

DETERMINAZIONE

n° 49 del 31/01/2013

TIPO DI ATTO

Soggetto a controllo della G.R.

Regolamento

Non soggetto a controllo

Da pubblicare in BUR

Oggetto: Approvazione del Piano triennale delle performance 2013-2015 e adozione degli obiettivi annuali dell'Agenzia e per Centri di Responsabilità.

II DIRETTORE GENERALE

Visto il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni, recante norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;

Vista la legge 7 agosto 1990, n. 241, come modificata ed integrata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15, concernente norme generali sull'azione amministrativa;

Visto il vigente Regolamento di organizzazione;


Visto il Regolamento sui procedimenti amministrativi, approvato con Determinazione n. 657 del 27 Settembre 2004;

Fatto proprio il documento istruttorio che, con i suoi allegati, forma parte integrante della presente determinazione redatto e sottoscritto dall'Ing. Maila strappini, con il quale si propone l'adozione del provvedimento in oggetto;

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto se ne attesta la legittimità;

DETERMINA

- di approvare e fare propria la proposta contenuta nel documento istruttorio che forma parte integrante della presente determinazione.

Dott. Svedo Piccioni

(firma)
31 GEN 2013
(data)

**PARERE DI REGOLARITA'
Tecnico-Amministrativa**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa del documento istruttorio

Dr Giancarlo Marchetti

(Nome e Cognome a stampa del Dirigente della U.O. competente)


(firma)
31 GEN 2013
(data)

ATTESTAZIONI

1 Contabile

Visto di riscontro Sezione Gestione delle Risorse Economiche e Controllo di Gestione

(firma)

(data)

2- Di pubblicazione e di esecutività

Pubblicazione effettuata nell'albo pretorio

Dal: 31 GEN 2013

Al: 15 FEB 2013

Esecutiva dal 31 GEN 2013

Odoardo Gliarelli

(Nome e Cognome a stampa di chi attesta)


(firma)

31 GEN 2013
(data)

Copia per uso amministrativo conforme all'originale

Perugia, li _____

Il Responsabile

NOTE: per la restituzione

Perugia, li _____

Determinazione n. 49 del 31/01/2013

Documento istruttorio

Oggetto: Approvazione del Piano triennale delle performance 2013-2015 e adozione degli obiettivi annuali dell'Agenzia e per Centri di Responsabilità.

Visto il D. Lgs. 150/2009 in attuazione della legge delega 4 marzo 2009 n. 15, in materia di produttività del lavoro pubblico, che ha introdotto principi innovativi atti ad ottimizzare e rendere sempre più efficiente e trasparente l'attività delle pubbliche amministrazioni

Visto in particolare:

- l'art. 4 del medesimo decreto il quale stabilisce che le Amministrazioni pubbliche sviluppino, in coerenza con i contenuti della programmazione finanziaria e del bilancio, il "ciclo di gestione della performance" articolato sulla definizione ed assegnazione degli obiettivi da raggiungere in collegamento alle risorse, dei valori di risultato attesi e dei rispettivi indicatori, nonché sulla conseguente misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, con connesso utilizzo dei sistemi premianti e di valorizzazione del merito, con rendicontazione finale dei risultati
- l'art. 10 del D. Lgs. 150/2009 che disciplina il Piano della performance stabilendo che, al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche redigono annualmente un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance da adottare in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, individuando indirizzi ed obiettivi strategici ed operativi e definendo indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

Richiamate le seguenti determinazioni del Direttore Generale adottate in attuazione delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 150/2009:

- la DDG 171 del 29/04/2011, con la quale è stato istituito in forma collegiale l'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance dell'Agenzia, in sostituzione del preesistente Nucleo di Valutazione;
- la DDG 17 del 3/1/2012 che ha modificato l'assetto organizzativo dell'Agenzia con l'istituzione del Nucleo Multireferenziale Struttura Tecnica Permanente, il quale assicura il necessario supporto metodologico all'O.I.V.;
- La DDG 534 del 21/12/2012 con la quale è stato approvato il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia;

Evidenziato che i contenuti del Piano Triennale delle Performance e le date della sua approvazione sono previste sia dalla norma sopra citata e sia dal Sistema di Misurazione e Valutazione di Arpa Umbria;

Ritenuto opportuno di dover allegare al Piano in oggetto, così come previsto dal Sistema, gli obiettivi annuali dell'Agenzia declinati da quelli triennali previsti dal Piano stesso, nelle more di una valutazione, modifica, integrazione da parte degli Uffici della Giunta Regionale, a seguito delle quali sarà predisposto il Piano annuale di attività da trasmettere alla Giunta Regionale per la sua approvazione ai sensi della Legge Regionale istitutiva di Arpa;

Considerato che gli stessi obiettivi annuali sono stati declinati per le varie strutture di vertice (CdR) al fine di procedere al più presto alla definizione degli obiettivi annuali per il personale;

Preso atto che così come richiesto dal Direttore Generale i vari direttori responsabili dei CdR hanno eseguito ciascuno con i propri dirigenti e responsabili di posizioni organizzative delle riunioni nelle quali sono stati illustrati i principali contenuti del Piano in questione, gli obiettivi triennali, gli obiettivi annuali e le loro declinazioni per i vari CdR, invitando poi i responsabili delle strutture presenti ad informare dei contenuti illustrati, il personale afferente;

Dato atto che qualora, a seguito delle valutazioni degli Uffici regionali o in itinere, si rendesse necessario apportare modifiche agli obiettivi, gli stessi saranno formalmente rettificati nel Piano annuale di attività che sarà redatto ed approvato non appena ricevute le osservazioni da parte della Regione;

Tutto ciò premesso, si propone al Direttore Generale:

1. di approvare il Piano triennale della Performance 2013-2015 e adottare gli obiettivi operativi 2013 dell'Agenzia e per ciascun Centro di Responsabilità;
2. di trasmettere copia del presente atto e dei relativi allegati agli Uffici competenti della Giunta Regionale ai fini di una valutazione degli obiettivi annuali riportati in allegato al Piano in oggetto, a seguito della quale sarà redatto il Piano annuale di attività da sottoporre alla approvazione della Giunta Regionale ai sensi dell'art.13 della Legge Regionale istitutiva dell'Arpa n. 9 del 6 marzo 1998 e s.m.i.;
3. di dare mandato ai responsabili dei CdR di procedere alla assegnazione degli obiettivi al personale secondo le modalità e i tempi previsti dal Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance;
4. di trasmettere copia del presente atto all'Organismo Indipendente di Valutazione;
5. di disporre che venga data ampia informazione a tutti i dipendenti del presente Piano e che lo stesso venga pubblicato sul sito web dell'Agenzia nell'apposita sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza;
6. di disporre che il presente atto ed il Piano in oggetto venga trasmesso alle Organizzazioni Sindacali;
7. di disporre che il Piano con tutti i suoi allegati venga inviato alla CIVIT, così come previsto dalla normativa;

L'istruttore

Ing Maila Strappini



Perugia, 31/01/2013



Il piano triennale delle performance 2013-2015

Documento di programmazione

Gennaio 2013



Gruppo di Lavoro

Redazione

Maila Strappini

Scuola Umbra di Amministrazione
Pubblica

Contributi

Marvi Capaccetta
Catia Bazzica
Daniela Capone
Liliana De Donato
Luigi di Vincenzo
Markos Charavgis
Nadia Geranio
Susanna D'Amico
Cinzia Pezzanera
Barbara Francioni

Coordinamento

Giancarlo Marchetti
Sabrina Socci

Visto

Svedo Piccioni

INDICE

INDICE.....	3
1. PREMESSA.....	4
2. PRESENTAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE	6
3. IDENTITA' DI ARPA UMBRIA E DESCRIZIONE DEL CONTESTO.....	9
3.1 IDENTITÀ E MISSION DI ARPA UMBRIA.....	9
3.2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	10
3.3 FUNZIONI E SERVIZI EROGATI	12
3.4 L'ALBERO DELLA PERFORMANCE	13
3.5 GLI STAKEHOLDERS DI ARPA UMBRIA.....	16
3.6 LE RISORSE UMANE.....	17
3.7 LA SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	22
3.8 LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE.....	28
3.9 ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION E SULLA PERCEZIONE DELL' AGENZIA.....	33
3.10 SWOT ANALYSIS	35
3.11 ATTIVITÀ DI MIGLIORAMENTO.....	39
3.12 I SISTEMI DI GESTIONE DELL' AGENZIA	41
3.13 IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE RAGGIUNTO.....	43
4. LA STRATEGIA TRIENNALE.....	45
4.1 LE AREE STRATEGICHE	46
4.2 DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI ANNUALI	51
5. ALLEGATI.....	58
ALLEGATO 1 – PIANO DEGLI OBIETTIVI 2013	59
ALLEGATO 2 – IL REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO DI ARPA UMBRIA.....	73
ALLEGATO 3 – IL PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E INTEGRITA'.....	74
ALLEGATO 4 – IL C.U.G., COMITATO UNICO DI GARANZIA DI ARPA UMBRIA.....	76
ALLEGATO 5 – IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	77
ALLEGATO 6 – IL DOCUMENTO ANNUALE DI PROGRAMMAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA.....	80
ALLEGATO 7 – QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION.....	81

1. PREMESSA

Il Piano della Performance è il documento programmatico che dà avvio al Ciclo della Performance che si realizza predisponendo un percorso metodologico che, a partire dagli obiettivi di medio/ lungo periodo, imposta un processo di pianificazione e programmazione finalizzato a definire le strategie e i relativi piani di attuazione e successivamente, coerentemente con i metodi del Controllo di gestione, costruisce un sistema di monitoraggio e valutazione delle prestazioni raggiunte.

In tal modo è possibile verificare se il percorso intrapreso per il raggiungimento degli obiettivi è quello giusto ed intervenire, apportando le dovute azioni correttive nel caso di scostamento dei risultati rispetto a quelli attesi, riallocando coerentemente risorse umane e finanziarie.

La scelta di impostare in Arpa Umbria tale processo è nato quindi dall'esigenza di dotare l'Agenzia di un sistema di gestione in grado di definire correttamente:

- gli obiettivi di breve, medio e lungo periodo;
- gli strumenti per garantirne il raggiungimento;
- il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni in relazione agli obiettivi prefissati.

Arpa Umbria è a questo scopo stata impegnata in un progetto interagenziale di confronto sull'applicazione del D. Lgs 150/09 (di seguito decreto) nelle Agenzie Ambientali che, in relazione alle loro peculiarità, hanno inteso proporre un sistema di misurazione e valutazione della performance omogeneo e funzionale, aperto in futuro anche a processi di *benchmarking*, come necessario in termini di evoluzione dei sistemi stessi.

L'approccio seguito nasce dall'esigenza di tradurre i principi contenuti nel decreto in azioni coerenti e funzionali con la struttura organizzativa dell'Agenzia.

Con D.D.G. n. 171 del 29 aprile 2011 Arpa Umbria ha nominato l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), il quale nel corso nell'anno 2012 ha presentato all'Agenzia una proposta di Sistema di valutazione e misurazione della performance (di seguito Sistema), successivamente adottato dall'Agenzia, con atto del Direttore Generale n. 534 del 21/12/2012, ed applicato a partire dal 2013 prevedendo anche un primo anno di sperimentazione.

Coerentemente con i contenuti del Sistema, che raccoglie di fatto le "istruzioni operative" per l'individuazione delle performance e le regole per la distribuzione delle premialità, è stato dato contestualmente avvio al Ciclo delle Performance che, in generale, risulta essere articolato secondo lo schema riportato in Figura 1:

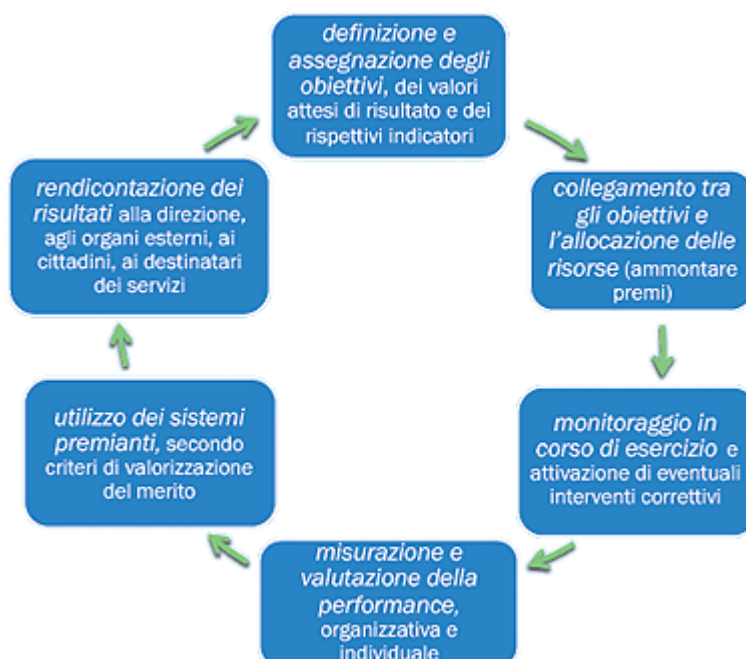


Figura 1 Ciclo della performance

L'attuazione del ciclo della performance avviene utilizzando gli strumenti della pianificazione strategica e delle programmazioni gestionale e operativa ovvero:

- per la pianificazione strategica:
 - il Piano Triennale delle performance
 - il Bilancio preventivo economico pluriennale
- per la programmazione gestionale:
 - il Piano annuale delle attività
 - il Bilancio preventivo economico annuale
- per la programmazione operativa:
 - il Piano Operativo per CDR
 - il Budget
 - il sistema informatico dei Quantum
 - il Sistema di Valutazione e Misurazione

Il Piano Triennale delle performance (di seguito Piano) che sarà descritto rappresenta dunque lo strumento operativo della pianificazione strategica in cui vengono delineate le politiche di sviluppo dell'Agenzia dedotte dagli indirizzi e dalla politica ambientale regionale nonché dalle esigenze delle imprese e della popolazione.

2. PRESENTAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE

La strategia triennale dell'Agenzia deriva in primo luogo dal mandato istituzionale, come definito nella legge istitutiva e come declinato nelle politiche ambientali delle Autorità di riferimento – tra cui la Regione Umbria – e dalle esigenze degli *stakeholder*.

Il decreto ha introdotto per le Amministrazioni Pubbliche il concetto di Ciclo della Performance che a sua volta ha prodotto una riforma del rapporto di lavoro intervenendo nella valutazione delle prestazioni organizzative e individuali.

Il Piano della performance gioca dunque un ruolo fondamentale poiché rappresenta la piattaforma di dialogo ed informazione da cui ha origine il ciclo della valutazione e in cui deve essere definita la prestazione attesa. Nel Piano della performance devono a questo scopo essere definiti gli obiettivi assegnati all'Agenzia e alle singole strutture e gli indicatori necessari alla misurazione oggettiva del risultato nonché i relativi valori attesi (*target*), la sua valutazione e rendicontazione ponendo attenzione a perseguire, come definito nella normativa stessa:

- la soddisfazione finale dei bisogni della collettività
- l'attuazione di piani e programmi (rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse)
- il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi
- il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi
- il potenziamento qualitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati
- il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità

Il Piano deve essere redatto in modo da assicurare *"la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance"*. In particolare:

- la *qualità* si ottiene esplicitando il processo di definizione degli obiettivi, la loro articolazione e il chiaro collegamento di questi con il mandato istituzionale, le strategie, le priorità politiche e i bisogni della collettività
- la *comprensibilità* si ottiene redigendo il Piano in modo che sia di facile lettura e comprensione dei suoi contenuti mediante il linguaggio, la sintesi e la strutturazione
- l'*attendibilità* si ottiene solo se è verificabile a posteriori la correttezza metodologica del processo di pianificazione e delle sue risultanze.

Il Piano inoltre è un importante strumento organizzativo e gestionale che può essere d'ausilio nell'interpretare le esigenze degli stakeholder, favorire la trasparenza e la comunicazione nonché migliorare il coordinamento fra le diverse strutture organizzative.

Sulla base di quanto appena esposto si comprende come la corretta redazione del Piano sia di fondamentale importanza al fine della efficiente attuazione del Ciclo della Performance ed è per questo motivo che il decreto prevede sanzioni (divieto di erogazione della retribuzione di risultato per i dirigenti e divieto di assunzione di personale) in caso di mancata adozione del Piano stesso.

I **contenuti minimi** del Piano sono direttamente richiamati dall'art.10 comma 1 del decreto e indirettamente contenuti nelle finalità della rappresentazione della performance e nell'attuazione del principio della trasparenza (art. 11 comma 3 del decreto) in ogni fase del Ciclo della performance ovvero:

- indirizzi e obiettivi strategici e operativi
- indicatori per la misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia
- obiettivi e indicatori per i dirigenti
- identità dell'Agenzia (missione e mandato istituzionale e declinazione in aree strategiche, obiettivi strategici e operativi)
- risultanze dell'analisi del contesto interno e esterno dell'Agenzia
- descrizione delle fasi, dei soggetti e dei tempi del processo di redazione del Piano
- le modalità con cui l'Agenzia garantisce il collegamento ed integrazione del piano con il processo e i documenti di programmazione economico-finanziaria
- eventuali criticità

I **principi generali** da tener presente nella stesura del Piano sono:

1. *Trasparenza*: si attua pubblicando il Piano sul sito istituzionale dell'Agenzia nella sezione "Trasparenza, Valutazione e merito" e più in generale comunicandone i contenuti secondo logiche proattive
2. *Immediata intelligibilità*: il Piano deve essere di dimensioni contenute e facilmente comprensibile agli stakeholder e deve contenere come allegati contenuti e approfondimenti tecnici
3. *Veridicità e verificabilità*: si attuano indicando la provenienza dei dati che alimentano gli indicatori, gli attori con i rispettivi ruoli
4. *Partecipazione*: è opportuna che ci sia la partecipazione attiva del personale dirigente e del personale loro afferente, che si interagisca con gli stakeholder esterni mediante un percorso preciso e strutturato
5. *Coerenza interna ed esterna*: garantisce l'attuabilità del Piano
6. *Orizzonte pluriennale*: l'arco temporale di riferimento del Piano è il triennio secondo logiche a scorrimento e mediante declinazione annuale degli obiettivi.

Nella definizione del Piano secondo il decreto occorre anche tenere presente il collegamento e l'integrazione con il processo e i documenti di programmazione economico-finanziaria e di bilancio nonché della gradualità nell'adeguamento ai principi e il miglioramento continuo che dipendono dalla maturità

della pianificazione della performance nell'Agenzia. Rispetto a questo ultimo punto il presente Piano si intende ancora nella fase di sperimentazione e sarà pertanto molto probabilmente oggetto di verifiche e miglioramenti.

Sulla base di quanto appena esposto il presente Piano si articolerà secondo il seguente elenco:

- Presentazione del piano triennale della performance
- Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder esterni e analisi del contesto - Identità di Arpa Umbria e descrizione del contesto:
 - Identità e mission di Arpa Umbria
 - La struttura organizzativa
 - Funzioni e servizi erogati
 - l'Albero della performance
 - Gli stakeholder
 - Le risorse umane
 - La situazione economico-finanziari a
 - Analisi di Customer Satisfaction e sulla percezione dell'Agenzia
 - Swot analysis
 - Attività di miglioramento
 - I sistemi di gestione dell'Agenzia
 - Il livello di informatizzazione raggiunto
- Gli obiettivi strategici - Il Piano della performance
 - La programmazione delle attività
 - Gli obiettivi strategici triennali
- Allegati tecnici

3. IDENTITA' DI ARPA UMBRIA E DESCRIZIONE DEL CONTESTO

3.1 Identità e mission di Arpa Umbria

Arpa Umbria, Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente dell'Umbria, costituita con la Legge Regionale 9/98, è integrata nel Sistema delle Agenzie Ambientali istituito con la Legge 61/94 e coordinato da ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). Il Sistema delle Agenzie, che comprende 21 Agenzie Regionali (ARPA) e Provinciali (APPA), è un esempio di sistema federale che coniuga conoscenza diretta del territorio e dei problemi ambientali locali con le politiche nazionali di prevenzione e protezione dell'ambiente, così da diventare punto di riferimento, tanto istituzionale quanto tecnico-scientifico, per l'intero Paese.

Arpa Umbria è un Ente di diritto pubblico, assimilabile a ente strumentale della Regione Umbria e soggetta all'indirizzo e alla vigilanza regionale. Ruolo e compiti di Arpa Umbria sono stati aggiornati e precisati nella Legge Regionale 31 Ottobre 2007, n. 29.

Arpa Umbria svolge compiti e attività tecnico-scientifiche a supporto della Regione e degli Enti locali e possiede inoltre competenze che ne fanno uno strumento fondamentale di promozione e supporto alle politiche di sviluppo sostenibile. Le conoscenze messe in campo inoltre, combinate a una costante attività di comunicazione, informazione e formazione, possono, infatti, essere utilizzate per sviluppare una politica ambientale partecipata e per programmare e pianificare in modo adeguato gli interventi da realizzare sul territorio, nel rispetto della legislazione applicabile e del principio di precauzione secondo le norme tecniche e di buona prassi nonché gli sviluppi della migliore tecnologia disponibile.

Arpa Umbria ha in questo senso definito la propria ragion d'essere ovvero:

MISSION di ARPA Umbria

“ARPA presidia i processi di prevenzione, previsione, valutazione e risanamento ambientale, anche a tutela della salute per i rischi connessi; acquisisce e diffonde la conoscenza sui fattori di pressione, sullo stato dell'ambiente, contribuendo alla verifica dell'efficacia delle politiche orientate alla sostenibilità; collabora alla realizzazione di tali politiche in rapporto con gli altri attori istituzionali, con la società civile, i cittadini e le imprese, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di strumenti di gestione ambientale negli ambienti di vita e di lavoro. Provvede alla promozione e diffusione della cultura ambientale e della ricerca su tecnologie, sistemi e prodotti innovativi nel campo della tutela dell'ambiente.”

3.2 La struttura organizzativa

Per l'esercizio delle funzioni che le sono state attribuite Arpa Umbria, sulla base di un Regolamento di organizzazione, è strutturalmente organizzata in:

- a) Direzione Generale
- b) Dipartimento Provinciale di Perugia;
- c) Dipartimento Provinciale di Terni;

La Direzione Generale è articolata in tre Unità Operative (UO): l'Unità Operativa Tecnica, l'Unità Operativa Amministrativa e l'Unità Operativa Laboratorio Multisito con a capo Dirigenti di struttura complessa. Le UO e i Dipartimenti provinciali (DIP) costituiscono Centri di Responsabilità (CdR). La Direzione Generale inoltre si avvale di una struttura di Staff cui fanno capo le attività prevalentemente relative alla comunicazione e ai sistemi di gestione ambiente/qualità, formazione e sicurezza.

Le UO e i DIP sono a loro volta articolati in:

- Sezioni, in capo a Dirigenti di strutture semplici, dotate di autonomia gestionale ed economica limitatamente alle risorse assegnate e nel rispetto delle direttive impartite dal dirigente sovraordinato;
- Servizi, in capo a Posizioni Organizzative (PO), dotati di autonomia operativa nel rispetto delle direttive impartite dal dirigente sovraordinato.

Arpa Umbria opera su tutto il territorio della Regione Umbria ed è presente nei vari territori con le sue Sezioni Territoriali (ST), strutture dei Dipartimenti Provinciali, le quali sono a loro volta articolati in Distretti.

Le ST svolgono attività di controllo e verifica nelle aree territoriali di competenza al fine di assicurare, alle dirette dipendenze del Direttore di Dipartimento, la funzione di presidio territoriale e a tale scopo le rispettive aree di pertinenza possono coincidere con il corrispondente distretto sanitario.

In virtù dei compiti loro assegnati le ST garantiscono:

- Il campionamento ordinario e programmatico delle matrici ambientali;
- Le attività di ispezione e vigilanza, controllo e gestione degli esposti
- L'emissione dei pareri ove non espressamente assegnati ad altre strutture
- Il popolamento dei sistemi informativi territoriali per le attività di competenza

La configurazione organizzativa di Arpa Umbria è rappresentata nella forma *semplificata* riportata di seguito e finalizzata alla comprensione del flusso di attribuzione degli obiettivi di struttura; in essa, oltre ai CDR costituiti dalle UO e dai DIP, è stato inserito per omogeneità di visualizzazione la struttura STAFF DG che comprende le sezioni, i servizi e i nuclei direttamente subordinati al Direttore Generale.

Inoltre, per gli stessi motivi di cui sopra, sono stati rappresentati soltanto i nuclei e le strutture (Sezioni e Servizi) direttamente dipendenti dai CDR.

L'organigramma completo è pubblicato sul sito istituzione dell'Agenzia.

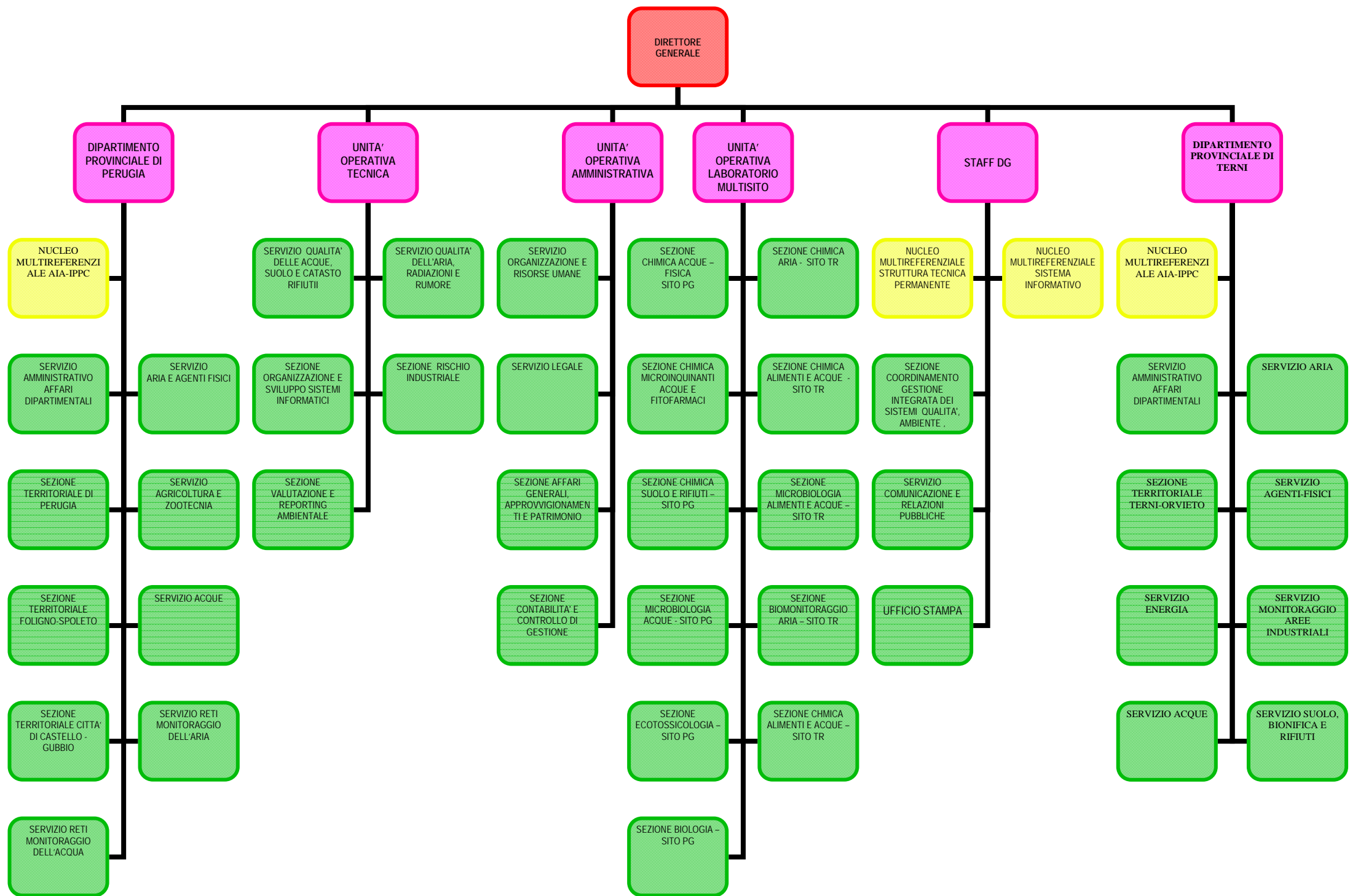


Figura 2 Configurazione organizzativa di Arpa Umbria *semplificata* ai fini della visualizzazione del flusso di attribuzione degli obiettivi di struttura

3.3 Funzioni e servizi erogati

I servizi erogati da Arpa Umbria sulla base delle indicazioni legislative sono riconducibili principalmente alle seguenti funzioni:

- raccolta sistematica, validazione, elaborazione, pubblicazione e diffusione dei dati ambientali anche mediante sistemi informativi
- gestione reti di monitoraggio
- controllo e vigilanza sui fattori di pressione agenti sulle diverse matrici ambientali
- prevenzione ambientale
- attività di analisi di laboratorio
- formulazione di pareri, criteri e proposte in materia di regolamentazione tecnica, di standards e linee guida
- promozione e diffusione della cultura ambientale e della ricerca di tecnologie, sistemi e prodotti innovativi nel campo della tutela dell'ambiente
- verifica della congruità ed efficacia tecnica degli interventi in materia ambientale, nonché all'esame della documentazione tecnica relativa alle domande di autorizzazione ed approvazione previste dalla normativa ambientale
- collaborazione con l'Agenzia nazionale, il Sistema delle agenzie regionali e gli altri enti e istituzioni operanti nel settore della prevenzione ambientale.

A tali funzioni istituzionali si sono aggiunte nel corso degli anni ulteriori attribuzioni di competenze da parte della Regione legate anche a nuove necessità legislative fra cui:

- supporto tecnico-scientifico alla Regione nelle istruttorie VIA, nelle istruttorie per la valutazione e prevenzione dei rischi di incidenti rilevanti e per la determinazione del danno ambientale
- supporto tecnico alla Regione e alla Provincia nelle istruttorie AIA, VAS
- supporto tecnico agli EELL nelle valutazioni ambientali connesse al rilascio di autorizzazioni
- gestione catasti (acqua, agenti fisici, rifiuti)
- supporto tecnico alla Regione in materia di Certificazione di sostenibilità degli edifici
- valutazione della qualità dell'aria e inventario delle emissioni
- contributo alla implementazione del Sistema Informativo Territoriale Regionale

3.4 L'albero della performance

Come già espresso nei precedenti paragrafi, Arpa Umbria è parte di un sistema federale organizzato di Agenzie per la protezione dell'ambiente: questo aspetto rende possibile un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati anche attraverso il progressivo confronto dei risultati fra le attività comuni (*benchmarking*) e il costituirsi di gruppi di lavoro interagenziali con l'obiettivo di mettere in campo un maggior numero di esperienze e competenze e quindi di uniformare i comportamenti in ambito ambientale su tutto il territorio nazionale.

Tra questi gruppi di Agenzie di protezione ambientale si colloca quello, di cui fa parte anche Arpa Umbria, che ha condotto lo studio per lo sviluppo di una linea comune della programmazione, che dovrà consentire la comparazione della qualità dei servizi prestati in quanto organizzazioni omogenee.

La configurazione logica della struttura suddetta prevede un primo livello comune, articolato - come è mostrato nello schema di seguito - a partire dal mandato istituzionale, che di fatto può essere sintetizzato con il vocabolo "Tutela Ambientale", da attuare attraverso le funzioni di Conoscenza e di Prevenzione.

Le funzioni di tutela ambientale sono a loro volta articolate in cinque aree strategiche (Controlli – Monitoraggi – Informazione ambientale – Valutazione ambientale – Supporto alla prevenzione primaria) riconducibili ai compiti essenziali dell'Agenzia di conoscenza dello stato dell'ambiente e delle principali pressioni che su di essa agiscono, di valutazione preventiva delle ricadute sull'ambiente delle attività antropiche e di supporto diretto alla tutela della salute. A complemento delle aree strategiche sopra elencate, al fine di dare espressione alla necessità di mantenere in continua evoluzione l'organizzazione e la gestione dell'Agenzia, si è inserita una sesta area (Innovazione scientifica, organizzativa e manageriale) anch'essa ritenuta strategica nel senso dell'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse volta verso il più vantaggioso risultato di qualità nella prestazione dei servizi.

Le linee di attività secondo lo schema non appena delineato sono descritte nella figura che segue.

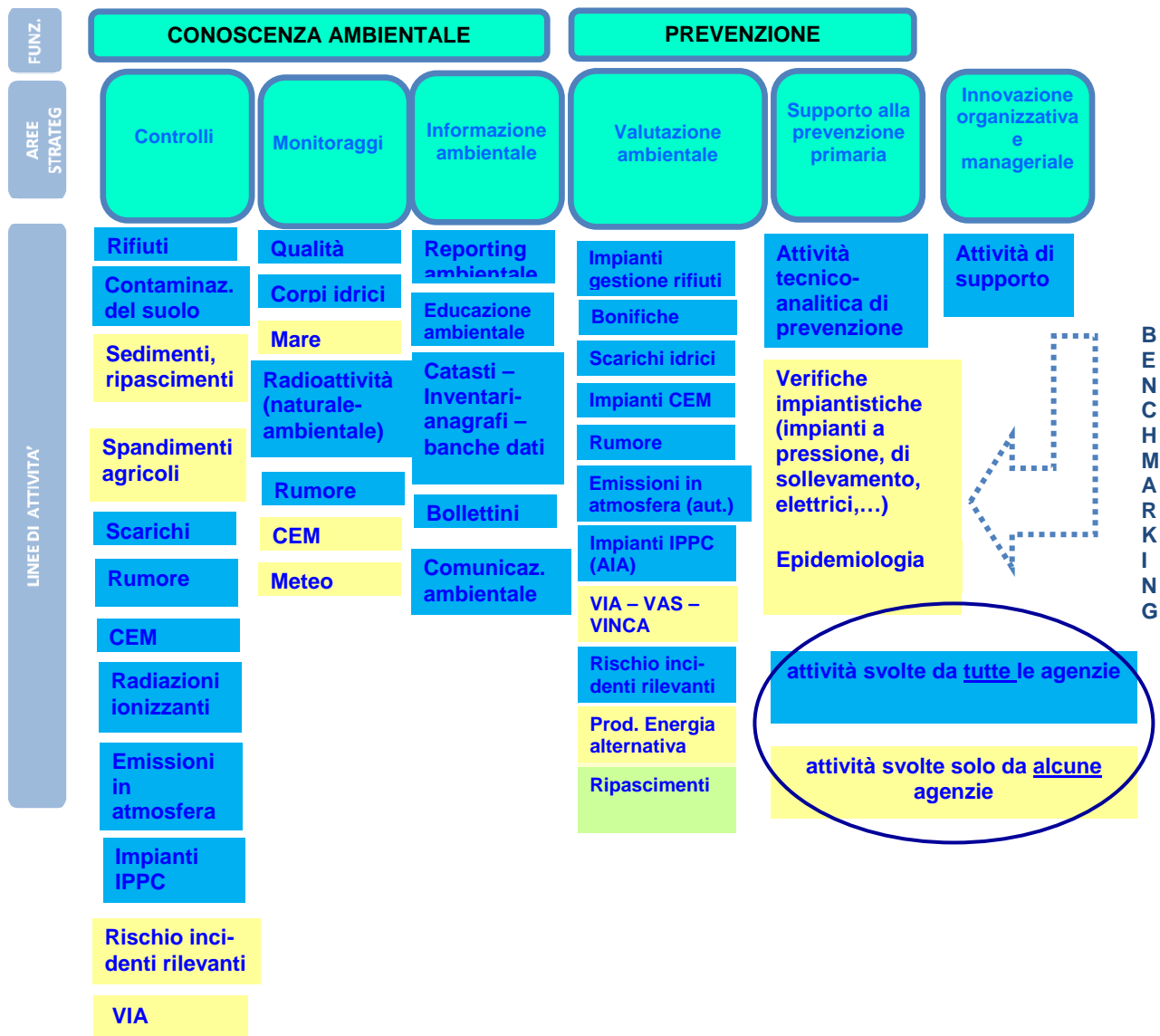


Figura 3 - La struttura di programmazione comune

I legami tra mandato istituzionale, mission, aree strategiche, obiettivi strategici e operativi sono rappresentati in una mappa logica che prende il nome di "albero della performance" che per Arpa Umbria è evidenziata nella figura che segue e dove nell'area Innovazione si è aggiunta la parola scientifica ad avvalorare la particolare attenzione di Arpa Umbria nel campo della promozione e diffusione della ricerca scientifica in campo ambientale, anche come modalità di migliorare le conoscenze tecniche nei vari campi della tutela ambientale e per una loro applicazione operativa nei processi di miglioramento.

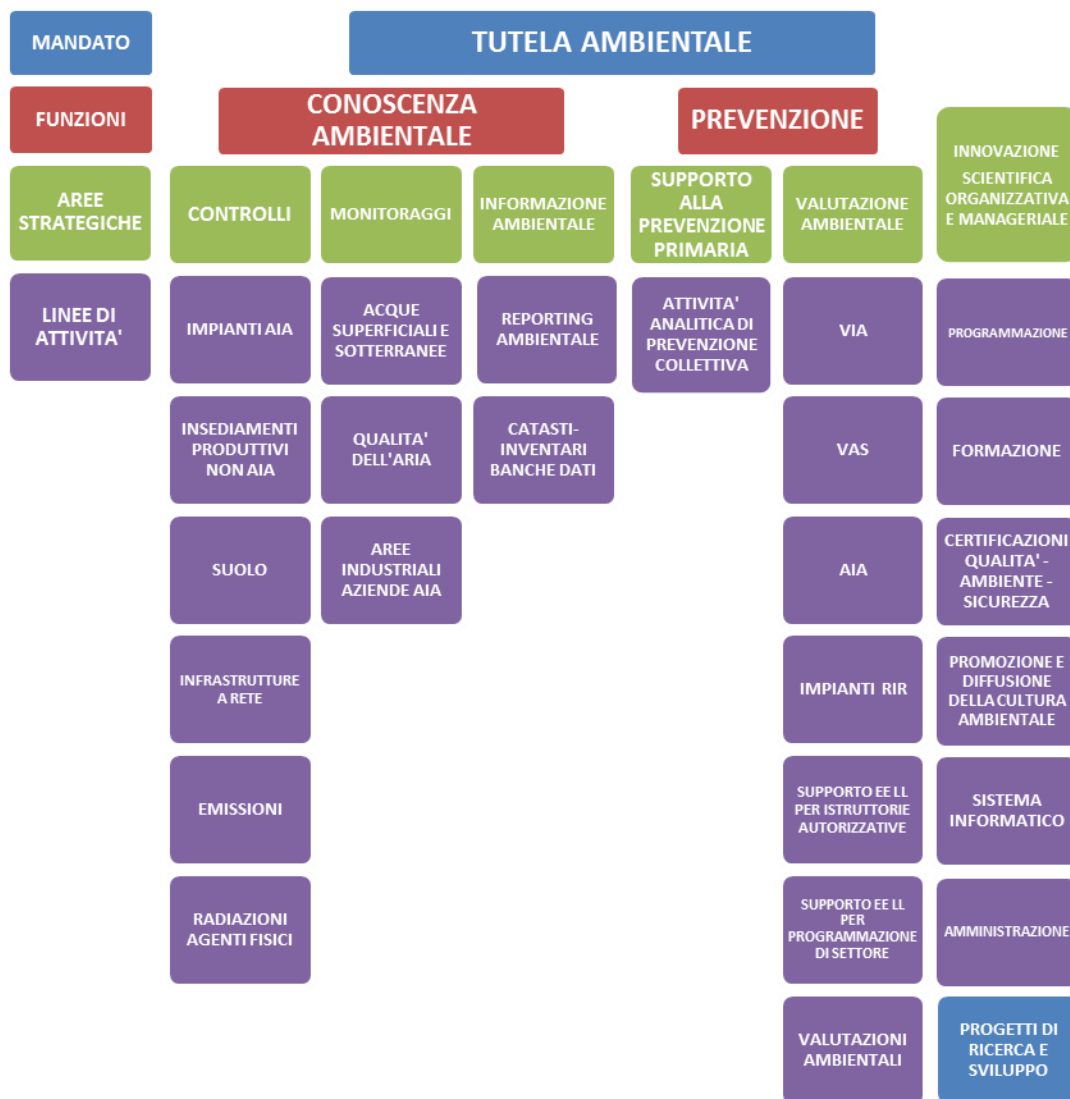


Figura 4 - L'albero delle performance di Arpa Umbria

All'interno di queste sei aree di intervento, in funzione degli obiettivi strategici triennali e delle risorse disponibili, vengono poi definiti gli obiettivi operativi annuali come sarà meglio descritto al Cap. 4.

3.5 Gli stakeholders di Arpa Umbria

Nella sua attività Arpa Umbria si confronta con una vastissima gamma di soggetti, pubblici e privati, che usufruiscono direttamente o indirettamente dei suoi servizi.

La trasversalità delle tematiche ambientali infatti rende interlocutori di Arpa Umbria anche soggetti la cui attività non ha un rapporto diretto con la prevenzione e la promozione dell'ambiente.

Gli stakeholders esterni di Arpa Umbria possono essere così individuati:

- i soggetti pubblici istituzionali: la Regione Umbria, le Province, gli Ati e i Comuni, il Ministero dell'Ambiente, il Ministero della Salute, il Sistema Agenziale, l'ISPRA, il Servizio Sanitario Regionale, ecc
- gli altri interlocutori: tutti i soggetti pubblici o privati che usufruiscono o sono indirettamente influenzati dall'attività di Arpa Umbria (cittadini, imprese, soggetti gestori di servizi pubblici, associazioni di categoria, sindacati,...)

L'Agenzia deve quindi confrontarsi con una pluralità di soggetti pubblici, competenti a rapportarsi con essa in sede di orientamento e definizione delle strategie e a concorrere così all'attività di indirizzo e di successiva verifica delle funzioni da essa svolte.

Tra i soggetti esterni legittimati a intervenire con un ruolo attivo nella definizione e nella implementazione della pianificazione strategica di Arpa Umbria, il ruolo primario è attribuito alla Regione che rappresenta anche un fondamentale e prioritario portatore di interesse.

3.6 Le risorse umane

La dotazione organica di questa Agenzia prevede un totale di 227 unità di personale suddiviso in 30 posizioni dirigenziali e 197 non dirigenziali così come approvata con DGR n. 920 del 29 giugno 2009.

Da una ricognizione effettuata nell'anno 2012, si è riscontrato che rispetto al totale previsto si registra una carenza di risorse umane pari a 15 unità complessive.

Il piano per il fabbisogno di personale per il triennio 2012/2014 espresso nella DDG n. 364 del 20.09.2012, a fronte delle 15 posizioni vacanti, prevede il reclutamento di 6 unità con figure professionali indispensabili per garantire l'attuazione delle competenze definite dalla Legge istitutiva.

Il personale attualmente in servizio è pari a 22 dirigenti e 190 unità di personale del comparto per un totale di 212 dipendenti di cui 210 a tempo indeterminato.

Nei grafici che seguono sono riportate alcune distribuzioni del personale analizzate per fornire informazioni in funzione di alcuni parametri di possibile interesse, prendendo in esame gli anni dal 2007 al 2012.

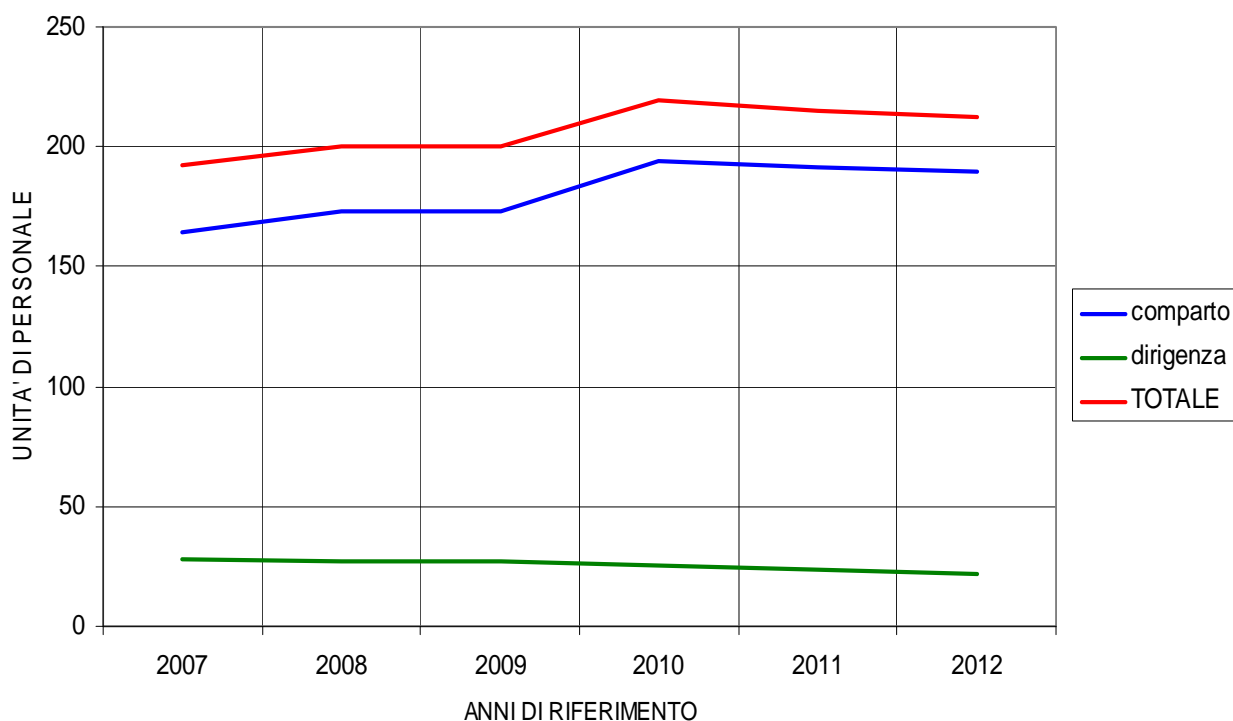


Figura 5 Distribuzione del personale dirigenziale e comparto negli anni 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012

Dall'analisi della figura precedente si osserva un seppur lieve aumento delle assunzioni di personale del ruolo non dirigenziale, che ha avuto il suo massimo nell'anno 2010: tale andamento crescente si spiega in base alla necessità di fabbisogno di personale espressa dall'Agenzia nel corso degli anni allo scopo di completare la dotazione organica, approvata dalla Regione Umbria, indispensabile per l'attuazione degli obiettivi e dei compiti assegnati.

Si precisa inoltre che con queste assunzioni Arpa Umbria ha completato nell'anno 2009 il percorso di stabilizzazione del precariato (Legge 296/06) avviato nel 2007 ed ha ottemperato alle quote d'obbligo per le categorie "protette" di cui alla Legge 68/99.

Per quanto concerne le assunzioni di personale per la dirigenza, si può osservare invece una flessione continua.

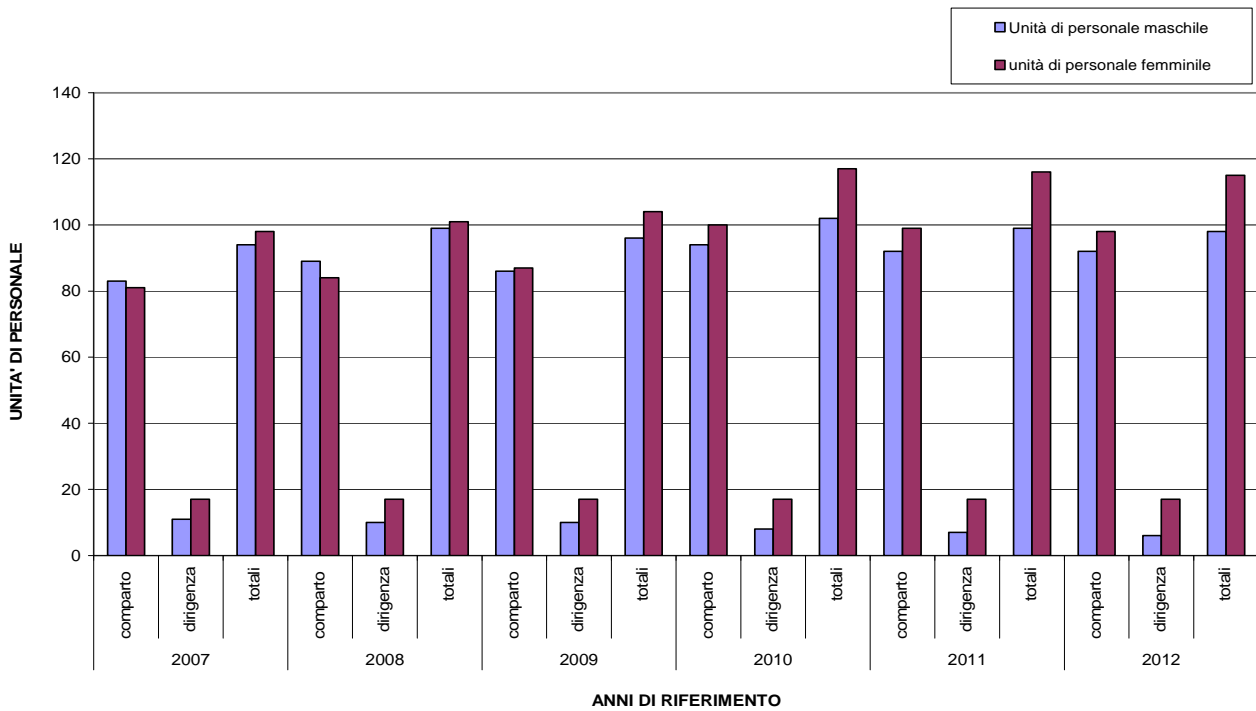


Figura 6 Distribuzione del personale per genere negli anni 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012

Nella figura 6, si evidenzia che nel corso degli anni, il personale femminile è andato aumentando progressivamente sia per il comparto che per la dirigenza ed è attualmente globalmente superiore al numero di personale maschile.

Nelle due figure che seguono si riportano le distribuzioni per età del personale da cui si evidenzia come nel corso degli ultimi cinque anni vi sia stata una naturale crescita dell'età del personale in servizio anche se, come si può riscontrare osservando la tendenza negli anni, il personale nel ruolo dirigenziale si distribuisce per la maggior parte nella fascia da 50 a 59 anni con assenza di unità al di sopra dei 60 anni mentre il personale del comparto si concentra principalmente al di sotto dei 49 anni.

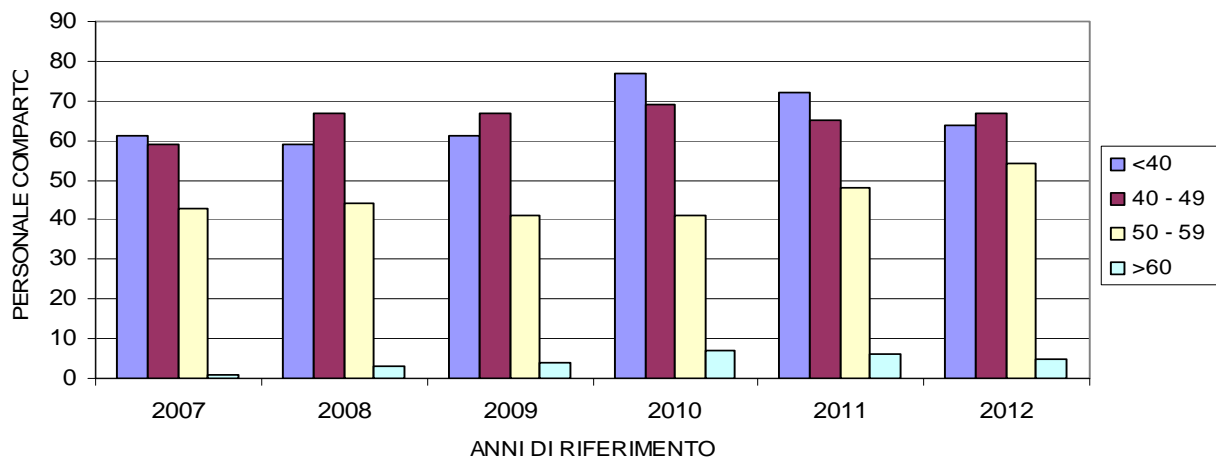


Figura 7 Distribuzione per età del comparto negli anni 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012

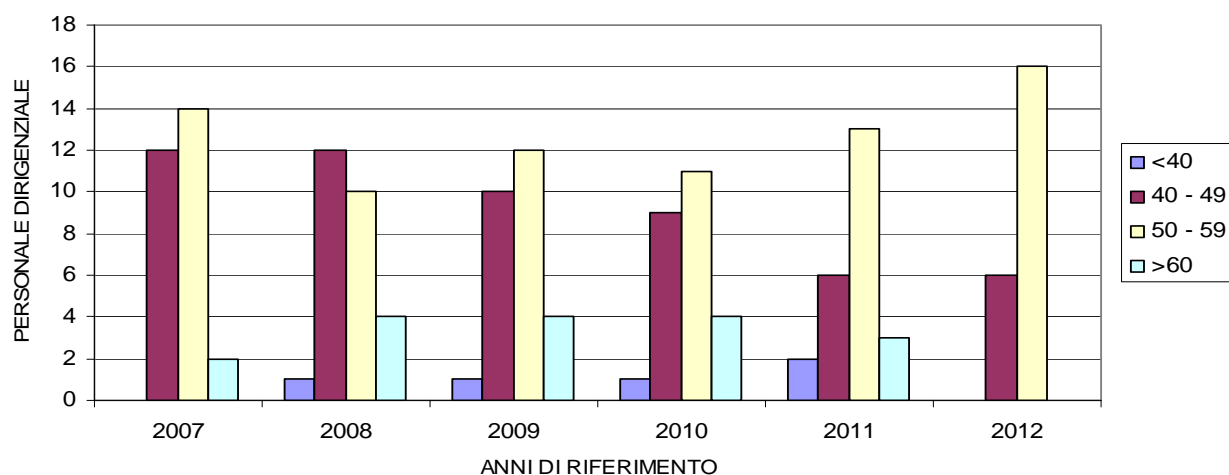


Figura 8 Distribuzione per età della dirigenza negli anni 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012

Nel grafico sottostante viene riportata la distribuzione in percentuale per età di *tutto* il personale attualmente in servizio.

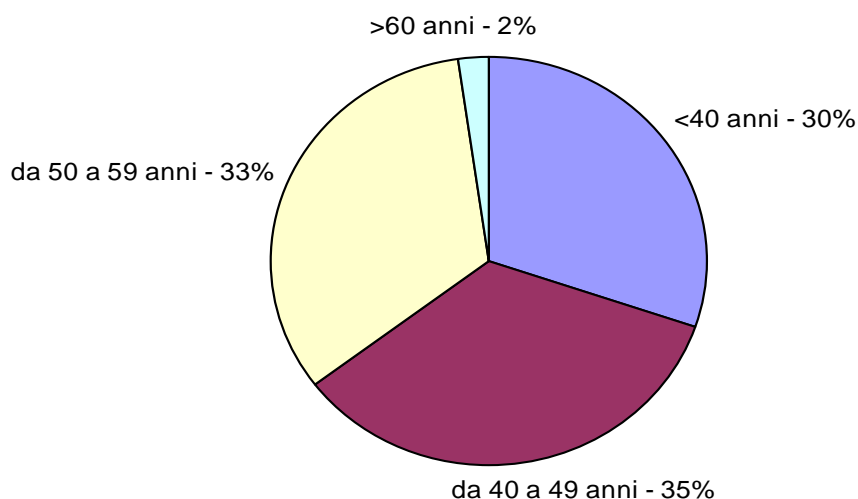


Figura 9 Distribuzione per età di tutto personale in servizio

E' stata poi analizzata la distribuzione in percentuale del personale dirigente e del comparto in base al ruolo contrattuale; si osserva che il personale del comparto ha prevalentemente un ruolo tecnico mentre il personale dirigente afferisce principalmente al ruolo sanitario. Questa ultima considerazione è conseguenza del fatto che la maggior parte delle figure dirigenziali sono giunte in Arpa dalle preesistenti Aziende sanitarie in cui venivano prima espletate la maggior parte delle competenze in campo ambientale.

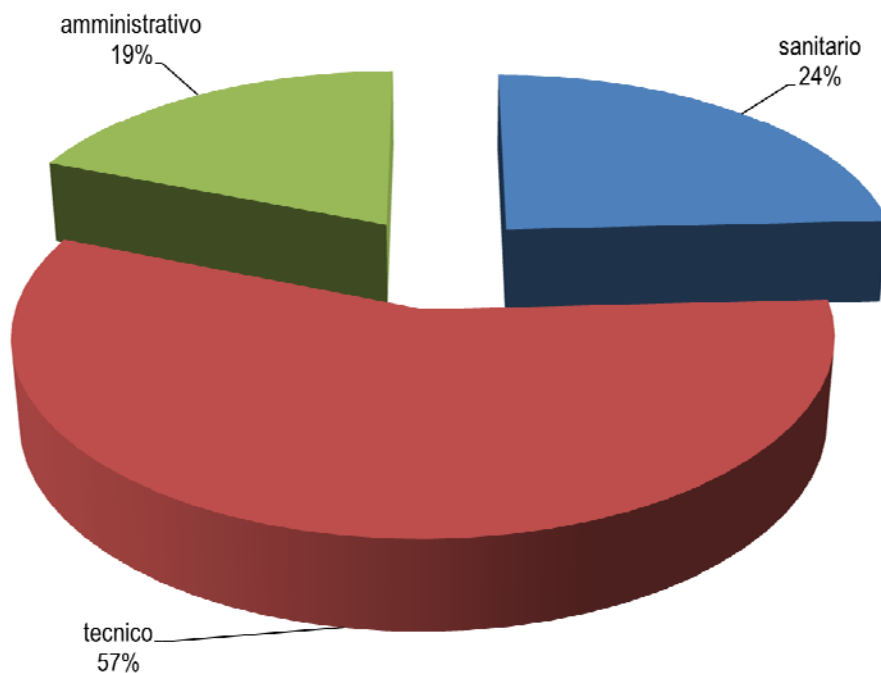


Figura 10 Distribuzione dei ruoli contrattuali del comparto

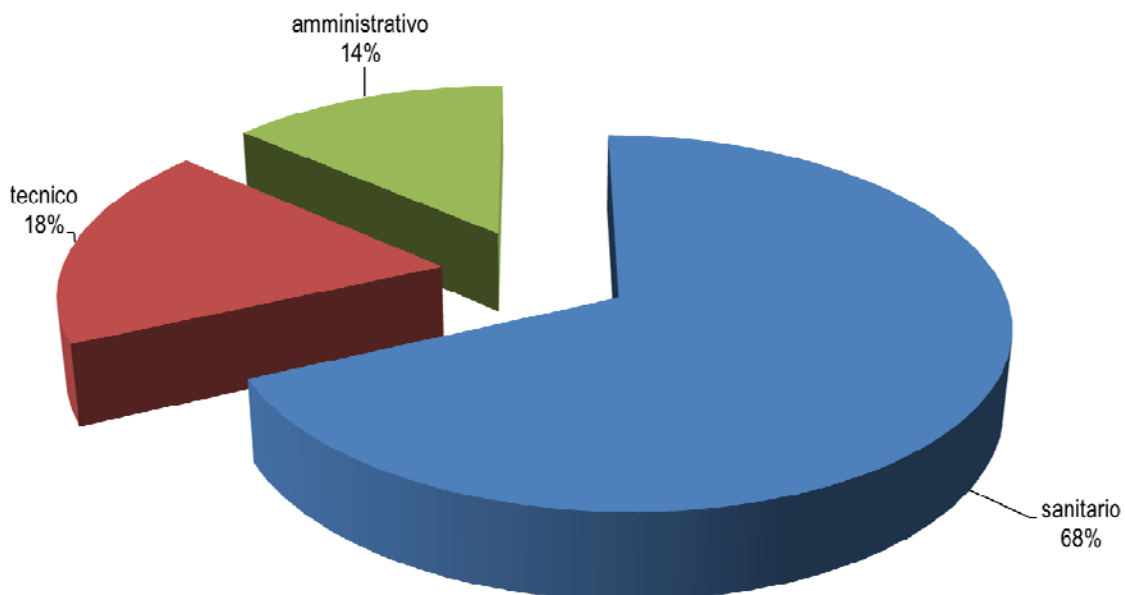


Figura 11 Distribuzione dei ruoli contrattuali della dirigenza

Nelle figure seguenti sono invece riportati i dati della distribuzione del personale dirigente e del comparto in base al titolo di studio. Si osserva sia nella dirigenza che nel personale del comparto un elevato grado di formazione e specializzazione.

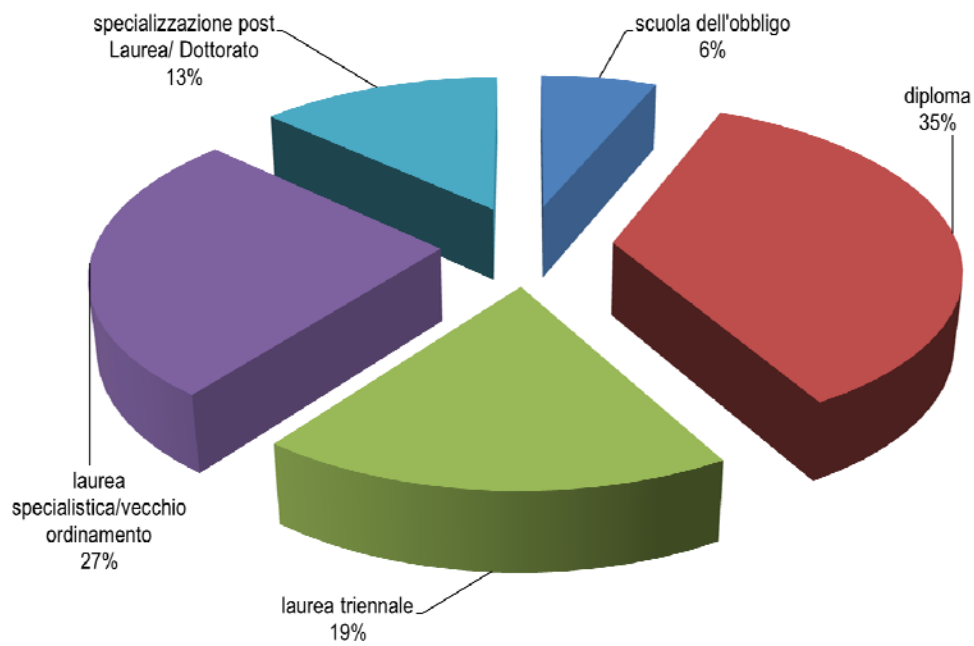


Figura 12 Distribuzione della scolarità del comparto

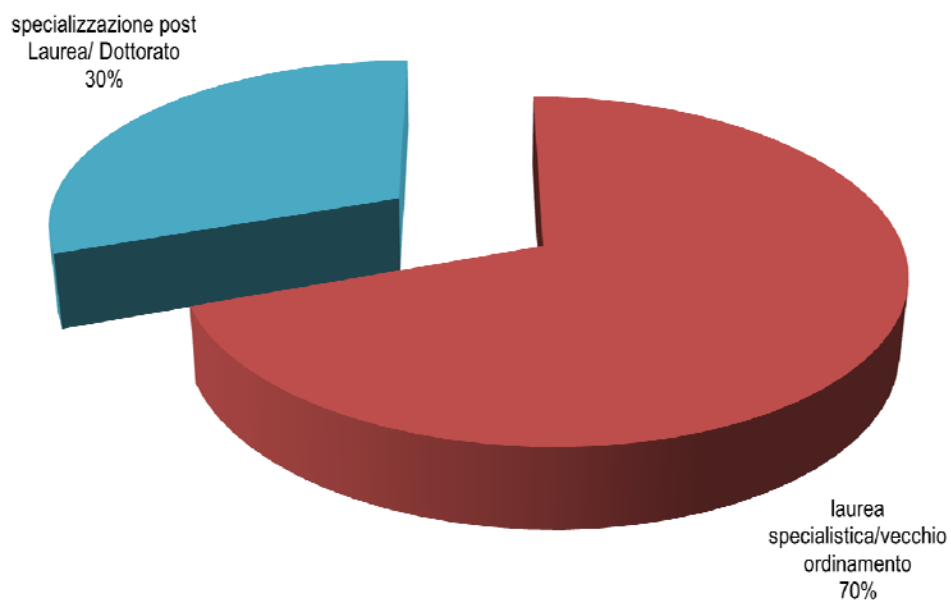


Figura 13 Distribuzione della scolarità della dirigenza

3.7 La situazione economico-finanziaria

La situazione economico-finanziaria dell'Agenzia rileva un consolidamento degli equilibri di bilancio, frutto soprattutto di una crescente razionalizzazione dei costi ed economicità della gestione.

L'Agenzia ha sempre rispettato i propri progetti di programma volti al conseguimento degli obiettivi economici prefissati con il Bilancio di previsione, mantenendo alto l'impegno nel migliorare i risultati economico-finanziari rispetto ai principi generali di gestione dei bilanci degli Enti pubblici con particolare riguardo al principio del pareggio economico.

Si vogliono nel seguito dare alcune informazioni di utilità per gli stakeholder esterni e interni che potrebbero rendere più comprensibile il flusso economico delle entrate e dei costi sostenuti dall'Agenzia anche al fine di dare testimonianza del fatto che il processo di assegnazione degli obiettivi, indicatori e target deve essere coerente con gli strumenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

I dati certi più recenti sono riferiti al bilancio d'esercizio 2011 e di seguito viene illustrato il trend storico per i diversi valori.

Di seguito verranno brevemente illustrate le componenti essenziali che chiariscono la situazione economico-finanziaria di Arpa Umbria secondo la seguente strutturazione:

- le risorse economiche
- le liquidità
- i costi di gestione
- la stima dei costi per area strategica
- gli investimenti
- la situazione patrimoniale

- **Le risorse economiche**

Ai sensi dell'art. 15 della L.R. 9/1998 le fonti finanziarie di Arpa Umbria sono costituite da:

- a) finanziamento ordinario annuale a valere sulle risorse del Fondo Sanitario Regionale di parte corrente;
- b) finanziamenti da Province, Comuni ed altri Enti pubblici per ulteriori attività non ricomprese nei programmi regionali;
- c) proventi da privati a fronte di prestazioni dell'ARPA
- d) proventi atipici.

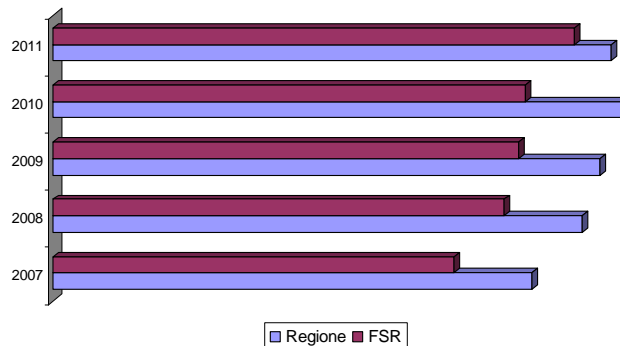
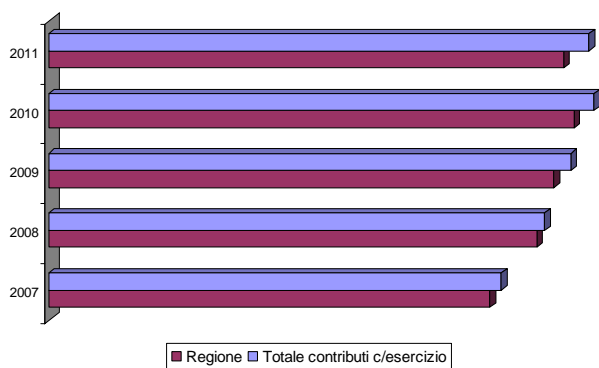
Tabella 1 Ripartizione delle fonti finanziarie dal 2007 al 2011

	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
Regione	12.746.795,00	97,61	14.094.189,00	98,43	14.578.610,14	96,71	15.171.827,00	96,37	14.866.000,00	95,30
Altri enti pubblici	243.314,47	1,86	205.313,00	1,43	397.174,75	2,63	332.218,25	2,11	363.033,47	2,33
Privati	69.030,70	0,53	19.405,20	0,14	98.405,20	0,65	239.405,20	1,52	369.690,27	2,37
Totale contributi c/esercizio	13.059.140,17		14.318.907,20		15.074.190,09		15.743.450,45		15.598.723,74	

a) Finanziamenti ordinari

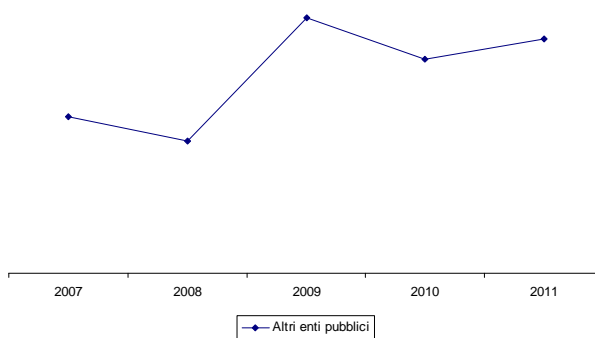
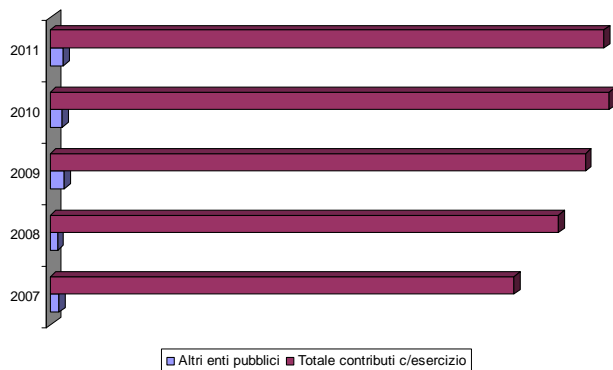
Arpa Umbria è finanziata per oltre il 95% da trasferimenti in conto esercizio di fondi dal bilancio regionale.

La quota di Fondo Sanitario Regionale (FSR) destinata all'Agenzia rappresenta circa l'80% del totale dei trasferimenti regionali.



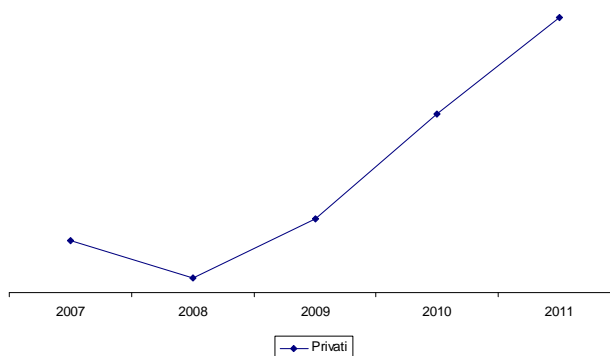
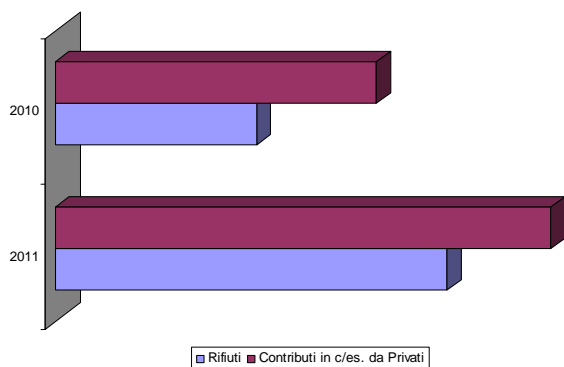
b) Finanziamenti da altri enti pubblici

Negli ultimi anni, si evidenzia un netto incremento dell'incidenza dei contributi da altri enti pubblici (Provincia, Comuni), che rappresentano nel 2011 circa il 2,5% del totale dei contributi in c/esercizio.



c) Proventi da privati

I proventi da privati a fronte di prestazioni rese dall'Agenzia mostrano un costante aumento nel quinquennio, ascrivibile principalmente agli effetti della Legge Regionale 11/2009 sulla gestione dei rifiuti, che obbliga i soggetti gestori dello smaltimento a versare ad Arpa un contributo annuo pari ad un euro per ogni tonnellata di rifiuti smaltiti in discarica.



- **Liquidità**

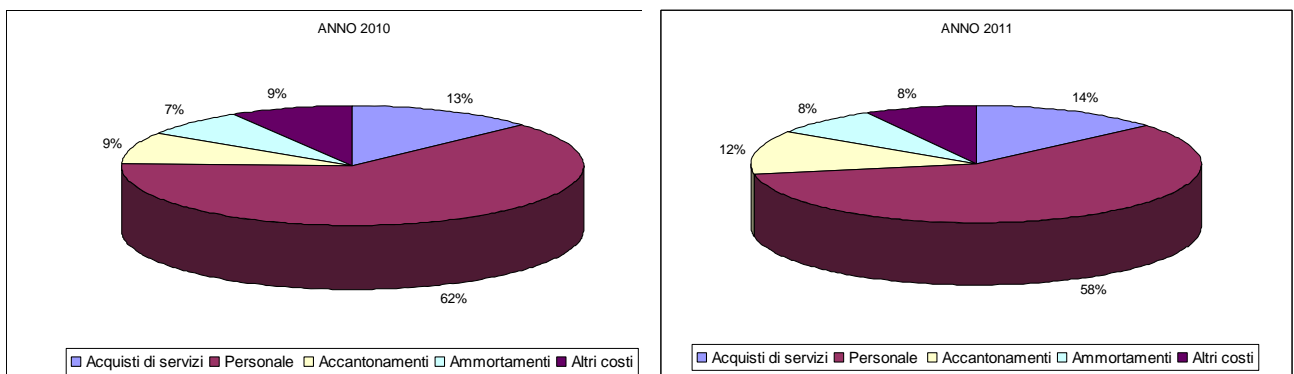
In merito alla gestione della liquidità, si rileva da parte dell'Agenzia un tempo medio di pagamenti notevolmente ridotto a partire dal 2012 e pari di norma a 30 giorni dalla presentazione del documento contabile, contro i 60 giorni precedentemente vigenti; tenuto conto dei tempi medi di pagamento delle Pubbliche Amministrazioni, l'Agenzia si colloca ad un livello ottimale.

Inoltre, l'obiettivo di Arpa è quello di attivare la riduzione dei tempi di incasso dei crediti, specialmente quelli rivenienti da Enti Pubblici.

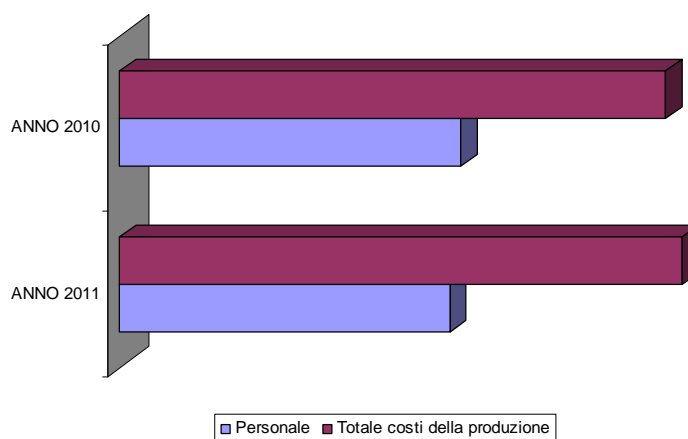
- **Costi di gestione e del personale**

I costi sostenuti dall'Agenzia sono stati distinti in primo luogo in costi del personale e costi di gestione, questi ultimi quali costi per acquisti, servizi, manutenzioni, gestione ordinaria, ecc..

Il quadro riassuntivo dei costi è ben evidenziato nel grafico seguente, in cui vengono confrontati i dati degli anni 2010-2011 e da cui si osserva la parte rilevante degli oneri complessivi del personale:



Nel grafico seguente si evidenzia, invece, l'incidenza degli oneri del personale sul totale dei costi:



La spesa corrente è destinata per circa il 60% alla copertura degli oneri del personale, in ragione della specifica natura dell'Agenzia e delle attività da essa assolte, tipiche delle aziende di servizi, cioè rese prevalentemente mediante il contributo professionale del proprio personale.

L'attuale trend delle manovre finanziarie nazionali ha provocato il progressivo irrigidimento del reintegro del turn-over: la conseguente diminuzione fisiologica del personale sta progressivamente limitando la capacità operativa di Arpa Umbria, soprattutto per la parte più discrezionale e progettuale, portando l'attività erogabile a coprire a stento il mandato istituzionale.

Poiché per il triennio 2013-2015 non è ipotizzabile un'inversione di tendenza per quanto concerne le entrate, anzi sono prevedibili ulteriori riduzioni dei finanziamenti pubblici, le risorse disponibili saranno orientate a coprire *in primis* i soli costi delle attività istituzionali obbligatorie.

- **Stima dei costi per area strategica**

Arpa Umbria ha già introdotto efficacemente lo strumento di Contabilità Analitica per valutare il costo di ogni singola "struttura", imputando la spesa sostenuta ai vari *Centri* di appartenenza, in base al piano dei centri adottato ed in continua evoluzione.

La contabilità analitica ha una funzione cardine nell'ambito del sistema, in quanto accoglie informazioni provenienti da altri strumenti indispensabili, utili al controllo di gestione, quali:

- Contabilità generale (costi / ricavi)
- Gestione cespiti (quota ammortamento)
- Gestione personale (costi del personale)
- Contabilità di magazzino (Consumi e acquisti)

Allo stato attuale l'Agenzia non ha ancora improntato l'infrastruttura necessaria ad analizzare i costi delle singole attività ma è stato comunque effettuato, in via sperimentale, una suddivisione dei costi sostenuti nell'ultimo esercizio chiuso (anno 2011) tra le sei aree strategiche prima definite.

Per quanto attiene ai costi del personale, che per il 2011 corrispondono al 58% del bilancio complessivo, la valutazione è stata eseguita elaborando i modelli di programmazione operativa "Quantum" e riportando i costi dei processi in essi rendicontati sulle aree strategiche.

Per quanto riguarda tutti gli altri costi (corrispondenti al rimanente 42% del bilancio) la stima è stata fatta verificando in contabilità analitica le somme spese dalle singole strutture e riepilogandole ancora per aree strategiche.

In entrambi i casi si tratta quindi di stime per cui l'approssimazione introdotta comporta che il risultato necessita di una lettura prudentiale. Ritenendo però doveroso evidenziare le spese dell'Amministrazione correlandole al suo mandato, si è deciso di riportare comunque i dati disponibili con l'impegno di perfezionare nei prossimi anni la trattazione, affinando le attività di programmazione e la metodologia di compilazione dei modelli Quantum.

Per una migliore comprensione dell'attività in essere si riporta in forma grafica il costo del personale suddiviso fra le aree strategiche per l'anno 2011:

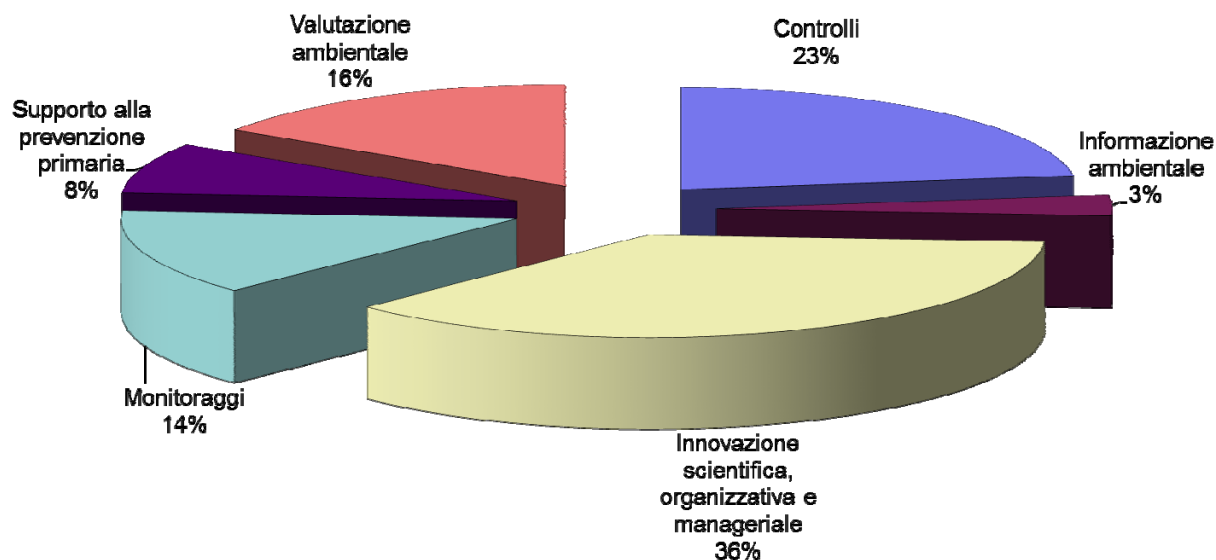


Figura 14 Distribuzione dei costi del personale per area strategica – anno 2011

Osservando la figura precedente si nota che il peso più consistente riguarda l'area "Innovazione" che, come specificato in altre parti del presente documento e nell'albero delle performance, contiene tutte quelle funzioni trasversali – Qualità/Ambiente/Sicurezza e Formazione, Programmazione e Coordinamento attività, Sviluppo Informatico, Comunicazione e Diffusione della Cultura Ambientale, Progetti di ricerca e sviluppo, Amministrazione – che interagiscono trasversalmente con le attività principali (raggruppate nelle altre cinque aree strategiche - Controlli, Monitoraggi, Valutazione, Informazione ambientale e Supporto alla prevenzione primaria) dell'Agenzia ai fini del raggiungimento del mandato istituzionale; per una migliore caratterizzazione dell'area in oggetto è stata analizzata la ripartizione dei costi del personale coinvolto nell'area stessa (Innovazione scientifica, organizzativa e manageriale) nelle funzioni trasversali alle altre aree strategiche sopra citate come meglio visualizzato nella figura seguente:

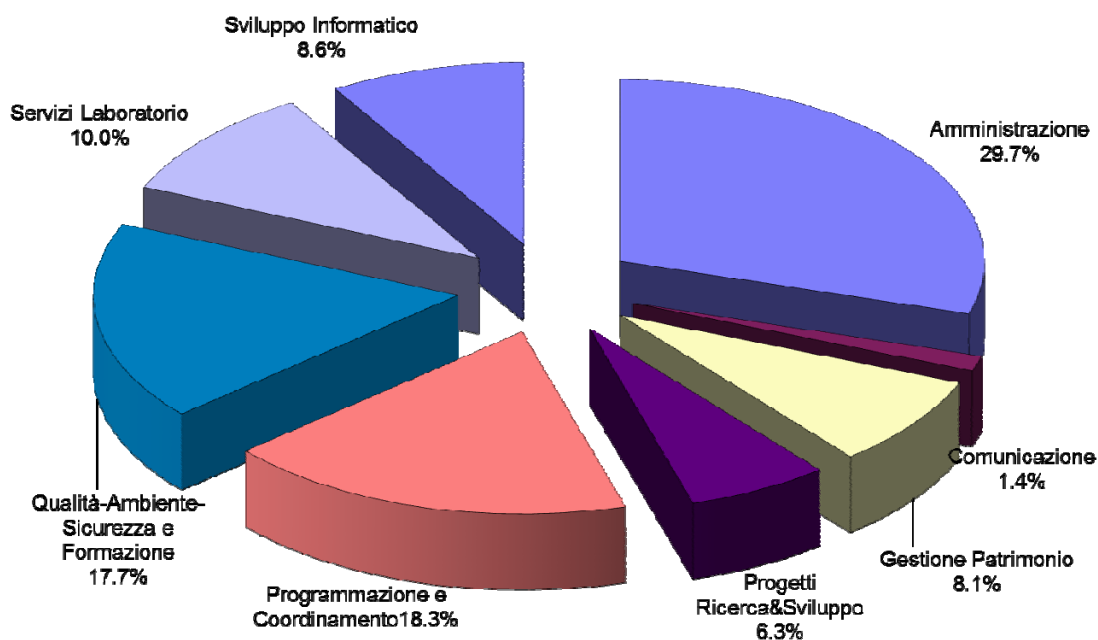


Figura 15 Distribuzione dei costi del personale nell'area Innovazione scientifica, organizzativa e manageriale per funzione trasversale – anno 2011

Essendo quelle appena descritte, attività mirate a garantire sia il funzionamento dell'Ente che un miglioramento delle modalità con le quali vengono svolte le attività peculiari dell'Agenzia - da cui deriva il termine Innovazione scientifica organizzativa e manageriale – in questo anno si lavorerà per ripartire i costi attualmente attribuiti a quest'area, nelle altre cinque aree strategiche, in modo di collegare al meglio i costi delle attività al mandato istituzionale e quindi rispondere meglio ai principi della trasparenza delle spese.

A completamento dell'analisi fin qui effettuata sono stati ripartiti in base all'area strategica anche i costi di gestione come meglio evidenziato nel grafico seguente:

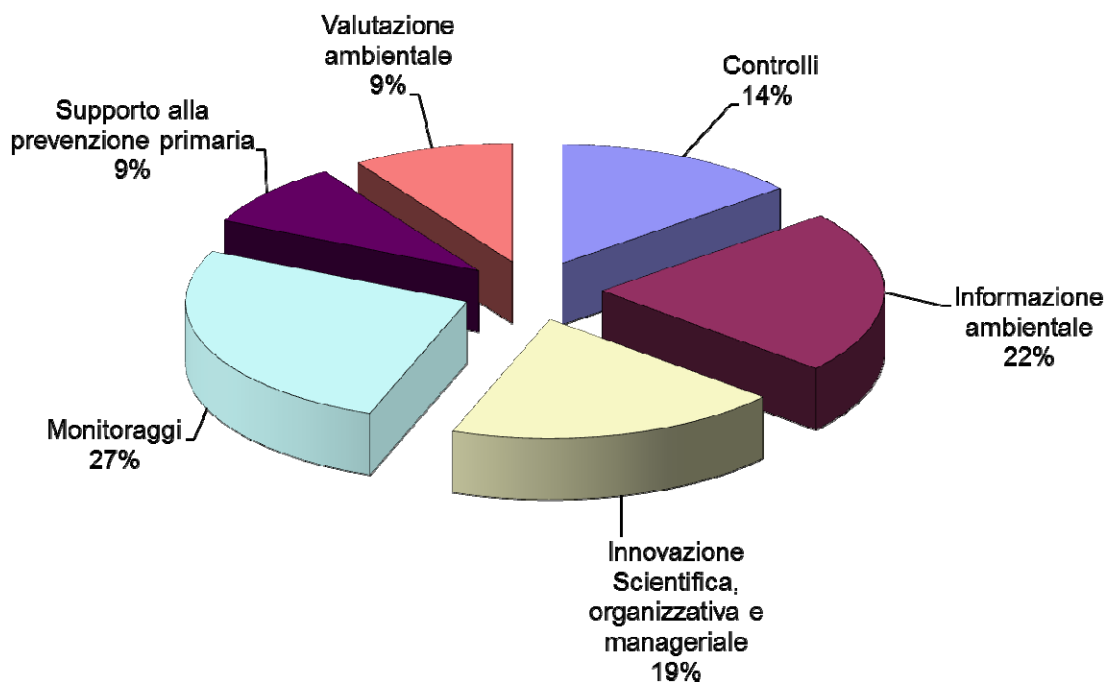


Figura 16 Distribuzione dei costi di gestione (al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti) suddivisi per area strategica – anno 2011

- **Investimenti**

Le voci più cospicue dell'Agenzia in materia di investimenti sono gli immobili (sedi agenziali), le attrezzature di laboratorio e le autovetture di servizio.

Nell'ambito della programmazione degli investimenti, nell'arco del triennio si procederà alla realizzazione di un impianto fotovoltaico, di un sistema centralizzato di produzione di calore oltre alla definizione di un progetto di riduzione dei consumi termici per le sedi dell'Agenzia.

- **Situazione patrimoniale**

La situazione patrimoniale dell'Agenzia evidenzia un notevole aumento dell'Attivo Immobilizzato, imputabile essenzialmente alle immobilizzazioni materiali. Tale situazione è in gran parte determinata dagli investimenti in fabbricati relativamente all'acquisizione dell'immobile destinato alla nuova sede del Dipartimento e del Laboratorio di Terni, nonché all'impianto fotovoltaico realizzato nella sede di Terni.

In sintesi la situazione economico-finanziaria dell'Agenzia mostra un sostanziale equilibrio e una solida stabilità patrimoniale perseguita nel tempo, oltre ad una ottima condizione di liquidità e di capacità di disinvestimento.

3.8 Le attività di formazione

L'Agenzia in tutti i suoi livelli organizzativi deve disporre di personale qualificato e competente, adeguato all'esecuzione delle attività assegnate.

I Responsabili delle Strutture, sulla base dei compiti ad essi attribuiti nell'Assetto Organizzativo del Regolamento di Organizzazione dell'Arpa, stabiliscono i requisiti che il personale incaricato deve possedere: l'istruzione, le qualifiche, le conoscenze tecniche e l'esperienza necessarie per il corretto svolgimento delle attività chiamato a svolgere. Tali requisiti sono indicati nelle specifiche di ruolo.

Arpa Umbria intraprende le azioni necessarie per assicurare che la formazione del suo personale sia costantemente aggiornata in base alle necessità di sviluppo delle attività dell'Agenzia e per il miglioramento delle proprie prestazioni dotandosi di idonei strumenti per la pianificazione e l'attuazione delle attività formative.

Sulla base degli indirizzi programmatici regionali annualmente si provvede ad eseguire un esame delle competenze presenti in ARPA identificando con la collaborazione dei Responsabili delle Strutture, le specifiche necessità di formazione, addestramento e qualificazione.

La proposta del piano formativo aziendale annuale nasce quindi da un confronto diretto e collaborativo di tutto il personale, tenendo conto dei principi e dei valori espressi nei documenti di programmazione strategica aziendale con l'obiettivo della soddisfazione degli stakeholders.

L'analisi del fabbisogno formativo inizia con l'invio ai Responsabili dei CdR della prima bozza del Programma di Formazione ed addestramento annuale tenendo conto dei Programmi di attività, eventuali modifiche alla legislazione, le richieste degli stakeholders, l'uso di nuovi strumenti, la messa a punto di nuovi metodi, nuove assunzioni o trasferimenti interni, assegnazioni di nuove funzioni e le iniziative strategiche nel frattempo emerse.

Il Programma, dopo essere stato discusso nelle sedi deputate, è approvato dal Direttore Generale, distribuito ai Responsabili dei CdR e reso noto a tutto il personale.

Durante l'anno tutto il personale può inoltre proporre le esigenze formative al proprio Responsabile.

Nelle attività di formazione del personale gioca un ruolo fondamentale la valutazione dei risultati ottenuti in quanto essa è propedeutica sia all'analisi di nuovi bisogni sia al miglioramento continuo dell'azione formativa e quindi della sua efficacia; tale *feedback* può essere ottenuto sia mediante valutazione dell'evento formativo in sé che in termini di gradimento e apprendimento nonché nel contesto lavorativo mediante verifica della conoscenza delle capacità e degli atteggiamenti acquisiti durante le attività formative.

Nel seguito vengono riassunti e confrontati alcuni dati sulla formazione effettuata ritenuti più significativi.

In particolare si evidenzia che nel triennio 2010-2012 il personale di Arpa Umbria ha partecipato a corsi di formazione della durata complessiva pari rispettivamente a:

Tabella 2 Durata dei corsi di formazione seguiti dal personale dell'Agenzia

	2010	2011	2012
TOTALE DURATA CORSI DI FORMAZIONE (ORE)	1338	981	822

Sono stati poi analizzati i tassi di partecipazione del personale alle attività formative rispetto al totale degli aventi diritto distinguendo fra dirigenza e comparto; l'analisi ha mostrato una partecipazione del personale molto elevata agli eventi

formativi anche se si nota una tendenza alla diminuzione del tasso di presenza del personale del comparto come mostrato nella tabella seguente:

Tabella 3 Tassi di partecipazione ad almeno un corso di formazione del personale sul totale degli aventi diritto

	2010	2011	2012
DIRIGENZA	85%	80%	95%
COMPARTO	94%	86%	79%

A fronte dei tassi di partecipazione non appena mostrati sono stati conteggiate le ore di formazione totali, calcolate considerando le ore di formazione seguite da ciascun dipendente per la durata del corso corrispondente da cui discende che, distinguendo tra personale del comparto e della dirigenza, le ore totali investite nella formazione del personale nel triennio preso a riferimento sono state le seguenti:

Tabella 4 Ore totali impegnate per la formazione

	2010	2011	2012
COMPARTO	5449	5796	4784
DIRIGENZA	1136	1028	878

per una media di ore di formazione, distinta ancora fra comparto e dirigenza, per dipendente pari a:

Tabella 5 Ore medie (sul totale dei partecipanti del comparto e della dirigenza) di formazione

	2010	2011	2012
COMPARTO	34	32	33
DIRIGENZA	57	47	44

A completamento dell'analisi, nel grafico sottostante sono stati sintetizzati i dati percentuali sui tassi di partecipazione ai corsi di formazione, calcolati come il rapporto percentuale dei partecipanti sul numero degli aventi diritto, suddivisi per CDR:

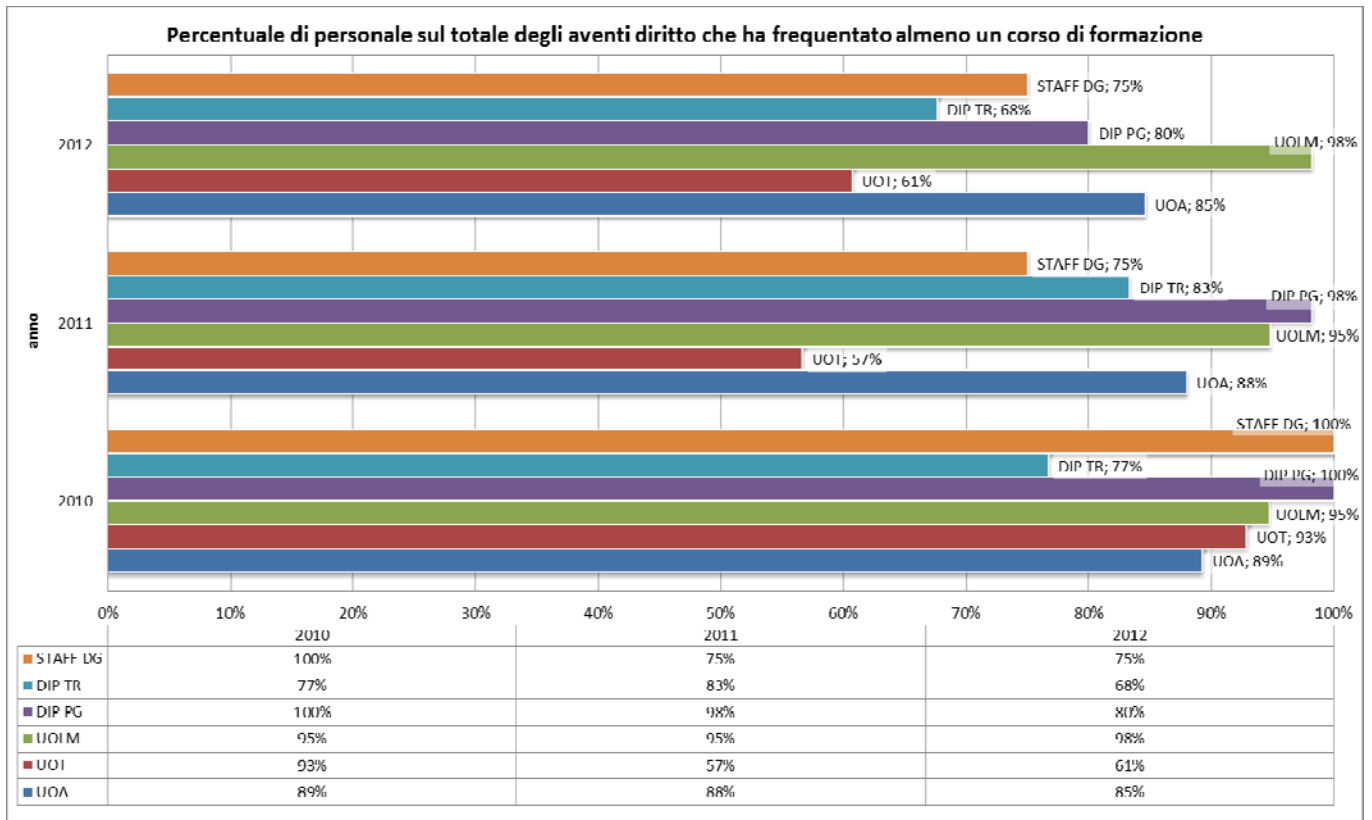


Figura 17 Percentuale di personale (sul totale degli aventi diritto) per ogni struttura fra comparto e dirigenza che ha partecipato ad almeno un corso di formazione

Infine, per conformità ai principi del presente Piano, sono riportati a titolo di confronto i grafici che rappresentano le percentuali in cui è stata ripartita la formazione in termini di ore effettuate dai dipendenti di ogni singolo CDR che mostrano come il personale del Laboratorio sia, per natura e composizione, quello - in valore assoluto - maggiormente coinvolto nelle attività di formazione:

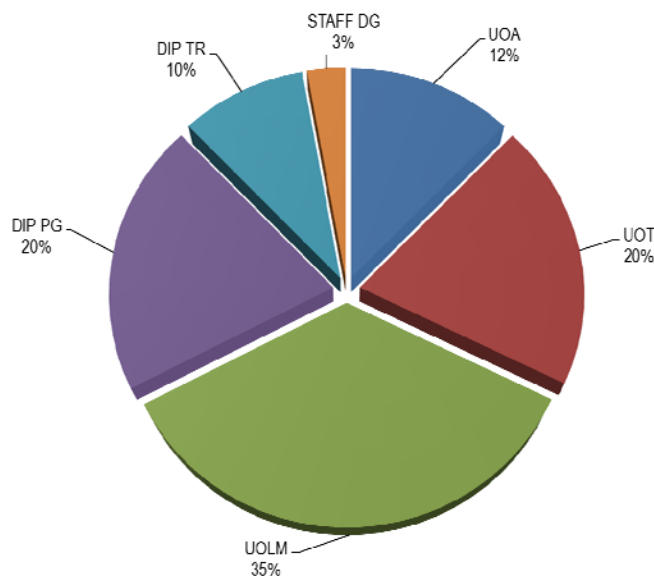


Figura 18 Ripartizione delle ore di formazione fra i CDR - anno 2010

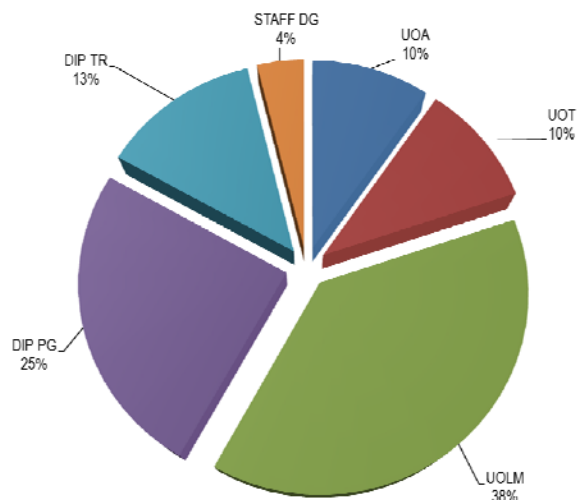


Figura 19 Ripartizione delle ore di formazione fra i CDR – anno 2011

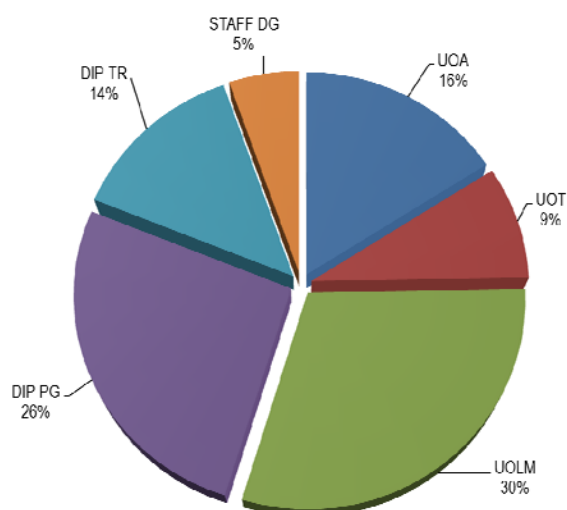
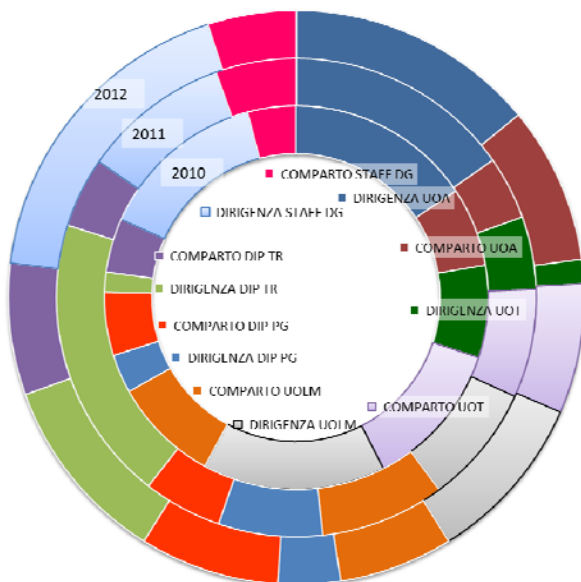


Figura 20 Ripartizione delle ore di formazione fra i CDR – anno 2012

Nell'ultimo grafico presentato per questa sezione sono messe a confronto le ore medie di formazione effettuate per dipendente distinguendo fra personale del comparto e della dirigenza in ciascuna struttura:

Confronto ore medie di formazione fra dirigenti e comparto per struttura



Ore medie di formazione ¹			
	2010	2011	2012
DIRIGENZA UOA	65	87	62
COMPARTO UOA	28	24	39
DIRIGENZA UOT	33	28	6
COMPARTO UOT	52	42	32
DIRIGENZA UOLM	64	46	42
COMPARTO UOLM	37	48	28
DIRIGENZA DIP PG	14	40	16
COMPARTO DIP PG	22	30	35
DIRIGENZA DIP TR	7	55	47
COMPARTO DIP TR	19	27	33
DIRIGENZA STAFF DG	60	57	80
COMPARTO STAFF DG	17	31	22

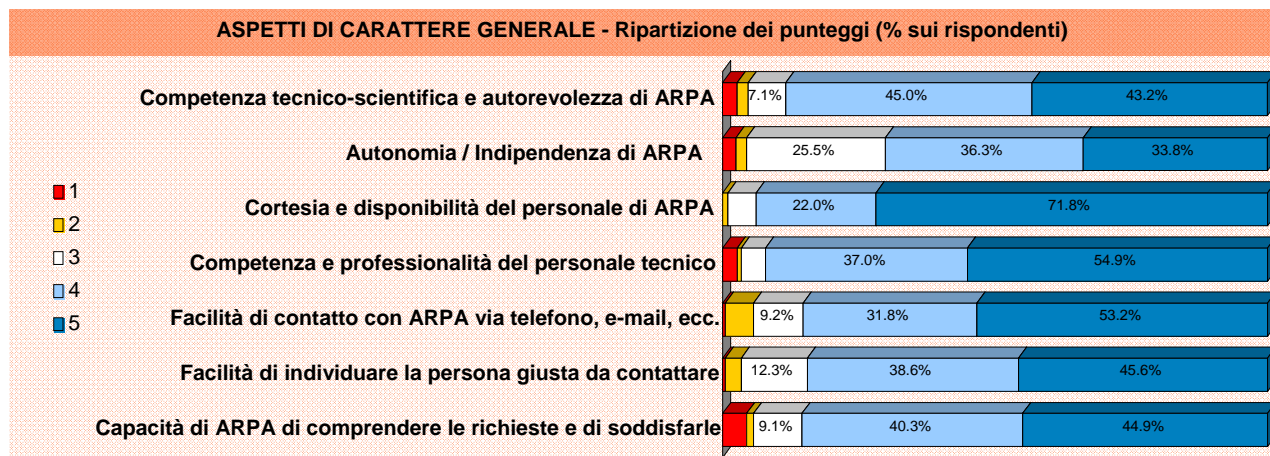
¹ Ore medie ricavate dividendo per ciascuna struttura il numero totale di ore di formazione per il numero di personale (comparto o dirigenza) di quella struttura che ha frequentato almeno un corso di formazione

3.9 Analisi di Customer Satisfaction e sulla percezione dell'Agenzia

A dieci anni dall'attivazione dell'Agenzia e a seguito di quanto attuato da numerose Arpa, nel corso del 2011 la Direzione Generale ha provveduto alla realizzazione di due indagini ad ampio raggio sulla percezione dell'immagine dell'Agenzia da parte dei pubblici di riferimento, sulla qualità dei propri servizi nonché sul grado di fiducia verso l'istituzione che nel tempo è andato maturando presso la società umbra.

La prima delle due indagini – entrambe effettuate dalla società Metron Market Research, specializzata in ricerche di mercato – ha avuto lo scopo di approfondire le misurazioni di customer satisfaction annualmente condotte nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità, attraverso una serie di interviste telefoniche agli utenti (aziende, enti pubblici e privati cittadini) che nel corso dell'anno hanno usufruito dei servizi di alcune strutture dell'Agenzia, in particolare: Laboratorio multisito, Sezioni territoriali, Servizi dell'UOT e dei Dipartimenti Provinciali.

Nel complesso, i risultati dell'indagine hanno confermato molti degli elementi conoscitivi già emersi dalle precedenti misurazioni, testimoniando un livello di soddisfazione generalmente molto elevato, con molti punti di forza evidenziabili innanzitutto per quanto riguarda alcuni elementi di carattere generale (si veda figura seguente): la cortesia e disponibilità del personale, la facilità di contatto, la competenza e professionalità del settore tecnico. Alcune criticità – comunque marginali e percentualmente molto contenute – sono state invece registrate sul fronte dell'autonomia e indipendenza dell'Agenzia, della sua autorevolezza tecnico-scientifica e della capacità dei suoi operatori di comprendere le richieste e di soddisfarle. In generale, tali criticità emergono in misura maggiore nel giudizio espresso da aziende e cittadini privati e, nell'analisi di dettaglio sulle performance relative ai singoli servizi, interessano più direttamente i piani di monitoraggio nella VIA e le richieste di pareri e i rapporti istruttori AIA, soprattutto per ciò che attiene i tempi di erogazione del servizio, forse l'unico reale punto di debolezza dell'Agenzia deducibile come tale in questo tipo di rilevazione.



Indagine di Customer Satisfaction per gradi di soddisfazione (1 - del tutto insoddisfatto fino a 5 – molto soddisfatto)

La seconda indagine ha invece avuto come obiettivo quello di rilevare, attraverso un campione di popolazione, la sensibilità che i cittadini umbri hanno verso le tematiche ambientali, nonché il loro grado di conoscenza e la relativa percezione degli organismi che si occupano di ambiente, con particolare riferimento all'Arpa .

Il quadro emerso dallo studio mette in evidenza una conoscenza complessivamente scarsa, se non proprio delle tematiche ambientali, certamente degli enti e delle istituzioni che di queste si occupano. A partire da Arpa che, pur essendo l'organizzazione maggiormente citata dal campione di cittadini, non sembra essere riuscita negli anni ad

affermare una propria immagine forte ed autorevole (circa la metà dei cittadini che dichiarano di conoscere l'Agenzia ritengono sia influenzata da altri soggetti nelle sue valutazioni e nella diffusione delle informazioni) ma, ancor più, sembra non abbia saputo rappresentare con chiarezza il proprio ruolo e il perimetro delle proprie attività e competenze, laddove la maggioranza degli intervistati manifesta una conoscenza scarsa e approssimativa dei suoi servizi. Un elemento, quest'ultimo, senza dubbio influenzato dal numero limitato di contatti diretti che, fisiologicamente, i cittadini hanno in media con l'Agenzia, ma che non può non richiamare la necessità forte di una ridefinizione delle strategie di comunicazione dei servizi e di affermazione dell'identità di Arpa come cifra della progettazione dei mesi e degli anni a venire.

3.10 SWOT Analysis

Per la definizione delle azioni e degli interventi da mettere in atto nel prossimo triennio ai fini della definizione di una politica di sviluppo Agenziale, coerente con gli indirizzi e gli orientamenti regionali, si è utilizzata la metodologia della SWOT Analysis che ha permesso di focalizzare quelle che, ad oggi, risultano essere le potenzialità e le criticità interne ed esterne dell'Agenzia.

Le due funzioni di Tutela Ambientale cui può essere ricondotto il mandato istituzione di Arpa Umbra (art. 2 Legge istitutiva) sono le seguenti:

- **conoscenza** dello stato dell'ambiente (in termini di qualità delle componenti ambientali: acqua, aria, suolo, sottosuolo) e delle principali pressioni che su di esso agiscono
- **prevenzione**, quale valutazione preventiva delle ricadute sull'ambiente delle attività antropiche

L'esercizio delle funzioni istituzionali si realizza attraverso sei aree strategiche ovvero:

- per la conoscenza:
 1. controlli/vigilanza
 2. monitoraggi
 3. informazione ambientale
- per la prevenzione attraverso
 - 4 supporto alla prevenzione primaria
 - 5 valutazione ambientale.

A supporto delle funzioni primarie si colloca un'ulteriore area strategica:

6. innovazione scientifica organizzativa e manageriale che comprende le attività di formazione, le certificazioni e gli adempimenti dei sistemi di gestione, la programmazione, la comunicazione, la diffusione della cultura ambientale educazione ambientale, l'informatizzazione, i progetti di ricerca e sviluppo e l'evoluzione della gestione amministrativa.

Di seguito si riportano gli schemi rappresentativi della SWOT applicata alle due funzioni istituzionali.

Conoscenza

“Accrescere l'autorevolezza dell'Agenzia, quale punto di riferimento “affidabile” per la conoscenza dello stato dell'ambiente a supporto delle politiche di sostenibilità”

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none">• Reti di monitoraggio regionali delle matrici ambientali Acqua e Aria ben strutturate e ridefinite secondo quanto richiesto dalle normative di settore.• Buona dotazione strumentale del laboratorio multisito e processi analitici in qualità.• Esperienza consolidata nella definizione e costruzione di indicatori e indici ambientali finalizzati alla conoscenza delle dinamiche ambientali del territorio.• Capacità tecnica adeguata nell'analisi degli scenari evolutivi delle dinamiche ambientali, anche mediante l'applicazione della modellistica previsionale.• Buona copertura territoriale delle strutture periferiche dell'Agenzia preposte all'attività di vigilanza e controllo.	<ul style="list-style-type: none">• Carenza di dati puntuali a livello territoriale per analisi conoscitive specifiche.• Diacronia e livelli di dettaglio spesso non comparabili dei dati disponibili.• Realizzazione e popolamento delle banche dati per matrice ambientale finalizzate ad un uso non integrato• Diffusione delle attività e dei report ambientali prodotti dall'Agenzia non adeguata per tutti gli stakeholders.• Difficoltà a favorire, sui sistemi di pressione ambientale, l'approccio integrato per processi in un'ottica di superamento dell'approccio per matrice ambientale.• Diffusione interna non adeguata sull'uso di strumenti informatici territoriali.
OPPORTUNITA'	RISCHI
<ul style="list-style-type: none">• Crescente domanda di informazione ambientale a livello regionale e territoriale da parte di vari stakeholders.• Crescente richiesta del supporto dell'Agenzia nei processi decisionali inerenti le politiche di sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none">• Risposte non sufficientemente esaustive alle emergenze ambientali• Risposte non adeguate in relazione alla necessità di definire, in tempi brevi, particolari analisi di contesto ambientale intermatriciali.

Valutazione

“Qualificare il ruolo dell’Agenzia nei processi di valutazione ambientale a supporto delle Autorità di riferimento”

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none">• Capacità tecnica appropriata nel supportare le Amministrazioni per l’elaborazione e la stesura di normative e regolamenti di settore• Supporto tecnico adeguato alla Regione per lo sviluppo di analisi conoscitive finalizzate alla definizione e valutazione dei processi di pianificazione ambientale• Preparazione tecnica adeguata per la redazione di strumenti di reporting ambientale• Buon livello qualitativo nell’espressione di istruttorie e pareri tecnici richiesti all’Agenzia per le diverse autorizzazioni di carattere ambientale inerenti le attività produttive	<ul style="list-style-type: none">• Organizzazione delle risorse non sempre adeguata alle richieste che vengono poste all’Agenzia.• Procedure e modalità di rilascio pareri autorizzativi non omogenei tra le diverse strutture Agenziali.• Approccio organizzativo interno nelle valutazioni dei processi integrati non adeguato.• Definizione non esaustiva degli endoprocedimenti in merito ai processi di valutazione di competenza dell’Agenzia.
OPPORTUNITA’	RISCHI
<ul style="list-style-type: none">• Crescente richiesta di analisi ambientali da parte di vari stakeholders e di pareri tecnici istruttori a supporto dei diversi processi di valutazione degli Enti competenti al rilascio di autorizzazioni.	<ul style="list-style-type: none">• Abuso di richieste di valutazioni preventive ed interventi dell’Agenzia anche per processi non attinenti all’Agenzia secondo le normative di riferimento.

Innovazione

“Promuovere l’innovazione e la semplificazione nella gestione dell’Agenzia e l’ottimizzazione continua degli aspetti organizzativi e funzionali”

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione delle procedure e dei processi agenziali in qualità. • Applicazione dei nuovi principi contabili e delle procedure minime di controllo interno. • Definizione del Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance, del Piano della Trasparenza e del Piano delle Performance. • Parziale superamento della difficoltà relative alla gestione delle funzioni Agenziali per processi e all’integrazione delle diverse strutture Agenziali • Attuazione del processo di dematerializzazione dei flussi documentali e attivazione di quello legato alla semplificazione amministrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistenza delle strutture a partecipare al processo di programmazione e all’organizzazione di attività integrate tra le diverse strutture Agenziali. • Scarsa standardizzazione procedurale e gestionale dei processi agenziali dei Servizi dipartimentali • Endoprocedimenti ARPA da omogeneizzare e ridefinire anche in base alle nuove normative • Processi di formazione del personale generalmente non in linea con gli obiettivi di miglioramento delle attività
OPPORTUNITA’	RISCHI
<ul style="list-style-type: none"> • Crescente domanda di trasparenza amministrativa e chiarezza nella programmazione e nella valutazione degli obiettivi. • Domanda di omogeneizzazione a livello nazionale di attività - processi agenziali, risorse necessarie e relativi tempi di attuazione ai fini della definizione dei Livelli Essenziali di Tutela Ambientale (LETA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Immagine e ruolo dell’Agenzia percepita dall’esterno in modo non corrispondente alla realtà. • Fornire prestazioni e servizi in modo non correlato alle esigenze di trasparenza e risparmio della spesa

3.11 Attività di miglioramento

Le funzioni istituzionali (conoscenza, valutazione ed innovazione) di Arpa Umbria sono state analizzate con lo strumento della SWOT Analysis attraverso le aree strategiche di riferimento. Di seguito vengono elencate alcune attività di miglioramento che, in coerenza con il principio di miglioramento continuo che è proprio della metodologia delle norme ISO 9001:2008, possono essere prese in considerazione ed attivate per trasformare i punti di debolezza in punti di forza. Naturalmente non tutte le attività potranno svolgersi nell'arco di un anno, mentre risulta possibile sostenere che tutte siano sperimentate nel corso del triennio 2013-15.

- Attività di formazione e di aggiornamento professionale maggiormente mirate agli obiettivi dell'Agenzia;
- Attività di supporto ed affiancamento al personale su specifici percorsi di cambiamento;
- Ascolto dei principali portatori di interesse attraverso il loro coinvolgimento in iniziative specifiche e con mirate rilevazioni del grado di soddisfazione;
- Miglioramento del coordinamento interno per garantire processi di uniformità delle procedure e degli standard utilizzati nelle diverse sedi dell'agenzia;
- Aumento del lavoro di gruppo e della coesione interna sviluppando iniziative di confronto e di crescita delle competenze come già sperimentato nel 2012;
- Curare e implementare la cultura del merito (sistemi di valutazione), della evidenza pubblica (piano della trasparenza) e del rendere conto (sistema dei controlli);
- Modificare le procedure operative dei percorsi e processi interni secondo la logica della semplificazione per una più diretta comunicazione con i propri utenti ed interlocutori, monitorandone la loro applicazione;
- Realizzare delle banche dati secondo le normative Iso e la direttiva Inspire.
- Razionalizzare la spesa con iniziative costanti di risparmio nell'ottica del contenimento dei costi e dell'incentivazione del personale;
- Sviluppare il partenariato pubblico-privato con azioni tese al miglioramento dell'ambiente utilizzando lo strumento delle sponsorizzazioni e premiando il personale.

Il miglioramento continuo

Tra gli indicatori di efficienza ed efficacia di una amministrazione pubblica come Arpa Umbria, oltre alla misura del grado di realizzazione dei programmi, un posto di rilievo strategico è occupato dalla misurazione della soddisfazione del cliente, tesa a fornire risposte adeguate alle esigenze in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi resi dall'Agenzia.

A questo scopo Arpa Umbria si è dotata di una serie di strumenti, quali

- la "Carta dei servizi del Laboratorio multisito", la "Carta dei servizi delle Sezioni Territoriali", la "Carta dei servizi del servizio reti monitoraggio dell'acqua", "Carta dei servizi delle attività di monitoraggio dell'aria di Perugia e Terni" e la "Carta dei servizi del Sia (Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo)". Tali strumenti contengono tutte le indicazioni sulle strutture, il livello e le tariffe dei servizi offerti;

- l'indirizzo e.mail csqualita@arpa.umbria.it al quale ciascun cliente/utente può accedere per poter esprimere le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dall'Agenzia e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento;
- una serie di questionari attraverso i quali è possibile esprimere un giudizio sui servizi resi dalle strutture di Arpa certificate/accreditate secondo un sistema di gestione per la qualità. Una volta compilati, i questionari possono essere direttamente inviati, anche in forma anonima, a: Direzione Generale Arpa Umbria - Servizio Comunicazione e Relazioni Pubbliche - Via Pievaiola, 207/B-3 Loc. S.Sisto 06132 Perugia - Fax 075/51596235 – e-mail: comunicazione@arpa.umbria.it.

In allegato sono state inserite alcune schede tipo utilizzate come questionario di *customer satisfaction* dell'Agenzia.

3.12 I sistemi di gestione dell'Agenzia

Dal momento della sua istituzione, Arpa Umbria ha posto tra i suoi obiettivi prioritari quello di conformarsi ai requisiti previsti da standard internazionali per i Sistemi di Gestione per la Qualità, secondo le norme internazionali UNI EN ISO. La scelta di certificare "in qualità" le diverse modalità di erogazione dei servizi, secondo regole universalmente riconosciute e valide in tutto il mondo sia nel comparto pubblico che nel privato, è stata alla base della volontà dell'agenzia di stabilire regole certe e trasparenti nella propria organizzazione per un rapporto sempre più chiaro con i diversi soggetti destinatari dei servizi prestati. Poiché certificare un servizio significa dare garanzia all'utente (cittadino o impresa) di seguire regole certe, perché sono state dichiarate e scritte con tanto di impegno a rispettarle, tutto ciò significa impegnarsi a rispettare percorsi e procedure definite senza intraprendere percorsi incongrui o arbitrari. Significa anche fare della buona volontà, dei buoni propositi e del buon senso una ragione di "metodo" prima ancora che di merito. Significa inoltre "dare conto" del proprio lavoro secondo gli otto principi della Qualità, primo fra tutti il principio del miglioramento continuo della propria azione e il principio della gestione e valorizzazione delle risorse umane. Il primo in ordine alla necessità di assicurare una sempre maggiore qualità nell'azione della propria organizzazione e il secondo in rapporto con il più importante patrimonio presente in essa che è quello delle risorse umane. Nella consapevolezza che se è vero che non si può industrializzare la politica, si possono sistematizzare i mezzi per tradurla in azioni concrete. In questa logica è stato iniziato un percorso graduale di certificazione dei servizi prestati, iniziando da quelli più fortemente incidenti sulle relazioni con l'esterno come il laboratorio multisito e le sezioni Territoriali.

Nel 2003 il Laboratorio Multisito ha ottenuto:

- l'accreditamento per le prove analitiche (chimiche, fisiche e microbiologiche) secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025
- la certificazione UNI EN ISO 9001 per i processi del servizio di analisi chimiche, fisiche e biologiche su matrici ambientali e alimentari e
- la certificazione UNI EN ISO 9001 dell'attività delle sezioni territoriali di emissione di pareri tecnici ed esecuzioni di controlli ambientali

Successivamente sono state portate in estensione nuove prove in risposta ad esigenze e necessità di adeguamento alle normative, a piani di controllo e a limiti normativi, alle specializzazioni del sito (es. Aria, Alimenti, suolo-rifiuti) e alla necessità di rendere confrontabili i siti per tipologia e livelli di prestazioni.

Allo stato attuale il Laboratorio Multisito ha ottenuto l'accreditamento per complessivamente 75 prove (di cui 43 presso il sito di Perugia e 32 presso quello di Terni) in campo ambientale (acque superficiali, profonde, reflue, di scarico, campioni ambientali a matrice acquosa – legionella, fanghi, rifiuti, suolo, aria particolato atmosferico PM 10) e sanitario (alimenti di origine vegetale, bevande, vini, olio agroalimentari, materiali a contatto con alimenti acque minerali, potabili). A partire dai successivi anni fino ad oggi la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 è stata estesa ai Servizi tematici delle altre strutture dell'Agenzia ed in particolare

- ai Servizi monitoraggio dell'aria e dell'acqua
- alle attività di supporto per registrazioni EMAS e di certificazione ambientali
- ai Servizi VIA e RIR
- alla gestione dei progetti di ricerca e sviluppo
- alla gestione delle attività dei servizi informatici

- alla predisposizione programma triennale e del piano annuale
- alla predisposizione del bilancio preventivo economico e del bilancio di esercizio.

Tale approccio gestionale, focalizzato sull'utente/cliente, ha l'obiettivo di potenziare e ottimizzare le funzioni dell'Agenzia per dare adeguate risposte alle crescenti aspettative di tutti i fruitori delle sue prestazioni.

La mission e lo stretto legame al territorio hanno spinto l'Agenzia a sviluppare un sistema di gestione ambientale per svolgere al meglio le funzioni in merito al controllo, monitoraggio, informazione e diffusione della cultura ambientale.

Nel 2009 è stato avviato il progetto di certificazione ambientale dell'Agenzia secondo la norma UNI EN ISO 14001 a partire dalle strutture della Direzione Generale (UOA, UOT e STAFF DG) passando poi all'estensione nel 2010 alle strutture del Dipartimento di PG e nel 2011 al Laboratorio multisito (sito PG). Il progetto si è concluso nel 2012 con l'estensione alle strutture del Dipartimento di TR e del Laboratorio multisito (sede di TR).

La gestione ambientale, integrata con i già consolidati strumenti della Qualità, supporta l'Agenzia negli atti di indirizzo nella gestione del territorio e del sistema produttivo verso una maggiore sostenibilità.

La certificazione ambientale pertanto è estesa a tutta l'Agenzia mentre la certificazione di qualità deve essere ancora estesa ad alcuni servizi dipartimentali e ad alcune strutture dell'UOA. Attualmente il personale interessato dalla certificazione qualità rappresenta circa l'80% del totale.

Pur non avendo implementato un sistema di gestione per la sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la OHSAS 18001:1999 (Occupational Health and Safety Assessment Series) Arpa Umbria, in conformità alla legislazione vigente, sta integrando le procedure del già consolidato SGQ/A con i requisiti previsti dal DLgs 81/2008 al fine di identificare e tenere sotto controllo i rischi legati alla salute e sicurezza sul lavoro, ridurre il numero di potenziali incidenti, essere conformi alla legislazione vigente e migliorare in modo continuo la propria performance.

3.13 Il livello di informatizzazione raggiunto

Per la definizione degli indicatori da inserire nel Piano delle performance a regime ci si dovrà anche avvalere delle banche dati disponibili anche per eseguire analisi sui dati storici. Ai fini di un'efficiente gestione del ciclo della performance, infatti, la dotazione di adeguati supporti informativi e informatici riveste un ruolo importante anche se, soprattutto nella fase di avvio del Sistema e quindi nella prima redazione del Piano a seguito della sua adozione, sono stati utilizzati strumenti più elementari.

Nello schema seguente si riportano tra le basi di dati già in uso presso le varie strutture dell'Agenzia quelle ritenute più significative cioè quelle che nel loro insieme costituiscono l'infrastruttura informativa di supporto - evidenziando la correlazione con le aree strategiche dell'albero della performance - che potranno essere utilizzate nelle prossime redazioni del Piano e nella definizione degli obiettivi annuali, previa validazione dei contenuti, con l'intento di garantire un adeguato supporto alla misurazione e valutazione della performance organizzativa:

Tabella 6 Data base e applicativi più significativi in uso presso le strutture dell'Agenzia

Db/applicativi in uso	Caratteristiche/descrizione	aree strategiche					
		Controlli	Monitoraggi	Informazione ambientale	Autorizzazione ambientale	Prevenzione primaria	Innovazione scientifica organizzativa
GIADA	Attività delle Sezioni Territoriali [sopralluoghi – vigilanze – segnalazioni – provvedimenti - pareri]	*					
IPPC - Rischio Tecnologico	Iter istruttorio per le autorizzazioni integrate ambientali - Aziende soggette alla norma sulla Seveso-TER d.lgs. 238/2005	*			*		
VIA	Progetti sottoposti a Valutazione di Impatto Ambientale	*			*		
NIR-ELF	Catasto Radiazioni Non Ionizzanti - Elettrodotti [anagrafiche – misure – esecutori]		*	*	*		
NIR-RF	Catasto Radiazioni Non Ionizzanti - Radio Frequenze [anagrafiche – misure – esecutori]		*	*	*		
Rumore	Misure di rumore [presso le sorgenti - presso il recettore]		*		*		
DPR 203/88	Processo autorizzativo alle emissioni in atmosfera di impianti industriali [autorizzazioni - prescrizioni – adempimenti]	*			*		
Pozzi	Emissione dei pareri sui pozzi				*		
LIMS	Campioni analizzati dai siti del Laboratorio Multisito	*	*			*	
Verbali Campionamento	Verbali di campionamento effettuati dal personale dell'Agenzia	*					
Catasto Rifiuti	Autorizzazioni al trattamento dei rifiuti			*	*		
Catasto Scarichi	Autorizzazioni agli scarichi civili e industriali in corpi idrici – autorizzazioni agli scarichi industriali in fognatura e ai depuratori	*		*	*		
Scadenario N.C. Qualità	Gestione delle Non Conformità del Sistema Qualità						*

Db/applicativi in uso	Caratteristiche/descrizione	aree strategiche					
		Controlli	Monitoraggi	Informazione ambientale	Autorizzazione ambientale	Prevenzione primaria	Innovazione scientifica organizzativa
Richieste interventi servizio informatico	Gestione dell'help-desk informatico con numero di interventi effettuati, tempi di risoluzione, soggetti coinvolti						*
Anomalie Centraline	Malfunzionamenti relativi alle centraline di monitoraggio in continuo dell'acqua e dell'aria		*				*
Aziende Certificate	Aziende certificate EMAS						*
Portale Indicatori Ambientali	Indicatori ambientali e geografici inerenti le varie matrici			*			
Enco	Contabilità economica						*
Arianna	Contabilità analitica						*
Webred	Banca dati giuridica ed economica del personale						*
Programmazione	Quantum	*	*	*	*	*	*

Alcuni degli applicativi su elencati sono consultabili online in Internet dal sito istituzionale dell'agenzia selezionando la matrice ambientale di interesse e molti di essi sono di immediato esame in quanto l'infrastruttura poggia su una base cartografica.

4. LA STRATEGIA TRIENNALE

L'arco temporale di riferimento del Piano triennale della performance è rappresentato dagli anni 2013-2014-2015.

All'interno di questa prospettiva pluriennale e in coerenza con le risorse assegnate, devono essere anche indicati gli obiettivi operativi annuali per il 2013 e i relativi indicatori e target.

Il Piano triennale intende garantire alla collettività e agli stakeholders esterni trasparenza e informazione sui programmi di attività dell'Arpa Umbria e sui risultati conseguiti, chiarendo:

- il processo e la modalità con cui si è arrivati a formulare gli obiettivi dell'amministrazione, nonché l'articolazione complessiva degli stessi,
- il legame che sussiste tra missione istituzionale, priorità politiche, strategie, obiettivi
- il metodo di elaborazione e i suoi contenuti (obiettivi, indicatori, target), perché possano essere verificabili.

Il Piano è per Arpa Umbria lo strumento per migliorare la propria attività di programmazione, controllo e valutazione delle prestazioni rese e dei risultati ottenuti, finalità che assume particolare rilevanza anche in considerazione della progressiva riduzione di risorse a disposizione conseguentemente alla crisi finanziaria in atto.

Il flusso dell'attività dell'Agenzia deve allora essere programmato sulla base del mandato istituzionale e delle esigenze degli attori coinvolti ed in special modo dalla Regione Umbria; tale flusso deve perciò essere "razionalizzato" in modo da fornire risposte ai bisogni della collettività in termini misurabili e in modo comprensibile.

L'insieme dei servizi e delle attività demandati ad Arpa Umbria è integralmente riconducibile alle due funzioni per la Tutela Ambientale descritte nell'Albero della Performance che sono la "Conoscenza Ambientale" e la "Prevenzione", entrambe con carattere di "Innovazione Organizzativa e Manageriale", ed è molto complesso: la sua razionalizzazione avviene mediante l'articolazione in sei aree strategiche cui corrispondono alcune linee di attività e i relativi processi secondo uno schema multilivello.

L'outcome complessivo viene perseguito fissando e realizzando obiettivi strategici di prospettiva triennale, aggiornati con logica di scorrimento e attuati con tappe annuali, scandite da puntuali obiettivi operativi.

Nei paragrafi che seguono verrà descritto il flusso che a partire dal mandato istituzionale e dalle esigenze degli stakeholder, razionalizzato nell'Albero della Performance, conduce alla definizione degli obiettivi di Agenzia e alla misurazione e valutazione dei risultati raggiunti.

4.1 Le aree strategiche

L'Agenzia rappresenta il soggetto di riferimento per le attività afferenti ai principali campi di intervento funzionali alla Tutela dell'Ambiente che si esplicano in:

- Conoscenza dello stato dell'ambiente (qualità delle componenti ambientali: acqua, aria, suolo, sottosuolo) e delle principali pressioni che agiscono su di esso
- Prevenzione (valutazione preventiva delle ricadute sull'ambiente delle attività antropiche).

La funzione della Conoscenza comprende tutte le attività primarie per matrice ambientale, ovvero le attività di controllo, vigilanza, monitoraggio, organizzazione di base dati e reporting (sia matriciale che di sintesi) che sono direttamente riconducibili a normative ambientali specifiche sulle varie matrici ambientali (acqua, aria, agenti fisici, suolo, rifiuti).

La funzione della Prevenzione contiene invece tutte le attività tecniche necessarie per l'emissione di pareri ambientali di supporto alle Autorità di riferimento finalizzate alle autorizzazioni di attività con incidenza ambientale, il supporto tecnico nelle istruttorie di procedimenti/processi di VIA, VAS e IPPC e, infine, tutte le attività in campo ambientale connesse alla tutela della salute.

A supporto e complemento delle attività ora menzionate e in modo concorrente in entrambe le funzioni di tutela ambientale, l'Agenzia promuove e diffonde anche sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente, strumenti di comunicazione ambientale, nonché progetti di Ricerca e Sviluppo in materia ambientale.

Inoltre Arpa attua al proprio interno una gestione orientata all'innovazione organizzativa e manageriale anche attraverso l'ottimizzazione continua degli aspetti logistici e funzionali.

L'attività agenziale viene, nel presente documento programmatico, organizzata secondo le funzioni di tutela ambientale e suddivisa per aree strategiche, intese come "prospettive", in cui vengono idealmente scomposti il mandato istituzionale e la mission ovvero:

- per la Conoscenza ambientale:
 - Controlli
 - Monitoraggi
 - Informazione ambientale
- per la Prevenzione:
 - Supporto alla prevenzione primaria
 - Valutazione ambientale

attraverso una serie di attività ovvero:

- sopralluoghi
- ispezioni
- prelievi
- misure/campionamenti
- analisi di laboratorio
- gestione reti di monitoraggio
- acquisizione dati ambientali, validazione e organizzazione in banche dati

- elaborazione/diffusione dati ambientali
- redazione report ambientali
- redazioni pareri
- elaborazione di istruttorie

Le aree strategiche vengono definite ed articolate secondo il criterio dell'*outcome* cioè sulla base del principio definito nel decreto, come già espresso in premessa, secondo il quale è opportuno rendere immediatamente intellegibile agli stakeholder la finalizzazione delle attività/funzioni dell'Agenzia rispetto ai loro bisogni e alle loro aspettative.

Nelle tabelle che seguono sono sintetizzati ed esplicitati i processi svolti dall'Agenzia in relazione ai compiti ad essa assegnati dalla legge istitutiva.

Area strategica	Linea di attività	Processi
CONTROLLI	Impianti AIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlli IPPC
	Aziende non AIA - Insedimenti produttivi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vigilanza ex artt. 6 e 7 D. Lgs 334/99 su industrie RIR ▪ Controlli su insediamenti produttivi
	Suolo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlli per utilizzazione agronomica reflui zootecnici e oleari ▪ Controlli per programmi d'azione zone vulnerabili ▪ Controlli per bonifiche
	Infrastrutture a rete	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlli su infrastrutture a rete (depuratori)
	Emissioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione dati emissioni di aziende private (autocontrolli e controlli in continuo)
	Agenti fisici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlli istantanei ed in continuo su sorgenti NIR (RF e ELF) ▪ Controlli istantanei ed in continuo su sorgenti acustiche ▪ Controlli a campione requisiti acustici passivi degli edifici ▪ Controlli radioattività ambientale
Area strategica	Linea di attività	Processi
MONITORAGGI	Acque superficiali e sotterranee	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio in continuo acque superficiali e sotterranee: gestione rete e validazione dati ▪ Monitoraggio in discreto acque superficiali e acque sotterranee su corpi idrici significativi: gestione rete e validazione dati ▪ Campagne specifiche di monitoraggio in discreto delle acque sotterranee
	Qualità dell'aria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rete monitoraggio qualità dell'aria: gestione, validazione dati ▪ Biomonitoraggio aria ▪ Campagne monitoraggio in località specifiche (immissioni in aree urbane ed industriali)
	Aree Industriali – Aziende AIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio aree industriali ▪ Gestione reti di monitoraggio industriale e/o aziende AIA
Area strategica	Linea di attività	Processi
INFORMAZIONE AMBIENTALE	Reporting	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuario dati ambientali ▪ Gestione e implementazione portale Indicatori ambientali
	Sistemi informativi Base Dati e Catasti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione e popolamento catasti agenti fisici ▪ Catasto regionale rifiuti ▪ Anagrafe siti contaminati ▪ Inventario Regionale Emissioni ▪ Centro documentazione acque (CEDOC) e catasto scarichi ▪ Database emissioni in atmosfera - aziende autorizzate ▪ Database Rischio tecnologico (aziende IPPC e Seveso) ▪ Attività agenziale in qualità di PFR (Aria, Ag.F. - Acque - Rifiuti) ▪ Produzione editoriale ARPA

Area strategica	Linea di attività	Processi
SUPPORTO ALLA PREVENZIONE PRIMARIA	Analisi laboratoristiche (non connesse ad attività monitoraggio e controllo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività analitica su alimenti ▪ Attività analitica su acque potabili, piscine e dialisi ▪ Attività analitiche su acque di balneazione ▪ Attività analitiche per Enti terzi o privati (non istituzionali)
Area strategica	Linea di attività	Processi
VALUTAZIONE AMBIENTALE	VIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istruttorie VIA e predisposizione protocolli di monitoraggio ▪ Controllo e vigilanza prescrizioni e monitoraggi VIA
	VAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ VAS: soggetto Competente in materia ambientale ▪ VAS: gestione Piani di monitoraggio ambientale
	AIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istruttorie IPPC e predisposizione protocolli di monitoraggio ▪ Modifiche e aggiornamenti AIA
	RIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pareri su industrie RIR (D. Lgs 334/99)
	Supporto EELL per istruttorie autorizzative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pareri istruttori in materia di emissioni in atmosfera ▪ Pareri su permessi a costruire insediamenti attività produttive ▪ Pareri su scarichi ▪ Pareri bonifiche e istruttorie analisi di rischio ▪ Pareri su pozzi ▪ Pareri SRB e RTV ▪ Pareri costruzione ed esercizio nuovi elettrodotti ▪ Pareri su impianti produzione energia da fonti rinnovabili
	Supporto EELL per programmazione di settore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto tecnico alle Regione e agli EELL in materia di Pianificazione e programmazione
Valutazioni ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modellistica previsionale qualità aria ▪ Programma di valutazione della qualità dell'aria ▪ Siti contaminati – assistenza tecnica EELL ▪ Valutazione qualità ambientale acque (sup., sott. e balneazione) ▪ Valutazione sulla qualità ambientale di aree specifiche 	

Area strategica	Linea di attività	Processi
INNOVAZIONE SCIENTIFICA ORGANIZZATIVA E MANAGERIALE	Programmazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmazione agenziale triennale e annuale delle attività ▪ Piano triennale e annuale del fabbisogno del personale ▪ Programmazione economico - finanziaria e patrimoniale ▪ Programmazione agenziale operativa e gestione Sistema Monitoraggio e Valutazione delle Performance ▪ Piano sulla trasparenza ▪ Progetti ricerca e sviluppo
	Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano formazione annuale
	Certificazioni Qualità – Ambiente - Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività promozione EMAS, ISO 14001 ed Ecolabel ▪ EMAS: attività istituzionale per ISPRA ▪ Accredimento ACCREDIA – Laboratorio multi sito ▪ Gestione sistema sulla sicurezza dei lavoratori Arpa ▪ Certificazione ISO 9001 – Processi ARPA ▪ Certificazione ISO 14001 – Processi ARPA ▪ Certificazione di sostenibilità ambientale degli edifici
	Promozione e diffusione della cultura scientifica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relazioni con il pubblico ▪ Informazione e educazione ambientale ▪ Ufficio Stampa ▪ Biblioteca
	Sistema Informatico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amministrazione datawarehouse e manutenzione banche dati ▪ Manutenzione evolutiva banche dati ▪ Sviluppo e manutenzione sistema informativo territoriale ▪ Manutenzione e gestione evolutiva dell'infrastruttura di rete e dei servizi di sistema ▪ Manutenzione hardware, supporto utente
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amministrazione e sviluppo del personale ▪ Acquisizione di beni e servizi ▪ Attività di supporto giuridico - legale ▪ Attività economico-finanziaria ▪ Controllo di gestione ▪ Amministrazione del patrimonio 	

Tabella 7 Processi e Linee di attività in relazione ai compiti assegnati all'Agenzia e loro ripartizione fra le aree strategiche

4.2 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi annuali

Gli obiettivi assegnati all'Agenzia sulla base della strategia triennale devono concretizzarsi in "azioni" e diventare quindi operativi per l'anno in corso; al contempo deve essere possibile valutarne il raggiungimento perciò devono essere definiti degli indicatori che rendano misurabile il livello di conseguimento degli obiettivi stessi e valutare la prestazione organizzativa dell'Agenzia ovvero costituiscano il *feedback* necessario per la chiusura del Ciclo della Performance.

Il flusso di assegnazione degli obiettivi è di tipo gerarchico.

Nell'assegnazione dei compiti ai direttori si è voluto perseguire come ulteriore obiettivo quello di garantire la massima partecipazione e collaborazione fra i CDR e la dinamicità del flusso delle informazioni e dei dati fra le strutture che concorrono al conseguimento dei medesimi obiettivi.

Nel seguito vengono meglio descritte le attività strategiche e gli obiettivi triennali che devono essere poi declinati in obiettivi annuali con indicatori e target per ciascun CdR al fine di poter misurare il livello di raggiungimento delle performance anno per anno.

L'area dei Controlli

I Controlli ambientali rappresentano certamente una delle attività principali della mission dell'Agenzia e nel triennio l'obiettivo da conseguire è quello di:

"Assicurare sull'intero territorio regionale il controllo dei principali fattori di pressione ambientale e la vigilanza delle componenti ambientali" (Area 1 Controlli - Obiettivo 1a)

L'intento dell'Agenzia è quello di eseguire controlli sui principali fattori di pressione ambientale (attività antropiche con particolare attenzione a quelle produttive) finalizzati anche alla diminuzione degli esposti, in raccordo con gli altri organi di controllo e di farsi a questo riguardo parte attiva, sollecitando una precisa pianificazione nei diversi settori del controllo distinguendo fra quelli a maggiore rilevanza critica delle fonti di pressione e di maggiore complessità procedurale/autorizzativa ed una programmazione della vigilanza sulle varie matrici ambientali che possono essere oggetto di pressione da parte degli insediamenti produttivi.

Per questi obiettivi, anche in presenza delle difficoltà ricordate relativamente a finanziamenti e risorse umane, è intendimento dell'Agenzia arrivare ad una copertura del territorio accettabile e razionalmente fondata, anche attraverso un'ottimizzazione e un utilizzo delle competenze e delle strumentazioni disponibili su scala regionale, attraverso un'apposita pianificazione.

L'area dei Monitoraggi

Gli obiettivi strategici legati all'attività di monitoraggio della qualità ambientale manifestano diversi livelli di maturità per diversi settori di intervento e, al tempo stesso, il crescere di intensità della richiesta di conoscenza dello stato del territorio, spesso derivante da prescrizioni di livello europeo.

Nell'area dei Monitoraggi l'obiettivo da conseguire nel triennio è quello della:

“Conoscenza per l'intero territorio regionale dello stato di qualità delle componenti ambientali” (Area 2 Monitoraggi - Obiettivo 2a)

L'Agenzia intende perseguire tale obiettivo mediante il monitoraggio dei corpi idrici superficiali e sotterranei, della qualità dell'aria, dell'inquinamento acustico, elettromagnetico e del suolo.

Per quanto riguarda i monitoraggi dei corpi idrici, l'Agenzia intende continuare ad assicurare la propria funzione anche all'interno del nuovo quadro normativo determinatosi a partire dal recepimento della direttiva europea 2000/60/CE nel contesto del d.lgs. 152/2006, con i conseguenti decreti ministeriali volti a definirne gli aspetti applicativi, pur dovendo studiare le concrete modalità operative che saranno consentite dalle risorse a disposizione e dai ristretti limiti cronologici. In questo ambito sarà necessario adeguare la rete di monitoraggio e i programmi per il nuovo ciclo sulla base dei risultati della prima valutazione della qualità ambientale dei corpi idrici mantenendo gli attuali standard di qualità dei dati rilevati. Per la tutela della qualità dell'aria è intenzione dell'Agenzia gestire la nuova rete di monitoraggio definita con la nuova normativa mantenendo elevati standard di qualità dei dati rilevati. Nel triennio le attività di monitoraggio della qualità dell'aria dovranno potenziare ulteriormente la capacità dell'Agenzia di concorrere all'effettiva applicazione del d.lgs. 155/2010 adeguandosi al mutato approccio al controllo della qualità dell'aria e conseguendo una capacità previsionale sulla minima scala spaziale possibile.

Per ciò che attiene al monitoraggio dell'inquinamento acustico, elettromagnetico e del suolo la strategia triennale dell'Agenzia prevede il potenziamento delle attività di iniziativa su aree a potenziale impatto e avviamento di una rete regionale per la matrice suolo.

L'area dell'Informazione ambientale

“Assicurare la promozione della cultura ambientale e la diffusione della conoscenza con attività di informazione e comunicazione ambientale” (Area 3 Informazione ambientale - Obiettivo 3a)

Nonostante la carenza di risorse economiche, l'Agenzia deve potenziare la sua funzione istituzionale di produzione e messa a disposizione di informazioni in materia ambientale. Allo stesso tempo deve adempiere agli obblighi di rendicontazione alla collettività dell'attività da essa svolta e della sua coerenza e adeguatezza con le sue finalità di tutela dell'ambiente e della qualità della vita.

Nel triennio il sito web dell'Agenzia deve assumere la funzione di principale strumento per l'attuazione di tali compiti, assicurando, per ciascun settore di intervento, un certo numero di dati e/o informazioni base, accurati e aggiornati, sulle pressioni, la qualità dell'ambiente, le attività svolte dall'ARPA e il loro esito. Dovrà essere anche migliorata la lettura integrata delle banche dati mediante l'utilizzo di sistemi informativi geografici.

Attraverso lo stesso sito web deve trovare visibilità la produzione editoriale sistematica, che raccolga periodicamente i risultati ambientali delle attività svolte e la loro elaborazione mediante quadri conoscitivi sullo stato dell'ambiente.

L'Agenzia ha anche l'intenzione nel triennio di promuovere in modo più sistematico un programma di attività di informazione ed educazione al fine di imprimere la cultura ambientale attraverso promozione della ricerca scientifica, seminari, attività didattiche e di affiancamento e garantendo la più ampia fruibilità possibile della biblioteca ambientale regionale con sede a Terni e con attività di approfondimento culturale ad essa collegate.

L'area del Supporto alla Prevenzione Primaria

“Presidiare la salute dei cittadini attraverso un’efficiente attività analitica” (Area 4 – Obiettivo 4a)

La costante riduzione delle risorse umane a disposizione richiede all’Agenzia una specifica attenzione alla copertura di tutte le attività previste e ai tempi di risposta, alle richieste di supporto tecnico-analitico provenienti dagli enti preposti alla vigilanza sulla salute dei cittadini, vale a dire essenzialmente le ASL del territorio regionale.

Per questa ragione l’Agenzia si propone di perseguire, pur nelle difficoltà note, il mantenimento di uno standard di tempestività della risposta nei settori, di particolare rilevanza, dei controlli analitici principalmente sulle acque destinate al consumo umano e sugli alimenti, peraltro facendosi carico di un miglioramento della qualità delle prestazioni effettuate in alcuni segmenti del controllo sugli alimenti attraverso l’accreditamento di nuove prove, allo scopo di raggiungere, nel triennio, la piena copertura di quanto richiesto dalla Direzione regionale.

L’area della Valutazione

“Garantire il supporto tecnico alle Autorità di riferimento nella pianificazione/programmazione e nei procedimenti autorizzativi” (Area 5 Valutazione – Obiettivo 5a)

L’Agenzia mira a mantenere la capacità di dare piena risposta alle richieste delle autorità competenti di intervento nei processi di rilascio di autorizzazioni di attività, tanto più che un fattivo e accurato apporto nella fase autorizzatoria è la necessaria premessa per lo svolgimento di un controllo più mirato ed efficace. Contestualmente analogo supporto sarà garantito nella valutazione di piani e programmi e nel supporto alla programmazione regionale.

Per tutto il settore si rende necessaria una programmazione che tenga adeguatamente conto delle risorse disponibili, e definisca i criteri e le priorità di intervento, sul duplice versante del concorso all’autorizzazione e del controllo. Saranno inoltre proposte delle semplificazioni sull’iter autorizzatorio per alcune procedure che vedono Arpa coinvolta favorendo forme di autocertificazione da parte dei proponenti da verificare in sede di controlli post interventi.

“Promuovere l’indagine ambientale per aree tematiche finalizzata anche alla tutela della salute” (Area 5 Valutazione – Obiettivo 5b)

L’Agenzia tende in questo ambito ad individuare nel triennio aree specifiche a forte criticità ambientale in cui eseguire analisi tematiche sulla base di specifiche esigenze e aspettative degli stakeholder esterni ed esprimere valutazioni sulle criticità riscontrate con eventuali interventi correttivi e di mitigazione.

L’area dell’Innovazione

Le attività dell’area strategica dell’Innovazione sono finalizzate per la maggior parte al progressivo adeguamento alle caratteristiche che la normativa nazionale e regionale su trasparenza, miglioramento della produttività del lavoro pubblico, applicazione dell’innovazione tecnologica a vantaggio dei cittadini, va disegnando per l’amministrazione pubblica riaffermando e rammodernando il percorso tracciato sin dall’avvio, negli anni ‘90, del primo ciclo di riforma della PA.

“Garantire lo sviluppo e la gestione delle attività agenziali in materia di qualità, controllo, valutazione e supporto informatico” (Area 6 Innovazione – Obiettivo 6a)

L'Agenzia si prefigge di implementare le metodologie volte alla trasparenza, alla valutazione e al merito, in particolare attraverso l'attuazione del Piano della Trasparenza e contribuendo all'attuazione del Sistema di Valutazione.

Inoltre, verrà favorita l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendale di certificazione, garantendo il mantenimento della certificazione dei servizi esistenti e l'estensione della ISO 9001 ai servizi Affari Generali e Approvvigionamenti e Patrimonio e ad alcuni servizi e attività dei Dipartimenti e della Direzione Tecnica.

Infine si intende garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento al Codice di Amministrazione Digitale, in particolare attraverso la predisposizione di un piano di adeguamento al CAD e alle norme regionali di recepimento, oltre che con la semplificazione e l'ottimizzazione delle procedure di acquisti di beni e servizi. Gli sforzi dell'Agenzia saranno anche tesi all'abbattimento del consumo e/o al recupero della carta.

“Sviluppare sistemi innovativi di semplificazione della gestione amministrativa e di valorizzazione delle risorse umane” (Area 6 Innovazione – Obiettivo 6b)

L'Agenzia punta essenzialmente a semplificare e razionalizzare gli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa, anche attraverso proposte di semplificazione dei processi interni autorizzativi del personale. In particolare verrà completato il percorso di semplificazione dei regolamenti amministrativi di organizzazione interna dell'Agenzia, già avviato nell'anno precedente. Verrà altresì proposto un regolamento per l'attivazione delle procedure di gestione del contenzioso.

Verrà fatto un ulteriore sforzo nella valorizzazione delle risorse umane mediante la formazione e il miglioramento dei processi di gestione, specialmente mediante la semplificazione e l'innovazione dei processi di gestione amministrativa del personale.

“Ottimizzare la gestione economico-finanziaria e la valorizzazione del patrimonio immobiliare” (Area 6 Innovazione – Obiettivo 6c)

L'Agenzia tenderà essenzialmente ad incrementare l'economicità della gestione e ad implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati, in particolare mediante la realizzazione di un piano triennale di razionalizzazione delle spese e la proposta al DG di uno schema di regolamento triennale per l'attuazione dello stesso; verranno potenziate le attività di controllo contabile interno, anche al fine di incrementare la marginalità e di introdurre l'analisi dei costi delle attività. Verrà infine garantita la programmazione economico-finanziaria.

Sul fronte della razionalizzazione dell'impiego dei beni strumentali e la manutenzione degli immobili nonché il miglioramento del livello qualitativo delle strutture, l'Agenzia intende razionalizzare e monitorare l'utilizzo delle strumentazioni e del parco auto, ma anche ottimizzare le attività manutentive degli immobili incrementando la funzionalità e la rispondenza degli spazi alle esigenze gestionali.

Seguendo lo schema logico previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance, si è proceduto alla "compilazione" della tabella contenuta nel sistema stesso per poter misurare e valutare successivamente le performance dell'Agenzia; dapprima si è attribuito un peso a ciascuna delle sei aree strategiche individuate sopra (*Controlli, Monitoraggi, Informazione ambientale, Supporto alla prevenzione primaria, Valutazione ambientale e Innovazione scientifica organizzativa e manageriale*), rispetto al 100 dell'Agenzia. Tale peso è stato determinato tenendo conto di vari fattori tra i quali la mission dell'Agenzia, gli indirizzi strategici regionali, il personale coinvolto nelle varie aree, la suddivisione del bilancio per centro di responsabilità e per attività.

Si sono quindi individuati per ciascuna delle aree gli obiettivi strategici triennali dell'Agenzia e assegnato un peso, ma questa volta rispetto al 100 di ciascuna area strategica, in modo da determinare ponderatamente il peso di ciascun obiettivo triennale rispetto al 100 dell'Agenzia.

Con lo stesso meccanismo sono stati poi declinati gli obiettivi triennali in obiettivi annuali, anch'essi con un peso ciascuno ponderato con il risultato finale di avere un quadro (vedi tabella seguente) complessivo dei vari obiettivi di straordinaria trasparenza e sulle quali poi misurare la performance raggiunta dall'Agenzia.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ARPA								
PERFORME AREE STRATEGICHE	AREA STRATEGICA	PESO AREA RISPETTO AL 100 AGENZIA	OBIETTIVO STRATEGICO/PESO OBIETTIVO STRATEGICO RISPETTO AL 100 DELL'AREA		OBIETTIVO DI AGENZIA/PESO OBIETTIVO OPERATIVO RISPETTO AL 100 DELL'OBIETTIVO STRATEGICO		PESO OBIETTIVO STRATEGICO RISPETTO AL 100 DELL'AGENZIA	PESO OBIETTIVO OPERATIVO RISPETTO AL 100 DELL'AGENZIA
	PERFORME AREE STRATEGICHE	CONTROLLI	15	ASSICURARE SULL'INTERO TERRITORIO REGIONALE IL CONTROLLO DEI PRINCIPALI FATTORI DI PRESSIONE AMBIENTALE E LA VIGILANZA DELLE COMPONENTI AMBIENTALI	1.00			15
MONITORAGGI		20	CONOSCENZA PER L'INTERO TERRITORIO REGIONALE DELLO STATO DI QUALITA' DELLE COMPONENTI AMBIENTALI	1.00			20	
INFORMAZIONE AMBIENTALE		15	ASSICURARE LA PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE E LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA CON ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AMBIENTALE	1.00			15	
SUPPORTO PREVENZIONE PRIMARIA		5	PRESIDIARE LA SALUTE DEI CITTADINI ATTRAVERSO UN'EFFICIENTE ATTIVITA' ANALITICA	1.00			5	
VALUTAZIONE		20	GARANTIRE IL SUPPORTO TECNICO ALLE AUTORITA' DI RIFERIMENTO NELLA PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE E NEI PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI	50			15	
INNOVAZIONE		25	PROMUOVERE L'INDAGINE AMBIENTALE PER AREE TEMATICHE RINLIZZATA ANCHE ALLA TUTELA DELLA SALUTE	20			4	
INNOVAZIONE		25	GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO	40			10	
TOTALE		100				100	100	

Fermo restando che gli obiettivi annuali sono da condividere con gli Uffici della Giunta Regionale così come stabilito dalla Legge istitutiva e quindi da considerare come proposta, successivamente si è proceduto alla declinazione degli obiettivi dell'Agenzia per ciascuno dei Centri di Responsabilità coinvolti, riportati in allegato, dando quindi inizio al processo "a cascata" di assegnazione degli obiettivi.

E' chiaro che trattandosi del primo anno di applicazione del Sistema, a circa un mese dalla sua approvazione, qualche incertezza metodologica e qualche ritardo dovuto al nuovo processo sta nelle cose e quindi, nel caso specifico, gli obiettivi che verranno assegnati in questo periodo potranno essere rivisti alla luce di eventuali modifiche e integrazioni da parte degli Uffici Regionali.

In allegato 1 al presente piano si riportano gli obiettivi annuali dell'Agenzia che saranno inviati alla Regione e la loro declinazione per i vari Cdr con i relativi pesi.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1 – PIANO DEGLI OBIETTIVI 2013

Area strategica	Obiettivo annuale Agenzia	Peso	Peso
CONTROLLI		15	
	Eeguire controlli sui principali fattori di pressione ambientale finalizzati anche alla diminuzione degli esposti, in raccordo con gli altri organi di controllo		9
	Vigilare sulle principali matrici ambientali oggetto di puntuali pressioni		6
MONITORAGGI		20	
	Monitorare i corpi idrici superficiali e sotterranei		8
	Gestire i sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria		8
	Garantire campagne di monitoraggio per determinare l'inquinamento acustico, elettromagnetico e del suolo		4
INFORMAZIONE AMBIENTALE		15	
	Raccogliere sistematicamente i dati ambientali mediante sistemi informativi anche geografici, validarli e pubblicarne la loro sintesi		7,5
	Sviluppare sistemi di reporting e la produzione di quadri conoscitivi sullo stato dell'ambiente		4,5
	Promuovere attività di comunicazione, informazione e educazione ambientale, anche mediante la produzione editoriale e lo sviluppo di altri sistemi di promozione della cultura ambientale e dell'innovazione tecnologica		3
SUPPORTO PREVENZIONE		5	
	Garantire alle aziende ASL, ad altri organi istituzionali e agli utenti privati il supporto analitico a tutela della salute e l'elaborazione delle misure effettuate		5
VALUTAZIONE		20	
	Fornire un adeguato supporto tecnico alle Amministrazioni competenti nella predisposizione di piani e programmi in campo ambientale con particolare attenzione agli sviluppi della ricerca tecnologica nei settori di intervento		1,6
	Assicurare le attività di analisi e le valutazioni di settore attraverso rapporti tecnici tematici anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi e progetti di ricerca e sviluppo		6,4
	Cooperare alle attività tecniche richieste nell'ambito dei procedimenti autorizzativi mediante formulazione di pareri e/o predisposizione di istruttorie		8
	Assicurare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione di piani e progetti e nelle aree a forte criticità ambientale		4
INNOVAZIONE		25	
	Implementare le metodologie per la trasparenza, la valutazione e il merito		2
	Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione		3
	Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale		5
	Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa		3,75
	Valorizzare le risorse umane mediante la formazione e il miglioramento dei processi di gestione		3,75
	Incrementare l'economicità della gestione e implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati		3
	Razionalizzare l'impiego dei beni strumentali e la manutenzione degli immobili nonché migliorare il livello qualitativo delle strutture		4,5
		100	100

Tabella 8 Obiettivi, indicatori e target 2013 per lo STAFF DG

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
3	-	-	-				
3	a	-	-				
3	a	1	-				
3	a	1	a	a) 20/12/2013 b) mensilmente	a) divulgazione dati sintesi delle attività di monitoraggio e controllo b) numero campagne di divulgazione indicatori headline effettuate/programmate	a) anche mediante rielaborazione banche dati b) 100% delle campagne	10
3	a	2	-				
3	a	2	a	20/12/2013	numero riunioni/comunicazioni con soggetti esterni coinvolti nella redazione della relazione sullo stato dell'ambiente	>=2	5
3	a	3	-				
3	a	3	a	20/12/2013	a) programma delle campagne di comunicazione b) progetto Animazione c) programma di seminari e convegni presso la sede di Terni d) progetto per l'educazione del cittadino ai corretti comportamenti ambientali	a) d'intesa con gli altri CDR b) attuato c) attuato rendendo fruibili i locali della biblioteca d) attuato e diffuso mediante nuovi strumenti di comunicazione	30
6	-	-	-				
6	a	-	-				
6	a	1	-				
6	a	1	a	20/12/2013	numero informazioni divulgate/previste nel Piano della Trasparenza	100% delle informazioni nel rispetto dei tempi previsti nel Piano	5
6	a	2	-				
6	a	2	a	a) 30/03/2013 b) 20/12/2013 c) 20/12/2013 d) 30/05/2013 - 20/12/2013 e) 20/12/2013	a) programma delle visite ispettive b) numero di visite ispettive effettuate/programmate c) piano di estensione della ISO 9001 d) programma di promozione delle certificazioni ambientali e) programma di attività per la richiesta della certificazione ISO 50001 della sede di Terni e della Direzione d'intesa con il competente Servizio Energia	a) redatto b) > 90% c) predisposto in modo da comprendere i servizi dipartimentali e della direzione amministrativa per la ISO 9001 e attuato per le attività di competenza dell'anno 2013 d) redatto e attuato e) redatto e attuato	25
6	b	-	-				
6	b	1	-				
6	b	1	a	20/12/2013	numero di processi revisionati/inviati dalle strutture	> 90%	5
6	b	2	-				
6	b	2	a	20/12/2013	a) sistema di formazione del personale b) numero di seminari conoscitivi e divulgativi sull'attività dell'Agenzia rivolti a personale di strutture tecniche di Enti che operano anche in ambito ambientale	a) che comprenda accordi con scuole di formazione e sia predisposto coerentemente con gli indirizzi strategici e con gli obiettivi operativi b) >=2	20
-	-	-	-				100

Tabella 9 Obiettivi, indicatori e target 2013 per l'Unità Operativa Tecnica

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
1	-	-	-				
1	a	-	-				
1	a	1	-				
1	a	1	a	a) 30/03/2013 b) 20/12/2013 c) 15/03/2013	a) programma dei controlli aziende AIA e VIA b) piano attività RIR c) procedura per le modalità di controllo su impianti VIA	a) d'intesa con i dipartimenti b) redatto e attuato c) redatta con le Province e con particolare riferimento alle attività estrattive	3
1	a	2	-				
1	a	2	a	costante durante l'anno			2
2	-	-	-				
2	a	-	-				
2	a	1	-				
2	a	1	a	a) 20/12/2013 b) 15/03/2013	a) adeguamento reti di monitoraggio b) programma per il nuovo ciclo di monitoraggio	a) 100% completato b) in funzione dei risultati della prima valutazione della qualità ambientale dei corpi idrici	3
2	a	3	-				
2	a	3	a	15/03/2013	proposta per l'attivazione di una rete di monitoraggio del suolo	trasmessa agli altri CDR	2
3	-	-	-				
3	a	-	-				
3	a	1	-				
3	a	1	b	20/12/2013	a) numero informazioni inserite nelle banche dati - per matrice ambientale - di competenza propria o delle strutture delegate b) numero informazioni di competenza inserite su cartografia digitale	a) 100% informazioni inserite e aggiornate b) > 50%	10
3	a	2	-				
3	a	2	b	20/12/2013	a) numero indicatori headline inseriti/disponibili b) relazione dell'andamento decennale degli indicatori	a) 100% b) n.1 relazione prodotta	10
3	a	3	-				
3	a	3	b	20/12/2013	numero di dati ambientali da comunicare	100% dei dati validati e aggiornati secondo gli standard di qualità	5

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
5	-	-	-				
VALUTAZIONE							
5	a	-	-				
GARANTIRE IL SUPPORTO TECNICO ALLE AUTORITA' DI RIFERIMENTO NELLA PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE E NEI PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI							
5	a	1	-				
Fornire un adeguato supporto tecnico alle Amministrazioni competenti nella predisposizione di piani e programmi in campo ambientale con particolare attenzione agli sviluppi della ricerca tecnologica nei settori di intervento							
5	a	1	a	20/12/2013	a) relazione sulle pressioni ambientali sulla matrice acqua b) relazione	a) redatto secondo i criteri regionali e accettato dalla Regione b) 100% dei dati disponibili per l'anno 2010 inseriti nell'inventario delle emissioni	10
5	a	2	-				
Assicurare le attività di analisi e le valutazioni di settore attraverso rapporti tecnici tematici anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi e progetti di ricerca e sviluppo							
5	a	2	a	a) 30/05/2013 b) 20/12/2013 c) 30/05/2013 d) 30/05/2013 e) 20/12/2013	a) rapporto acque reflue urbane b) rapporto sulla attuazione della Direttiva Acque nell'anno precedente c) rapporto sulla produzione dei rifiuti urbani d) rapporto di valutazione della qualità dell'aria e) report su attività di ricerca sulle polveri fini	a), b), c) redatto e trasmesso alla Regione d), e) redatto e pubblicato in internet	10
5	a	3	-				
Cooperare alle attività tecniche richieste nell'ambito dei procedimenti autorizzativi mediante formulazione di pareri e/o predisposizione di istruttorie							
5	a	3	a	20/12/2013	a) numero pareri rilasciati nel rispetto dei tempi previsti	a) > 90% mantenendo un elevato standard di qualità	10
<i>Garantire la qualità dei pareri erogati e mantenere il rispetto dei tempi previsti per il 90% dei pareri trasmessi</i>							
5	b	-	-				
PROMUOVERE L'INDAGINE AMBIENTALE PER AREE TEMATICHE FINALIZZATA ANCHE ALLA TUTELA DELLA SALUTE							
5	b	1	-				
Assicurare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione di piani e progetti e nelle aree a forte criticità ambientale							
5	b	1	a	20/12/2013	a) numero di valutazioni ambientali su piani e programmi L.R. 12/10 effettuate/richieste	a) 100%	5
<i>Esprimere valutazioni ambientali su piani e programmi ai sensi della L.R. 12/10 e valutazione degli effetti delle opere soggette a VIA attraverso le analisi dei monitoraggi prescritti. Consolidare lo sviluppo di metodologie per la valutazione della esposizione della popolazione a fenomeni acuti o cronici in collaborazione con la Sanità</i>							
6	-	-	-				
INNOVAZIONE							
6	a	-	-				
GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO							
6	a	1	-				
Implementare le metodologie per la trasparenza, la valutazione e il merito							
6	a	1	b	20/12/2013	a) numero attività attuate/previste nel Sistema di misurazione e valutazione della performance b) numero attività attuate/previste nel Piano della trasparenza	a) 100% delle attività nel rispetto dei tempi previsti nel Sistema b) 100% delle attività nel rispetto dei tempi previsti nel Piano	10
<i>Predisposizione delle attività connesse all'attuazione del Sistema di misurazione e valutazione delle performance e attuazione del Piano della Trasparenza</i>							
6	a	2	-				
Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione							
6	a	2	b	20/12/2013	a) peso della non conformità b) estensione della ISO 9001 alle attività in materia di AIA	a) <= non conformità anno 2012 per i servizi già accreditati o certificati b) predisposto in accordo con il competente staff DG in modo da comprendere le attività di istruttoria e coordinamento AIA	5
<i>Mantenimento della certificazione dei servizi esistenti ed estensione della ISO 9001 alle attività di istruttoria e coordinamento dei controlli in materia di AIA.</i>							
6	a	3	-				
Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale							

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO	
6	a	3	a	<i>Collaborare alla stesura del Piano di adeguamento al C.A.D. fornendo la dovuta assistenza tecnica nell'attuazione di procedure, sistemi o strumenti informatici</i> <i>Garantire la revisione e aggiornamento informatico delle banche dati esistenti con un programma di attuazione e assicurare la manutenzione di quelle esistenti, nonché la gestione sistemistica dello stesso e il supporto all'utenza</i>	a) 20/12/2013 15/03/2013 redatto e 20/12/2013 attuato	b) a) numero di interventi su procedure, sistemi o strumenti informatici attuati/previsti nel Piano di adeguamento al C.A.D. b) programma di revisione, aggiornamento e manutenzione delle banche dati	a) 100% b) redatto e attuato	10
6	b	-	-	SVILUPPARE SISTEMI INNOVATIVI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE				
6	b	1	-	Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa				
6	b	1	b	<i>Proporre alla Direzione semplificazioni sui processi mirate a ridurre attività non in linea con il mandato istituzionale e per definire prestazioni e performance anche ai fini della definizione dei LETA.</i> <i>Revisione degli endoprocedimenti con l'obiettivo di definire un carta dei servizi</i>	20/12/2013	a) proposta alla DG per il piano di semplificazione dei processi b) documento di revisione degli endoprocedimenti	a) che contenga: 1) le azioni per la riduzione delle attività non coerenti con la legge istitutiva 2) prestazioni e performance finalizzate anche alla definizione dei L.E.T.A. b) redatto con l'obiettivo di definire la Carta dei Servizi	5
-	-	-	-	TOTALE PESO UOT				100

Tabella 10 Obiettivi, indicatori e target 2013 per l'Unità Operativa Laboratorio Multisito

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
1	-	-	-				
1	a	-	-				
1	a	1	-				
1	a	1	b	20/12/2013	a) piano attività programmata dei controlli sulle attività produttive b) numero campioni analizzati/ programmati sulle attività produttive	a) condiviso con i DIP TR e DIP PG b) > 90%	10
1	a	2	-				
1	a	2	b	15/03/2013	piano di attività di vigilanza programmata	concordato con i dipartimenti e con la UOT	10
2	-	-	-				
2	a	-	-				
2	a	1	-				
2	a	1	b	a) e c) 20/12/2013 b) 20/12/2013	a) numero campioni su corpi idrici superficiali effettuati e analizzati/programmati b) adeguamento reti di monitoraggio c) numero campioni sui corpi idrici sotterranei analizzati/richiesti dai dipartimenti	a) >90% dei campioni analizzati e effettuati b) in collaborazione con la UOT c) >90% dei campioni analizzati	10
2	a	2	-				
2	a	2	a	a) 20/12/2013 b) 201/12/2013	a) tempi di risposta b) programma per il biomonitoraggio della qualità dell'aria	a) < tempi risposta carta dei servizi b) redatto ed attuato	10
2	a	3	-				
2	a	3	b	a) 15/03/2013 b) 20/12/2013	a) attivazione rete di monitoraggio del suolo b) numero campioni suolo analizzati/programmati	a) condivisa con UOT b) >90 %	3
3	-	-	-				
3	a	-	-				
3	a	1	-				
3	a	1	c	20/12/2013	numero rapporti di prova emessi/richiesti con rispetto dei tempi di risposta	> 90%	5
3	a	3	-				
3	a	3	c	20/12/2013	a) numero di interventi formativi effettuati nelle scuole e per la cittadinanza b) numero di stage formativi per studenti di scuole tecniche messi a disposizione nei due siti di PG e TR	a) > 2 b) > 4	2
4	-	-	-				
4	a	-	-				
4	a	1	-				
4	a	1	a	20/12/2013	a) accordo con le aziende ASL sulle necessità richieste b) tempi di risposta	a) rinegoziato b) inferiore ai tempi previsti nella carta dei	20

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO	
						servizi per il 60% dei campioni		
5	-	-	-		VALUTAZIONE			
5	a	2	-		Assicurare le attività di analisi e le valutazioni di settore attraverso rapporti tecnici tematici anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi e progetti di ricerca e sviluppo			
5	a	2	b	a) e b) 30/03/2013	<i>Fornire un quadro annuale dei risultati derivanti dai controlli alle emissioni e dalla rete regionale della radioattività ambientale</i> Garantire il supporto tecnico alla UOT. per la redazione dei rapporti tecnici sulla matrice acqua	a) report annuale (anno precedente) dei risultati dei controlli delle emissioni e della radioattività ambientale b) contributi per la matrice acqua a supporto della redazione di rapporti tecnici	a) trasmesso alla UOT b) inviati alla UOT	3
5	a	3	-		Cooperare alle attività tecniche richieste nell'ambito dei procedimenti autorizzativi mediante formulazione di pareri e/o predisposizione di istruttorie			
5	a	3	b	20/12/2013	Garantire la collaborazione con la Direzione Tecnica per il supporto eventualmente necessario nella definizione delle prescrizioni relative ai controlli e ai piani di monitoraggio delle emissioni ai camini	numero di presenze ai gruppi di lavoro coordinate dalla UOT nella definizione delle prescrizioni ai controlli e dei piani di monitoraggio dei camini	> 90%	2
5	b	-	-		PROMUOVERE L'INDAGINE AMBIENTALE PER AREE TEMATICHE FINALIZZATA ANCHE ALLA TUTELA DELLA SALUTE			
5	b	1	-		Assicurare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione di piani e progetti e nelle aree a forte criticità ambientale			
5	b	1	b	20/12/2013	Garantire supporto analitico e procedurale per le attività di controllo delle bonifiche dei siti contaminati dell'intero territorio regionale Garantire indagini conoscitive sperimentali con i laboratori mobili e la valutazione dei risultati sulla qualità dell'aria e qualità delle acque in aree critiche, previa presentazione di un programma di attività formulato congiuntamente ai Dipartimenti	a) numero campioni analizzati/richiesti per le attività di bonifica dei siti contaminati b) numero di campioni analizzati/programmati prelevati per indagini con i laboratori mobili e nelle valutazioni delle matrici acqua, aria e suolo in aree critiche	a) >90% dei campioni prelevati secondo le procedure concordate con il servizio competente b) >90%	10
6	-	-	-		INNOVAZIONE			
6	a	-	-		GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO			
6	a	2	-		Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione			
6	a	2	c	20/12/2013	Mantenimento dell'Accreditamento ai sensi UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e della certificazione ai sensi UNI CEI EN ISO 9001:2008; eventuale accreditamento/certificazione di nuove prove secondo programmazione annuale; mantenimento certificazione ambientale 14001 per il sito di PG ed estensione al sito di TR.	a) peso della non conformità b) estensione dell'accreditamento nuove prove attuato/programmato	a) <= non conformità anno 2012 per i servizi già accreditati o certificati b) 100% predisposto in accordo con il competente staff DG	10
6	a	3	-		Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale			
6	a	3	b	15/03/2013	Proporre alla Direzione Amministrativa una proposta di adeguamento al C.A.D. con abbattimento dei consumi della carta	proposta - per quanto di competenza -per abbattimento consumi carta in adeguamento al C.A.D.	trasmessa alla UOA	1
6	b	-	-		SVILUPPARE SISTEMI INNOVATIVI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE			
6	b	1	-		Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa			
6	b	1	c	30/03/2012	Proporre alla Direzione Tecnica semplificazioni sui processi interni e revisione degli endoprocedimenti	proposte alla UOT per il piano di semplificazione dei processi e per la revisione degli endoprocedimenti	trasmessa alla UOT	3
6	c	1	-		Incrementare l'economicità della gestione e implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati			
6	c	2	-		Razionalizzare l'impiego dei beni strumentali e la manutenzione degli immobili nonché migliorare il livello qualitativo delle strutture			
6	c	2	b	20/12/2013	Attuare e monitorare le specifiche procedure individuate dall'Agenzia per incrementare l'economicità della gestione in relazione all'utilizzo delle strumentazioni e del parco auto	Piano di monitoraggio delle strumentazioni e del parco auto dell'Agenzia	Piano di monitoraggio approvato dal DG	1
-	-	-	-		TOTALE PESO UOLM			100

Tabella 11 Obiettivi, indicatori e target 2013 per l'Unità Operativa Amministrativa

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
6	-	-	-		INNOVAZIONE		
6	a	-	-		GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO		
6	a	1	-		Implementare le metodologie per la trasparenza, la valutazione e il merito		
6	a	1	c	a) 20/12/2013 b) 20/12/2013	a) numero attività di competenza attuate/previste b) numero di verifiche effettuate/programmate nell'ambito della sperimentazione	a) 100% delle attività nel rispetto dei tempi previsti nel Piano b) 100% delle verifiche effettuate rispetto alle verifiche programmate	5
6	a	2	-		Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione		
6	a	2	d	a) 20/12/2013	a1) peso della non conformità a2) 100% dei servizi accreditati/servizi programmati	a1) riduzione o mantenimento delle non conformità rispetto all'anno precedente a2) 100% dei servizi accreditati/accreditamenti programmati	5
6	a	3	-		Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale		
6	a	3	c	a) 30/09/2013 b) 30/09/2013 c) 20/12/2013	a) Piano di adeguamento al CAD b) Riduzione dei tempi per le procedure di acquisto di beni e servizi / Tempi anno precedente c) Stipula di un accordo con la GESENU	a) Attuazione del piano b) ≤ 10% c) Accordo stipulato	10
6	b	-	-		SVILUPPARE SISTEMI INNOVATIVI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE		
6	b	1	-		Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa		
6	b	1	d	a) 20/12/2013 b) 30/09/2013 c) 30/09/2013	a) N. processi revisionati/revisioni programmate b) N. regolamenti semplificati / N. regolamenti vigenti c) Proposta di regolamento per la procedura di recupero crediti	a) 100% processi revisionati/ revisioni programmate b) ≥ 50% c) Attuazione regolamento per la procedura di recupero crediti	15
6	b	2	-		Valorizzare le risorse umane mediante la formazione e il miglioramento dei processi di gestione		
6	b	2	b	a1) 20/12/2013 a2) 30/09/2013	a1) N. processi semplificati/semplificazioni programmate a2) Proposta di semplificazione delle procedure autorizzative del personale	a1) 100% a2) Proposta trasmessa al DG	25
6	c	-	-		OTTIMIZZARE LA GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE		
6	c	1	-		Incrementare l'economicità della gestione e implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati		
6	c	1	a	a1) 30/03/2013 a2) 30/04/2013 b1) 20/12/2013 b2) 30/09/2013 c1) 20/12/2013 c2) 29/12/2013	a1) Piano triennale di razionalizzazione delle spese a2) Proposta di regolamento di attuazione del piano di razionalizzazione b1) Manuale delle procedure contabili b2) Progetto per l'impianto dell'ABC c1) Bilancio preventivo economico 2014 c2) Budget	a1) Piano approvato dal DG a2) Proposta trasmessa al DG b1) Redazione del manuale e trasmissione ai CDR b2) Adozione progetto c1) Adozione bilancio 2014 c2) Assegnazione budget ai CDR	15
6	c	2	-		Razionalizzare l'impiego dei beni strumentali e la manutenzione degli immobili nonché migliorare il livello qualitativo delle strutture		
6	c	2	a	a) 20/12/2013 b) 20/12/2013 c) 20/12/2013	a) Piano di monitoraggio delle strumentazioni e del parco auto dell'Agenzia b) Piano di manutenzione degli immobili c) Costi di manutenzione/costi anno precedente Tempi di risposta delle attività manutentive / Stima tempi anno precedente	a) Piano di monitoraggio approvato dal DG b) Piano di manutenzione approvato dal DG c) Mantenimento della spesa rispetto all'anno precedente ≤ 10%	25
-	-	-	-		TOTALE PESO UOA		100

Tabella 12 Obiettivi, indicatori e target 2013 per il Dipartimento Provinciale di Perugia

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
1	-	-	-				
1	a	-	-				
1	a	1	-				
1	a	1	c	a) 15/03/2013 b) 20/12/2013 c) 15/03/2013 d) 20/12/2013	a) Piano dei controlli sulle attività produttive b) numero controlli effettuati/pianificati sulle attività produttive c) Programma dei controlli su aziende in AIA e VIA d) numero controlli effettuati/programmati su aziende in AIA e VIA	a) contenente un numero maggiore di controlli rispetto al 2012 e trasmesso all'Amministrazione provinciale b) 100% dei controlli nel rispetto degli standard delle certificazioni di qualità in modo da diminuire il numero degli esposti rispetto al 2012 c) condiviso con UOT e attuato d) 100%	20
1	a	2	-				
1	a	2	c	a) 15/03/2013 b) 31/12/2013	a) piano dei controlli preventivi b) numero risposte/esposti	a) attuato con copertura territoriale in funzione delle pressioni b) 95% delle risposte nel rispetto dei tempi	10
2	-	-	-				
2	a	-	-				
2	a	1	-				
2	a	1	c	a) 15/03/2012 b) 20/12/2012 c) 20/12/2013	a) numero dati gestiti dalla rete di monitoraggio in continuo b) programma delle campagne periodiche sulla qualità delle acque sotterranee c) numero campagne effettuate/programmate d) proposta tecnico-economica per ampliamento e adeguamento rete di monitoraggio acque sotterranee	a) dati validi superiore al 90% b) redatto c) 100% delle campagne effettuate d) condivisa con UOT finalizzata alla valutazione dello stato quantitativo dei corpi idrici a rischio	10
2	a	2	-				
2	a	2	b	20/12/2013	a) numero dati gestiti dalla rete di monitoraggio regionale b) programma di controllo in aree specifiche c) procedure di comunicazione dei metadati con UOT	a) dati validi superiori al 90% b) definito e attuato c) definite ed attuate	10
2	a	3	-				
2	a	3	c	a) 15/03/2013 b) e c) 20/12/2013	a) piano di monitoraggio acustico ed elettromagnetico in aree a significativo impatto b) aree controllate/programmate c) attivazione rete di monitoraggio del suolo d) numero punti monitoraggio suolo attuati/programmati	a) redatto b) 100% c) 100% condivisa con UOT	5
3	-	-	-				
3	a	-	-				
3	a	1	-				

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO	
3	a	1	d	Assicurare il popolamento nei tempi convenuti dei catasti attivati in sede agenziale con georeferenziazione dei dati immagazzinati Assicurare la predisposizione di un data base ed il suo popolamento sulle attività zootecniche, sulle aree fertirrigate e utilizzo dei fanghi in agricoltura ed eseguire una valutazione dei dati raccolti	a), b), d) e e) 20/12/2013 c) 15/03/2013	a) numero informazioni inserite/disponibili nelle banche dati per matrice ambientale b) numero informazioni di competenza inserite su cartografia digitale c) proposta di progetto data base attività zootecniche, aree fertirrigate e utilizzo dei fanghi d) numero dati inseriti/disponibili e) relazione di valutazione dati raccolti	a) 100% informazioni inserite e aggiornate b) > 50% c) predisposto con UOT d) 100% dati inseriti per punto e) n. 1 relazione per punto c)	5
3	a	3	-	Promuovere attività di comunicazione, informazione e educazione ambientale, anche mediante la produzione editoriale e lo sviluppo di altri sistemi di promozione della cultura ambientale e dell'innovazione tecnologica				
3	a	3	d	Definire in accordo con la Direzione Tecnica attività di informazione alle imprese per alcuni settori produttivi sugli adempimenti amministrativi da rispettare e sulle buone pratiche da eseguire al fine di diminuire l'impatto ambientale e favorire il rispetto delle regole	20/12/2013	numero di attività di informazione sugli adempimenti amministrativi e le buone pratiche rivolti alle imprese che operano in settori produttivi ad elevato impatto ambientale	>= 2 per imprese che operano in specifici settori produttivi selezionate in accordo con la UOT	2
5	-	-	-	VALUTAZIONE				
5	a	-	-	GARANTIRE IL SUPPORTO TECNICO ALLE AUTORITA' DI RIFERIMENTO NELLA PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE E NEI PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI				
5	a	1	-	Fornire un adeguato supporto tecnico alle Amministrazioni competenti nella predisposizione di piani e programmi in campo ambientale con particolare attenzione agli sviluppi della ricerca tecnologica nei settori di intervento				
5	a	1	b	Definire il primo stralcio del Piano di inquinamento diffuso e attuazione del piano di monitoraggio nella lista A4 del Piano di Bonifica in linea con le attese degli Uffici regionali competenti	20/12/2013	a) Piano di Inquinamento diffuso b) Piano di monitoraggio nella lista A4 del Piano di bonifica	a) proposto secondo le indicazioni/attese dell'Autorità di riferimento b) attuato	5
5	a	2	-	Assicurare le attività di analisi e le valutazioni di settore attraverso rapporti tecnici tematici anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi e progetti di ricerca e sviluppo				
5	a	2	c	Assicurare agli organi competenti idonea informazione sui risultati delle attività di monitoraggio e controllo Fornire gli idonei contributi alla realizzazione dei progetti sulle polveri e valutazione della qualità dell'aria	20/12/2013	a) relazione sui risultati delle attività di monitoraggio e controllo b) numero dati sulle polveri fini e sulla qualità dell'aria trasmessi alla UOT/rilevati	a) trasmesso agli organi competenti b) 100%	5
5	a	3	-	Cooperare alle attività tecniche richieste nell'ambito dei procedimenti autorizzativi mediante formulazione di pareri e/o predisposizione di istruttorie				
5	a	3	c	Garantire la qualità dei pareri erogati e mantenere il rispetto dei tempi previsti per il 90% dei pareri trasmessi	20/12/2013	a) numero pareri rilasciati nel rispetto dei tempi previsti	a) > 90% mantenendo un elevato standard di qualità	10
5	b	-	-	PROMUOVERE L'INDAGINE AMBIENTALE PER AREE TEMATICHE FINALIZZATA ANCHE ALLA TUTELA DELLA SALUTE				
5	b	1	-	Assicurare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione di piani e progetti e nelle aree a forte criticità ambientale				
5	b	1	c	Promuovere ed eseguire indagini conoscitive con i laboratori mobili sulla qualità delle acque sotterranee in aree critiche; indagini conoscitive sulla qualità delle acque superficiali e sulle pressioni in esse esercitate in bacini campione con valutazione dei risultati.	20/12/2013	a) programma dei controlli sulle acque sotterranee in aree critiche e sulle acque superficiali in bacini campione b) report di valutazione dei risultati	a) proposto e attuato b) n.1 report trasmesso	5
6	-	-	-	INNOVAZIONE				
6	a	-	-	GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO				
6	a	2	-	Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione				
6	a	2	e	Garantire il mantenimento della certificazione dei servizi esistenti ed assicurare il supporto per l'estensione della ISO 9001 ai Servizi Dipartimentali	20/12/2013	a) peso delle non conformità b) supporto all'estensione dell'accreditamento ISO 9001 ai servizi dipartimentali	a) <= non conformità anno 2012 per i servizi già accreditati o certificati b) 100% in accordo con il competente staff DG	5
6	a	3	-	Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale				
6	a	3	d	Proporre alla Direzione Amministrativa una proposta di adeguamento al C.A.D. con abbattimento dei consumi della carta	15/03/2013	proposta - per quanto di competenza -per abbattimento consumi carta in adeguamento al C.A.D.	trasmessa alla UOA	2

				TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO
6	b	-	-				
SVILUPPARE SISTEMI INNOVATIVI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE							
6	b	1	-				
Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa							
6	b	1	e	30/03/2012	proposte alla UOT per il piano di semplificazione dei processi autorizzativi che comprenda idonei bilanciamenti delle attività di controllo e per la revisione degli endoprocedimenti	trasmessa alla UOT	5
6	c	1	-				
Incrementare l'economicità della gestione e implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati							
6	c	2	c	20/12/2013	Piano di monitoraggio delle strumentazioni e del parco auto dell'Agenzia	Piano di monitoraggio approvato dal DG	1
-	-	-	-				100
TOTALE PESO DIP PG							

Tabella 13 Obiettivi, indicatori e target 2013 per il Dipartimento provinciale di Terni

					TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO PER CDR
1	-	-	-	CONTROLLI				
1	a	-	-	ASSICURARE SULL'INTERO TERRITORIO REGIONALE IL CONTROLLO DEI PRINCIPALI FATTORI DI PRESSIONE AMBIENTALE E LA VIGILANZA DELLE COMPONENTI AMBIENTALI				
1	a	1	-	Eseguire controlli sui principali fattori di pressione ambientale finalizzati anche alla diminuzione degli esposti, in raccordo con gli altri organi di controllo				
1	a	1	d	<i>Garantire l'esecuzione dei controlli preventivi su attività produttive, nel rispetto delle Certificazioni ISO conseguite, aumentando il loro numero rispetto al 2012 e con il fine di diminuire gli esposti dei cittadini, concordando un piano dei controlli con le Amministrazioni provinciali</i> <i>Garantire i controlli agli impianti AIA programmati a seguito delle autorizzazioni e attuare un piano di controlli sulle aziende VIA predisposto congiuntamente alla UOT</i>	a) 15/03/2013 b) 20/12/2013 c) 15/03/2013 d) 20/12/2013	a) Piano dei controlli sulle attività produttive b) numero controlli effettuati/pianificati sulle attività produttive c) Programma dei controlli su aziende in AIA e VIA d) numero controlli effettuati/programmati su aziende in AIA e VIA	a) contenente un numero maggiore di controlli rispetto al 2012 e trasmesso all'Amministrazione provinciale b) 100% dei controlli nel rispetto degli standard delle certificazioni di qualità in modo da diminuire il numero degli esposti rispetto al 2012 c) condiviso con UOT e attuato d) 100%	25
1	a	2	-	Vigilare sulle principali matrici ambientali oggetto di puntuali pressioni				
1	a	2	d	<i>Definire e attuare un piano dei controlli preventivi sulle varie matrici ambientali con l'obiettivo di garantire il rispetto delle norme di riferimento, la loro copertura territoriale in funzione delle pressioni e fornire una risposta adeguata agli esposti della cittadinanza</i>	a) 15/03/2013 b) 31/12/2013	a) piano dei controlli preventivi b) numero risposte/esposti	a) attuato con copertura territoriale in funzione delle pressioni b) 95% delle risposte nel rispetto dei tempi	10
2	-	-	-	MONITORAGGI				
2	a	2	-	Gestire i sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria				
2	a	2	c	<i>Garantire gli standard qualitativi della nuova rete di monitoraggio regionale raggiunti dal Dipartimento di Perugia per la parte di competenza</i> <i>Definire ed attuare programma di controllo in aree specifiche attraverso l'uso dei mezzi e cabinette mobili e campionatori passivi</i> <i>Definire e attuare procedure per la comunicazione dell'attività di gestione della rete fissa e mobile (metadati)</i>	20/12/2013	a) numero dati gestiti dalla nuova rete di monitoraggio b) programma di controllo in aree specifiche c) procedure di comunicazione dei metadati con UOT	a) dati validi superiori al 90% b) definito e attuato c) definite ed attuate	10
2	a	3	-	Garantire campagne di monitoraggio per determinare l'inquinamento acustico, elettromagnetico e del suolo				
2	a	3	d	<i>Individuare aree caratterizzate da sorgenti potenzialmente causa di significativo impatto acustico o impatto elettromagnetico su cui operare monitoraggi e valutazioni sulla esposizione della popolazione</i> <i>Supporto alla definizione e attuazione di una rete di monitoraggio regionale sulla matrice suolo</i>	a) 15/03/2013 b) e c) 20/12/2013	a) piano di monitoraggio acustico ed elettromagnetico in aree a significativo impatto b) aree controllate/programmate c) attivazione rete di monitoraggio del suolo d) numero punti monitoraggio suolo attuati/programmati	a) redatto b) 100% c) 100% condivisa con UOT	5
3	-	-	-	INFORMAZIONE AMBIENTALE				
3	a	-	-	ASSICURARE LA PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE E LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA CON ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AMBIENTALE				
3	a	1	-	Raccogliere sistematicamente i dati ambientali mediante sistemi informativi anche geografici, validarli e pubblicarne la loro sintesi				
3	a	1	e	<i>Assicurare il popolamento nei tempi convenuti dei catasti attivati in sede agenziale con georeferenziazione dei dati immagazzinati</i> <i>Assicurare la predisposizione ed il popolamento anagrafe siti contaminati</i>	20/12/2013	a) numero informazioni inserite/disponibili nelle banche dati per matrice ambientale b) numero informazioni di competenza inserite su cartografia digitale c) data base anagrafe siti contaminati d) numero dati inseriti/disponibili	a) 100% informazioni inserite e aggiornate b) > 50% c) predisposto d) 100%	5

					TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO PER CDR
3	a	3	-	Promuovere attività di comunicazione, informazione e educazione ambientale, anche mediante la produzione editoriale e lo sviluppo di altri sistemi di promozione della cultura ambientale e dell'innovazione tecnologica				
3	a	3	e	<i>Definire in accordo con la Direzione Tecnica attività di informazione alle imprese per alcuni settori produttivi sugli adempimenti amministrativi da rispettare e sulle buone pratiche da eseguire al fine di diminuire l'impatto ambientale e favorire il rispetto delle regole</i>	20/12/2013	numero di attività di informazione sugli adempimenti amministrativi e le buone pratiche rivolti alle imprese che operano in settori produttivi ad elevato impatto ambientale	>=2 per imprese che operano in specifici settori produttivi selezionate in accordo con la UOT	2
5	-	-	-	VALUTAZIONE				
5	a	-	-	GARANTIRE IL SUPPORTO TECNICO ALLE AUTORITA' DI RIFERIMENTO NELLA PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE E NEI PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI				
5	a	1	-	Fornire un adeguato supporto tecnico alle Amministrazioni competenti nella predisposizione di piani e programmi in campo ambientale con particolare attenzione agli sviluppi della ricerca tecnologica nei settori di intervento				
5	a	1	c	<i>Definire il primo stralcio del Piano di inquinamento diffuso e attuazione del piano di monitoraggio nella lista A4 del Piano di Bonifica in linea con le attese degli Uffici regionali competenti</i>	20/12/2013	a) Piano di Inquinamento diffuso b) Piano di monitoraggio nella lista A4 del Piano di bonifica	a) proposto secondo le indicazioni/attese dell'Autorità di riferimento b) attuato	5
5	a	2	-	Assicurare le attività di analisi e le valutazioni di settore attraverso rapporti tecnici tematici anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi e progetti di ricerca e sviluppo				
5	a	2	d	<i>Assicurare agli organi competenti idonea informazione sui risultati delle attività di monitoraggio e controllo Attuazione dei progetti di ricerca e sviluppo di competenza e fornire gli idonei contributi alla realizzazione dei progetti sulle polveri e valutazione della qualità dell'aria</i>	20/12/2013	a) relazione sui risultati delle attività di monitoraggio e controllo b) numero dati sulle polveri fini e sulla qualità dell'aria trasmessi alla UOT/rilevati	a) trasmesso agli organi competenti b) 100%	5
5	a	3	-	Cooperare alle attività tecniche richieste nell'ambito dei procedimenti autorizzativi mediante formulazione di pareri e/o predisposizione di istruttorie				
5	a	3	d	<i>Garantire la qualità dei pareri erogati e mantenere il rispetto dei tempi previsti per il 90% dei pareri trasmessi</i>	20/12/2013	a) numero pareri rilasciati nel rispetto dei tempi previsti	a) > 90% mantenendo un elevato standard di qualità	10
5	b	-	-	PROMUOVERE L'INDAGINE AMBIENTALE PER AREE TEMATICHE FINALIZZATA ANCHE ALLA TUTELA DELLA SALUTE				
5	b	1	-	Assicurare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione di piani e progetti e nelle aree a forte criticità ambientale				
5	b	1	d	<i>Contribuire alla valutazione dei risultati delle indagini eseguite in aree a forte criticità con l'uso dei laboratori mobili del Dipartimento di Perugia e del Laboratorio multisito</i>				5
6	-	-	-	INNOVAZIONE				
6	a	-	-	GARANTIRE LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AGENZIALI IN MATERIA DI QUALITA', CONTROLLO, VALUTAZIONE E SUPPORTO INFORMATICO				
6	a	2	-	Favorire l'integrazione, la diffusione e gli adempimenti dei Sistemi di Gestione aziendali e di certificazione				
6	a	2	f	<i>Garantire il mantenimento della certificazione dei servizi esistenti ed assicurare il supporto per l'estensione della ISO 9001 ai Servizi Dipartimentali, nonché supporto alla Direzione nella predisposizione delle attività per la richiesta della certificazione ISO 50001 sulla gestione dell'Energia per la sede della Direzione Generale e del Dipartimento di Terni</i>	20/12/2013	a) peso della non conformità b) supporto all'estensione dell'accreditamento ISO 9001 ai servizi dipartimentali c) piano certificazione ISO 50001 per la gestione dell'Energia per le sedi del DIP TR e DG	a) <= non conformità anno 2012 per i servizi già accreditati o certificati b) 100% in accordo con il competente staff DG c) predisposizione delle attività preliminari a supporto della Direzione	10

					TEMPO	INDICATORI	TARGET	PESO PER CDR
6	a	3	-	Garantire la gestione e l'evoluzione tecnologica del sistema informatico agenziale e l'implementazione dell'adeguamento alle normative regionali in merito al codice di amministrazione digitale				
6	a	3	e	<i>Proporre alla Direzione Amministrativa una proposta di adeguamento al C.A.D. con abbattimento dei consumi della carta</i>	15/04/2013	proposta - per quanto di competenza -per abbattimento consumi carta in adeguamento al C.A.D.	trasmessa alla UOA	2
6	b	-	-	SVILUPPARE SISTEMI INNOVATIVI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE				
6	b	1	-	Concorrere alla razionalizzazione degli aspetti organizzativi, procedurali e gestionali dell'attività amministrativa				
6	b	1	f	<i>Proporre alla Direzione Tecnica semplificazioni sui processi autorizzativi con idonei bilanciamenti delle attività di controllo e revisione degli endoprocedimenti</i>	30/04/2012	proposte alla UOT per il piano di semplificazione dei processi autorizzativi che comprenda idonei bilanciamenti delle attività di controllo e per la revisione degli endoprocedimenti	trasmessa alla UOT	5
6	c	1	-	Incrementare l'economicità della gestione e implementare la contabilizzazione dei costi dei servizi erogati				
6	c	2	d	<i>Attuare e monitorare le specifiche procedure individuate dall'Agenzia per incrementare l'economicità della gestione in relazione all'utilizzo delle strumentazioni e del parco auto</i>	20/12/2013	Piano di monitoraggio delle strumentazioni e del parco auto dell'Agenzia	Piano di monitoraggio approvato dal DG	1
-	-	-	-	TOTALE PESO DIP TR				100

ALLEGATO 2 – IL REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO DI ARPA UMBRIA

Il regolamento organizzativo specifica la natura istituzione dell'Agenzia, disciplina la definizione e composizione degli organi che la compongono e i loro rapporti, le modalità di programmazione nonché il coordinamento tecnico delle attività, la tipologia e la gestione degli atti, la dotazione organica, l'articolazione e il reclutamento del personale.

Il regolamento organizzativo di Arpa Umbria è stato approvato con delibera GRU n. 920 del 29/06/2009 e disponibile sul sito istituzionale dell'Agenzia: [Regolamento organizzativo di Arpa Umbria](#).

ALLEGATO 3 – IL PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E INTEGRITA’.

Il Decreto Legislativo n. 150/2009, all'art. 11, introduce quale nuovo concetto di trasparenza ovvero quello di *"...accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione..."*.

Il Programma triennale della trasparenza e integrità, si propone, dunque, come strumento fornito al pubblico per consentire la valutazione dell'operato dell'Agenzia, la quale è chiamata a svolgere le proprie attività istituzionali perseguendo i principi di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione, nel pieno rispetto della Costituzione Italiana (art. 97).

La nozione di accessibilità totale contenuta nel Decreto presuppone l'accesso da parte dell'intera collettività a tutte le "informazioni pubbliche", secondo il concetto della libertà di informazione; la trasparenza è così finalizzata a forme diffuse di controllo sociale dell'operato della Pubblica Amministrazione, delineando perciò un diverso regime di accessibilità alle informazioni. Ne consegue che è necessario rendere pubblica una serie di dati e notizie concernenti le PP.AA. e i suoi agenti, che favorisca un rapporto diretto tra la singola amministrazione e il cittadino.

Inoltre l'attuazione della disciplina della trasparenza non si esaurisce nella pubblicazione on line di dati, ma prevede ulteriori strumenti quali iniziative volte a garantire un adeguato livello di trasparenza nonché a favorire la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

In tale prospettiva vanno lette ad esempio le "giornate della trasparenza" citate nel Programma oltre ad un concorso di azioni positive a carico delle singole amministrazioni, ma anche di soggetti tenuti alla vigilanza (O.I.V., Dirigente referente, ecc...).

La trasparenza accompagna opportunamente l'integrità in quanto la conoscenza pubblica dell'operato delle amministrazioni costituisce, di per sé, uno strumento di prevenzione della corruzione all'interno delle organizzazioni pubbliche, fornendo all'amministrazione stessa e alla collettività gli strumenti per individuare situazioni che potrebbero dare spazio a comportamenti illeciti o la presenza di conflitti d'interesse.

La garanzia dell'integrità richiama, infatti, l'efficienza, l'imparzialità, l'indipendenza, la riservatezza che l'Agenzia e i suoi operatori debbono assicurare nello svolgimento delle attività istituzionali.

Si tratta di aspetti che investono non solo la correttezza formale degli atti, e quindi le verifiche e i controlli da esercitare sull'attività amministrativa e contabile, ma anche i rapporti fra autorità politiche e amministrazione dell'ARPA; le relazioni che gli operatori dell'Agenzia intrattengono con i soggetti privati con cui vengono in contatto nello svolgimento della loro attività lavorativa; l'intensità e la qualità dell'impegno professionale profuso da ciascuno; la cura da ciascuno posta a tutela della reputazione dell'Amministrazione.

Le esigenze e gli obblighi descritti riguardano le amministrazioni pubbliche in genere e, dunque, anche Arpa Umbria, ma essi assumono delle caratteristiche specifiche per la natura stessa dell'Agenzia, per le funzioni che essa svolge e per i particolari compiti che le sono attribuiti in materia di produzione e diffusione dell'informazione; d'altro canto, la normativa nel settore ambientale impone che l'Agenzia, al pari di tutti i soggetti pubblici che detengono informazioni ambientali, non solo le metta a

disposizione di chi ne faccia richiesta, ma che allestisca e aggiorni appositi “cataloghi pubblici” di tali informazioni, in sostanza che “renda disponibile l'informazione ambientale detenuta rilevante ai fini delle proprie attività istituzionali”, avvalendosi delle tecnologie informatiche ed elettroniche disponibili.

Al fine di garantire la massima chiarezza e per consentire una piena confrontabilità delle informazioni tra varie amministrazioni, il Programma triennale sulla trasparenza e integrità 2013-2015, pubblicato con DDG n. 533 del 21/12/2012, è strutturato secondo il seguente indice:

- Fonti, definizioni e finalità del Programma;
- Dati da pubblicare;
- Le iniziative per la trasparenza, per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità;
- Ascolto (individuazione) degli stakeholders;
- Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

Il Programma in oggetto, secondo quanto richiesto dalla relativa delibera Civit, è consultabile nella sezione Trasparenza, valutazione e merito del sito istituzionale dell'Agenzia².

² www.arpa.umbria.it

ALLEGATO 4 – IL C.U.G., COMITATO UNICO DI GARANZIA DI ARPA UMBRIA

Come previsto dall'articolo 21 della legge 183/2010, ARPA ha istituito con determinazioni del Direttore Generale n. 126 del 21/03/2011 e n. 524 del 31/12/2011 il proprio "Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" (CUG).

I componenti del CUG di ARPA rimangono in carica quattro anni. Il CUG è unico ed esplica le proprie attività nei confronti di tutto il personale appartenente all'amministrazione, dirigente e non dirigente. Ha composizione paritetica ed è formato da componenti designati da ciascuna delle organizzazioni sindacali rappresentative e da un pari numero di rappresentanti dell'amministrazione, nonché da altrettanti componenti supplenti.

Il CUG esercita compiti propositivi, consultivi e di verifica, in precedenza demandati ai Comitati per le Pari Opportunità e ai Comitati paritetici sul fenomeno del mobbing oltre a quelli previsti dal d.lgs.165/2001. Esso promuove, altresì, la cultura delle pari opportunità ed il rispetto della dignità della persona nel contesto lavorativo, attraverso proposte agli organismi competenti.

Il CUG redige una relazione annuale sulla situazione del personale dell'Amministrazione riguardante l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e di contrasto alle discriminazioni, alle violenze morali e psicologiche nel luogo di lavoro.

Il Comitato Unico di Garanzia, opera in collaborazione con:

- il/la Consigliere/a Nazionale di Parità con modalità trasparente e semplificata per un significativo scambio di informazioni circa le reciproche attività e funzioni, che si realizza anche attraverso il raccordo con l'Osservatorio interistituzionale sulle buone prassi e la contrattazione decentrata (Art. 21, Legge 183/2010);
- l'UNAR - Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, istituito presso il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per tutte le azioni ascrivibili all'ambito delle discriminazioni per razza o provenienza etica;
- l'Organismo Indipendente di Valutazione per rafforzare, attraverso l'introduzione dei temi delle pari opportunità e del benessere lavorativo, la valutazione delle performance.

Il documenti relativi al C.U.G. sono consultabili nella sezione Trasparenza, valutazione e merito del sito istituzionale dell'Agenzia³.

³ www.arpa.umbria.it

ALLEGATO 5 – IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance (di seguito Sistema) è stato adottato con DDG n. 534 del 21/12/2012. Il Sistema rappresenta l'insieme, coerente ed esaustivo, delle metodologie, modalità, azioni che hanno ad oggetto la misurazione e valutazione della performance, poste in relazione con i soggetti e/o le strutture coinvolti nel processo, la cui attuazione consente all'amministrazione di pervenire in modo sistemico a misurare e valutare la performance organizzativa e individuale.

Le amministrazioni sono chiamate a sviluppare, "coerentemente con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio", il Ciclo di gestione della performance disciplinato dall'art. 4 del Decreto, quale strumento di base su cui impostare la programmazione, la definizione e l'attribuzione degli obiettivi, il loro monitoraggio, la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale, l'utilizzo dei sistemi premianti e la rendicontazione interna ed esterna dei risultati raggiunti dall'amministrazione.

Quanto all'ambito e alle modalità di applicazione del Decreto, occorre precisare che l'art. 16 ("Norme per gli enti territoriali e il Servizio Sanitario Nazionale") prevede, rispetto alle disposizioni contenute nel Titolo II (Misurazione, valutazione e trasparenza della performance), la diretta applicazione negli ordinamenti delle regioni, dei rispettivi enti e delle amministrazioni del servizio sanitario nazionale, del solo art. 11 (trasparenza) rinviando alle regioni e agli enti locali il compito di adeguare i propri ordinamenti ai contenuti degli artt. 3 (principi generali), 4 (Ciclo di gestione della performance), 5 comma 2 (obiettivi e indicatori), 7 (Sistema di misurazione e valutazione della performance), 9 (ambiti di misurazione e valutazione della performance individuale) e 15, comma 1 (responsabilità dell'organo politico amministrativo) entro il termine del 31 Dicembre 2010, decorso il quale si sarebbero applicate le disposizioni previste nel Titolo II sino all'emanazione della disciplina regionale e locale.

Analogo meccanismo è stato previsto dall'art. 31 del Decreto per quanto riguarda l'adeguamento delle regioni e degli enti locali alle disposizioni del Titolo III (Merito e premi): il titolo recante la disciplina delle cosiddette "fasce di merito" prescrive che le regioni e gli enti locali debbano adeguare i propri ordinamenti all'art. 17, comma 2, all'art. 18, all'art. 23, commi 1 e 2, all'art. 24 commi 1 e 2, all'art. 25, all'art. 26 e all'art. 27, comma 1 del Decreto entro il termine del 31 dicembre 2012, decorso il quale trovano applicazione le disposizioni del Titolo III fino alla data di emanazione della disciplina regionale e locale.

Questi articoli, che nel loro insieme costituiscono la disciplina del ciclo della performance secondo la definizione della Civit, sono richiamati nell'art. 74, comma 2 del Decreto laddove si precisa che gli stessi "recano norme di diretta attuazione dell'art. 97 della Costituzione e costituiscono principi generali dell'ordinamento ai quali si adeguano le regioni e gli enti locali, anche con riferimento agli enti del Servizio sanitario nazionale, negli ambiti di rispettiva competenza".

Successivamente con delibera n. 06/2011 la Civit ha precisato che, in caso di mancato adeguamento entro il 31 dicembre 2010 degli ordinamenti degli enti territoriali ai principi contenuti nelle disposizioni richiamate dagli artt. 16 e 31 del Decreto, debbano trovare applicazione "soltanto gli articoli e i commi ivi richiamati", fatta salva la facoltà degli enti di operare una più ampia applicazione. Nel mese di Ottobre 2010, in assenza di specifici indirizzi regionali e fatte salve le more di un futuro adeguamento della normativa regionale, l'Agenzia ha ritenuto opportuno costituire, insieme ad altre 5 agenzie regionali

(Arpa Piemonte, Arpa Liguria, Arpa Lazio, Arpa Puglia e Arpa Sicilia), un Gruppo di Lavoro (GdL) interagenziale finalizzato a condividere le possibili applicazioni del Titolo II del Decreto, in un'ottica di scambio di esperienze e know-how. I lavori del GdL hanno portato alla predisposizione di una bozza di "Linee Guida del Sistema di misurazione e valutazione della performance", che sono state recepite dal Direttore Generale di Arpa Umbria, con determinazione n. 39 del 25 gennaio 2011.

Nel Sistema, sono contenute tutte le "istruzioni" e la modalità operative che coinvolgono il processo di valutazione delle performance ed è strutturato secondo il seguente indice:

INDICE del SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

1. AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE (A.R.P.A.) DELL'UMBRIA

1.1 Identità

1.2 Assetto organizzativo

1.3 Funzioni e ruoli di soggetti, strutture e personale nel sistema di misurazione e valutazione

2. NOZIONE DI PERFORMANCE E DI SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE, AI SENSI DEL D.LGS 150/2009

2.1 Performance

2.2 Sistema di misurazione e valutazione della performance

3. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

4. DEFINIZIONE E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET

4.1 Piano e Albero delle Performance

4.2 Processo di approvazione del Piano delle Performance e del Piano annuale delle attività

4.3 Definizione degli obiettivi triennali ed annuali

4.4 Pesatura degli obiettivi triennali ed annuali

4.5 Processo di attribuzione degli obiettivi

4.6 Definizione degli indicatori e dei target

5. MODALITA' DI RACCORDO E INTEGRAZIONE CON I DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E DI BILANCIO

5.1 Strumenti di programmazione economica-finanziaria

5.2 Integrazione con i documenti di programmazione finanziaria

5.3 Analisi dei costi delle attività

6. MONITORAGGIO IN CORSO D'ESERCIZIO E ATTIVAZIONE DI EVENTUALI INTERVENTI CORRETTIVI

7. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

7.1 Performance organizzativa: metodologia

7.2 Performance individuale: metodologia

INDICE del SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

7.3 Valutazione della performance individuale

7.3.1 I titolari dei CdR

7.3.2 I Dirigenti

7.3.3 Personale titolare di P.O.

7.3.4 Personale del comparto (Cat. D-Ds)

7.3.5 Personale del comparto (Cat. C)

7.3.6 Personale del comparto (Cat. Bs-B-A)

7.4 Sistema incentivante

8. UTILIZZO DEI SISTEMI PREMIANTI SECONDO CRITERI DI VALORIZZAZIONE DEL MERITO

9. RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI AI SENSI DEL D. LGS 150/2009

10. MODALITA' DI INFORMAZIONE E RACCORDO CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI E TRASPARENZA

ALLEGATI

Riferimenti normativi e regolamentari

Sistema informatizzato di programmazione (quantum)

Schede obiettivi

Schede valutazione

Il documenti relativi Sistema sono consultabili nella sezione Trasparenza, valutazione e merito del sito istituzionale dell'Agenzia.

ALLEGATO 6 – IL DOCUMENTO ANNUALE DI PROGRAMMAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA

Il Documento Annuale di Programmazione (Dap) è stato introdotto dalla legge regionale 28 febbraio 2000 n. 13 ed è il documento attraverso il quale la Regione stabilisce i contenuti della programmazione socio-economica nel territorio e delinea gli interventi di finanza regionale. In questo senso rappresenta il momento propedeutico all'avvio della sessione di bilancio che si realizza attraverso l'approvazione della legge finanziaria regionale, del bilancio annuale e del bilancio pluriennale.

Lo Statuto regionale (art. 18, comma 2), inoltre, include il Dap tra gli strumenti generali della programmazione regionale, accanto al Piano di sviluppo regionale (Psr) e al Piano urbanistico strategico generale (Pust). Il Dap rappresenta anche lo strumento con il quale la Regione declina annualmente i suoi impegni nel quadro dell'Alleanza per lo sviluppo dell'Umbria, la nuova cornice in cui inquadrare la programmazione integrata e il partenariato economico e sociale, lo strumento attraverso cui realizzare quel cambio di passo nelle scelte programmatiche e nelle politiche per l'Umbria che l'attuale contesto economico e finanziario impongono.

A livello tecnico, l'elaborazione del Dap coinvolge tutta la Regione: tutte le Direzioni regionali nelle loro varie articolazioni, ciascuna per la propria competenza sono chiamate ad apportare il proprio fondamentale contributo.

Il Dap approvato dal Consiglio regionale è consultabile dal sito istituzionale⁴ della Regione Umbria.

⁴ www.regione.umbria.it

ALLEGATO 7 – QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Si allegano alcune schede utilizzate dall'Agenzia per testare il livello di soddisfazione degli stakeholder dell'Agenzia; copia dei moduli sono reperibili presso il sito istituzionale di Arpa Umbria nel menù dedicato alla [Sezione Gestione Qualità e Ambiente](#).

1bis) (Soltanto per chi ha richiesto analisi di laboratorio) Lei si è rivolto al laboratorio di analisi di Arpa per una sua libera scelta oppure perché esiste l'obbligo di rivolgersi ad Arpa per il tipo di analisi che le occorreva?

- Libera scelta 1
- Scelta Obbligatoria 2
- Entrambe 3

1ter)(se libera scelta o entrambe) Quali fattori la spingono a scegliere il laboratorio di Arpa anziché un altro laboratorio?

2) (Da fare soltanto a chi risponde 1,2,3 alle domande 1) Cosa avrebbe dovuto fare ARPA per meritarsi un punteggio più alto?

Analisi di laboratorio	
Richiesta informazioni	
Accesso a dati di monitoraggio / piani di monitoraggio Via	
Richiesta di pareri / rapporto istruttorio AIA	
Segnalazioni / esposti	
Controlli / Ispezioni	

3) Le chiedo ora di valutare Arpa su specifici aspetti che le leggerò. Utilizzi sempre la stessa scala da 1 a 5 (dove 1 è il minimo e 5 il massimo)

a) Item da proporre a tutti

- a1) Competenza tecnico-scientifica e autorevolezza di Arpa.....5 4 3 2 1
- a2) Autonomia/Indipendenza di Arpa.....5 4 3 2 1
- a3) Cortesia e disponibilità del personale di Arpa.....5 4 3 2 1
- a4) Competenza e professionalità del personale tecnico.....5 4 3 2 1
- a5) Facilità di contatto con Arpa via telefono, e-mail, ecc.....5 4 3 2 1
- a6) Facilità di individuare la persona giusta da contattare5 4 3 2 1
- a7) Capacità di Arpa di comprendere le richieste e di soddisfarle5 4 3 2 1

In presenza di punteggi 1 e 2 approfondire i motivi

- a1) _____
- a2) _____
- a3) _____
- a4) _____
- a5) _____
- a6) _____
- a7) _____

f) Item per chi ha chiesto dati di monitoraggio ambientale / piani di monitoraggio Via

- f1) Facilità di accesso al servizio.....5 4 3 2 1
f2) Tempo necessario per ottenere i dati.....5 4 3 2 1
f3) Chiarezza e completezza dei dati5 4 3 2 1
f4) Affidabilità dei dati di monitoraggio.....5 4 3 2 1
f5) (Soltanto per Enti, AIA e VIA) Efficacia dei piani di monitoraggio5 4 3 2 1

In presenza di punteggi 1 e 2 approfondire i motivi

- f1) _____
f2) _____
f3) _____
f4) _____
f5) _____

g) Item per chi ha avuto controlli / ispezioni

- g1) Cortesia del personale che ha svolto il controllo / l'ispezione5 4 3 2 1
g2) Professionalità del personale che ha svolto il controllo / l'ispezione.....5 4 3 2 1
g3) Congruità / utilità dell'ispezione5 4 3 2 1

In presenza di punteggi 1 e 2 approfondire i motivi

- g1) _____
g2) _____
g3) _____

4) Lei accede on-line a banche dati di Arpa dell'Umbria tramite password?

- No 1 → Passare ai dati fissi
Sì 2 → 4 bis) A quali banche dati accede?

h) Item per chi accede on-line a banche dati di Arpa tramite password

- h1) Facilità di accesso e utilizzo delle banche dati.....5 4 3 2 1
h2) Completezza delle informazioni contenute nelle banche dati5 4 3 2 1
h3) Chiarezza / comprensibilità delle informazioni.....5 4 3 2 1
h4) Utilità delle informazioni.....5 4 3 2 1

In presenza di punteggi 1 e 2 approfondire i motivi

- h1) _____
h2) _____
h3) _____
h4) _____

Dati fissi

<u>Sesso</u>		<u>Fascia d'età</u>	
Maschio	1	Inferiore a 30	1
Femmina	2	31-40	2
		41-50	3
		51-60	4
		oltre 60	5

Ringraziare, ribadire che l'elaborazione sarà fatta in forma anonima e chiudere l'intervista