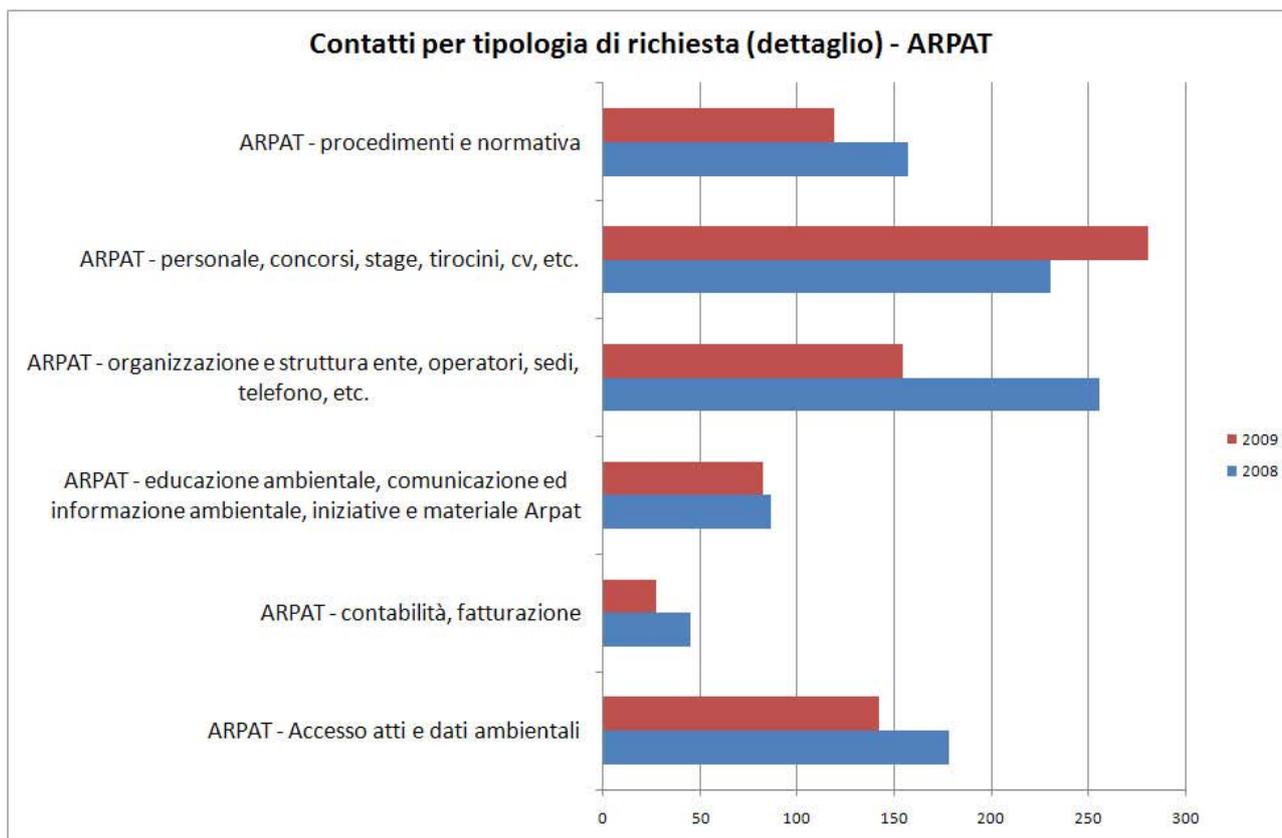


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione

Contatti per tipologia di richiesta (dettaglio) - ARPAT



	2008	%	2009	%
ARPAT - Accesso atti e dati ambientali	178	5%	142	5%
ARPAT - contabilità, fatturazione	45	1%	27	1%
ARPAT - educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	86	3%	82	3%
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	255	8%	154	5%
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	230	7%	280	9%
ARPAT - procedimenti e normativa	157	5%	119	4%

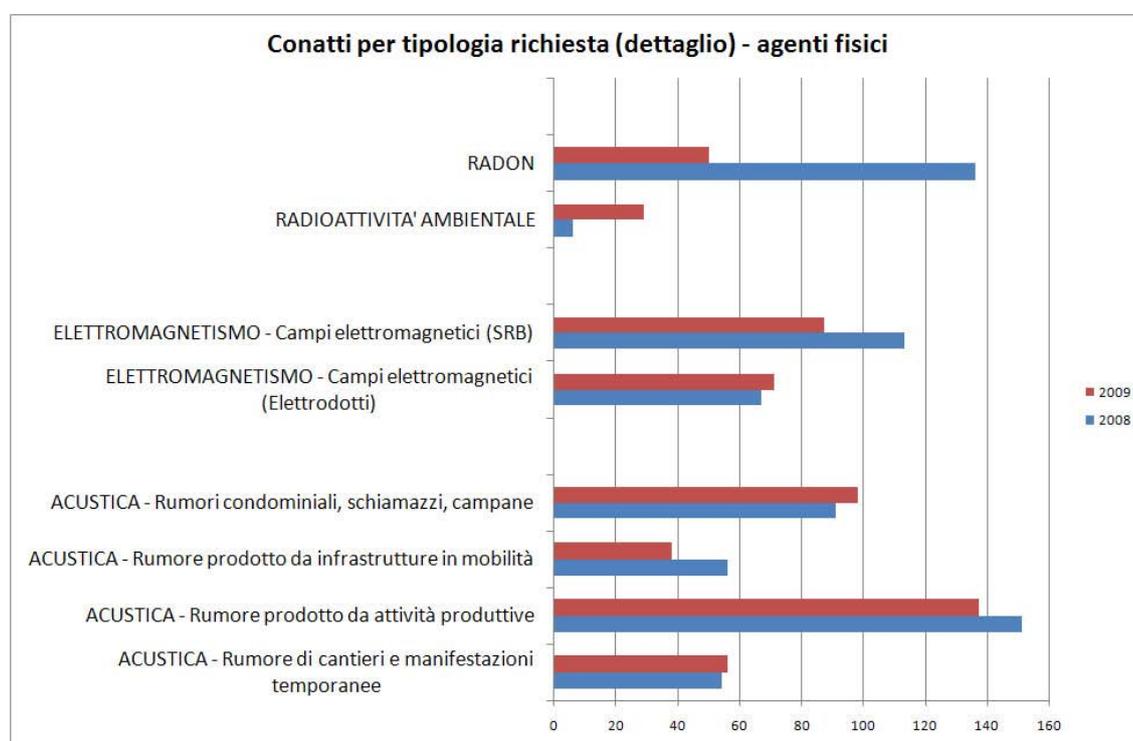


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

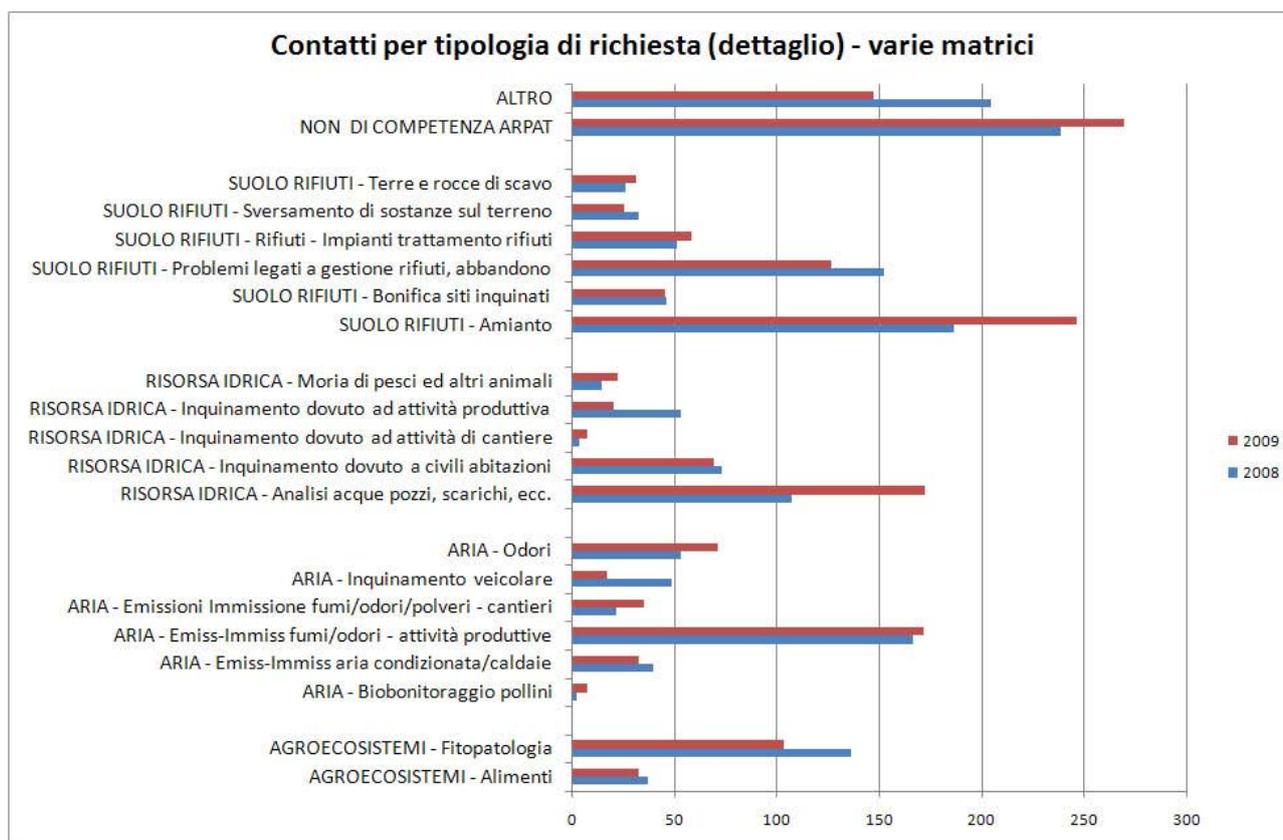
**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 21% delle domande proposte all'URP. Ricordiamo nel giugno del 2009 si è verificato un certo "allarme sociale" per la vicenda dei pellet radioattivi, mentre si è attenuato il numero dei contatti relativi al progetto radon, piuttosto presenti nel 2008.



	2008	%	2009	%
ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	54	2%	56	2%
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	151	5%	137	4%
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	56	2%	38	1%
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	91	3%	98	3%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (Elettrodotti)	67	2%	71	2%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	113	3%	87	3%
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	6	0%	29	1%
RADON	136	4%	50	2%

Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici (aria, agroecosistemi, acqua e suolo). In particolare le tematiche inerenti il suolo ed i rifiuti hanno interessato circa il 17% dei contatti, con un incremento significativo rispetto al 2008 (+2%) dovuto in particolare all'amianto.





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

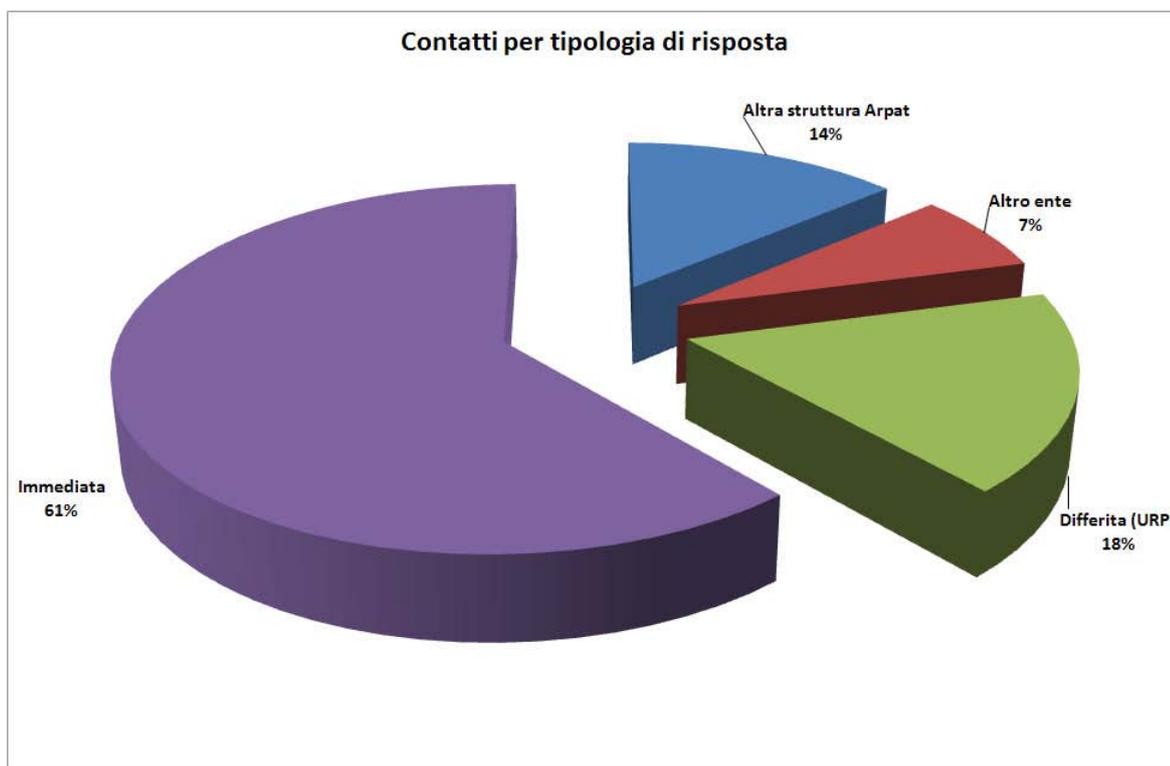
**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

	2008	%	2009	%
AGROECOSISTEMI - Alimenti	37	1%	32	1%
AGROECOSISTEMI - Fitopatologia	136	4%	103	3%
ARIA - Biomonitoraggio pollini	2	0%	7	0%
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	39	1%	32	1%
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	166	5%	171	6%
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	21	1%	35	1%
ARIA - Inquinamento veicolare	48	1%	17	1%
ARIA - Odori	53	2%	71	2%
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	107	3%	172	6%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	73	2%	69	2%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	3	0%	7	0%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	53	2%	20	1%
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	14	0%	22	1%
SUOLO RIFIUTI - Amianto	186	6%	246	8%
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	46	1%	45	1%
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	152	5%	126	4%
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	51	2%	58	2%
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	32	1%	25	1%
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	26	1%	31	1%
NON DI COMPETENZA ARPAT	238	7%	269	9%
ALTRO	204	6%	147	5%



1.5 Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (61%). In alcuni casi (18%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con tecnici dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati al altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia) o ad altra struttura dell'ARPAT, in particolar modo laddove si tratti di quesiti più specialistici.



	2008	%	2009	%
Altra struttura Arpat	450	14%	422	14%
Altro ente	262	8%	219	7%
Differita (URP)	357	11%	544	18%
Immediata	2243	68%	1890	61%

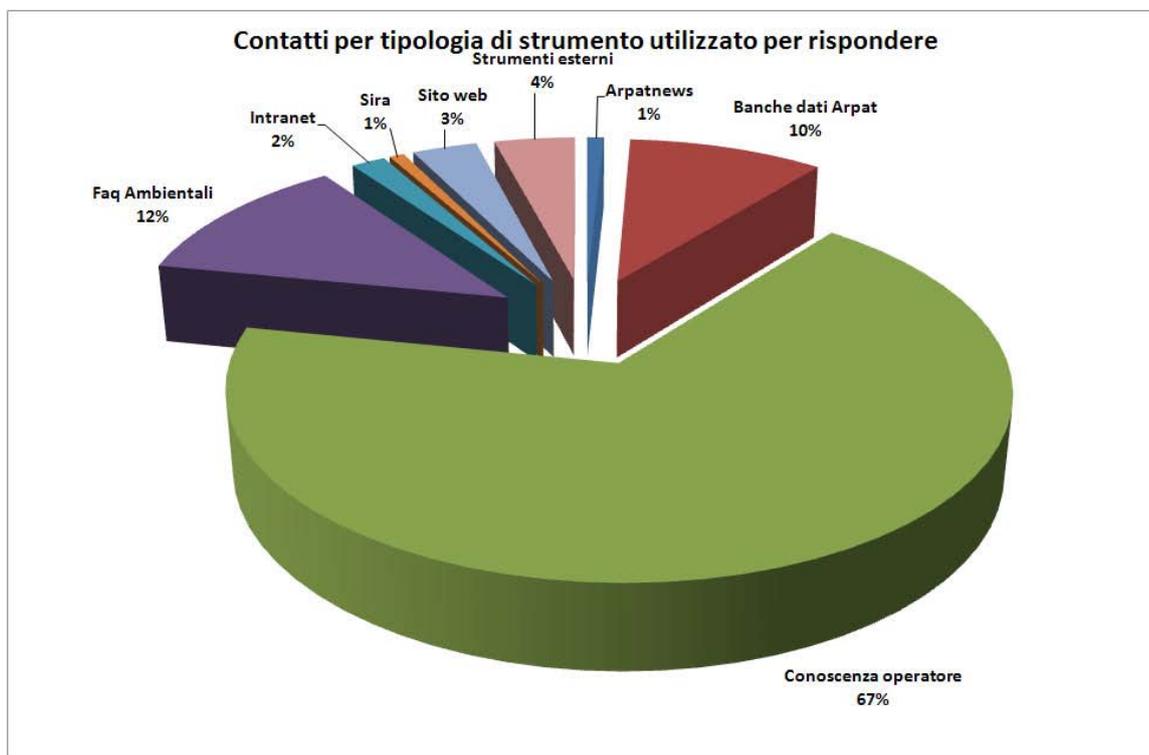


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori URP per rispondere alle richieste degli utenti, prevalentemente si fa riferimento alle conoscenze dirette, quindi alle “Faq ambientali” ed agli altri strumenti messi a disposizione dall’Agenzia. La quantità nettamente crescente (+15%) di risposte dovute alla conoscenza dell’operatore attesta il progressivo accentuato bagaglio di conoscenze degli operatori della rete URP.



	2008	%	2009	&
Arpatnews	21	1%	26	1%
Banche dati Arpat	391	12%	303	10%
Conoscenza operatore	1726	52%	2074	67%
Faq Ambientali	740	22%	370	12%
Intranet	47	1%	53	2%
Sira	77	2%	23	1%
Sito web	134	4%	101	3%
Strumenti esterni	176	5%	125	4%

2. Reclami suggerimenti e apprezzamenti

Il 4 settembre 2008 è entrata in vigore la revisione 1, predisposta dal GdS, della PG SG.08 - Gestione dei reclami e dei suggerimenti, che contiene alcune importanti novità rispetto alla revisione precedente. In primo luogo il fatto che la nuova procedura regola non solo la gestione dei reclami da parte dei clienti interni ed esterni all’Agenzia ma anche i suggerimenti e gli apprezzamenti, ricevuti dalla Direzione e dai Dipartimenti/Servizi sub-provinciali dell’Agenzia. Il monitoraggio dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti, viene effettuato dall’URP utilizzando il sistema di gestione documentale in uso in Agenzia.

Con il processo di gestione dei reclami/suggerimenti ARPAT persegue i seguenti obiettivi:

- a) gestire l’eventuale disservizio e risolvere il problema oggetto del reclamo;
- b) fornire risposte e spiegazioni al soggetto che reclama /suggerisce, in modo da recuperare la sua fiducia sulla capacità dell’Agenzia di soddisfare i suoi bisogni e le sue aspettative;
- c) utilizzare il reclamo/suggerimento per individuare le opportunità di miglioramento.
- d) Utilizzare l’informazione ai fini della valutazione della soddisfazione del cliente.

Infatti, per qualsiasi organizzazione è fondamentale gestire bene i reclami: quando una persona entra in contatto con un'organizzazione e/o usufruisce di un servizio ed ha motivo di lamentarsi, solamente in casi estremi presenta reclamo. In tutti i casi, però, parla della propria esperienza negativa (il cosiddetto passaparola) con un certo numero di persone. In questo modo l'effetto negativo si propaga sensibilmente. Invece, se si riesce a rispondere positivamente questa tendenza a proliferare l'immagine negativa viene attenuata. Allo stesso tempo è importante favorire la presentazione di reclami, in modo da far emergere la parte sommersa di questo iceberg di insoddisfazione, che altrimenti non conosceremmo. I reclami, sono quindi una risorsa preziosa per l’organizzazione, in quanto ci permettono di conoscere meglio le esigenze e le lamentele dei nostri clienti e quindi mettere in campo le opportune azioni di miglioramento.

I dati che seguono sono stati ricavati appunto per la prima volta dal sistema documentale (freedocs).

Risultano pervenuti all’Agenzia nel corso del 2009 **n.56** fra **reclami, suggerimenti e apprezzamenti**.

In particolare si è trattato di: n.2 apprezzamenti, relativi all’attività di controllo e vigilanza del Dipartimento di Arezzo; n.4 suggerimenti, n.2 relativi al sito web (Direzione), uno sulla indicazione dell’incertezza di misura (Dipartimento di Firenze) ed 1 sull’attività di controllo (SSP Mugello).

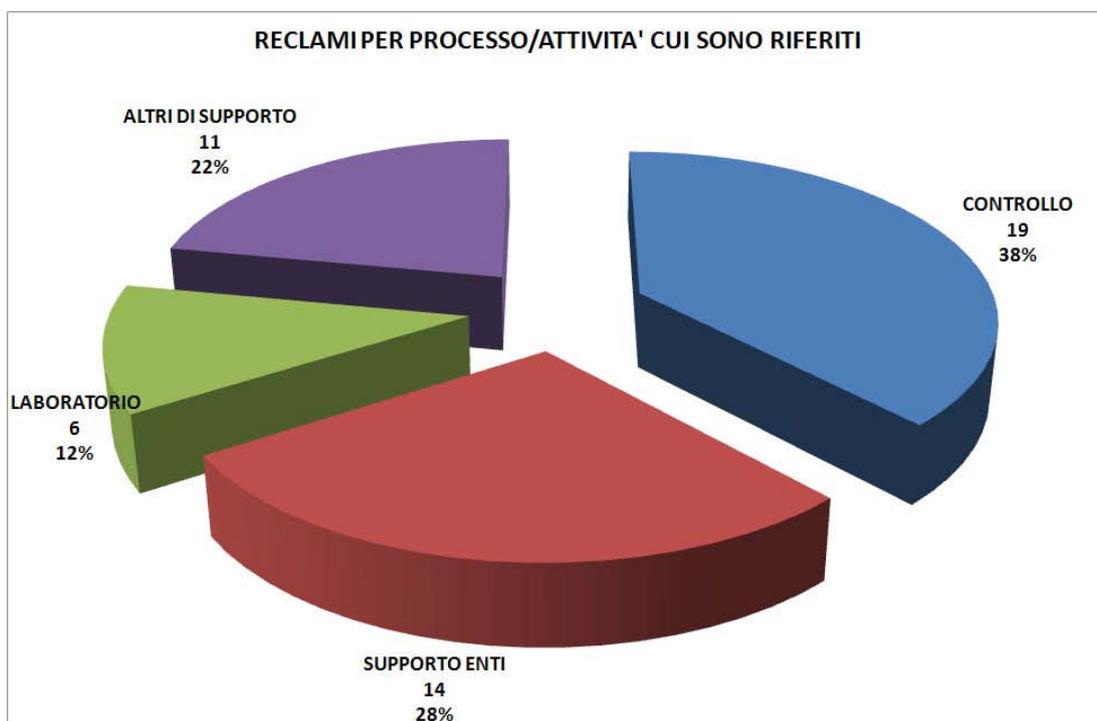


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Per quanto riguarda i 50 reclami, risulta che i processi / le attività interessate sono state: Controllo e vigilanza sul territorio 19, Supporto agli enti 14, Laboratorio 6, Altri di supporto 11 (dei quali Centralino 5, Formazione 2, SGQ 1, Accesso atti 1, Pubblicazioni 1).



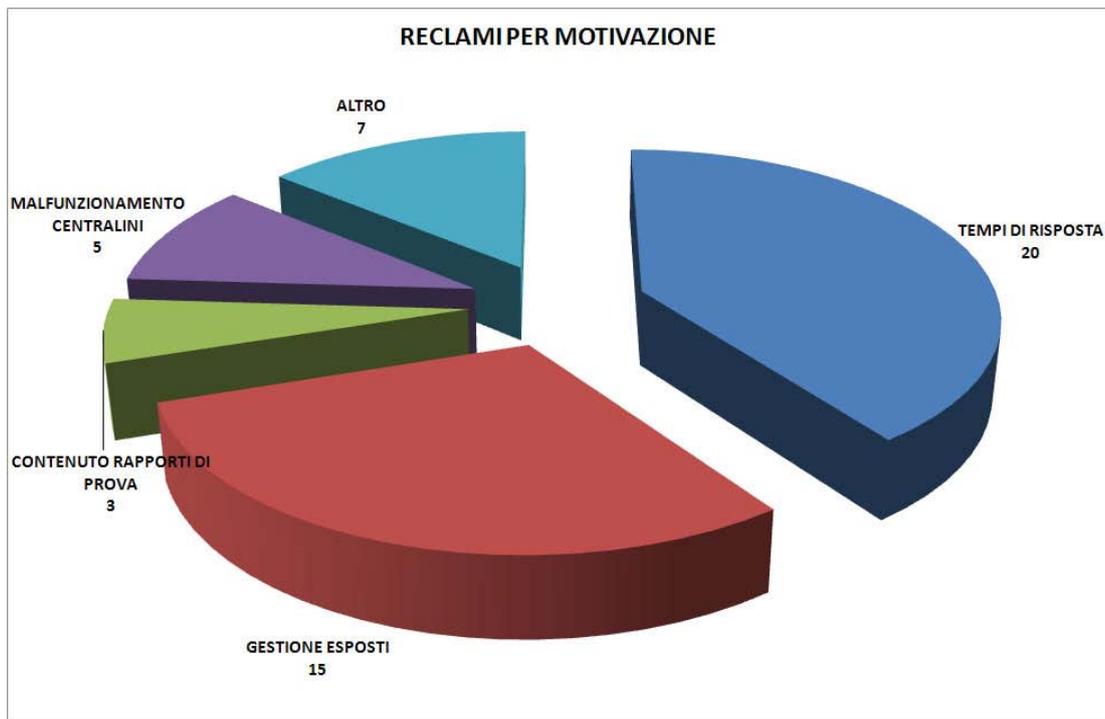
Processo/attività	CONTROLLO	SUPPORTO ENTI	LABORATORIO	ACCETTAZIONE	CENTRALINO	PUBBLICAZIONE	ACCESSO ATTI	FORMAZIONE	ORGANIZZAZIONE	SGQ	Totale complessivo
Dipartimento Arezzo	4	1			1						6
Dipartimento Firenze	3	2	1						1		7
Dipartimento Livorno	1	1	1								2
Dipartimento Lucca		1	3								4
Dipartimento Massa Carrara	2			1							3
Dipartimento Pistoia					1						1
Dipartimento Prato	1										1
Dipartimento Siena	6	3									9
Direzione					3	1		2		1	7
SSP Empoli		2									2
SSP Firenze-Sudest	1						1				2
SSP Mugello-Piana di Sesto	1	4									5
SSP Piombino	1										1
Totale complessivo	19	14	5	1	5	1	1	2	1	1	50



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**



	CONTENUTO RAPPORTO DI PROVA	GESTIONE ESPOSTO	GESTIONE SALE RIUNIONI	MALFUNZIONAMENTO	MODALITA' EFFETTUAZIONE CONTROLLO	MODULISTICA	ORG. CORSO	PUBBLICAZIONE	TEMPI DI RISPOSTA	TEMPI RISPOSTA ESPOSTO	Totale complessivo
Dipartimento Arezzo				1					1	4	6
Dipartimento Firenze		3	1						3		7
Dipartimento Livorno									2		2
Dipartimento Lucca	3								1		4
Dipartimento Massa Carrara				1					2		3
Dipartimento Pistoia				1							1
Dipartimento Prato										1	1
Dipartimento Siena									3	6	9
Direzione				3		1	2	1			7
SSP Empoli									2		2
SSP Firenze-Sudest		1							1		2
SSP Mugello-Piana di Sesto					1				4		5
SSP Piombino									1		1
Totale complessivo	3	4	1	6	1	1	2	1	20	11	50

La motivazione dei reclami è prevalentemente dovuta ai tempi di risposta (20 casi) in particolare per richieste da parte di enti pubblici di espressione di pareri (14), di controlli (3), di analisi di laboratorio (2) o a richieste di accesso atti (1); ovvero alla mancata risposta (o al ritardo nella risposta) ad esposti di cittadini (15).

Si registrano poi 5 casi di malfunzionamento dei centralini, 3 riguardo ai contenuti di rapporti di prova, 2 all'organizzazione di corsi di formazione, 1 per la modulistica del SGQ, 1 per la gestione



ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

di una sala riunioni, 1 per le modalità di effettuazione di un controllo, 1 per malfunzionamento dell'accettazione ed 1 per una pubblicazione.

Ai reclami, in 48 casi (al 20 gennaio 2010) è stato risposto, in un tempo medio di 20 giorni (rispetto ad una scadenza massima di 45 prevista dalla PG SG.08); in cinque casi, fra quelli a cui è stato dato risposta) questo tempo è stato superato.

	n. risposte a reclami (al 20.1.2010)	Media tempi di risposta
Dipartimento Arezzo	6	19
Dipartimento Firenze	7	12
Dipartimento Livorno	2	53
Dipartimento Lucca	4	17
Dipartimento Massa Carrara	3	24
Dipartimento Prato	1	120
Dipartimento Siena	8	26
Direzione	7	15
SSP Empoli	2	9
SSP Firenze-Sudest	2	41
SSP Mugello-Piana di Sesto	5	17
SSP Piombino	1	1
Totale complessivo	48	22

Nelle pagine seguenti è riportata una tavola con l'elenco dettagliato dei reclami – suggerimenti - apprezzamenti pervenuti all'Agenzia nel corso del 2009.

Codice	Oggetto	Durata proc.
Dipartimento Arezzo	PREFETTURA DI AREZZO - SOLLECITO RISPOSTA A NOTA DEL 2/12/2008 DI RICHIESTA NOTIZIE SU ESPOSTO RUMORE	20
Dipartimento Arezzo	PREFETTURA DI AREZZO - VOLTURA DI NULLA OSTA DETENZIONE E IMPIEGO SORGENTE RADIOATTIVA	18
Dipartimento Arezzo	XXXX - MANCATA RISPOSTA AD ESPOSTO DEL 3/01/2009 PER SEGNALAZIONE COPERTURA IN ETERNIT SANSEPOLCRO	41
Dipartimento Arezzo	XXXXXX - MANCATA RISPOSTA A ESPOSTO MARZO 2007 TRASMESSO DA COMUNE DI AREZZO (CL.07.02/35.22)	28
Dipartimento Arezzo	N.RO VERDE - ANONIMO - MANCATA RISPOSTA AL CENTRALINO DI DIPARTIMETO	3
Dipartimento Arezzo	XXXXXXXXXXXX - MANCATO RISCONTRO A ESPOSTO 31/10/2008 RUMORE CAVA	5



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Dipartimento Firenze	RECLAMO ASL PER RITARDI IN EFFETTUAZIONE ANALISI RESIDUI FITOSANITARI	7
Dipartimento Firenze	RECLAMO DA XXXXXXXX PER RISPOSTA RITENUTA NON ESAUSTIVA RISPETTO RICHIESTA DI INFORMAZIONI PRESENTATA VIA MAIL SCIE CHIMICHE IN ATMOSFERA	5
Dipartimento Firenze	RECLAMO PER RITARDO PARERE AUTORIZZATIVO - IMPIANTO FOTOVOLTAICO - MONTEPERTOLI	1
Dipartimento Firenze	RECLAMO DA XXXXXXXX PER MISURAZIONE RUMORE FIPILI RICHIESTA SENZA AVVERTIRE PREVENTIVAMENTE	1
Dipartimento Firenze	RECLAMO DA COMUNITÀ MONTANA MONTAGNA FIORENTINA - RITARDO NELLA COMUNICAZIONE CANCRO CARBONIOSO ALBERI ZONA SELVAPIANA - RUFINA	43
Dipartimento Firenze	RECLAMO INTERNO - MANCATA PRENOTAZIONE AULA - CORSO FORMAZIONE RANA -	27
Dipartimento Firenze	RECLAMO XXXXXXXX - MISURE ACUSTICHE - CANITERI AV - Q5 - FIRENZE	1
Dipartimento Livorno	RECLAMO N.1 DAV ALLERTA MINISTERO SANITA' DEL 05-02-2009	15
Dipartimento Livorno	RECLAMO N°2 DEL 22/09/2009 DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE RAGIONERIA TERRITORIALE DELLO STATO LIVORNO	91
Dipartimento Lucca	Richiesta verifica valori di 1,2-dicloroetilene nei RDP relativi ai campioni 2009/773, 774, 776, 777 (valutazione reclamo: FONDATO)	4
Dipartimento Lucca	Ritardo nell'effettuazione di ispezione fitosanitaria per rilascio certificazione	4
Dipartimento Lucca	Reclamo AZ USL 1 Zona Lunigiana nel RPD n.2009/3806 è refertato un valore di 1,1,1-tricloroetano. Da verificare il dato, se del caso correggere il RDP rinviandolo corretto.	32
Dipartimento Lucca	Reclamo AZ USL 2 Lucca Nei RPD nn.2009/2121, 2122, 2123 non sono refertati i valori di toluene, etilbenzene e xileni come richiesto su verbale di prelievo. Ci viene chiesto di emettere RDP integrativi e di inviarli alla USL 2.	27
Dipartimento Massa Carrara	RECLAMO DEL 12/12/08 - DOTT. XXXXX	45
Dipartimento Massa Carrara	RECLAMO DEL 28/11/08 - MALFUNZIONAMENTO ACCETTAZIONE	14
Dipartimento Massa Carrara	POLIZIA MUNICIPALE DI CARRARA: MANCATA RISPOSTA PER UNA SEGNALAZIONE ALLA CHIAMATA TELEFONICA INOLTRATA DALLE ORE 16,00-17,00 CIRCA AL NUMERO RIPORTATO NELLA NOTA REPERIBILITÀ INVIATA DA ARPAT AGLI ENTI	13
Dipartimento Pistoia	RISPOSTA NON ADEGUATA AL POSTO OPERATORE DEL CENTRALINO DI DIPARTIMENTO	
Dipartimento Prato	XXXXXXXXX MONTEMURLO (PO)- RUMORE	120
Dipartimento Siena	SOLLECITO RISPOSTA A SEGNALAZIONE DEL 24/06/2009 PROT. ARPAT N 49588 RICHIESTA VERIFICA SRB TELECOM BETTOLLE VIA SIENA, 12	31
Dipartimento Siena	SOLLECITO RICHIESTA PARERE PER AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DITTA	95
Dipartimento Siena	ULTERIORI RILEVAMENTI CHIESTI DAL SIG. XXXX - COLLE DI VAL D'ELSA ESPOSTO PER RUMORE DISTURBANTE	8
Dipartimento Siena	RECLAMO PER MANCATA MISURAZIONE ACUSTICA A SEGUITO ESPOSTO SIG. XXXXXX	12



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Dipartimento Siena	SIG.XXXXXX MONTERIGGIONI - INQUINAMENTO ACUSTICO PROVENIENTE DALLA DITTA YYYYYYY	1
Dipartimento Siena	SOLLECITO RICHIESTA PARERI PER AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA FOGNATURA	35
Dipartimento Siena	SOLLECITO PARERE RELATIVO A YYYYYYYYY COLLE VAL D'ELSA	9
Dipartimento Siena	RECLAMO DA PARTE XXXXXXXX - SUGGERIMENTO RELATIVI ALL'IMPIANTO BIOGAS AGRICOLO	
Dipartimento Siena	RECLAMO PER MANCATO INTERVENTO DI ARPAT O RISOLUZIONE DI PRESENZA AUTOVETTURE FUORI USO ABBANDONATE IN AREA LIMITROFA AL CASTELLO DEL POGGIOLO SINALUNGA	13
Direzione	RECLAMO INTERNO PER REITERATO CATTIVO FUNZIONAMENTO DEL CENTRALINO DELLA DIREZIONE	6
Direzione	RECLAMO INTERNO PER MALFUNZIONAMENTO CENTRALINO	1
Direzione	RECLAMO INTERNO PER MALFUNZIONAMENTO DEL CENTRALINO	7
Direzione	RECLAMO RD SIENA MODULO SGQ	49
Direzione	RECLAMO RUO IMREC RELATIVO AL CORSO DI FORMAZIONE "ANALISI ECONOMICA PER LE SCELTE AZIENDALI".	31
Direzione	RECLAMO INTERNO SUL CORSO "IL DOCUMENTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI DI ARPAT" EDIZIONI DEL 22, 23, 27 LUGLIO 2009	8
Direzione	RECLAMO ESTERNO - COMUNE RIO NELL'ELBA - MANCATA INDICAZIONE DEL COMUNE DI RIO NELL'ELBA NELL'OPUSCOLO INFORMATIVO ARPAT SU ALGA OSTREOPSIS OVATA	1
SSP Empoli	RECLAMO DEL COMUNE DI EMPOLI - SERVIZIO URBANISTICA PER SOLLECITO PARERE SU RELAZIONE IMPATTO ACUSTICO DITTA YYYYYY	10
SSP Empoli	RECLAMO DEL CIRCONDARIO EMPOLESE VALDELSA - PER SOLLECITO PARERE SU PROCEDURA DI VIA LR 79/98 DITTA YYYYYY DI MONTELUPO FIORENTINO	7
SSP Firenze-Sudest	RECLAMO DA PARTE DEL COMUNE DI SCANDICCI - PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI RELATIVI A CONTROLLO RUMORE	81
SSP Firenze-Sudest	RECLAMO AVV. XXXX PER RITARDO RISPOSTA RICHIESTA ACCESSO AGLI ATTI	1
SSP Mugello-Piana di Sesto	SOLLECITO ESPRESSIONE PARERE PER DITTA YYYYYY	2
SSP Mugello-Piana di Sesto	CANTIERE VARI - RECLAMO DR. XXXXXX	36
SSP Mugello-Piana di Sesto	DITTA YYYYYYYY	14
SSP Mugello-Piana di Sesto	YYYYYYYYY - RECLAMO MANCATO INVIO PARERE AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO	15
SSP Mugello-Piana di Sesto	SOLLECITO DELLA PROVINCIA DI FIRENZE PER EMISSIONE PARERI REFLUI (11/11/2009)	16
SSP Piombino	XXXXXXXXXXXX-MANCATA COMUNICAZIONE ESITO ESPOSTO SCARICO ABUSIVO IN FOGNATURA BIANCA	1

3. Esposti e segnalazioni

Come indicato nell'introduzione, nel corso del 2008 l'Agenzia ha adottato (Decreto 365 9 dicembre 2008) il nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali, nel quale (art.44) sono indicate le regole alle quali l'Agenzia si attiene per la gestione degli esposti e delle segnalazioni.

In occasione poi della approvazione della Nuova disciplina dell'ARPAT (LR 69/2009), è stato introdotto (art.7) il principio che "Le attività di controllo possono essere attivate anche su segnalazione dei cittadini."

In seguito alla emanazione del nuovo Documento di Processo sulle attività di controllo sarà utile la predisposizione di una Istruzione Operativa per le indicazioni di dettaglio in merito alle attività da svolgersi in materia da parte di tutte le strutture Agenziali.

L'URP in materia svolge una funzione di monitoraggio, che è stata regolata dalla Istruzione operativa [SG.99.001](#), entrata in vigore il 2 gennaio 2009 e successivamente (21.10.2009), per dare attuazione alle disposizioni del Regolamento di accesso.

I dati che seguono sono stati ricavati per la prima volta dal sistema documentale (freedocs), ad eccezione dei dati relativi al Dipartimento di Lucca che ancora non ha iniziato ad applicare la suddetta IO. Per cui alcune delle informazioni fornite in questo rapporto saranno relative agli esposti gestiti in tutte le sedi dell'Agenzia ad esclusione di Lucca.

	Terminato	da evadere	Totale
Dipartimento Arezzo	259	47	306
Dipartimento Firenze	54	14	68
Dipartimento Grosseto	62	19	81
Dipartimento Livorno	64	77	141
Dipartimento Lucca (*)	271	71	342
Dipartimento Massa Carrara	123	8	131
Dipartimento Pisa	137	145	282
Dipartimento Pistoia	113	19	132
Dipartimento Prato	76	21	97
Dipartimento Siena	141	34	175
Servizio Empoli	49	25	74
Servizio Firenze SudEst	171	129	300
Servizio Mugello-Piana Sesto	120	50	170
Servizio Piombino	75	8	83
TOTALE	1715	667	2382



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Complessivamente risultano essere stati gestiti 2.382 esposti e segnalazioni (di cui 342 relativi alla provincia di Lucca), per una media, su base regionale di 65 esposti ogni 100.000 abitanti.

Al fine di valutare l'incidenza delle segnalazioni da parte dei cittadini sono stati rapportati alla popolazione presente nei diversi territori provinciali, tenendo conto che in Provincia di Firenze sono presenti quattro strutture (Dipartimento di Firenze, Servizi Subprovinciali di Empoli-Valdelsa, Firenme-Sudest, Mugello-Piana di Sesto) ed in quella di Livorno due strutture (Dipartimento di Livorno e Servizio Subprovinciale di Piombino).

	residenti all'1.1.2008	esposti	esposti x 100.000 abitanti
Arezzo	342367	306	89
Firenze	977088	612	63
Grosseto	223429	81	36
Livorno	339340	224	66
Lucca	387.058	342	88
Massa Carrara	202.435	131	65
Pisa	405883	282	69
Pistoia	287415	132	46
Prato	245742	97	39
Siena	266291	175	66
Toscana	3677048	2382	65

Il nuovo sistema di monitoraggio, attraverso free-docs, permette di recuperare diverse informazioni. Di seguito se ne propongono alcune.

Una prima notizia interessante per capire meglio i settori agenziali che curano i problemi relativi ad esposti e segnalazioni è dato dai responsabili di procedimento.

Responsabile del procedimento	Dip. AR	Dip. FI	SSP Em	SSP FISE	SSP MUSE	Dip. GR	Dip. LI	SSP PB	Dip. MS	Dip. PI	Dip. PT	Dip. PO	Dip. SI	Toscana (escluso Dip.Lucca)
RESP.LE DIPARTIMENTO PROVINCIALE	2			2		3	6		2		23	54	175	267
RESP.LE SERVIZIO LOCALE	33									47				80
RESP.LE SERVIZIO SUB-PROVINCIALE			1	74	295	169		82						621
RESP.LE U.O. AGROECOSISTEMI E ALIMENTI			4				3							7
RESP.LE U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE				3										3
RESP.LE U.O. GESTIONE ORGANIZZATIVO-FUNZIONALE														0
RESP.LE U.O. IMPATTI E TECNOLOGIE DEI SISTEMI PRODUTTIVI										4				4
RESP.LE U.O. INFRASTRUTTURE DI MOBILITA', RETI ...	66	58			1					58				183
RESP.LE U.O. P.C.A.I.	205	5				78	129		129	169	109	42		866
RESP.LE U.O. T.P.A.							1	1		4				6
RESP.LE UFFICIO AGROECOSISTEMI							1							1
RESP.LE UFFICIO AMMINISTRATIVO												1		1
RESP.LE AREA MARE							1							1
TOTALE	306	68	74	300	170	81	141	83	131	282	132	97	175	2040



ARPAT

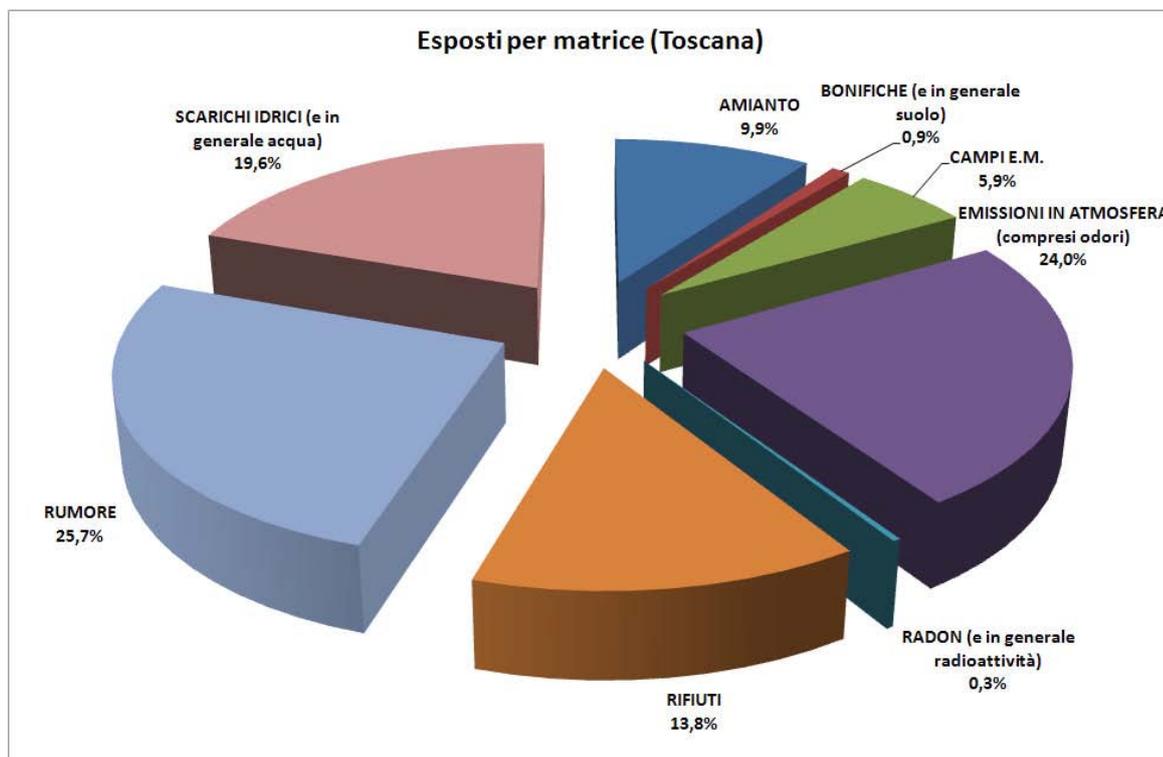
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Naturalmente vi è una netta prevalenza dei responsabili delle Unità Operative Prevenzione e controlli ambientali integrati – PCAI (42,5%) e dei Servizi Subprovinciali, che hanno competenze analoghe alle UO PCAI laddove sono presenti (30,4%) e dei Servizi Locali (3,9%). Nel 13,1% la responsabilità è direttamente assunta dal Responsabile del Dipartimento provinciale. Fra le unità operative specialistiche va segnalata la significativa attività delle UO Infrastrutture di mobilità, reti elettriche e di comunicazione – IMREC (9,0%).

La complessità della materia è confermata anche dall'indicazione della presenza di altri enti coinvolti nella gestione dell'esposto.

ASL	291
COMUNE	691
ENTI PARCO	3
PROVINCIA	89
REGIONE	9
CFS	7
CARABINIERI	16
G. DI FINANZA	3
VIGILI DEL FUOCO	12
AATO	2





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

FIRENZE	255
AR-AREZZO	130
LIVORNO	105
PI-PISA	96
PO-PRATO	78
FI-FIRENZE Q5	69
SI-SIENA	69
FI-FIRENZE Q1	64
PT-PISTOIA	46
LI-PIOMBINO	45
FI-FIRENZE Q2	44
MS-CARRARA	44
MS-MASSA	42
FI-CAMPI BISENZIO	34
FI-EMPOLI	33
FI-SESTO FIORENTINO	32
FI-BARBERINO DI MUGELLO	30
LI-LIVORNO Q1	28
FI-BORGO SAN LORENZO	26
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	25
FI-FIRENZE Q4	25
PI-CASCINA	25
LI-LIVORNO Q5	21
FI-LASTRA A SIGNA	18
LI-LIVORNO Q2	18
FI-FIRENZE Q3	17
PI-PONTEDERA	17
FI-SCANDICCI	16
AR-SANSEPOLCRO	15
FI-CALENZANO	15
AR-CORTONA	14
FI-BAGNO A RIPOLI	14
GR-GROSSETO	14
MS-AULLA	14
PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	14
LI-LIVORNO Q4	13
LI-ROSIGNANO MARITTIMO	13
PI-SAN GIULIANO TERME	13
SI-CASTELNUOVO BERARDENGA	13
FI-FUCECCHIO	12
PI-SANTA MARIA A MONTE	12
GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	11
GR-FOLLONICA	11
LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	11
PT-PESCIA	11
SI-POGGIBONSI	11
AR-MONTEVARCHI	10
AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	10
FI-FIRENZUOLA	10
PI-SAN MINIATO	10
PT-MONTECATINI TERME	10
PT-QUARRATA	10

Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono all'inquinamento acustico (25,7%), seguiti dalle emissioni in atmosfera pari al 24%, che raccolgono tutte quelle segnalazioni che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodorante, polveri, ecc. Di seguito troviamo la categoria "Acque" (19,6%) che raccoglie le problematiche inerenti sia agli scarichi idrici che alle situazioni di inquinamento dei corsi d'acqua, ecc. Peraltro risultano anche significative le situazioni riguardanti i rifiuti (13,8%) e l'amianto (9,9%); piuttosto ridimensionato, rispetto al recente passato, sembra essere l'attenzione nei confronti dei campi elettromagnetici (5,9%).

In merito alla località cui sono riferiti gli esposti, in freedocs viene inserito il dato relativo al comune, ad eccezione delle città di Firenze e Livorno per le quali sono indicati i relativi quartieri). Pubblichiamo qui a lato i comuni (o quartieri per Firenze e Livorno) per i quali sono stati ricevuti 10 o più esposti nel corso del 2009 [i dati indicati per Firenze e Livorno sono comprensivi di quelli dei relativi quartieri]. Complessivamente, comunque ben 209 comuni su 254 esistenti in Toscana sono stati interessati da esposti o segnalazioni.

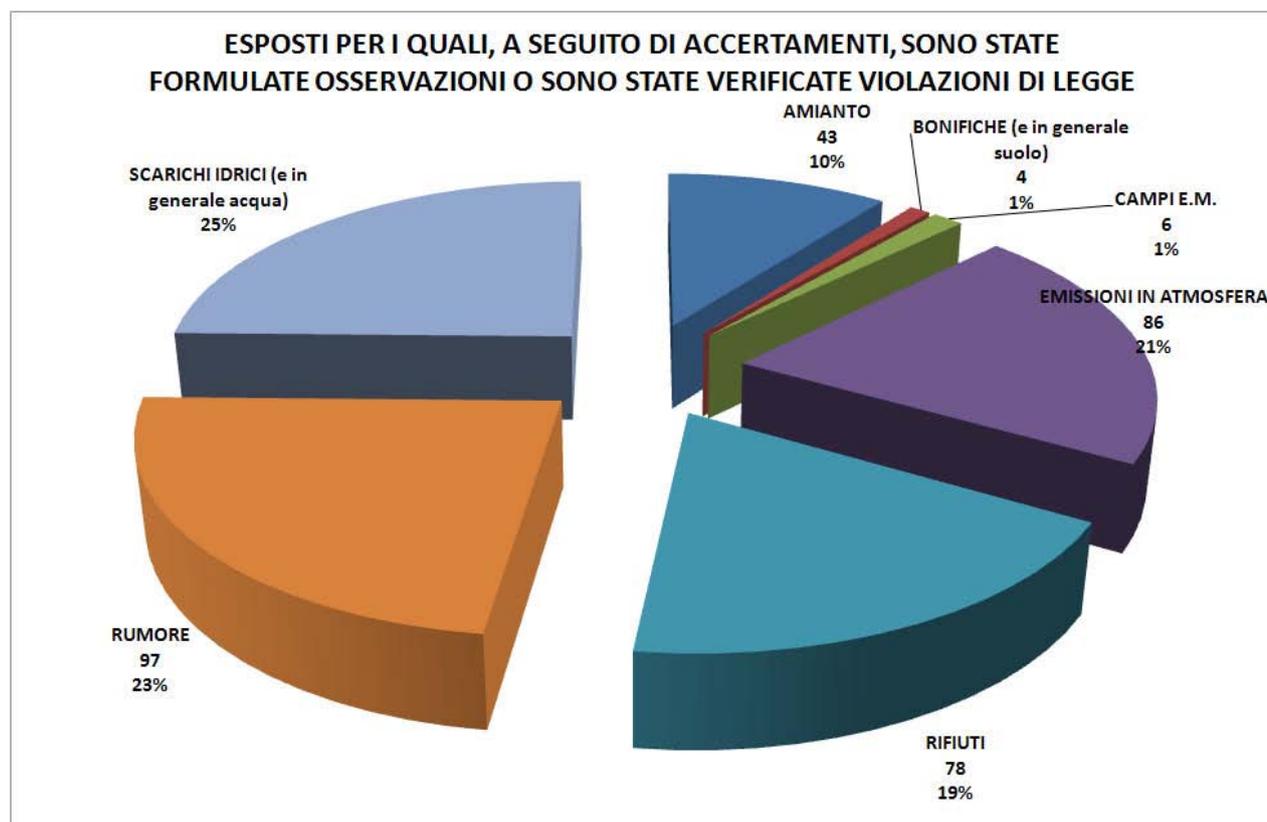
Di particolare rilevanza è, un'altro dato disponibile, relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate ed ai tempi necessari per la loro evasione.

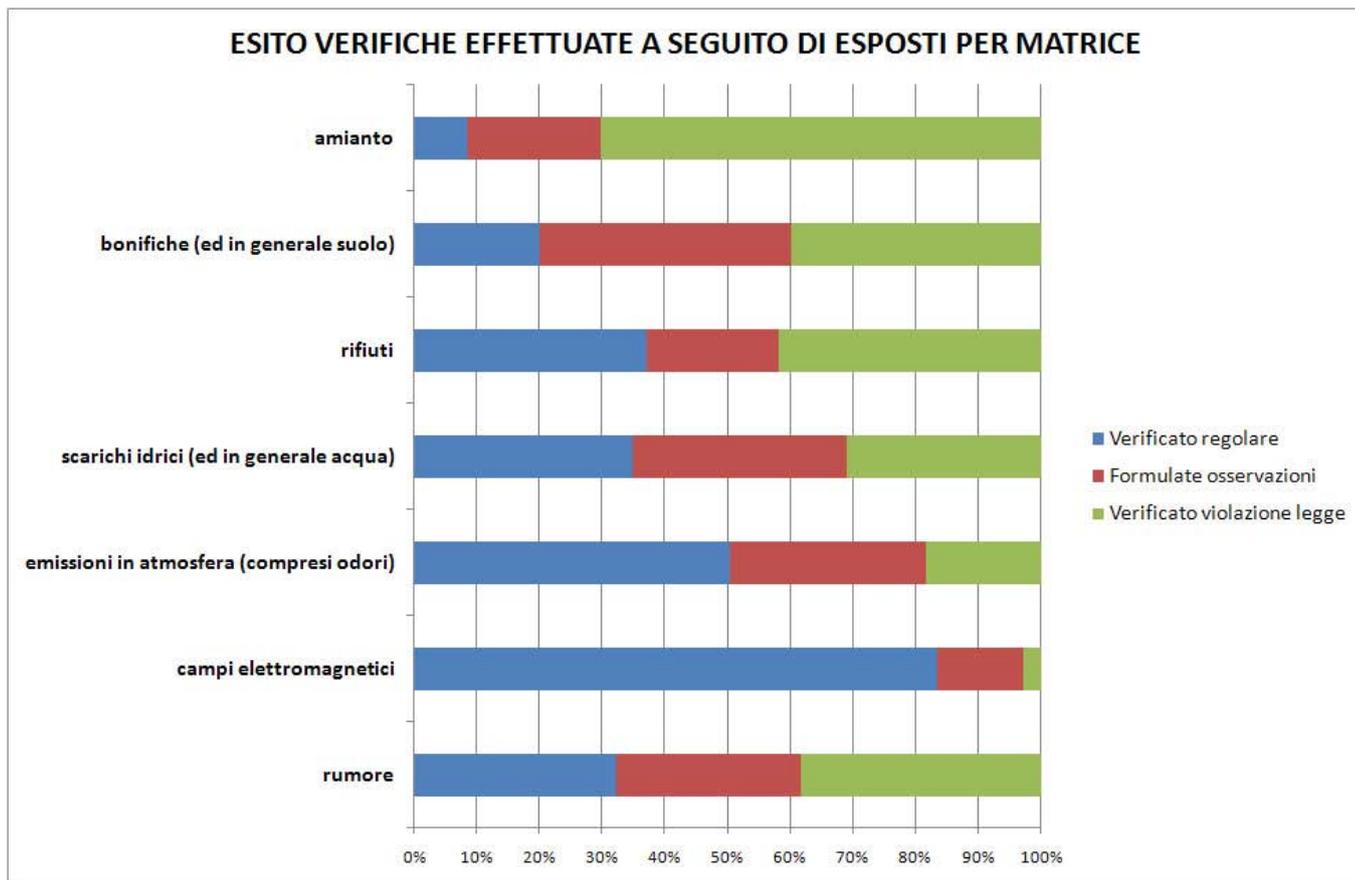
Riguardo alla durata, nella seguente tabella si evidenzia come nei 2/3 dei procedimenti conclusi la risposta è stata fornita entro 30 giorni.

durata procedimento	n.	%
=<30 giorni	957	66,3%
>30 =<60 giorni	234	16,2%
>60 =<90 giorni	111	7,7%
>90 giorni	142	9,8%

Va sottolineata una percentuale significativa di accertamenti effettuati a seguito di esposti da parte dei cittadini (43%), con un ancor più rilevante 13,5% di casi nei quali, a seguito degli accertamenti effettuati, sono state riscontrate violazioni di legge o sono state fatte comunque osservazioni (12%). Nei grafico sotto si evidenzia le situazioni nelle quali gli accertamenti effettuati hanno fatto riscontrare irregolarità o comunque situazioni su cui dover apportare miglioramenti, e gli esiti delle verifiche effettuate per le varie matrici.

(Toscana escluso Dip. Lucca)	esposti terminati	%	durata proced.
ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	133	9,2%	19
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	253	17,5%	43
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	173	12,0%	42
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	195	13,5%	50
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	27	1,9%	36
FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	178	12,3%	32
ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	29	2,0%	56
TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	456	31,6%	23
	1444		34





Dal grafico sopra si evidenzia come vi sia una prevalenza piuttosto netta di situazioni problematiche rilevate a seguito di ispezioni conseguenti ad esposti in merito ad amianto, rifiuti e acque (anche per bonifiche, ma in questo caso va osservato che il numero di casi in valore assoluto è estremamente ridotto). Al contrario spicca il dato dei campi elettromagnetici per i quali, in larghissima parte, i controlli effettuati verificano la regolarità delle emissioni misurate.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Nelle tabelle seguenti il dettaglio dell'esito e della durata dei procedimenti nelle singole strutture territoriali.

Esito del procedimento	Dip. AR	Dip. FI	SSP Em	SSP FISE	SSP MUSE	Dip. GR	Dip. LI	SSP PB	Dip. MS	Dip. PI	Dip. PT	Dip. PO	Dip. SI	Toscana (escluso Dip.Lucca)
ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	5	0	5	26	13	5	8	7	17	9	12	8	18	133
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	95	2	10	3	25	7	5	10	18	22	27	3	26	253
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	31	0	3	1	5	17	16	23	11	26	19	1	20	173
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	76	0	9	7	28	2	2	1	23	22	16	1	8	195
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	9	1	0	2	4	4	0	0	0	0	4	0	3	27
FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	5	47	5	39	6	17	5	18	12	4	6	8	6	178
ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPOSENTE	7	0	2	0	7	2	0	3	1	2	2	0	3	29
TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	31	4	15	93	32	8	28	13	41	52	27	55	57	456
Totale complessivo	259	54	49	171	120	62	64	75	123	137	113	76	141	1444

Durata del procedimento	Dip. AR	Dip. FI	SSP Em	SSP FISE	SSP MUSE	Dip. GR	Dip. LI	SSP PB	Dip. MS	Dip. PI	Dip. PT	Dip. PO	Dip. SI	Toscana (escluso Dip.Lucca)
ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	10		66	13	9	13	25	39	15	53	14	6	13	19
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	34	52	61	67	39	22	16	55	41	52	27	10	71	43
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	33		159	5	50	34	50	23	24	63	19	6	27	42
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	51		82	42	40	2	6	19	48	57	16	4	78	50
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	32	35		56	24	4					30		75	36
ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPOSENTE	51		69		78	2		102	3	14	48		33	56
FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	31	47	41	38	16		22	12	35	29	6	14	34	32
TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	12	16	26	40	30	20	25	8	16	30	16	8	12	23
Media complessiva	36	45	59	36	35	23	30	27	28	45	34	10	32	34

Va sottolineato come la rilevante percentuale di casi per i quali i procedimenti sono conclusi con il trasferimento per competenza ad altro ente o l'archiviazione d'ufficio (complessivamente oltre il 40% dei procedimenti conclusi) riflette una situazione di oggettiva complessità della normativa in campo ambientale e la sovrapposizione di competenze fra vari enti. Non è perciò affatto semplice per i cittadini (e spesso neppure per gli addetti ai lavori) sapere con chiarezza a chi rivolgersi per risolvere un determinato problema. Il fatto poi che in moltissimi casi la titolarità del controllo ambientale appartenga ad altri enti (prevalentemente comuni e province), ed ARPAT in numerose situazioni può intervenire solamente su indicazioni di tali enti, rende il tutto ancora più complicato per il cittadino.

In questo senso un esempio molto positivo, che va senz'altro indicato come una strada da perseguire per molte delle materie ambientali, è quello costituito dalle linee guida redatte dalla Regione Toscana (decreto dirigenziale n.6481/2009) per la gestione delle morie di pesci in acque libere. Infatti, in questo caso, la Regione, dopo un'adeguata istruttoria che ha coinvolto tutti i soggetti interessati (Province, Comuni, Aziende USL, ARPAT, Istituto Zooprofilattico), ha precisamente indicato chi deve fare cosa in situazioni del genere.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

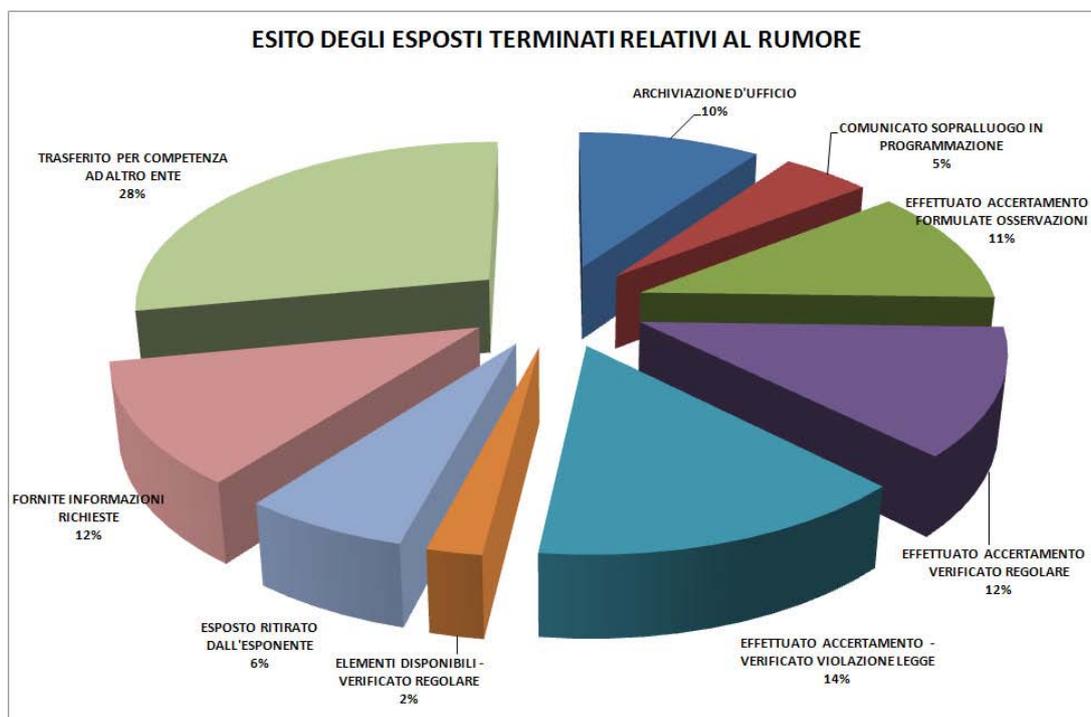
Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Nella stessa logica si muove un protocollo d'intesa fra Comuni, ASL, ARPAT in corso di discussione nella Provincia di Firenze, in merito alla gestione delle segnalazioni di manufatti in amianto. Certamente, però, linee guida regionali hanno una efficacia maggiore e si estendono a tutto il territorio toscano.

Vi sono anche molti casi (soprattutto quando si tratta di rumore), che riflettono situazioni di controversie fra privati cittadini, per le quali nessun ente pubblico alla fine interviene veramente. La casistica è la più svariata: dal rumore del condizionatore del vicino di casa all'abbaiare dei cani. Possono sembrare problematiche di minore importanza (e lo sono rispetto ai problemi ambientali ben più significativi e sui quali deve concentrarsi l'attività di un'Agenzia come ARPAT), ma sono anche motivi di formazione di un malessere sociale che talvolta sfocia in episodi di cronaca anche violenti.

Da questo punto di vista sembrerebbe auspicabile la promozione da parte degli enti pubblici territoriali di istituti di "mediazione e conciliazione" quali ad esempio l'esperienza del Comune di Pisa di uno "[Sportello informativo sulla conciliazione ambientale](#)" per la risoluzione di controversie fra privati attraverso l'attivazione di un terzo "conciatore", imparziale ma autorevole.

Di seguito proponiamo alcuni grafici, relativi all'esito degli esposti in relazione alla matrice cui si riferivano (dati relativi alla Toscana escluso il Dipartimento di Lucca).

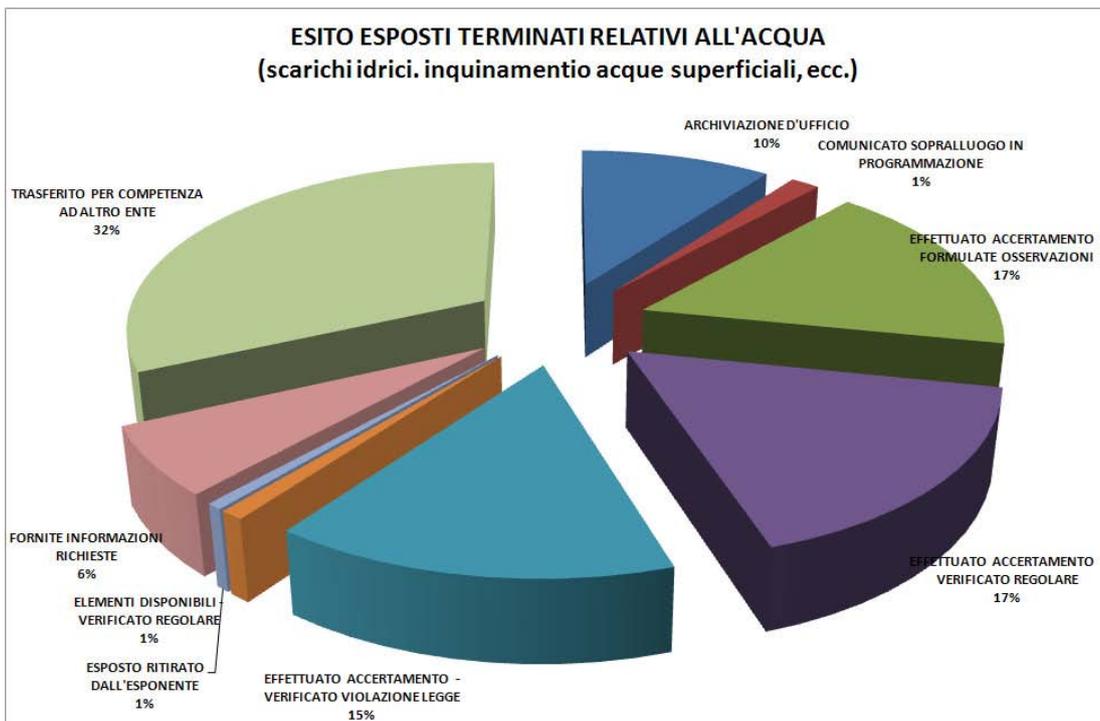
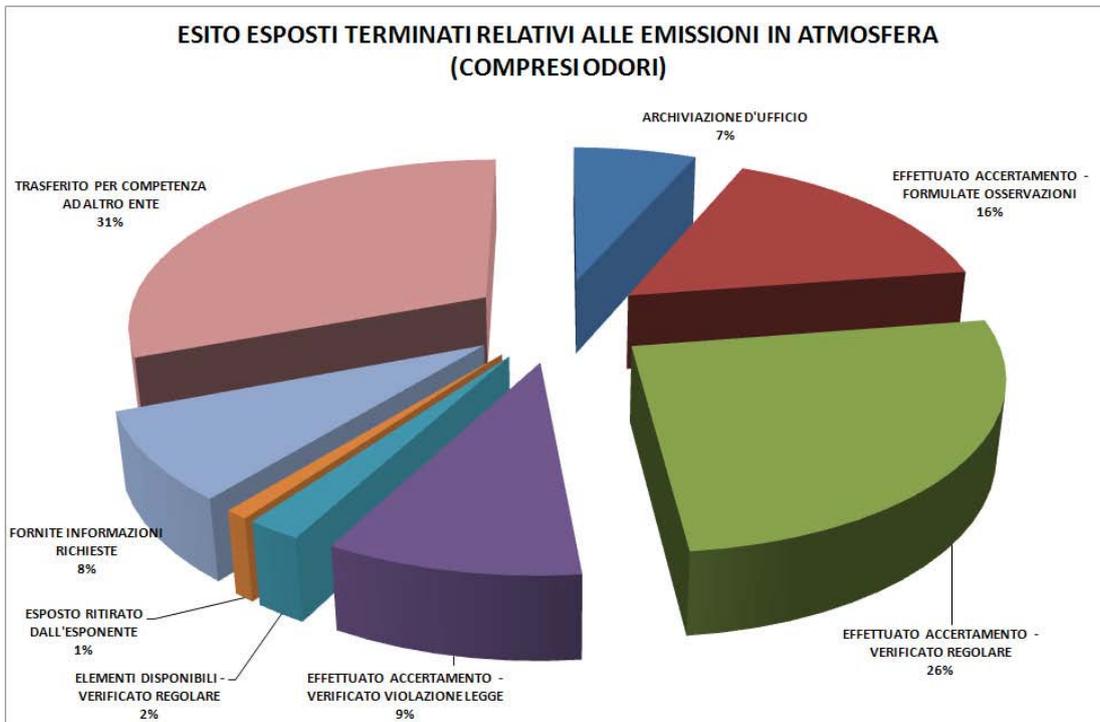




ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**



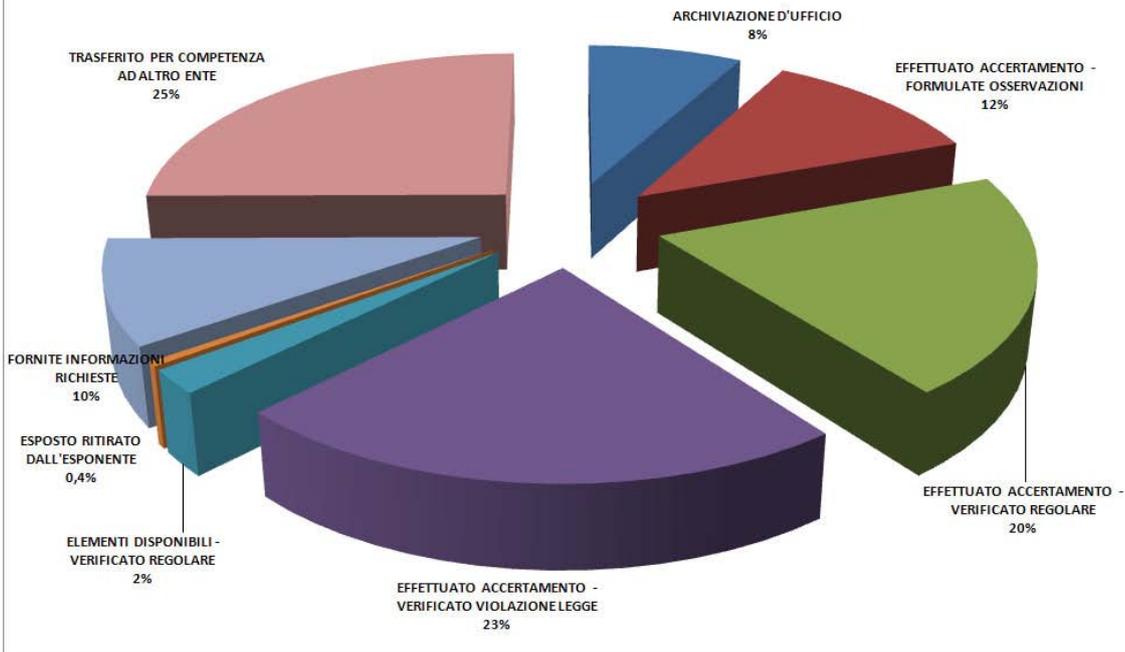


ARPAT

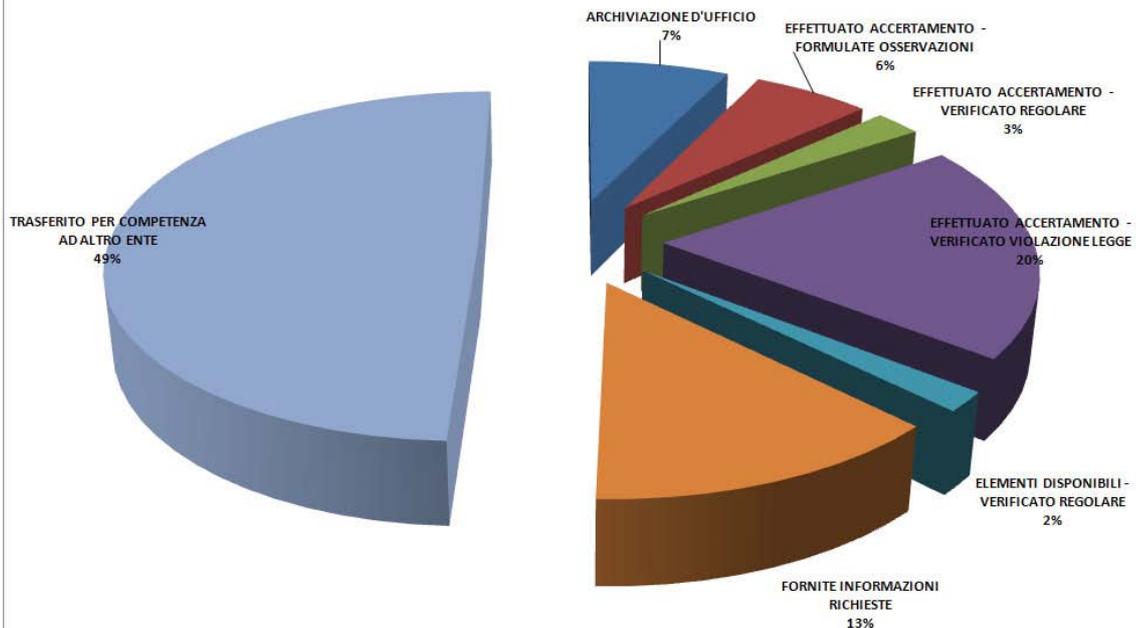
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

ESITO ESPOSTI TERMINATI RELATIVI AI RIFIUTI



ESITO ESPOSTI TERMINATI RELATIVI ALL'AMIANTO



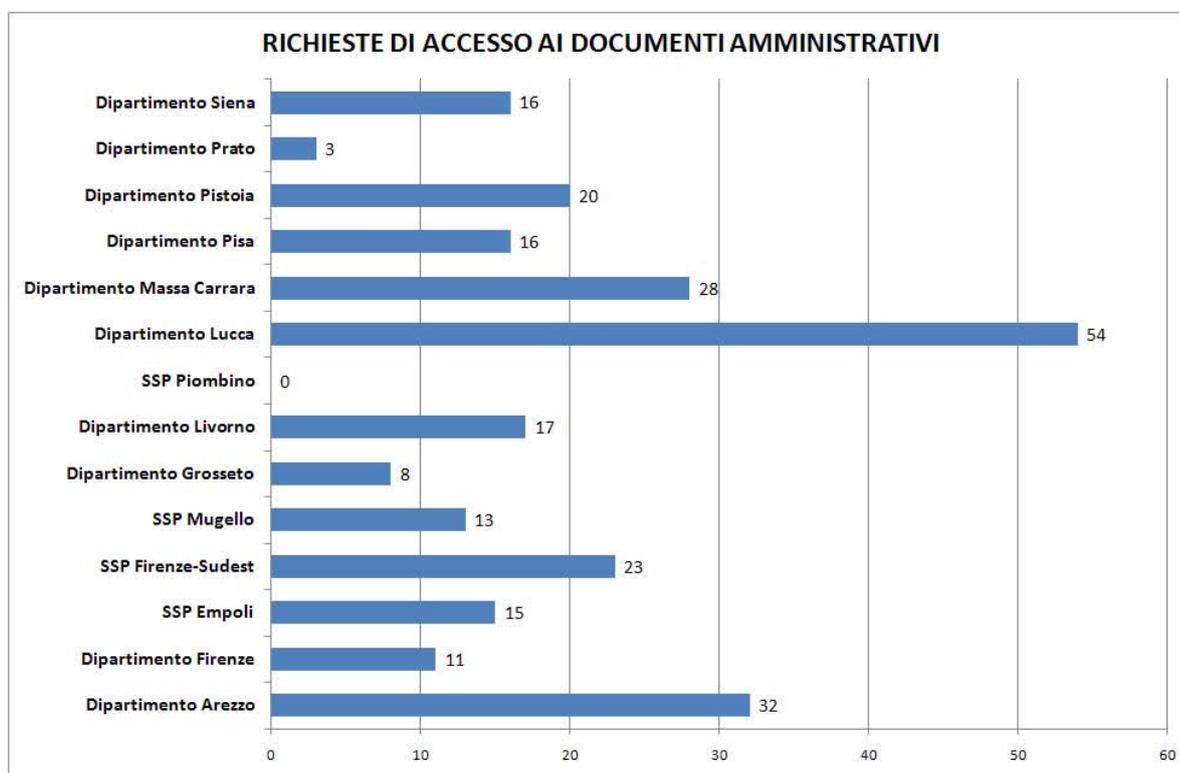
4. Accesso agli atti amministrativi e accesso formale ai dati ambientali

Come indicato nell'introduzione, nel corso del 2008 l'Agenzia ha adottato (Decreto 365 9 dicembre 2008) il nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali, in attuazione della Legge 241/90 e s.m.i. e del Decreto Legislativo 195/2005.

L'URP in materia svolge una funzione di monitoraggio, che è stata regolata dalla Istruzione operativa [SG.99.001](#), entrata in vigore il 2 gennaio 2009 e successivamente (21.10.2009), per dare attuazione alle disposizioni del Regolamento di accesso. I dati che seguono sono stati ricavati per la prima volta dal sistema documentale (freedocs).

Risultano pervenuti all'Agenzia nel 2009 n. **256** richieste di **accesso ad atti amministrativi**.

Al 20 gennaio 2010, a livello regionale (escluso il Dipartimento di Lucca) in 182 casi (90%) è stato risposto, in un tempo medio di 18 giorni (rispetto ad una scadenza massima di 30 previsto dalle norme), ed in 34 casi, fra quelli a cui è stato dato risposta, questo tempo è stato superato. Per 4 richieste sono stati interrotti i termini mentre per le rimanenti 16 richieste deve ancora essere inviata una risposta. A Lucca risulta essere stato risposto nei 30 giorni all'89% delle richieste





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

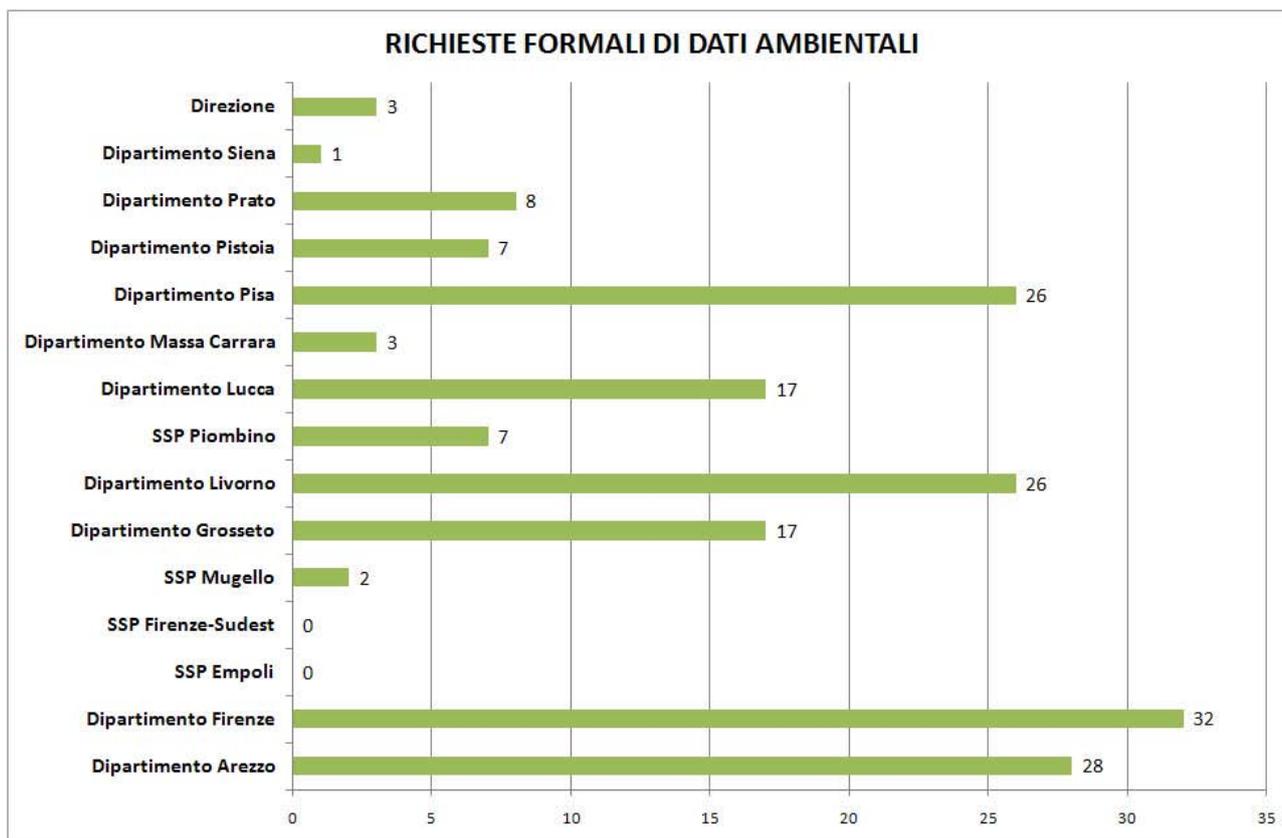
**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

	n.richieste	tempo medio risposta
Dipartimento Arezzo	32	16
Dipartimento Firenze	11	27
SSP Empoli	15	11
SSP Firenze-Sudest	23	25
SSP Mugello	13	31
Dipartimento Grosseto	8	13
Dipartimento Livorno	17	19
SSP Piombino	0	0
Dipartimento Lucca	54	n.d.
Dipartimento Massa Carrara	28	8
Dipartimento Pisa	16	27
Dipartimento Pistoia	20	19
Dipartimento Prato	3	14
Dipartimento Siena	16	7
Totale complessivo	256	18

giorni	n.
<= 30	148
>30 <= 60	26
>60 <= 90	6
>90	2

Risultano pervenuti all’Agenzia nel primo semestre 2009 n. 177 richieste di **accesso formale ai dati ambientali**.

Al 20 gennaio 2010, a livello regionale (escluso il Dipartimento di Lucca) in 143 casi (89%) è stato risposto, in un tempo medio di 19 giorni, ed in 26 casi, fra quelli a cui è stato dato risposta, questo tempo è stato superato. Per le rimanenti 17 richieste deve ancora essere inviata una risposta. A Lucca risulta essere stato risposto all’89% delle richieste





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

	n.richieste	tempo medio risposte
Dipartimento Arezzo	28	17
Dipartimento Firenze	32	14
SSP Empoli	0	0
SSP Firenze-Sudest	0	0
SSP Mugello	2	
Dipartimento Grosseto	17	29
Dipartimento Livorno	26	19
SSP Piombino	7	46
Dipartimento Lucca	17	n.d
Dipartimento Massa Carrara	3	25
Dipartimento Pisa	26	16
Dipartimento Pistoia	7	10
Dipartimento Prato	8	25
Dipartimento Siena	1	8
Direzione	3	21
Toscana	177	19

giorni	n.
<= 30	117
>30 <=60	18
>60 <=90	6
>90	2

Monitoraggio soddisfazione dei clienti

Il Sistema di gestione della qualità di ARPAT prevede l'effettuazione biennale di una indagine per il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti/interlocutori rispetto alle attività dell'Agenzia. Ulteriori attività di monitoraggio sono poi effettuate in merito ai singoli servizi svolti.

Nel corso del 2007, è stata realizzata una indagine sul gradimento delle prestazioni effettuate da ARPAT nei confronti della società toscana (supporto agli enti pubblici, attività di controllo delle pressioni provenienti dai diversi settori produttivi, verifica del rispetto delle norme concernenti la salvaguardia ambientale).

La ricerca si è in particolar modo indirizzata nei confronti dei clienti dell'Agenzia (Comuni, Province, Regione Toscana, ASL, ATO, Parchi Naturali, Comunità Montane, Associazioni di vario genere (consumatori, ambiente, territorio..), Forze dell'ordine, Aziende). Essa ha costituito una importante fonte di informazioni per orientare le attività nei confronti degli stakeholder, ad esempio attraverso i Forum di programmazione provinciali e regionale.

L'Agenzia ha ritenuto opportuno continuare questa attività di indagine, interessando l'opinione pubblica toscana nel suo insieme. Partner dell'iniziativa è stata individuata la Fondazione Sistema Toscana che ha effettuato anche la precedente indagine e dava garanzie di affidabilità e di applicazione di metodologie innovative.

E' stata effettuata nel corso dei mesi di marzo e aprile 2009 da parte della Fondazione Sistema Toscana, una indagine telefonica rivolta ad un campione rappresentativo di cittadini toscani. Inoltre al questionario era possibile rispondere anche via web.

Evidentemente le due fasi hanno valori e significati diversi, rappresentativa della popolazione regionale la prima, assolutamente orientata ad un dato di natura "esplorativa" la seconda.

Le due rilevazioni hanno permesso quindi di individuare due popolazioni distinte, ma che in qualche modo si compensano: infatti, l'indagine telefonica ha interessato abitanti che risiedono in zone più marginali e nei comuni con scarsa densità abitativa dotati di un livello di scolarizzazione medio alto e un'età media di 58 anni non particolarmente collegate alle tematiche ambientali o motivate in alcun modo specifico alla ricerca; alla rilevazione web, al contrario, appartengono cittadini residenti prevalentemente nelle grandi città, caratterizzati da un alto livello di scolarizzazione (71% del campione costituito da laureati) e un'età media decisamente più bassa, di 41 anni, presumibilmente piuttosto motivati alle tematiche dell'ambiente, e motivati a partecipare a questa ricerca.

Il livello di scolarizzazione medio alto, che caratterizza la popolazione intervistata, stimola all'acquisizione di conoscenze relative alle problematiche ambientali e favorisce un atteggiamento più sensibile nei confronti dell'ambiente.

In generale le esigenze cambiano a seconda dell'età, dell'occupazione, del titolo di studio dell'intervistato, ma - sulla base dei risultati conseguiti - si evince che, nel complesso, tutti i cittadini toscani, senza alcuna distinzione, attribuiscono una notevole importanza alla tutela dell'ambiente: infatti l'88% dell'indagine telefonica e il 94% della rilevazione web ritiene che la difesa dell'ambiente sia una misura "molto importante."

Se paragoniamo questi risultati ai dati pubblicati nel rapporto Eurobarometro della Commissione Europea nel Marzo 2008, i cittadini toscani mostrano un alto grado di sensibilizzazione per la questione della protezione dell'ambiente, tanto che superano di 24 punti percentuali sia la quota degli europei che quella degli italiani che ritengono la difesa ambientale "molto importante."

Lo stato dell'ambiente, certamente gioca un ruolo fondamentale nella "qualità" della vita quotidiana sia per i cittadini toscani che per quelli europei, questo spiega perché la maggioranza degli intervistati dell'indagine ritenga che il concetto della difesa dell'ambiente si sia diffuso soprattutto per garantire un futuro alla terra e alle generazioni di domani (nel 54% del campione telefonico e 64% nel campione web) e per tutelare la salute delle persone (nel 47% del campione telefonico e nel 62% nel campione web).

In questo contesto ARPAT acquista, nell'esercizio della sua attività, un ruolo essenziale per l'opinione pubblica nella protezione dell'ambiente che, secondo i risultati, rappresenta per tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, età o titolo di studio una condizione di prioritaria importanza per la propria salute e quella delle generazioni future

Dalla ricerca sono emerse interessanti considerazioni sui giudizi del cittadino, che hanno permesso di individuare le preoccupazioni prioritarie degli abitanti, di mettere a fuoco opportunità di sviluppo del territorio e interventi necessari per il benessere ambientale. In entrambe le rilevazioni emerge che le principali fonti di preoccupazione dei cittadini toscani riguardano "la qualità dell'aria," "la qualità del cibo" e "l'uso incontrollato di prodotti chimici." Appaiono quindi gli argomenti più menzionati dalla popolazione campionaria che, nel complesso, considera la qualità dell'ambiente nel territorio regionale piuttosto positiva con un Indice di Eccedenza pari a 78,2% contro il 13% registrato nell'indagine web dove i cittadini si dimostrano decisamente più critici e più sensibili alle tematiche ambientali. Ovviamente le province e le aree più industrializzate, come le periferie delle grandi città, segnano valori più bassi rispetto ai territori residenziali ad alto contenuto paesaggistico in termini di risorse naturali. L'analisi del grado di sensibilizzazione rispetto ad alcune tematiche ambientali rivela un elevato indice di aspettativa da parte dei cittadini toscani nei confronti di ARPAT: l'Agenzia, ha infatti il compito di garantire il controllo e il monitoraggio di quelle tematiche ambientali, che secondo i risultati dell'indagine, rappresentano le principali fonti di preoccupazione.

Dall'analisi dei comportamenti adottati per la difesa dell'ambiente è emerso, in generale, una diffusa coscienza ambientale tra i cittadini toscani, intesa come consapevolezza che il singolo individuo, attraverso piccoli gesti quotidiani, possa contribuire a preservare il benessere ambientale.

Tra le azioni cosiddette “virtuose” adottate dai cittadini toscani per la difesa dell’ambiente, l’abitudine più diffusa riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti (per l’ 86% del campione telefonico, e il 70% della rilevazione web); la limitazione del consumo di energia elettrica e di acqua, pur essendo pratiche meno adottate, occupano il secondo e terzo posto. Alcuni comportamenti tendono ad essere applicati in base alla dimensione dell’area abitativa: maggiore è la dimensione del comune più si tende a utilizzare mezzi di trasporto meno inquinanti, che possono rappresentare una valida alternativa alla macchina.

Confrontando questi risultati con l’Indagine Eurobarometro, le pratiche più diffuse a favore della tutela dell’ambiente sono sostanzialmente le stesse, ma sia il dato italiano che quello europeo ottengono quote percentuali più basse rispetto all’indagine.

L’incidenza percentuale delle pratiche utilizzate tra i cittadini web è chiaramente più elevata rispetto a tutte le abitudini elencate, poiché, in questo caso, i cittadini tendono ad essere più responsabili e maggiormente attenti alla salute ambientale; sono infatti i più informati sulle tematiche ambientali e rivestono un ruolo più attivo per la protezione dell’ambiente rispetto non solo alla media della popolazione toscana ma anche agli europei in generale . La maggior parte delle notizie le ricavano da internet (nel 40% dei casi), dai quotidiani(nel 17%) e dalle pubblicazioni (nel 12% del campione). Mentre i cittadini toscani coinvolti nell’indagine campionaria sembrano scarsamente interessati: solo il 3% degli intervistati, in gran parte giovani, partecipa direttamente ai convegni e alla consultazione delle pubblicazioni relative all’ambiente, la maggioranza dei cittadini (69 %) ricava le notizie da televisione e radio. Un dato questo in linea con quanto emerge dal Rapporto della Commissione Europea secondo cui la principale fonte di informazione risulta la televisione nel 68% dei casi mentre internet viene utilizzato solo dal 24% degli Europei.

Per ulteriori approfondimenti vedere il rapporto completo.

E’ stata effettuata poi un’ulteriore rilevazione, organizzata direttamente dall’Agenzia sul proprio sito web, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall’Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.

Il questionario è stato in linea sul sito web dall’1 dicembre 2009 al 31 gennaio 2010, ed ha registrato un buon livello di partecipazione: circa 450 questionari compilati. L’analisi dei risultati è in corso e sarà diffusa nel corso del mese di marzo.

Successivamente alla conclusione di questa rilevazione, il medesimo questionario è stato riproposto sul sito web, e ci rimarrà fino alla fine di giugno, secondo quanto previsto dalla revisione della PG 012 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, secondo cui annualmente viene predisposto “un questionario su sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell’Agenzia. Il questionario

rimane disponibile sul sito web di ARPAT dall'1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata."

Sempre secondo la PG 12 revisionata sono previste altre rilevazioni che saranno predisposte nel corso del 2010:

- "Annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, viene predisposto un questionario sul sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dei servizi svolti dall'Agenzia, invitando alla compilazione un panel (campione stabile) di clienti istituzionali mediante comunicazione e-mail";
- Annualmente, nei mesi di luglio agosto, viene predisposto un questionario sulla intranet Omnibus, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia, invitando tutto il personale alla compilazione con comunicazione e-mail."

Riguardo al personale interno, è stata anche realizzata un'esperienza pilota da parte del Dipartimento provinciale di Firenze (che ha coinvolto anche gli operatori dei Servizi Subprovinciali). Infatti, nei mesi di luglio e agosto 2009 è stata effettuata una rilevazione mediante un questionario attraverso il sistema "Elledappo" presente sulla intranet Omnibus dell'Agenzia.

Il questionario era composto da cinque sezioni:

- Sezione 1: "Nella mia partizione organizzativa-funzione";
- Sezione 2: "Il rapporto con il dirigente di riferimento";
- Sezione 3: "Il rapporto con i colleghi";
- Sezione 4: "Il rapporto con l'esterno nel mio lavoro quotidiano";
- Sezione 5: "Dal mio punto di vista la soddisfazione del lavoro".

L'analisi dei risultati della rilevazione è stata affidata dal Comitato Tecnico Dipartimentale ad un Gruppo di lavoro, che ha stilato il [rapporto di sintesi](#) disponibile su Omnibus.

Il rapporto si apre con un'analisi della partecipazione all'indagine che ha registrato complessivamente il contributo di circa il 56% del personale in forza, percentuale che può essere considerata positiva.

Nella prima parte del rapporto si esaminano quindi i risultati delle varie sezioni del questionario, evidenziando in particolare quelle tematiche per le quali sono emerse (sulla base della percentuale di risposte) criticità evidenti e situazioni problematiche. [la percentuale delle persone che non ha

risposto alle domande del questionario è stata inserita dal Gruppo di Lavoro nella percentuale definita come “tendenza negativa”].

In particolare fra le maggiori criticità (dove la percentuale di risposte “poco” o “per niente” o mancata risposta >60%) sono emerse:

- L’attuale valutazione del personale è adeguata (tendenza negativa al 90%);
- Le opportunità di carriera possibili nell’Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa all’87%);
- Le persone meritevoli sono riconosciute (tendenza negativa all’81%);
- Le opportunità professionali possibili nell’Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa al 76%);
- Le procedure utilizzate agevolano lo svolgimento del lavoro (tendenza negativa al 70%);
- Sono soddisfatto/a della valorizzazione della mia professionalità (tendenza negativa al 68%);
- L’attività svolta dalla mia partizione organizzativa è valorizzata dal Dip.to/Servizio (tendenza negativa al 65%);
- Mi sento costantemente incoraggiato ad assumere nel lavoro quotidiano un atteggiamento attivo, a fornire il mio contributo in termini di proposte e soluzioni (tendenza negativa al 63%);
- Il responsabile stabilisce i carichi di lavoro in modo equo e razionale (tendenza negativa al 60%).

Sempre nella prima parte del rapporto, oltre ad un’analisi di dettaglio delle risposte fornite alle singole domande, sono riportati tutti i commenti e alcuni di essi, i più significativi, sono stati evidenziati.

Nella seconda parte del rapporto sono analizzati i medesimi risultati da un altro punto di vista: per partizione organizzativa. Si è cioè cercato di vedere con più attenzione qual è il profilo di soddisfazione rispetto al clima interno di ogni singola partizione organizzativa (o raggruppamento di partizioni).

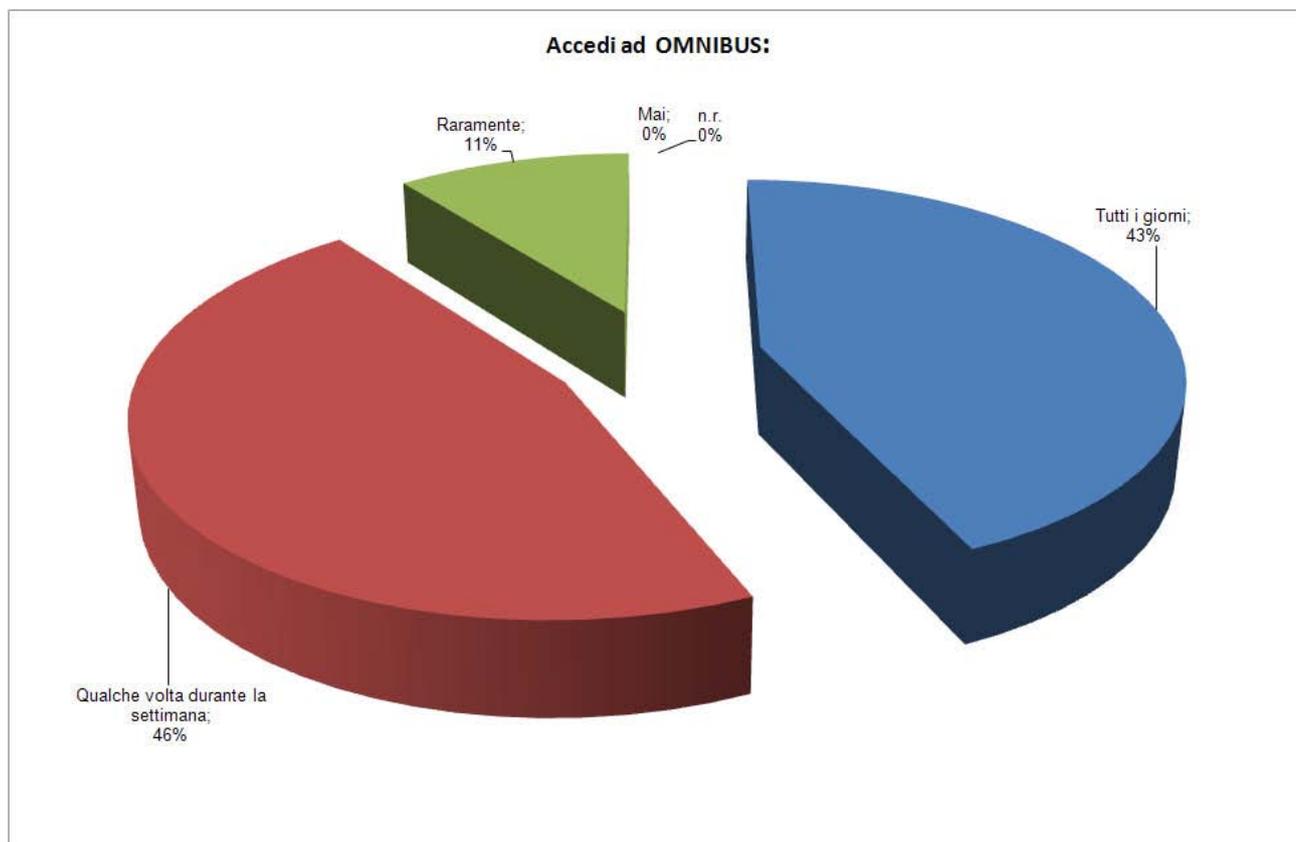
Nella terza parte del rapporto, sulla base di quanto analizzato, si cerca di prendere in considerazione gli aspetti più critici emersi, evidenziando o la necessità di effettuare approfondimenti più accurati, attraverso ulteriori sistemi di confronto con gli operatori, ovvero si sono avanzate alcune proposte di azioni di miglioramento da sottoporre alla valutazione del Comitato Tecnico Dipartimentale per una eventuale effettiva attuazione.

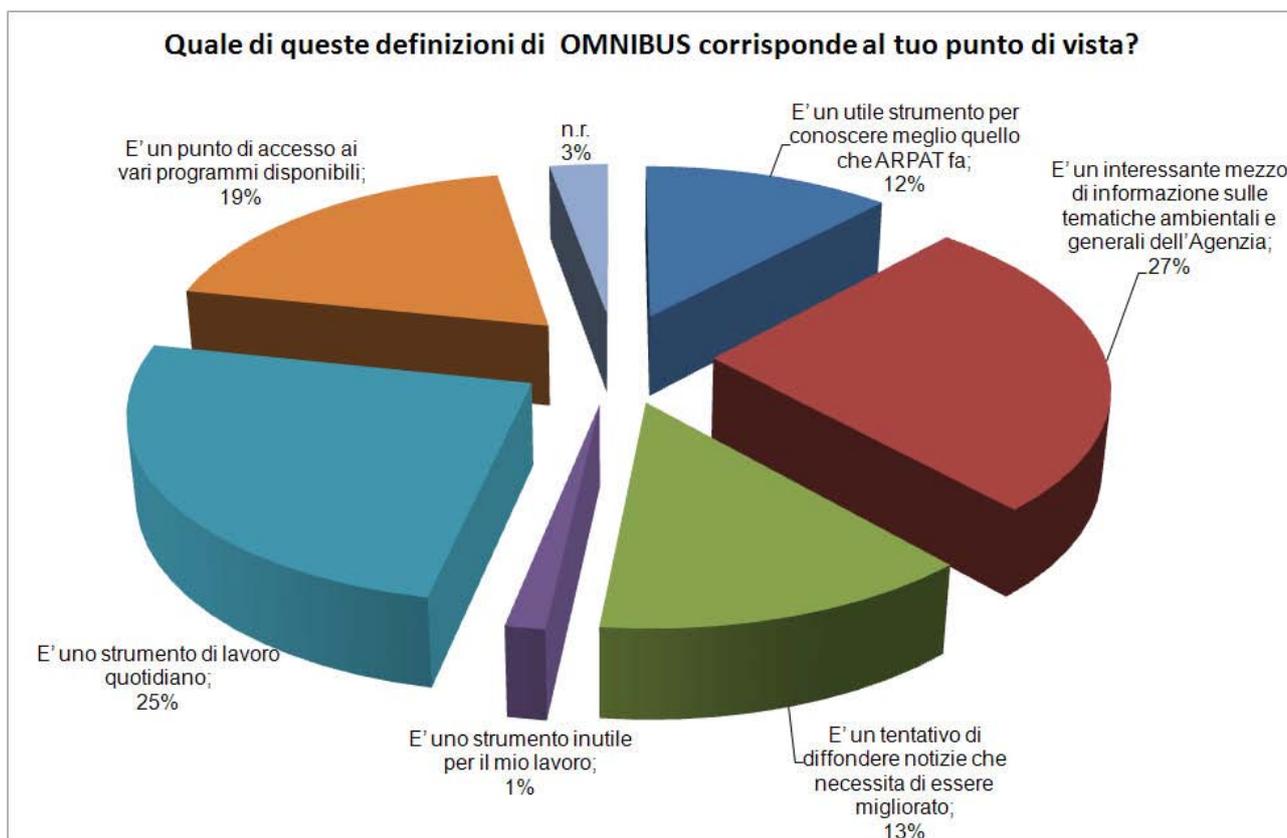
5. Comunicazione interna e Omnibus

A cavallo fra il 2008 ed il 2009 è stata condotta dall'URP a rete dell'Agenzia una indagine sull'utilizzo delle rete intranet (Omnibus) da parte del personale ARPAT. Omnibus, infatti, costituisce uno strumento di informazione e comunicazione interna molto utilizzato nell'ambito dei Sistemi di gestione ARPAT.

Sono stati compilati 143 questionari (19% dei questionari distribuiti) con una partecipazione che ha interessato tutte le sedi dell'Agenzia. Di seguito riportiamo un estratto sintetico dei dati raccolti.

Quasi la metà di coloro che hanno risposto consultano Omnibus ogni giorno, complessivamente poco meno del 90% lo fa più volte nel corso di una settimana, sembrerebbe quindi che si tratti di uno strumento di lavoro abituale.





Le risposte a questa domanda confermano l'indicazione precedente (solamente l'1% ne dichiara l'inutilità) e per il 13% la necessità di migliorarlo. Significativo l'utilizzo (19%) come punto di partenza per l'accesso ai vari programmi disponibili.

Complessivamente circa i due terzi danno un giudizio positivo (gradevole-buona) della impostazione grafica, anche se una quota significativa (28%) ritiene utili dei miglioramenti.

Particolarmente significativo il giudizio largamente positivo (76%) sulla facilità di navigazione in Omnibus, aspetto questo fondamentale per la fruizione delle informazioni.

Oltre l'81% è molto o abbastanza d'accordo sul fatto che attraverso Omnibus le informazioni sono trasmesse in modo uguale per tutti in Agenzia, una valutazione questa assai significativa. Che si accompagna al 77,5% che la giudicano un modo per rendere visibili a tutti e condividere le informazioni sulle attività dell'Agenzia.

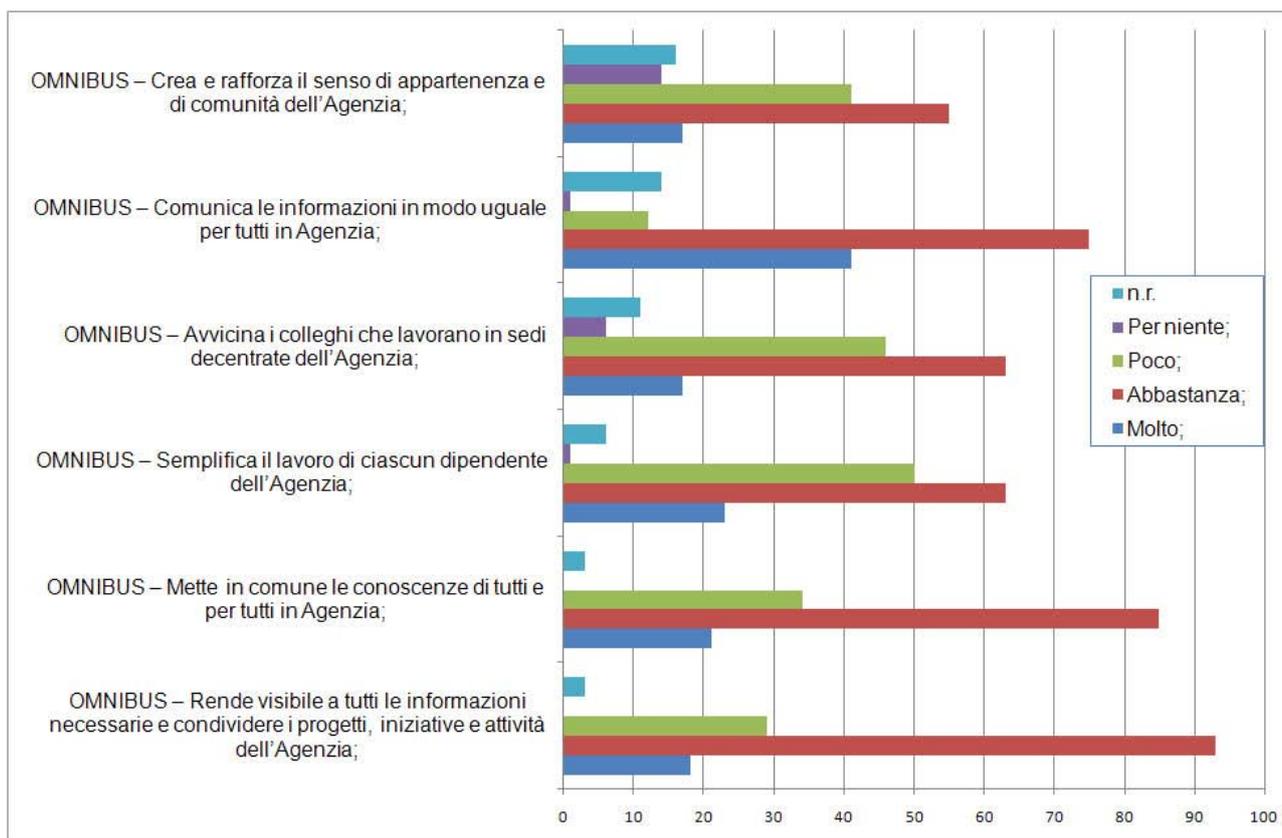
D'altra parte solo il 50% la reputa un modo per rafforzare il senso di appartenenza e di comunità dell'Agenzia, riflettendo dei problemi esistenti in termini complessivi di clima aziendale.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione



Elevato è il grado di conoscenza delle varie opportunità fornite da Omnibus. In generale i giudizi sulle varie sezioni sono piuttosto positivi, l'area più ampia di miglioramento necessario è indicata per la sezione Ambiente. Complessivamente prevale abbastanza nettamente l'opinione tendente a mantenere l'intelaiatura fondamentale di Omnibus organizzata in quattro aree tematiche principali (Organizzazione, Strumenti, Comunicazione, Ambiente). Le aree tematiche più utilizzate risultano quelle "Strumenti" (confermandone la funzione di punto di accesso ai vari programmi) e quella relativa all'Organizzazione. Riguardo all'area tematica "Comunicazione", i servizi più seguiti sembrano essere quelli relativi ad Arpatnews, alla Documentazione, alla Rassegna stampa ed alla Normativa.



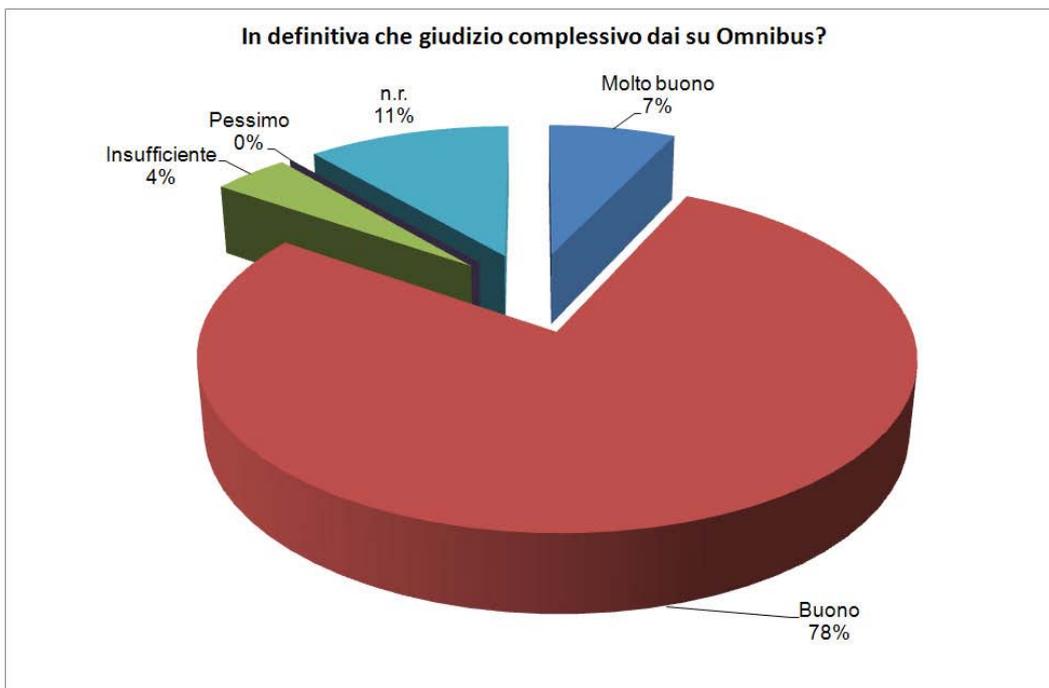
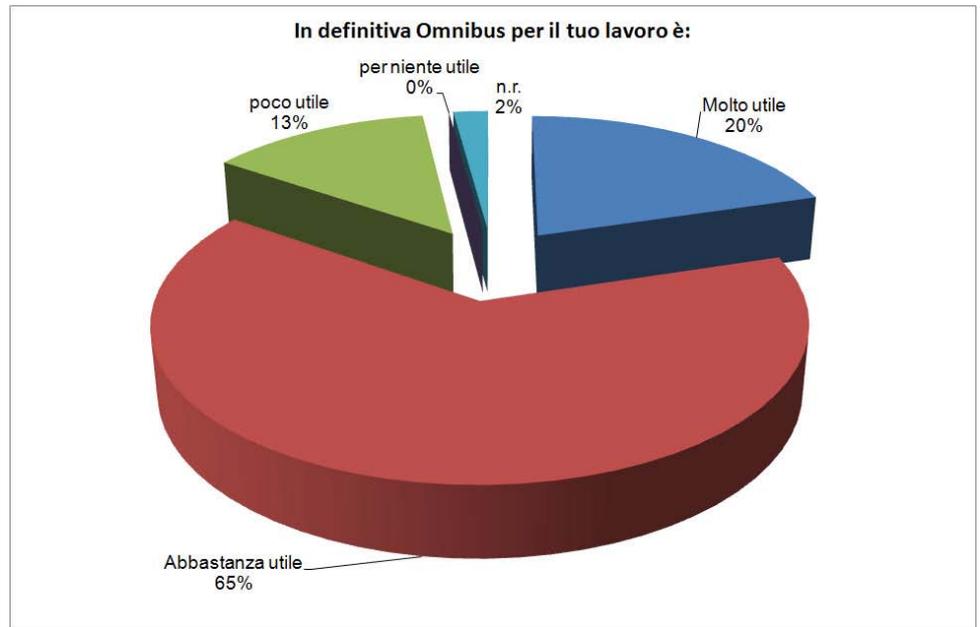
ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione**

Qualche problema sembra esistere in merito alla conoscenza delle modalità di inserimento di notizie su Omnibus, mostrando la necessità di azioni informative in questo senso. Significativa la percentuale (38%) di coloro che dichiarano che non è facile segnalare notizie per l'inserimento in Omnibus per mancanza di tempo o personale.

Dalle due domande finali, con le quali si richiede una valutazione, in merito ad Omnibus come strumento di lavoro e come suo giudizio complessivo, si registra in entrambi i casi un 85% di persone che danno un giudizio buono o molto buono.



7. Relazioni esterne

7.1 Rapporti con gli stakeholder

In questo ambito, si segnala l'esperienza pilota in corso di realizzazione di una serie di seminari e conferenze stampa promosse dal Dipartimento provinciale di Firenze, che ha costituito un'esperienza pilota poi riproposta anche per le altre strutture territoriali nel Piano di Comunicazione 2010.

Le motivazioni alla base di questa esperienza

ARPAT possiede notevoli potenzialità di comunicazione che in genere non sono adeguatamente utilizzate. In particolare l'Agenzia raccoglie ed organizza una grande quantità di dati ambientali - che sono il frutto di un duro e qualificato lavoro quotidiano - che poi sono più facilmente utilizzati da altri soggetti (ad esempio Legambiente) per fare iniziative eclatanti. In realtà l'Agenzia ha bisogno di costruirsi una immagine, una autorevolezza che non può prescindere dal "far sapere" le cose pregevoli e qualificate che fa.

Fermo restando i corretti rapporti con i committenti (in primo luogo la Regione Toscana), si è ritenuto necessario pianificare una strategia di comunicazione che tenda ad accreditare il ruolo di ARPAT come soggetto importante per la tutela ambientale, nell'ottica dello sviluppo sostenibile. Questo senza escludere le possibili collaborazioni con la stessa Regione, l'Asl, i Comuni, le Province, ma mantenendo il filo conduttore da parte dell'Agenzia.

D'altra parte la recente positiva esperienza del Forum di programmazione 2009-2011 ha mostrato come l'ambito dei rapporti con i nostri stakeholder (amministratori e funzionari locali, associazioni ambientali, categorie economiche, ecc.) sia particolarmente rilevante e da valorizzare con una attività che non sia solamente episodica. L'organizzazione del Forum, fra l'altro, ha permesso di mettere a punto un prezioso censimento degli stakeholder, che può essere sempre integrato, ma comunque importante base di partenza per organizzare ulteriori iniziative.

In particolare si è ritenuto dare continuità al rapporto con gli stakeholder, dimostrando loro un'attenzione particolare, continuativa nel tempo, attraverso la presentazione in anteprima rispetto agli altri pubblici esterni, dei vari rapporti che sono predisposti nel corso dell'anno da parte dei diversi settori del Dipartimento.

Per questo si è previsto di organizzare nel corso del 2009 alcuni seminari espressamente rivolti agli stakeholder per la presentazione presso la nostra sede in anteprima di alcuni "rapporti", costituiti da una relazione sintetica, con dati, grafici e immagini adatti alla divulgazione anche nei confronti dei non addetti ai lavori, fornendo la chiave di lettura dell'Agenzia stessa di questi fenomeni (qualità dell'aria, qualità dell'acqua, mappa acustica dei treni, aeroporto Vespucci, ecc.).

Naturalmente in alcuni casi queste iniziative dovranno essere svolte anche in collaborazione con soggetti esterni in relazione all'argomento trattato (es. Provincia per il rapporto sulla qualità dell'aria basato sul monitoraggio effettuato con le centraline). Queste iniziative dovrebbero inserirsi in un'azione di comunicazione integrata che interessi le varie possibilità e strumenti disponibili, con una regia unitaria, secondo questa scansione temporale:

- Predisposizione di un poster che illustri i contenuti del progetto e di un cd con tutta la documentazione necessaria (da utilizzare in occasione dell'iniziativa, ma anche in momenti successivi);
- Effettuazione del seminario rivolto agli stakeholder;
- Effettuazione nel giro di un paio di giorni (dando così il tempo di recepire eventuali osservazioni/suggerimenti da parte degli stakeholder) di una conferenza stampa per i media;
- Invio dell'Arpatnews all'indirizzario generale della newsletter;
- Pubblicazione sul sito web del rapporto e della sua sintesi divulgativa.

L'esperienza sin qui realizzata

Nel corso del 2009 sono state realizzate tre iniziative:

- La presentazione della mappa acustica dell'aeroporto di Firenze 'Amerigo Vespucci', predisposta dall'Unità Operativa Infrastrutture di mobilità, reti elettriche e di comunicazione (IMREC) del Dipartimento, che si è articolata in due momenti:
 - un seminario per gli stakeholder, svoltosi il 30 gennaio 2009. Sono intervenuti rappresentanti della Regione Toscana, della Provincia di Firenze, dei Comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio, del Consiglio di circoscrizione n.5, della Asl 10, dei Vigili del Fuoco, dell'Aeroporto di Firenze, della Federconsumatori e di Legambiente. Fra gli altri sono intervenuti anche l'Assessore all'Ambiente del Comune di Sesto Fiorentino, Marta Billo, il Presidente del Consiglio di Quartiere n.5, Stefania Collese, il Presidente dell'Aeroporto di Firenze, Michele Legnaioli.
 - una conferenza stampa per i media, tenutasi il 5 febbraio 2009, a seguito della quale sono stati pubblicati articoli/servizi su: Agipress, City, Corriere Fiorentino, Corriere di Firenze, il Giornale della Toscana, Greenreport, Il Firenze, In Toscana, Lady Radio, Leggo, Metro, La Nazione, la Repubblica, l'Unità, TV - Canale 3, TV - Canale 10, TV - RAI 3, TV - Tele 37 Italia 7, TV - Toscana Tv, TV - TVR Teleitalia, TV - Rtv38.
- La presentazione del rapporto sul monitoraggio 2008 della qualità dell'aria in provincia di Firenze, predisposto dall'Unità Operativa Prevenzione e controlli ambientali integrati (PCAI) del Dipartimento, che si è articolata in due momenti:

- un seminario per gli stakeholder, svoltosi il 7 aprile 2009. Sono intervenuti rappresentanti della Regione Toscana, della Provincia di Firenze, dei Comuni di Firenze, Montelupo Fiorentino, Sesto Fiorentino, Scandicci, Signa, della Asl 10 e della Confindustria di Firenze. Partner del seminario è stata la Provincia di Firenze, con una relazione di Alessio Nenti, della Direzione Ambiente e Gestione Rifiuti, che ha illustrato le caratteristiche della rete di monitoraggio provinciale, e gli sviluppi in futuro della medesima rete. La Provincia ha quindi preferito declinare l'invito a partecipare alla successiva conferenza stampa;
- una conferenza stampa per i media, tenutasi il 9 aprile 2009, a seguito della quale sono stati pubblicati articoli/servizi su: City, Corriere di Firenze, Corriere Fiorentino, Giornale della Toscana, Greenreport, InToscana, La Nazione, Metropoli, Repubblica, Unità, TV - Canale 3, TV - Canale 10, TV – InToscana, TV - Italia 7 - Rete 37 - Tele 37, TV - Rai 3, TV - RTV 38, TV - TVR Teleitalia.
- La presentazione dei risultati dello studio: “Proposte per l’ecosistema di Bilancino”, affidato e finanziato dalla Regione Toscana ad ARPAT, nel quadro delle azioni previste dal Piano Regionale di Azione Ambientale (PRAA 2007-2010).

Al seminario, svoltosi il 16 ottobre 2009, si è registrata la partecipazione di una folta rappresentanza universitaria (docenti, ricercatori e studenti) di varie facoltà (Biologia, Scienze naturali e Ingegneria) di istituzioni locali (Regione, Provincia, Circondario di Empoli e Comune di Firenze), nonché di altri enti, aziende e associazioni interessati alla tematica (Ausl 10, Ausl Careggi, Confindustria firenze, ISE-CNR, Publiacqua, Spea).

Complessivamente si può rilevare che le iniziative realizzate hanno risposto alle attese, dimostrandosi particolarmente utili per il confronto con gli stakeholder intervenuti; infatti in entrambi i casi alle presentazioni è seguito un interessante dibattito nel quale sono state approfondite varie questioni e sono emersi spunti di riflessioni per future azioni. Per le prossime iniziative, semmai, dovrà essere svolto uno sforzo particolare per un maggior coinvolgimento delle associazioni ambientaliste, che hanno partecipato in modo piuttosto marginale.

Riguardo alle conferenze stampa, l’attenzione dei media è stata notevole e, nel complesso – al di là di qualche inevitabile titolo ad effetto – ha presentato abbastanza correttamente i contenuti illustrati dall’Agenzia.

7.2 Relazioni con i media

Nel corso della prima parte del 2009 si è sviluppata in modo significativo l'esperienza dei cosiddetti "Fatti d'attualità". Si tratta cioè di note prodotte sulla base di relazioni tecniche, diffuse attraverso il sito web e mediante l'invio alle varie testate giornalistiche, con le quali si esprime il punto di vista dell'Agenzia e, se necessario, si precisa la situazione rispetto ad affermazioni apparse sui quotidiani non corrispondenti a quanto effettivamente accaduto.

Ecco di seguito i "Fatti di attualità" pubblicati:

- Il rumore della Firenze-Pisa.Livorno nella frazione di Inno (Lastra a Signa)— 04/12/2009
- Amianto e scuola materna di Olmo (Arezzo)— 30/11/2009
- I controlli da parte di ARPAT presso la centrale elettrica a biomasse "Scarolino energia" — 28/08/2009
- Aggiornamento attività ARPAT a seguito dell'incidente presso la Stazione di Viareggio — 21/08/2009
- I risultati della vigilanza svolta da ARPAT per individuare l'origine delle maleodoranze a Viareggio e nelle aree circostanti — 20/08/2009
- Costruzione Nuovo Ospedale per Acuti di Massa Carrara: l'attività di ARPAT — 27/07/2009
- Abbattimento di piante a Livorno: il ruolo di ARPAT — 27/07/2009
- Incendio impianto di trattamento rifiuti GAWI (Borgo San Lorenzo) — 22/07/2009
- PM10 rilevato dalle centraline per il monitoraggio della qualità dell'aria di Carrara - 10/07/2009
- L'incendio alla Lonzi metalli di Livorno. Aggiornamenti - 10/07/2009
- L'attività svolta da ARPAT in seguito all'incendio avvenuto domenica 21 giugno 2009 presso la ditta Lonzi metalli a Livorno - 3/07/2009
- Incidente presso la stazione di Viareggio (LU). L'attività di ARPAT - 2/07/2009
- L'incendio alla Lonzi metalli di Livorno - 22/06/2009
- Aggiornamento sui pellet contaminati - 19/06/2009
- I verificatori degli impianti termici in provincia di Pistoia - 19/06/2009
- Radioattività: i pellet contaminati da Cesio-137 - 17/06/2009
- Le analisi degli alimenti per la sanità marittima - 12/06/2009
- L'area da bonificare di Via Capponi a Firenze - 17/04/2009
- Episodio di emissioni anomale dalle torce degli stabilimenti Solvay e Ineos a Rosignano Solvay (LI) del 18 marzo 2009 - 15/04/2009
- Indagine ambientale e sanitaria nelle aree poste in prossimità dell'impianto di incenerimento di RSU di Montale. Osservazioni e chiarimenti - 26/01/2009
- Veleni e controveleni:ARPAT per il controllo della qualità dell'aria a Livorno - 14/1/2009

7.3 ARPAT porte aperte

Giunta alla sua quarta edizione, l'iniziativa ARPAT Porte Aperte si è svolta, quest'anno, nell'arco di due settimane (dal 21 maggio al 4 giugno), sganciandosi per la prima volta dalla Giornata mondiale dell'ambiente (5 giugno).

L'intera manifestazione ha avuto inoltre, per la prima volta, un tema comune: *Ambiente, salute e biodiversità*.

Complessivamente sono state coinvolte su base regionale 650 persone, di cui 466 studenti.

	2009	2008	2007	2006
Direzione	6			
Arezzo	57	72	30	1
di cui studenti	50	67	27	
Firenze	168	21	50	42
di cui studenti	140		19	
Grosseto	139	66	70	22
di cui studenti	91	62	66	20
Livorno	57	100	66	185
di cui studenti	22	80	57	130
Lucca	5	2	6	0
di cui studenti			4	
Massa Carrara	101	123	57	35
di cui studenti	67	107	44	26
Pisa	61	47	65	25
di cui studenti	53	31	42	21
Pistoia	0	3	2	0
di cui studenti				
Prato	51	35	38	3
di cui studenti	43	30	30	
Siena	5	35	1	4
di cui studenti		31		
TOSCANA	650	504	385	317
di cui studenti	466	408	289	197

Di seguito alcune considerazioni sulla manifestazione.

Dilatazione del periodo di “apertura”

Appare ampiamente condivisa, in quanto positiva, la scelta di un arco di tempo (21 maggio – 4 giugno) per le iniziative, invece di un solo giorno.

L’allungamento della durata dell’iniziativa ha infatti favorito i Dipartimenti che hanno potuto collocare le iniziative nei giorni “preferiti”, invece che adeguarsi ad una data prestabilita, dall’altro ha favorito, in alcuni Dipartimenti, gli utenti, che hanno avuto una più ampia possibilità di scelta (vedi ad esempio Dip. di Massa dove l’apertura è stata di due settimane).

Il programma ha infatti visto essenzialmente tre tipi di proposte: la scelta di collocare in un solo giorno le iniziative, la scelta di diversificare in più giorni le iniziative (vedi ad es. Livorno), la scelta di aprire le porte (a richiesta) per un ampio periodo.

Idee per l’anno prossimo?

La dilatazione del tempo potrebbe essere maggiormente utilizzata il prossimo anno per diversificare e indirizzare a specifici pubblici le iniziative da proporre (seminari, visite guidate, ecc.), con conseguenti specifiche modalità di pubblicizzazione.

L’allungamento e al contempo l’anticipazione potranno facilitare inoltre il coinvolgimento delle scuole (vedi punto seguente).

Non va scordato, però, che la dilatazione del periodo si scontra necessariamente con le difficoltà di individuare all’interno dei Dipartimenti risorse umane (e non) per garantire sia l’apertura che l’accoglienza degli “ospiti”.

Per l’anno prossimo sarà necessario inoltre individuare per tempo il periodo di “apertura” compatibilmente con il periodo elettorale (marzo 2010?).

Coinvolgimento delle scuole

Le scuole sono state informate della manifestazione ad inizio anno (vedi circolare regionale), anche se in corso d’opera è stata cambiata la data rispetto a quella comunicata inizialmente dal (5 giugno al 21 maggio – 4 giugno).

In alcuni Dipartimenti non ha funzionato molto bene la relazione tra Referente “Arpat porte Aperte” e referente EA: forse è mancato, all’avvio della programmazione, un chiaro indirizzo sulla necessità di collaborare strettamente.

Idee per il 2010

Per le scuole, per il 2010, si potrebbe pensare ad iniziative dedicate nel mese di maggio.

L'iniziativa potrebbe essere adeguatamente strutturata per pubblici specifici (scuole, università, enti locali, associazioni, media, ecc.) con attività mirate a ciascuno di essi per essere più efficace. Fra i possibili pubblici cui rivolgersi, si dovrà tenere conto in particolare del mondo universitario, che appare potenzialmente assai interessato ed anche quello scolastico.

Per venire incontro ai cittadini si potrebbe pensare ad iniziative, sempre su prenotazione, per periodi più lunghi e con orari più compatibili (es: lun-ven 17.00-19.30).

Coinvolgimento dei cittadini

Nel 2009 è stata coinvolta in modo più organico l'AF Cooperazione e volontariato per la diffusione dell'iniziativa tra le associazioni ambientaliste.

L'esperienza ha dimostrato l'importanza di curare e ampliare sempre di più le relazioni dirette, personali con i rappresentanti delle Associazioni, ma anche delle Università, degli Ordini Professionali.

A questo scopo l'individuazione della data/e delle iniziative con un largo anticipo è utile per coinvolgere in modo più efficace gli interlocutori.

Come già rilevato negli anni passati, l'iniziativa non ha fatto presa su un "pubblico di massa". L'utenza, a parte alcuni casi, non è stata ampia e la causa di ciò può essere riscontrata per la maggior parte dei casi nella scarsa o inefficace pubblicizzazione dell'iniziativa (vedi punto seguente).

Pubblicizzazione dell'iniziativa

Nel 2009 la pubblicità all'iniziativa è stata fatta tramite:

- stampa e diffusione locandine e depliant
- invio comunicati stampa locali
- redazione di 4 Arpatnews specifiche

E' stato rilevato un effettivo ritardo nella stampa di locandine e depliant e nella loro distribuzione ai Dipartimenti. Per quanto riguarda la loro diffusione i Dipartimenti chiedono un supporto perché questa risulti più capillare: si propone da una parte di chiedere la collaborazione degli enti locali che hanno le risorse umane adeguate e possono accedere ai luoghi giusti (uffici pubblici, scuole, circoscrizioni, ecc.) senza bisogno di chiedere permessi e dall'altra di distribuirle anche in luoghi non istituzionali, come supermercati, bar, ritrovi.

Per quanto riguarda la locandina, questa riportava solo il periodo e non gli appuntamenti dei singoli Dipartimenti; non è quindi risultata efficace per la pubblicizzazione.

I Dipartimenti chiedono, in generale, del personale dedicato che possa pubblicizzare meglio l'iniziativa.

Alcuni Dipartimenti ritengono più opportuno investire sulla stampa (giornali e TV locali) piuttosto che sulle locandine, come mezzo di pubblicizzazione.

Coinvolgimento della stampa

Sulla base dell'esperienza del 2009 del Dipartimento di Firenze, si potrebbe proporre attività di visita dei laboratori specificamente indirizzata ai media.

Coordinamento dell'iniziativa

Anche per il 2009 l'iniziativa è stata coordinata dalla segreteria del Direttore generale, che è stata affiancata dalle AF Comunicazione e informazione, Educazione ambientale e Cooperazione ambientale. Quest'anno è forse mancato un avvio dei lavori da parte del Direttore, che individuasse nell'occasione compiti e ruoli tra i vari soggetti coinvolti.

Ricordiamo inoltre che a livello dipartimentale Arpat Porte Aperte continua a vivere per iniziativa e disponibilità singola delle persone che anno dopo anno l'hanno curata. Manca a livello locale una legittimazione in tal senso e un appoggio da parte dei dirigenti. Questo rende difficile per i singoli referenti organizzare e coordinare le iniziative localmente.

Per l'anno prossimo sarebbe necessario:

- individuare con maggior chiarezza un settore della Direzione che coordini le iniziative
- una comunicazione (in Comitato tecnico) del Direttore generale.

○ 8. Comunicazione esterna

8.1 Arpatnews

La newsletter Arpatnews è nata 14 luglio 2003, inizialmente come strumento di comunicazione interna, a periodicità quotidiana, inviato, dapprima al personale del Dipartimento di Firenze e successivamente a tutto il personale dell’Agenzia, con l’intento di informazione “giornalistica” interna. Un mezzo agile di comunicazione nel quale riportare fatti (e non opinioni), notizie su eventi, iniziative, accadimenti, le cui fonti possono essere le più diverse ed articolate.

Con la nascita della intranet dell’Agenzia “Omnibus” nel luglio del 2006, questa funzione primaria di comunicazione interna si è progressivamente affievolita, in quanto la comunicazione rivolta al personale si è concentrata nell’aggiornamento di Omnibus come strumento principe per veicolare notizie e documenti di interesse interno.

Naturalmente Arpatnews continua ad essere inviato a tutto il personale in ossequio al principio fondamentale che è indispensabile informare il personale di quanto l’Agenzia comunica all’esterno, per evitare la spiacevole sensazione, che crea disaffezione, di venire a sapere dai giornali qualcosa che ci riguarda e che è stato comunicato dall’interno della struttura stessa.

Fin dall’inizio delle pubblicazioni è iniziata anche diffusione all’esterno dell’Agenzia nei confronti dei cosiddetti portatori di interessi (stakeholder) e influenti: per iniziative e relazioni rivolte a pubblici che hanno un interesse specifico sulle attività dell’Arpat (amministratori e funzionari locali, ecc.) o che sono in grado influenzare il raggiungimento degli obiettivi dell’Agenzia, direttamente o indirettamente (operatori dell’informazione, associazioni ambientali, categorie economiche, altre agenzie ambientali, docenti universitari, ricercatori, ecc.):

La testata è stata quindi registrata nel 2005 presso il Tribunale di Firenze e si è sempre più sviluppata attraverso anche la formazione di un indirizzario assai ampio ed in continua evoluzione, sia a livello locale (Firenze Toscana), che nazionale.

Nel corso del 2008 è stata realizzata un’indagine di gradimento fra tutti gli abbonati, alla quale hanno risposto oltre 1.500 persone, il 51,6% dei quali dalla Toscana e la restante parte dal resto d’Italia, una percentuale molto alta per indagini di questo tipo, fornendo utili indicazioni per migliorare la pubblicazione.

L’indirizzario esterno per l’invio di Arpatnews, al 31 dicembre.2009 è costituito da 6.348 abbonati (persone che hanno richiesto di ricevere la newsletter regolarmente). Di questi 1495 abitano nella provincia di Firenze, 2178 nel resto della Toscana e 2675 nelle altre regioni. Si segnala, fra l’altro, che fra gli abbonati circa 800 è costituito da personale di altre agenzie ambientali, circa 900 di varie università ed enti di ricerca, oltre 1200 di enti locali e regioni, circa 300 del mondo sanitario, ecc.

Da dicembre 2008, grazie al sistema di liste mailman, di cui si è dotata l’Agenzia, viene inviata regolarmente, oltre che agli abbonati, con cadenza quindicinale all’intero indirizzario per le

relazioni esterne composto a fine 2009 da circa ulteriori 27.000 nominativi (7.000 della provincia di Firenze, 11.000 del resto della Toscana, 6.000 di altre regioni e 3.000 di altre agenzie ambientali).

Nel corso del 2009 sono stati pubblicati 250 numeri su varie tematiche, complessivamente dal 14.7.2003 al 31.12.2009 sono stati pubblicati 1.421 numeri di Arpatnews. Tutta la raccolta di Arpatnews è visibile anche sul sito dell'Agenzia in un'apposita sezione <http://www.arpato.toscana.it/news>.

Ogni giorno nuove persone compilano il modulo di richiesta disponibile sul sito web per richiedere di ricevere regolarmente la pubblicazione. Nelle stesse pagine è possibile iscriversi alla newsletter, scegliendo le modalità di ricezione (file/link), la periodicità (quotidiana/settimanale) ovvero selezionare solamente alcuni dei temi da ricevere fra quelli trattati: Agenti fisici (campi elettromagnetici, rumore, energia); Agroecosistemi (alimenti, fitopatologia e vivaismo, OGM, biodiversità, natura); Ambiente e salute (salute ambiente e territorio, sicurezza); Aria (inquinamento atmosferico, clima); Comunicazione e informazione; Educazione ambientale; Mobilità (grandi infrastrutture di mobilità, trasporti); Notizie istituzionali (acquisti, normativa, qualità, rapporti con altre istituzioni); Report ambientali; Risorse idriche; Suolo (bonifiche siti inquinati, rifiuti, aziende a rischio di incidente rilevante).

Sottolineiamo che la newsletter è uno strumento di comunicazione a disposizione di tutta l'Agenzia, che va utilizzata al meglio da parte di tutte le strutture, tematiche e territoriali. Ogni sede Arpat "produce" notizie che sono potenzialmente interessanti da diffondere, sicuramente in numero assai maggiore di quelle sinora veicolate.

Per questo si intende sviluppare maggiormente lo spazio dedicato alla presentazione delle esperienze, progetti, attività realizzate a livello locale, impegnando maggiormente il Gruppo di sperimentazione. Infatti si intende sviluppare l'apporto degli operatori per la comunicazione presenti nelle varie sedi come un punti di riferimento (una sorta di "corrispondenti") che facciano da recettori delle esigenze dei colleghi e da raccordo con la struttura redazionale centrale, ma anche da stimolo e "ricercatori" di notizie, e che quindi si sforzino di "tradurre" in linguaggio giornalistico, comprensibile da tutti, report, documenti e contributi tecnici.

Allo stesso tempo sarebbe utile sforzarsi di integrare l'indirizzario degli stakeholder delle varie realtà cui poter indirizzare la newsletter.

Con il passaggio del sito web alla gestione mediante il software open source Plone, dall'inizio del 2009 è stato possibile realizzare una versione "web" di Arpatnews, in aggiunta a quella "tradizionale" in formato pdf.

L'utilizzo del web rende possibile utilizzare una serie di opportunità date dal mezzo, sviluppando veri e propri ipertesti, con link interni ed esterni, immagini, tabelle, la possibilità di inserire commenti da parte dei lettori, ecc. Si intende nel corso del corrente anno di andare ad utilizzare al meglio queste potenzialità e progressivamente concentrarsi sulla versione web di Arpatnews, abbandonando l'altra, quando il sistema renderà possibile una stampa "impaginata" delle pagine web.

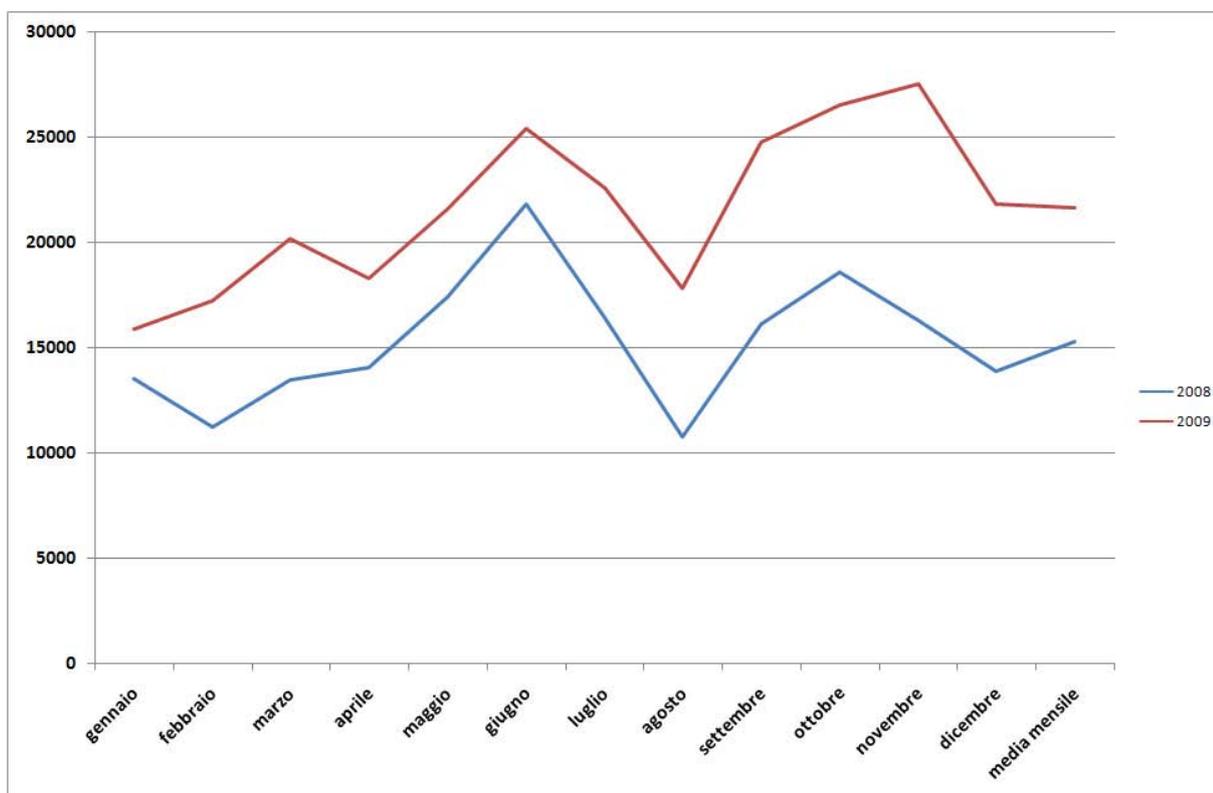


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico ed altre attività di comunicazione

Significativi sono quindi i dati relativi ai contatti registrati sul sito web per le pagine relative ad Arpatnews, riepilogati nel sottostante grafico, da cui si rileva una media mensile di quasi 22.000 contatti, aumentati di circa il 42% rispetto all'anno precedente.



8.2 Riprogettazione del sito web

A partire da marzo 2009 il sito Web di ARPAT viene aggiornato con **Plone**, un sistema Open source di gestione dei contenuti (CMS). L'adozione del nuovo software ha rappresentato il primo indispensabile passo verso un cambiamento complessivo della presenza in Rete dell'Agenzia ovvero verso la rivisitazione del sito Web che, pensato nel 2003, risulta obsoleto sia rispetto a parametri interni (evoluzione dei processi e del modello organizzativo di ARPAT) sia rispetto a parametri esterni, in particolare alle rapide evoluzioni che caratterizzano Internet.

A tal fine è stato predisposto un documento relativo alla **metodologia per la riprogettazione**, metodologia che punta su un'attenta **analisi dei bisogni**. In particolare per raccogliere gli input interni, è stato predisposto un modello di **intervista interna** volto ad indagare da un lato le opinioni e le aspettative rispetto al sito web come strumento di comunicazione esterna dall'altro i suggerimenti e le proposte per la mappa dei contenuti e delle funzionalità del nuovo sito web.

L'indagine, rivolta ai responsabili di partizione organizzativa, ha coinvolto tutte le strutture territoriali dell'agenzia (direzione+dipartimenti) ed è effettuata dai componenti della redazione del sito web in collaborazione con i referenti URP delle varie strutture per un totale di 106 schede e 61 soggetti intervistati.

Allo stesso tempo è stata predisposta un'**indagine di soddisfazione degli utenti del sito web** di ARPAT: il relativo questionario è stato somministrato agli utenti del sito a partire dal 22 luglio per un totale di 58 giorni e sono stati raccolti 395 questionari.

Sono inoltre state effettuate migliorie sul sito web che, senza attendere gli esiti complessivi dell'attività di riprogettazione, si è arricchito di **nuovi contenuti**: in particolare è stata inaugurata a metà ottobre la sezione [notizie](#), attraverso la quale si fornisce una sintetica informazione su attività, pubblicazioni e report dell'agenzia e/o di altri soggetti e una sezione dedicata ad [eventi](#) (seminari, convegni ecc..) su tematiche ambientali organizzate da soggetti esterni.

La realizzazione di queste sezioni hanno rappresentato l'occasione per i primi esperimenti di **redazione diffusa**: predisposizione dei relativi capitoli del **manuale redazionale** (procedure e ruoli per la pubblicazione dei contenuti), dei **tutorial** per i redattori, addestramento ecc.. secondo uno schema operativo che sarà perfezionato e portato a sistema nel corso del 2010.

TABELLA RIEPILOGATIVA CON ALCUNI INDICATORI SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E RELAZIONI ESTERNE

	Arezzo	Firenze	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	Toscana (*)	TOTALE
I'Agenzia sui media												
articoli in cui è citata ARPAT sulle cronache locali	170	679	292	328	407	256	178	321	112	140	221	3104
articoli x 100.000 abitanti	49,7	69,5	130,7	96,7	105,2	126,5	43,9	111,7	45,6	52,6		84,4
Arpatnews	8	27	2	4	2	1	6	2	1	4		57
Arpatnews x 100.000 abitanti	2,3	2,8	0,9	1,2	0,5	0,5	1,5	0,7	0,4	1,5		1,6
Fatti d'attualità	1	6		7	3	2		1				20
Fatti d'attualità x 100.000 abitanti	0,3	0,6		2,1	0,8	1,0		0,3				0,5
La domande del pubblico												
Contatti con l'URP ARPAT	542	1144	66	199	80	42	173	192	51	86	152	2727
Contatti x 100.000 abitanti	158,3	117,1	29,5	58,6	20,7	20,7	42,6	66,8	20,8	32,3		74,2
Esposti	306	612	81	224	342	131	282	132	97	175		2382
Esposti x 100.000 abitanti	89,4	62,6	36,3	66,0	88,4	64,7	69,5	45,9	39,5	65,7		64,8
Richieste accesso documenti amm.	32	62	8	17	54	28	16	20	3	16		256
Richieste x 100.000 abitanti	9,3	6,3	3,6	5,0	14,0	13,8	3,9	7,0	1,2	6,0		7,0
Richieste formali dati ambientali	28	34	17	33	17	3	26	7	8	1	3	177
Richieste x 100.000 abitanti	8,2	3,5	7,6	9,7	4,4	1,5	6,4	2,4	3,3	0,4		4,8
Reclami	6	16		3	4	3			1	8	7	48
Reclmi x 100.000 abitanti	1,8	1,6		0,9	1,0	1,5			0,4	3,0		1,3
Le risposte al pubblico												
Esposti evasi (al 20.1.2010)	259	394	62	139	271	123	137	113	76	141		1715
Esposti evasi x 100.000 abitanti	75,6	40,3	27,7	41,0	70,0	60,8	33,8	39,3	30,9	52,9		46,6
Accertamenti effettuati a seguito esposti	202	93	26	57	n.d.	52	70	62	5	54		621
Accertamenti x 100.000 abitanti	59,0	9,5	11,6	16,8		25,7	17,2	21,6	2,0	20,3		16,9
Tempi di risposta												
Tempi di risposta agli esposti	36	40	23	28	n.d.	28	45	34	10	32		34
Tempi di risposta alle richieste di accesso ai documenti amministrativi	16	23,5	13	19	n.d.	8	27	19	14	7		18
Tempi di risposta alle richieste di accesso formale ai dati ambientali	17	14	29	32,5	n.d.	25	16	10	25	8	21	19
Tempi di risposta ai reclami	19	20		53	17	24			120	26	15	22

(*) per articoli "Toscana" si intende quelli pubblicati nelle edizioni regionali dei quotidiani; per contatti "Toscana" si intende quelli provenienti dalla Regione ma di cui non si conosce la provincia d'origine; per reclami e richieste di accesso ai dati ambientali "Toscana" si intende quelli gestiti dalla Direzione