

BILANCIO DI SOSTENIBILITA' ANNO 2017



Un campione di micro-plastiche trovato nel Vortice del Nord Pacifico.
Le piccole meduse blu sono chiamate Vellas.
La vita di numerose creature marine si intreccia con i rifiuti di plastica.
Karin Masmstrom/Marine Photobank

Messaggio del Direttore Generale agli Stakeholder

NOTA METODOLOGICA 4

Obiettivi del documento
Riferimenti utilizzati
Periodo e perimetro di rendicontazione

UNO – STRATEGIA E VALORE 5

Chi siamo
Gestione della sostenibilità e dei rischi
Stakeholder engagement e analisi di materialità

DUE – CULTURA DELLA SOSTENIBILITA' 12

L'impegno di ARPA per la sostenibilità ambientale
Indagini di soddisfazione
Biodiversità

TRE – I NUMERI DELLA SOSTENIBILITA' 24

Performance economica
L'approccio di ARPA alle persone
Formiamo futuro
Salute e sicurezza

QUATTRO – UNO SGUARDO AL FUTURO 28

Programmazione e sostenibilità
Corporate Shared Value (CSV)
Aree di miglioramento

APPENDICE 29

GRI Content Index
Matrice di sostenibilità
Glossario

Messaggio del Direttore Generale agli stakeholder

“Le pubbliche amministrazioni devono essere in grado di adattarsi ai cambiamenti dinamici e spesso radicali dell'economia e della società. In un mondo sempre più “connesso” ma incerto, le policies che hanno riscosso successo in passato non sono più sufficienti e adeguate a soddisfare le esigenze dei cittadini e delle imprese del futuro. La capacità di rispondere ai bisogni di oggi e di anticipare quelli di domani, adattandosi agilmente ai cambiamenti, deve quindi diventare una caratteristica permanente del settore pubblico. In particolare, le pubbliche amministrazioni del domani devono essere fondate sui principi dell'etica, dell'efficienza, dell'efficacia e dell'accountability”.

(Fonte: Commissione Europea, Direzione Generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione: Guida pratica per una Pubblica Amministrazione di qualità)

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per ARPA Umbria un'occasione di dialogo con i propri stakeholder che va a completare il percorso intrapreso dall'Agenzia negli ultimi anni, in particolare con l'istituzione del Forum degli Stakeholder.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento per comunicare in maniera chiara e trasparente la sostenibilità dell'Agenzia e il modo in cui l'organizzazione crea valore nel breve, medio e lungo periodo.

In questa prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, il documento si è focalizzato su alcuni impatti diretti della dimensione economica, sociale ed ambientale.

Per il prossimo futuro, l'obiettivo è quello di pervenire ad estendere la rendicontazione agli impatti indiretti prodotti, valorizzando il contributo dell'Agenzia, non sempre immediatamente quantificabile, alla sostenibilità pubblica.

L'Agenzia intende così contribuire alla sensibilizzazione e alla creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder di riferimento, per la comunità e per il territorio.

Walter Ganapini

NOTA METODOLOGICA

Obiettivi del documento

Il bilancio di sostenibilità rappresenta il veicolo attraverso il quale le Amministrazioni possono comunicare ai propri interlocutori gli impatti prodotti dalle proprie scelte politiche e gestionali sulla qualità della vita all'interno della propria comunità, nonché valutare la coerenza tra quanto programmato e quanto, invece, operativamente realizzato.

La rendicontazione sociale rappresenta una delle principali frontiere di innovazione della comunicazione pubblica. Il bilancio di sostenibilità costituisce, infatti, per le Amministrazioni Pubbliche, un potente strumento di comunicazione bidirezionale con i propri *stakeholder*, favorendo, da un lato, la trasparenza dell'agire amministrativo e sollecitando, dall'altro, la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica.

Riferimenti utilizzati

Nella redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, Arpa Umbria ha scelto di ispirarsi agli standard del GRI. Tuttavia, in questo primo approccio, l'attenzione si è focalizzata essenzialmente su alcuni aspetti che evidenziano le azioni messe in atto dall'Agenzia in tema di sostenibilità, come risulta dall'analisi di materialità.

Periodo e perimetro di rendicontazione

La rendicontazione è riferita all'**Esercizio 2017**. Sono state prese in esame alcune attività dell'Agenzia, presente sull'intero territorio regionale con sedi distaccate:



Le Aree dipartimentali sono deputate essenzialmente ad attività di controllo sull'intero territorio regionale, mentre il Laboratorio Multisito svolge attività di analisi a livello provinciale ed opera con una sede a Perugia e una a Terni. La Direzione Generale è situata a Perugia.

UNO - STRATEGIA E VALORE

Chi siamo

ARPA Umbria è un ente strumentale della Regione Umbria dotato di autonomia tecnico-gestionale, amministrativa e contabile sottoposta alla vigilanza della Giunta Regionale. L'Agenzia è stata istituita con L.R. 9/1998 e s.m.i., in attuazione della normativa nazionale in materia ambientale.

La Legge 132/2016, entrata in vigore a metà gennaio 2017, ha istituito il Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) ed ha riformato il perimetro delle funzioni assegnate alle ARPA, affidando ad ISPRA il ruolo di coordinamento del SNPA.

Nello svolgimento delle proprie funzioni l'Agenzia si ispira ai principi di competenza tecnico-scientifica, multireferenzialità, trasparenza, integrità e terzietà, stante il proprio ruolo di struttura tecnica autorevole, indipendente ed efficiente a servizio delle pubbliche amministrazioni e di tutti gli *stakeholder* nel campo della protezione ambientale.

E' stata pertanto intensificata la collaborazione con il mondo scientifico e della ricerca (convenzioni con le Università, ITS, MIUR, etc.), con la Sanità e con gli *stakeholder*.

Il mandato istituzionale dell'Agenzia si esplica in:



Il nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia istituisce un'articolazione organizzativa sul modello "Staff/Line". Alle strutture delle aree di *Staff* vengono attribuite funzioni trasversali e/o di supporto alle attività tecnico-operative svolte dalle strutture delle aree di *Line*. In particolare alle strutture delle aree di *Staff* afferiscono le funzioni amministrative e giuridiche, gestionali, organizzative, di comunicazione, di supporto scientifico e tecnologico avanzato, mentre alle Aree di *Line* afferiscono tutte le funzioni tecnico-operative direttamente coinvolte nell'attuazione della missione istituzionale dell'Agenzia (controlli, ispezioni, monitoraggi, analisi, valutazione, sistema informativo).

Le attività di innovazione, ricerca e sviluppo nel campo della sostenibilità ambientale sono oggetto di Programmi Finalizzati che interessano di volta in volta competenze professionali presenti in Arpa e afferenti a strutture diverse.

Gestione della sostenibilità e dei rischi

Cat.	Documenti	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Regole e valori	Carta dei Servizi Laboratorio	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Carta dei Servizi Aree dipartimentali					😊	😊	😊
	Carta dei Servizi Sistema Informativo Ambientale	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Politica per Qualità e Ambiente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Politica per la Sicurezza delle informazioni						😊	😊
	Mission aziendale	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Piano Azioni positive			😊	😊	😊	😊	😊
	Prevenzione della corruzione		😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Sistema di gestione Qualità	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Codice di comportamento		😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Risk Management			😊	😊	😊	😊	😊
	GPP						😊	😊
	Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n.231			😊	😊	😊	😊	😊
	Codice etico							😊
	Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Reporting	Bilancio di sostenibilità						😊	😊
	Reporting ambientale	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Ascolto	Regolamento whistleblowing			😊	😊	😊	😊	😊
	Forum degli stakeholder				😊	😊	😊	😊
	CUG	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	ArpAlert						😊	😊
Adesioni	CSR Manager Network							😊



In sintonia con la normativa europea in tema di partecipazione ed accesso alle informazioni in materia ambientale, Arpa Umbria ha dato vita al **Forum degli Stakeholder** economici e sociali dell'Agenzia (<http://www.arpa.umbria.it/pagine/arpa-umbria-forum>), al quale hanno aderito, in prima battuta, circa 35 organizzazioni.



Gli incontri del Forum hanno rappresentato un'occasione di confronto aperto e costruttivo sui temi oggetto dell'attività dell'Agenzia, nonché un momento di raccolta e sintesi delle istanze della società civile in tema di informazione e trasparenza, comunicazione, controlli,

partecipazione e *citizen science*, relazione con le associazioni, valutazione dell'esposizione, presenza sul territorio, apertura alla ricerca e all'utilizzo di nuove tecnologie.

Il confronto maturato nell'ambito del Forum ha dato stimolo all'operato dell'Agenzia, ispirando numerose azioni di miglioramento nell'ambito della comunicazione (ad esempio in tema di rifiuti), culturale (attività convegnistica e seminariale), nonché progettuale, come nel caso del progetto *AirSelfie* per la valutazione dell'esposizione della popolazione all'inquinamento atmosferico nella Conca ternana, sviluppato attraverso una esperienza di *citizen science* realizzata anche con alcune associazioni partecipanti al Forum.

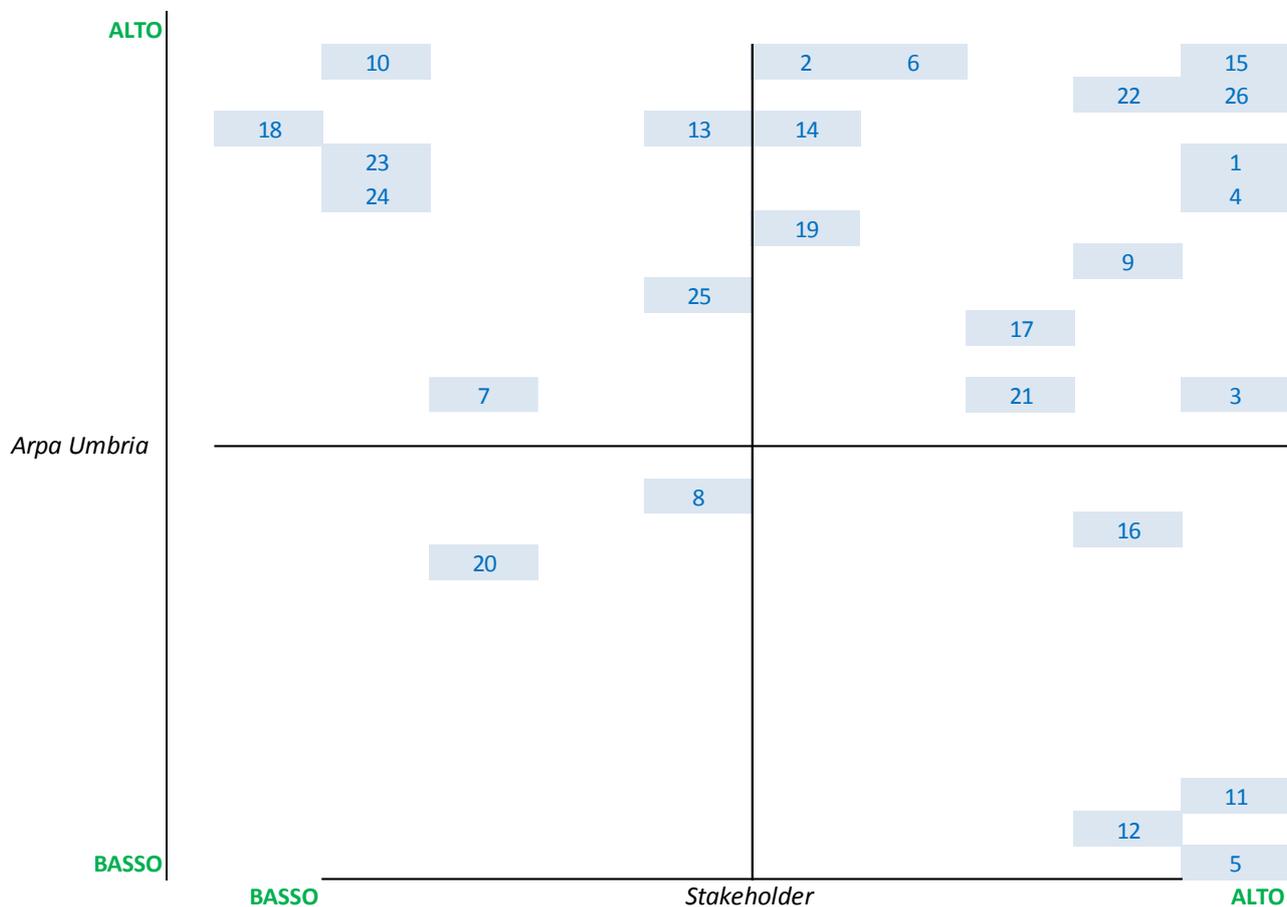
Oltre agli incontri, ai partecipanti al forum vengono anche inviate mail per informare sulle attività dell'Agenzia (convegni ecc.) o per condivisione di notizie/articoli/documenti dal mondo in tema di sostenibilità/buone pratiche/notizie varie.

Al fine di identificare le tematiche potenzialmente materiali dal punto di vista interno (rilevanza interna) e dal punto di vista dei diversi stakeholder (rilevanza esterna) è stata effettuata un'analisi di materialità che, in questa prima versione di Bilancio di Sostenibilità di Arpa Umbria, si è sviluppata attraverso un'analisi degli argomenti rilevanti per l'Agenzia, un'analisi di benchmark rispetto alla documentazione prodotta da altri enti simili, un'analisi della documentazione interna (Mission, Valori, Codice Etico, Politiche e procedure, Sistema di controllo). Le valutazioni derivate dall'esame di questa documentazione hanno portato alla definizione di un *panel* di temi di materialità.

Per questo primo report si è scelto di operare una selezione concentrando l'attenzione su un numero ristretto di temi.

Temi di materialità	Importanza per l'Agenzia			Importanza per gli Stakeholder		
	XXX	XX	X	XXX	XX	X
1 Monitoraggio relativo all'impiego dei contributi ricevuti		XX		XXX		
2 Trasparenza e chiarezza nella governance e nei processi decisionali	XX				XX	
3 Impatti economici diretti (es. Erogazione di contributi per sostegno ad iniziative ambientali)			XX	XXX		
4 Trasparenza nella distribuzione dei contributi		XX			XX	
5 Coinvolgimento degli stakeholder nella formulazione delle decisioni e delle strategie			XX	XXX		
6 Efficienza della gestione economico-patrimoniale	XX				XX	
7 Qualità delle relazioni con istituzioni e organismi nazionali ed internazionali		XX				X
8 Trasparenza nella gestione degli acquisti e dei fornitori		XX			XX	
9 Politiche e programmi anticorruzione e gestione del conflitto d'interesse		XX		XXX		
10 Efficienza nella gestione	XX					X
11 Iniziative a favore della collettività e co-creazione di valore sul territorio			XX	XXX		
12 Iniziative in favore di categorie disagiate			XX	XXX		
13 Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro dei dipendenti e dei fornitori	XX				XX	
14 Compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale	XX				XX	
15 Impatti economici indiretti (indotto legato a fornitori e personale)				XXX		
16 Partnership e sinergie con le istituzioni del territorio		XX		XXX		
17 Comunicazione trasparente ed esaustiva verso i media e la collettività		XX		XXX		
18 Attenzione alle risorse umane	XX					X
19 Clima interno	XX				XX	
20 Trasparenza nei compensi e nelle remunerazioni dei vertici aziendali		XX				X
21 Investimenti in efficientamento energetico		XX		XXX		
22 Gestione degli eventi sostenibili	XX			XXX		
23 Sistema di valutazione delle performance e piani di sviluppo	XX					X
24 Formazione dei dipendenti	XX					X
25 Gestione efficiente delle risorse energetiche (energia, combustibili)		XX			XX	
26 Diversità e pari opportunità	XX			XXX		

Il risultato dell'analisi è schematizzato nella matrice di materialità. Le tematiche rilevanti sono posizionate nel quadrante in alto a destra e guidano e definiscono la strategia e gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenzia.



L'analisi di materialità viene aggiornata annualmente sulla base del processo sopra descritto.

Le tematiche materiali individuate dall'Agenzia sono riportate in una tabella (Priorità Strategiche – Aspetti Materiali) e, laddove possibile, sono state correlate ad alcuni aspetti del GRI, riportando i relativi indicatori.

Le tematiche che, nella matrice di materialità, hanno evidenziato una bassa rilevanza sia per gli stakeholder che per l'Agenzia (Quadrante in basso a sx) non sono state incluse nella tabella.

n° Tema	TEMATICA	RELATIVO ASPETTO GRI	INDICATORI GRI	IMPATTI ALL'INTERNO DELL'AGENZIA	IMPATTI ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE
6	Efficienza della gestione economico-patrimoniale	--	201-1	Organizzazione Agenzia	Istituzioni
11	Iniziative a favore della collettività e co-creazione di valore sul territorio	Performance Economica	413-1	Organizzazione Agenzia	Comunità e istituzioni
17	Comunicazione trasparente ed esaustiva verso i media e la collettività	--	101-43	Organizzazione Agenzia	Comunità
18	Attenzione alle risorse umane	Occupazione Salute e Sicurezza sul lavoro	405-1	Dipendenti Agenzia Servizi	--
21	Investimenti in efficientamento energetico	Energia	302-4	Organizzazione Agenzia	Comunità
22	Gestione degli eventi sostenibili	--	413-1	Organizzazione Agenzia	Comunità
24	Formazione dei dipendenti	Formazione e istruzione	404-1	Dipendenti Agenzia Servizi	--
25	Gestione efficiente delle risorse energetiche (energia, combustibili)	Materiali	302-4	Organizzazione Agenzia	Comunità
27	Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità	405-1	Dipendenti Agenzia Servizi	--

DUE – CULTURA DELLA SOSTENIBILITA'

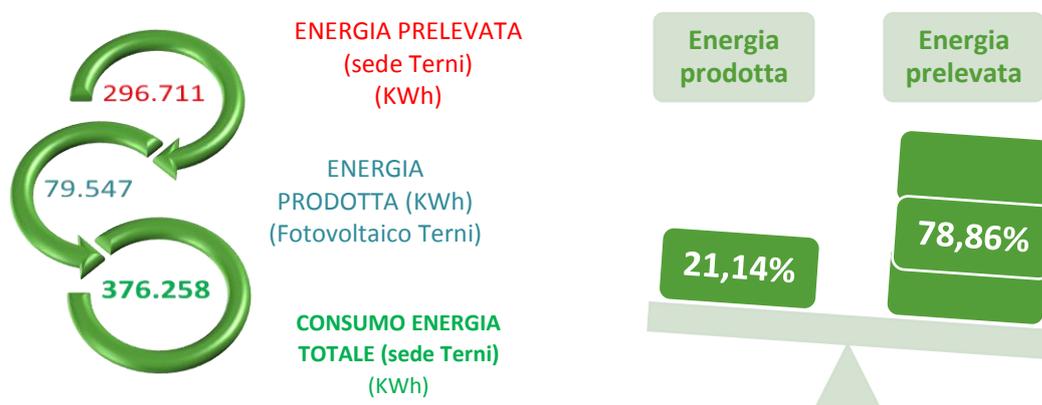
L'impegno di ARPA per la sostenibilità ambientale

STAKEHOLDER: COMUNITA' LOCALE, GRUPPI DI OPINIONE

Sostenibilità energetica

Presso la **sede ARPA di Terni** è in funzione un impianto fotovoltaico che permette la riduzione del prelievo di energia dal contatore, consentendo un risparmio economico.

Per il 2017 i dati rilevati sono:



Interventi di riqualificazione energetica delle sedi

E' allo studio, da parte di una Società esterna, la possibilità di riduzione dei consumi energetici della sede di Perugia agendo su fattori principali quali:

Sostituzione di tutti i corpi lampada al neon con lampade a LED di ultima generazione

Sostituzione dell'attuale impianto di climatizzazione con uno nuovo a controllo puntuale su ogni singolo ambiente

Realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico da 100 kwp di potenza che si renderà possibile dopo la disponibilità della proprietà del terreno adiacente al lotto dell' Agenzia, attualmente proprietà della Nestlè SpA

L'Agenzia ha provveduto negli anni a **rinnovare il parco auto** ereditato dalle varie Aziende Sanitarie Locali della Regione al momento della sua costituzione, al fine di adeguarlo alle esigenze delle proprie strutture, anche in risposta al continuo aumento di competenze rispetto al passato.

Già nel corso dell'esercizio amministrativo 2016, l'Agenzia ha iniziato ad acquistare autocarri più consoni allo svolgimento dell'attività dell'Agenzia, sostituendo e nel contempo avviando la dismissione delle autovetture ritenute obsolete. Tale manovra ha contribuito a fornire un impatto a favore del contenimento della spesa pubblica.

L'impatto più significativo si è però avuto nel 2017, con la prosecuzione del processo di dismissione di ulteriori autovetture, sostituite con l'acquisizione di ulteriori **automezzi**, non sottoposti a vincolo, con l'obiettivo di giungere gradualmente al completamento del parco auto necessario allo svolgimento dell'attività dell'Agenzia.

L'Agenzia ha inoltre previsto l'acquisto di **mezzi elettrici**, in particolare per le esigenze di spostamento sull'Isola Polvese, che ospita il **Centro per la Biodiversità e i Cambiamenti Climatici**.

7,25 anni

• Età media Autocarri

13 anni

• Età media Autovetture

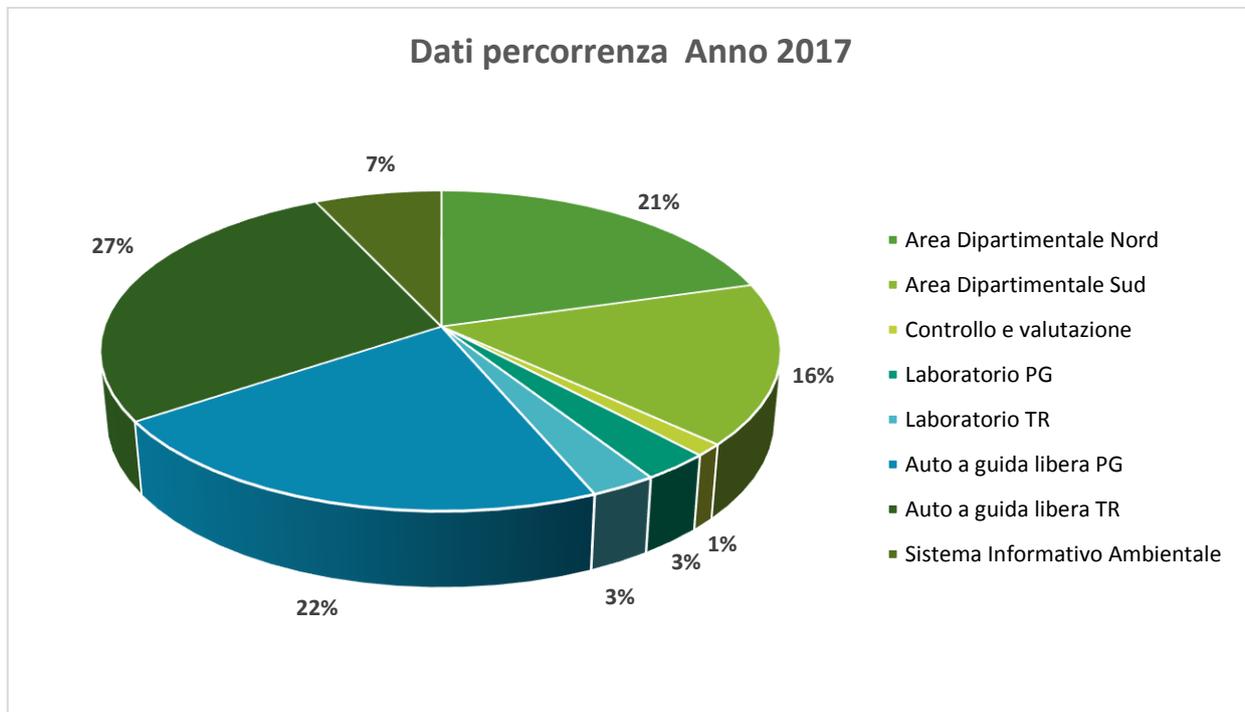
Il rinnovo graduale del parco auto secondo un criterio di razionalità garantisce una maggiore sicurezza del guidatore, un risparmio dei consumi e non ultimo il rispetto dell'ambiente.

L'Agenzia ha proceduto ad una riorganizzazione ed informatizzazione del **sistema di utilizzo dell'autoparco** al fine di garantire la massima disponibilità degli automezzi in dotazione, ottimizzandone i tempi di utilizzo e razionalizzandone l'uso. L'informatizzazione consente di verificare la disponibilità del mezzo, per farne richiesta per il tempo strettamente necessario al servizio da effettuare.

Si è inoltre provveduto a far diminuire il contrasto tra le esigenze del contenimento della spesa per la gestione e il potenziale implemento del costo per le spese per autovetture dovuto alla crescente necessità di mobilità sul territorio del personale dell'Agenzia, al fine di assicurare l'attività istituzionale.

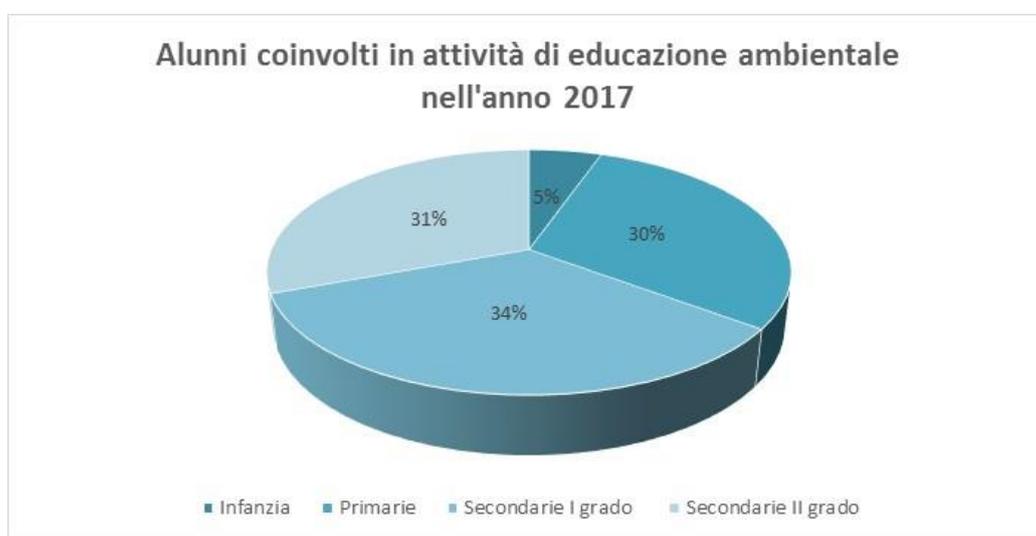
Nel 2017 sono stati percorsi **618.922 km per sopralluoghi** dall'intero autoparco dell'Agenzia.

Gli automezzi sono assegnati alle varie strutture, si può pertanto estrapolare il seguente dato sulla percorrenza:



Per l'anno 2017 le attività di Educazione Ambientale di ARPA Umbria si sono sviluppate attraverso attività nelle scuole, progetti nazionali ed europei, collaborazioni e formazione operatori di centri di Educazione Ambientale.

La modalità di reclutamento delle scuole per tali progetti è avvenuta attraverso il portale di ARPA Umbria dedicato all'Educazione Ambientale (www.arpa.umbria.it).



Le attività di Educazione Ambientale hanno inoltre coinvolto il personale in **2** progetti internazionali **Erasmus**:

SOS – Si nous Osions les Sciences, che ha coinvolto 5 Istituti scolastici belgi e 4 Istituti scolastici italiani (Direzione didattica e Istituto Omnicomprensivo Rosselli Rasetti di Castiglione del Lago, Istituto Comprensivo Perugia 2, Istituto Comprensivo Perugia 3).

In tale progetto l'Agencia ha svolto sia il ruolo di co-progettazione che di realizzazione dei laboratori didattici in Italia e in Belgio.

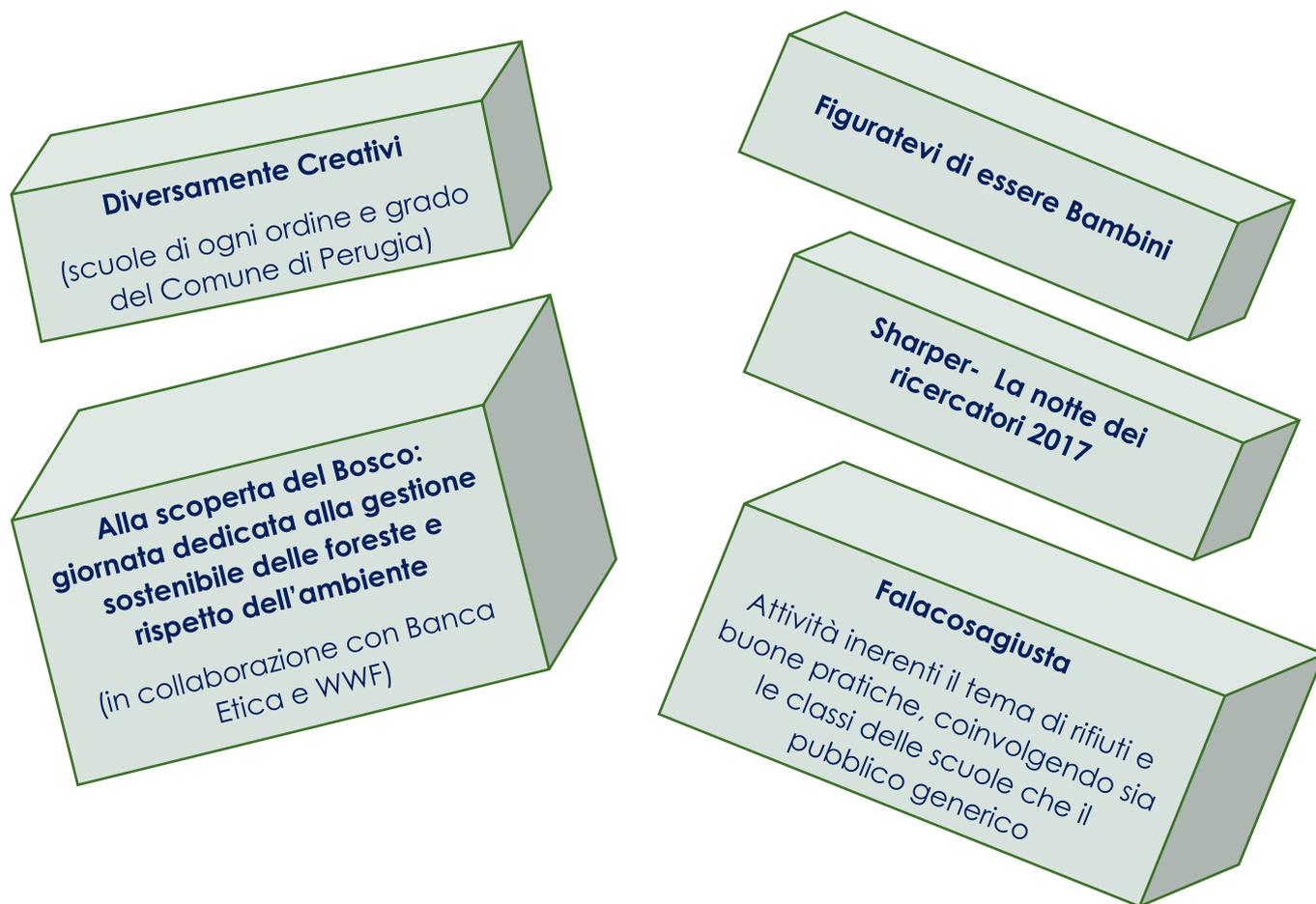
ECO - Environment Curiosity as an Opportunity, che ha coinvolto le classi quarte del Liceo Statale Assunta Pieralli e dell'Istituto I.I.S. "Giordano Bruno" di Perugia.

ARPA Umbria ha svolto durante l'anno scolastico laboratori scientifico-didattici.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il 22 marzo 2017 è stato organizzato un evento formativo presso Rasiglia che ha coinvolto gli operatori dei CEA della rete CRIDEA e delle associazioni del territorio impegnate nell'Educazione ambientale.

A marzo 2017 è stato realizzato, con l'Istituto Comprensivo Perugia 4, il progetto "**A Scuola di Sostenibilità**" che ha coinvolto **71** bambini della scuola primaria in un campus di tre giorni presso Isola Polvese.

Nel corso dell'anno, ARPA Umbria ha partecipato con attività di Educazione ambientale a **festival** ed **iniziative pubbliche**:



Sono state avviate inoltre collaborazioni per progettazione e realizzazione di progetti con:

- Biblioteca Comunale di Spoleto per il progetto "**Giocalibro-Terra Base**" con la stesura di programmi educativi per l'anno scolastico 2017-2018 rivolti alle scuole del Comune di Spoleto.
- **Aula Verde** – Comune di Terni, con la formazione degli operatori e la stesura di programmi di Educazione Ambientale. ARPA Umbria ha curato anche lo svolgimento di attività laboratoriali coinvolgendo **271** bambini delle scuole primarie.

- Diocesi di Foligno per il progetto “**Cittadini del Mondo 2017**” con la realizzazione di percorsi didattici sul tema della sostenibilità che hanno coinvolto **400** ragazzi delle scuole primarie, secondarie di I e secondarie di II grado.
- Rotary Club, sezione di Todi per il progetto “**L’illegalità ambientale**” che ha coinvolto le scuole del territorio in due giornate di attività sul tema dei rifiuti.
- FAI – Bosco di S. Francesco di Assisi per il progetto “**Festa dei Boschi 2018**” per la programmazione e progettazione di eventi e attività di Educazione Ambientale da svolgersi nell’anno solare 2018.
- Associazione “**Diversamente Facile**” dei ragazzi down per percorsi di sensibilizzazione ambientale con i ragazzi disabili.



Durante l'anno 2017 il personale dedicato all'educazione ambientale ha gestito la pagina **Facebook** e realizzato, in collaborazione con il personale del servizio, **14 video** condivisi sui canali social dell'Agenzia.

ARPA Umbria partecipa dal 2017 ai lavori del Gruppo di Lavoro del SNPA dell'Educazione Ambientale.

A due anni dall'apertura di **rivistamicron.it**, che si affianca a **micron** in versione cartaceo (tre uscite nel 2017 più un **micron junior**), il portale ha raggiunto circa **45.000** visualizzazioni mensili con circa 75mila visualizzazioni settimanali su **Facebook**. È stato inoltre aperto il canale **Instagram** della rivista. Nel 2017 sono state realizzate anche **60 newsletter**.

Il 2017 ha visto la pubblicazione del volume "La governance dei rifiuti. Tra società, economia, ambiente e reti criminali".

L'Agenzia è stata partner scientifico di: "Orvieto Scienza"; "Fa' la cosa giusta! Umbria"; "Sharper, la Notte dei Ricercatori"; "KidsBit". Siamo stati presenti con nostri spazi a molte manifestazioni fra le quali: "Diversamente creativi" e "Fa' la cosa giusta! Umbria".

A Terni insieme a Confindustria e Cesvol sono stati realizzati una serie di incontri dedicati alla figura di Adriano Olivetti.

L'Agenzia ha organizzato oltre 20 eventi tra seminari scientifici, convegni e presentazioni di libri.

Il 2017 ha visto l'apertura, presso la Biblioteca Arpa di Terni, di una sezione della biblioteca di Arpa Umbria dedicata alla storia dell'industria. È iniziata, nel corso del 2017, la collaborazione con **Radiophonica**, con la realizzazione di numerosi approfondimenti e iniziative sui temi scientifici e ambientali.

È continuata la collaborazione con gli studenti e i dottorandi dell'Università di Perugia per la realizzazione di incontri, seminari e serate dedicate alla scienza e cineforum. A giugno 2017 si è svolta, presso San Matteo degli Armeni, la prima edizione di "M'illumino di scienza", una giornata dove la scienza si è fatta spettacolo.

A luglio 2017 l'Agenzia ha attivato **ArpAlert**, il servizio via Whatsapp per la segnalazione dei rifiuti abbandonati. In soli 6 mesi sono arrivate oltre 700 segnalazioni.

Analisi quali-quantitativa dei dati della rassegna stampa

Il quadro completo dei risultati dell'indagine quali-quantitativa sugli articoli pubblicati a stampa e sulle testate on-line aventi ad oggetto l'Agenzia, a cura della società WayPress, è consultabile nel documento allegato.

L'indagine quali-quantitativa condotta dalla società WayPress sugli articoli pubblicati a stampa e sulle testate on-line aventi ad oggetto l'Agenzia si conferma uno strumento particolarmente utile in un'ottica di monitoraggio e analisi dell'immagine di Arpa che emerge in tale contesto e, per questa via, della percezione che traspare sul suo operato.

I dati raccolti confermano una consistente presenza in termini quantitativi dell'Agenzia sui mass-media, dove viene citata in ben 1.374 articoli, con una lieve prevalenza sulle testate on-line.

Da un punto di vista qualitativo, l'indagine ha confermato una bassa percentuale di articoli critici nei confronti dell'Agenzia e, al contempo, una maggioranza di articoli con tono neutro, ciò che è pienamente in linea con le caratteristiche di ente tecnico-scientifico, laddove Arpa è citata per lo più riportando correttamente competenze e ruolo istituzionale.

I target individuati relativamente al numero di articoli espressamente dedicati all'Agenzia sul totale sono stati raggiunti.

Di particolare rilievo, su questo fronte, il fatto che nella quota di articoli espressamente dedicati all'Agenzia o nei quali essa rappresenta il soggetto principale, il tono sia positivo nel 52% dei casi su stampa (neutro 40%) e, soprattutto, nel 67% dei casi su testate on-line (29% neutro). Verosimilmente, infatti, una consistente quota di questi articoli è frutto diretto dell'attività di informazione a mezzo stampa sulle attività svolte da Arpa sui diversi fronti, anche di carattere convegnistico e culturale. Un dato, questo confermato dall'ampia diffusione che tali notizie riscontrano soprattutto sul web.

Quanto agli articoli classificati da Waypress come di tono negativo (6% del totale, sia a stampa che web), nella gran parte dei casi si tratta di articoli che riportano giudizi espressi da altri soggetti su singoli casi (per lo più dal mondo politico e, in misura minore, da quello dei comitati o dell'associazionismo).

Indagine sul gradimento dei servizi resi dal Laboratorio Multisito

L'indagine di customer satisfaction per i servizi resi dal laboratorio Multisito dell'Agenzia nel corso del 2017 è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario on line compilabile in forma anonima (MD-LAB 57 Rev.1).

Nonostante la metodologia introdotta, volta ad agevolare la procedura di compilazione, la percentuale di utenti che ha risposto si è mantenuta piuttosto bassa (13 questionari, circa il 12% degli utenti cui era stato inviato).

Le percentuali di questionari compilati rendono piuttosto aleatoria una analisi di valore sui risultati ottenuti in termini di gradimento dei servizi, in particolare per ciò che riguarda il target di soddisfazione individuato (90%), ragionevolmente applicabile solo a fronte di un raggiungimento del target di compilazione (20%). Ciononostante, è da considerare di rilievo come un giudizio su due espresso dagli utenti sia "molto soddisfatto".

Gli utenti che hanno risposto al questionario appartengono nel 46% dei casi ad enti pubblici o forze di polizia; i privati (cittadini e aziende) rappresentano oltre il 38%, mentre il 15,4% dichiara di appartenere a categorie non comprese in elenco.

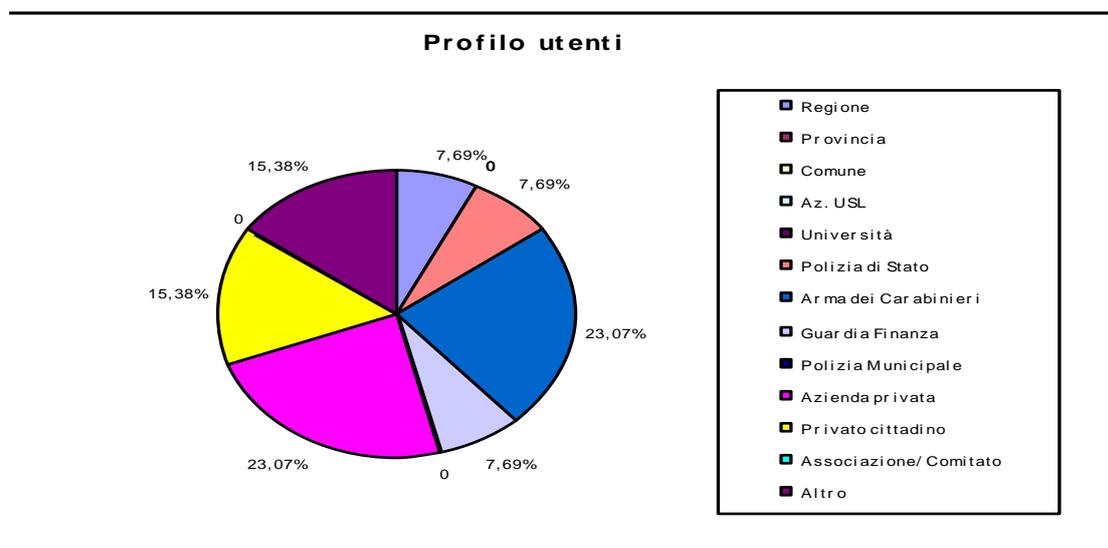


Grafico 1 – Profilo degli utenti che hanno risposto all'indagine

La maggioranza degli utenti che hanno risposto al questionario ha per lo più usufruito dei servizi del Laboratorio sulle matrici "Acqua" (46%), "Aria" (20%) e "Alimenti" (6%). L'elevata percentuale di risposte "Altro" (27%) suggerisce una revisione in sede di miglioramento del questionario, per ciò che riguarda l'elenco di matrici/servizi.

Per ciò che riguarda i giudizi espressi, questi confermano una percentuale di soddisfazione particolarmente elevata, con oltre il 50% dei giudizi "molto soddisfatto" e quasi il 30% "soddisfatto". Cinque nel complesso i giudizi non soddisfatti, dei quali 1 completamente

“insoddisfatto” (nello specifico in relazione all’esaustività delle informazioni sul servizio) e 4 “poco soddisfatto” (soprattutto in relazione alle voci “cortesia e disponibilità del personale”); nella quasi totalità, i giudizi di insoddisfazione sono stati espressi da un unico utente e in nessuno dei casi da soggetti privati (aziende, cittadini o associazioni).

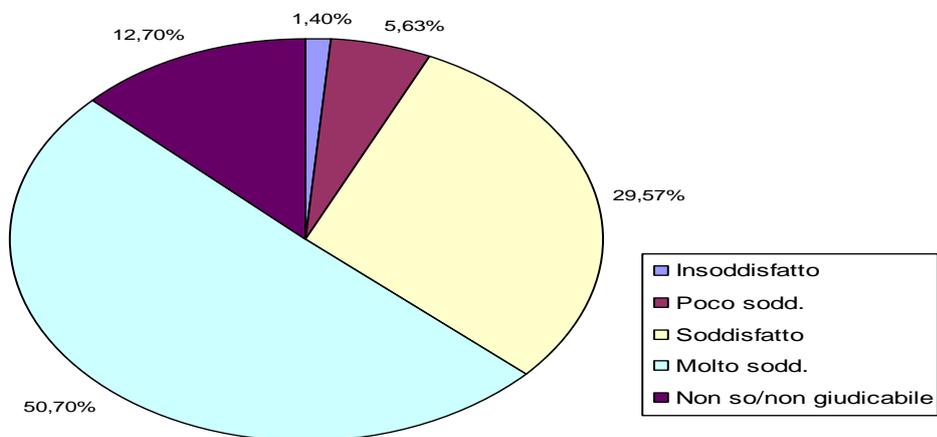
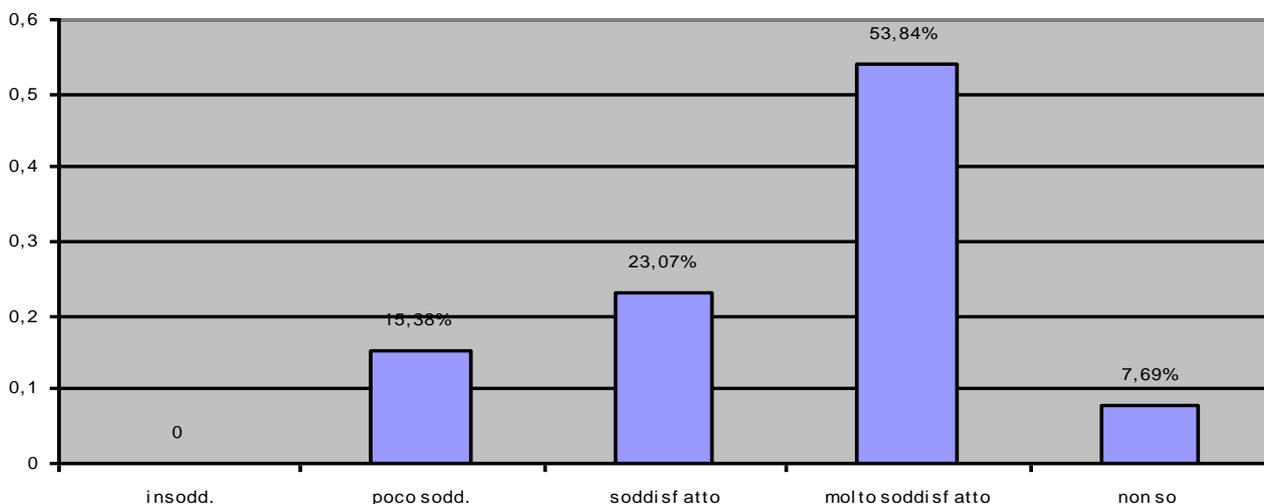


Grafico 2 – Percentuali complessive di soddisfazione

Per ciò che riguarda le singole voci di indagine, le voci di indagine che hanno raccolto il maggior numero di giudizi “molto soddisfatto” sono “Cortesia e disponibilità” (che contestualmente raccoglie però anche il maggior numero di risposte “poco soddisfatto”) e “Chiarezza del rapporto di prova”).

CORTESIA E DISPONIBILITA'



CHIAREZZA RAPP. PROVA

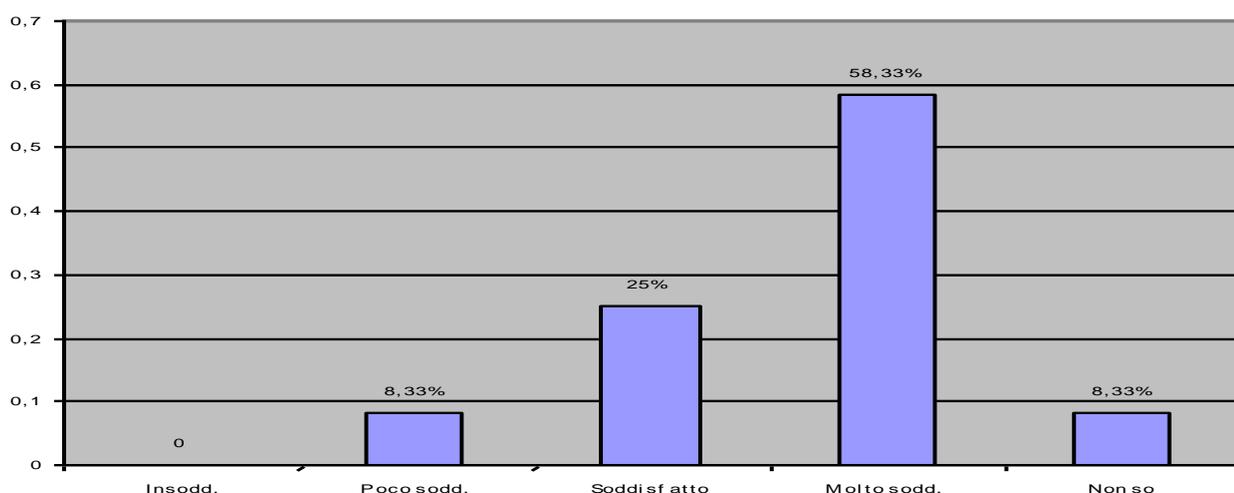


Grafico 3 – Percentuali di soddisfazione su voci di indagine

Alla domanda (riservata a cittadini e aziende private) sulle ragioni alla base della scelta dei servizi del Laboratorio di Arpa, sono state indicate "professionalità" e "accreditamento in qualità" (2 casi); a seguire "tempi" e "peculiarità del servizio richiesto" (1 caso).

La maggioranza degli utenti che hanno risposto al questionario aveva in passato già usufruito dei servizi del Laboratorio Multisito; il 75% di questi dichiara di aver trovato tali servizi "uguali" rispetto al passato, mentre il 25% li giudica "migliorati". Nessun utente li ha giudicati "peggiorati".

Nessun utente ha rilasciato suggerimenti o osservazioni nello spazio dedicato.

Indagine 2018

Dopo questo primo passo sperimentale, si procederà con l'esame di dati di maggior peso. Per la realizzazione della prossima indagine saranno, da un lato, adottati alcuni accorgimenti tecnici per impedire la compilazione del questionario senza aver risposto a tutte le domande, nonché introdotte alcune migliorie grafiche utili ad evidenziare maggiormente la risposta "non so/non giudicabile"; dall'altro si procederà con la revisione di alcuni degli elenchi messi a disposizione per la risposta, segnatamente per alcuni quesiti rispetto ai quali si è registrato un elevato numero di risposte "Altro".

Le attività avviate dal Centro "Cambiamento Climatico e Biodiversità in ambienti lacustri e aree umide" di Arpa Umbria sono articolate su delle aree principali di azione che vanno dal sistema lacustre e aree umide regionali, per arrivare a studi di specifici gruppi tassonomici indicatori, quali le microalghe diatomee, fino a includere azioni riguardanti le specie aliene, collaborazioni a livello regionale, nazionale e internazionale, e azioni in collaborazione con istituzioni accademiche anche finalizzate all'alta formazione.

Tra i primi studi avviati con l'obiettivo di valutare la biodiversità, realizzare check-list, redigere atlanti e proporre metodologie per delineare interventi futuri di monitoraggio delle zone umide, vi sono progetti inerenti le diatomee di ambienti lacustri e zone umide regionali, quali il Lago Trasimeno e la Palude di Colfiorito. In collaborazione con numerosi Enti, quali Università di Perugia, Regione, Provincia di Perugia, Associazioni e stakeholder locali sono stati avviati studi della biodiversità dell'Isola Polvese dal punto di vista faunistico, botanico e micologico. Per quanto riguarda le specie aliene, una delle principali minacce alla biodiversità a livello globale, è stata avviata la caratterizzazione e diffusione delle specie aliene acquatiche in Umbria, al fine di realizzare una base dati di supporto per la gestione delle specie aliene acquatiche nella regione e a livello nazionale, attraverso un progetto editoriale di Arpa. In questo contesto è stata effettuata anche la prima segnalazione e realizzato uno studio su una nuova specie aliena acquatica in Umbria (il gamberetto killer *Dikerogammarus villosus*).

Il Centro ha avviato diverse collaborazioni a livello regionale, nazionale, ed europeo. Arpa Umbria, nell'ambito delle attività del Centro ha recentemente aderito a *LifeWatch Italia*. Ciò inserisce le attività dell'Agenzia in un contesto di ricerca su biodiversità ed ecosistemi innovativa per l'Italia e l'Europa e la pone all'avanguardia tra le agenzie di protezione ambientale. Sta collaborando come *end user* al progetto H20202 EOMORES (*Earth Observation-based services for Monitoring and Reporting of Ecological Status*), in cui il Lago Trasimeno è stato scelto come caso studio a livello europeo, e sta partecipando ai meeting internazionali e alle attività sul campo. Il Centro mira inoltre alla progettualità per rispondere a Bandi europei (ad es. *LIFE*).

Nell'ambito delle iniziative del Centro, importanti università americane sono venute all'isola Polvese (*Texas A&M University, Loyola University of Chicago – John Felice Rome Center*), per l'apprendimento di ricerca in campo e in laboratorio, in cui gli studenti statunitensi, accompagnati dai loro docenti, hanno avuto l'opportunità di accrescere le loro conoscenze attraverso l'esperienza diretta e la scoperta della biodiversità del lago Trasimeno, insieme ai tecnici di Arpa Umbria.

Il centro ha partecipato a convegni e seminari, e sono stati inoltre pubblicati sia su riviste scientifiche internazionali in inglese con *Impact factor*, sia su riviste italiane e sulla rivista dell'Agenzia *Micron*, i risultati delle analisi e studi della biodiversità degli ecosistemi acquatici dell'Umbria.

TRE – I NUMERI DELLA SOSTENIBILITA'

Performance economica

STAKEHOLDER: COMUNITA' LOCALE

Valore economico generato e distribuito

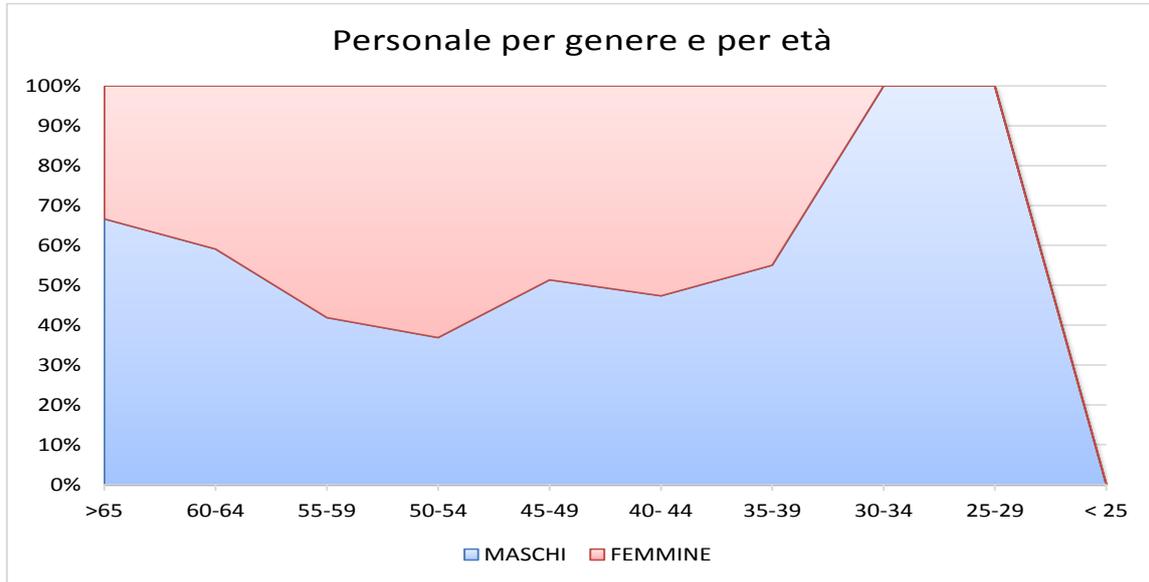
		%
A) Remunerazione del Personale	8.768.989,18	78,34
<i>a) Remunerazioni dirette</i>	<i>6.848.808,48</i>	
<i>b) Remunerazioni indirette</i>	<i>1.920.180,70</i>	
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	588.062,29	5,25
<i>Imposte dirette</i>	<i>588.062,29</i>	
<i>Imposte indirette</i>		
C) Remunerazione del capitale di credito	152.163,76	1,36
<i>Oneri per capitali a breve termine</i>	<i>4.286,22</i>	
<i>Oneri per capitali a lungo termine</i>	<i>2.208,77</i>	
<i>Proventi e oneri finanziari</i>	<i>145.668,77</i>	
D) Remunerazione del capitale investito	1.905.589,74	17,03
<i>Ammortamenti</i>	<i>1.596.291,06</i>	
<i>Accantonamenti</i>	<i>309.298,68</i>	
E) Remunerazione dell'Agenzia	82.324,00	0,74
<i>Utile</i>	<i>82.324,00</i>	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	11.192.801,45	

Investimenti sostenibili

Nel 2017 è stata stipulata una convenzione con la Provincia di Perugia per l'acquisizione della disponibilità del Monastero di San Secondo, situato sull'Isola Polvese del Lago Trasimeno, avente una superficie di 614,00 mq oltre a 407,60 mq della chiesa, cripta e campanile e mq. 38 relativi alla centrale termica.

L'isola Polvese è un sito significativo per la didattica ambientale, la ricerca scientifica, lo studio delle colture presenti e passate e le tecniche vecchie e nuove di pesca, pertanto il monastero rappresenta la sede ideale per il "Centro del cambiamento climatico e biodiversità in ambienti lacustri e aree umide".

L'onere della concessione, di durata decennale sarà corrisposto attraverso investimenti che l'Agenzia realizzerà presso l'Isola.



INDICE DI FEMMINILITA' Arpa Umbria = 1,1

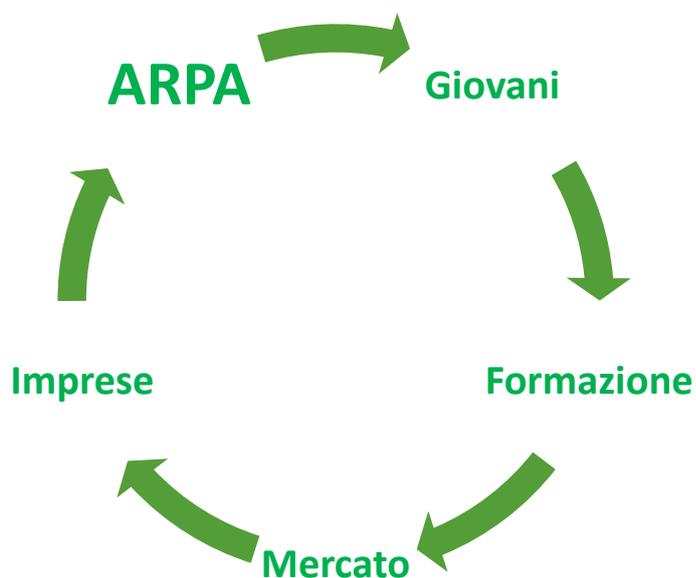
L'indice di femminilità rapportato ai ruoli (Sanitario, Tecnico, Amministrativo) evidenzia una forte presenza femminile a livello di Dirigenza sanitaria e, in minor misura, una importante componente femminile tra il personale amministrativo:

INDICE DI FEMMINILITA'	
DIRIGENZA	3,4
Sanitari	14,0
Tecnici	0,7
Amministrativi	1,0
COMPARTO	1,0
Sanitari	1,1
Tecnici	0,6
Amministrativi	4,7



Tutti gli studenti che effettuano l'Alternanza Scuola-Lavoro presso l'Agenzia beneficiano della formazione specifica per lavoratori a rischio medio.

Stages



Attraverso l'opportunità di effettuare *stages* presso le diverse strutture dell'Agenzia, Arpa Umbria contribuisce al circolo virtuoso che permette di immettere sul mercato del lavoro giovani con una avviata formazione su temi ambientali.

In tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, l'Agenzia ha garantito la formazione dei propri dipendenti e collaboratori, ma anche degli studenti in Alternanza Scuola-Lavoro.

Corso	N° personale coinvolto	N° ore
Addetti Primo Soccorso	70	32
Addetti Antincendio	66	26
Formazione specifica per lavoratori a rischio medio	231	48
Formazione Preposti	29	16
Formazione DPI terza categoria	50	8
Formazione Rischio elettrico	15	16
Formazione Dirigenti	10	16
Totale personale coinvolto	471	162

Nel corso del 2017, in adempimento delle normative vigenti, sono state effettuate:

Valutazioni ATEX Laboratorio:
Relazioni tecniche relative alla
Protezione contro i fulmini

Aggiornamento dei Documenti
di Valutazione dei Rischi (DVR)
per tutte le sedi dell'Agenzia

Aggiornamento/Red
azione dei Piani di
Emergenza Interni
(PEI)

Elaborazione del nuovo
Documento Unico per la
Valutazione dei Rischi da
Interferenze (DUVRI)

In tema di sorveglianza sanitaria del personale, l'Agenzia ha altresì provveduto ad attivare alcune azioni su base volontaria, tra cui:

Apertura su base volontaria a tutto il
personale degli esami biochimici ai fini della
promozione della salute dei lavoratori

Ricerca, misura, studio e
valutazione delle fonti di
esposizione a campi
elettromagnetici

QUATTRO – UNO SGUARDO AL FUTURO

Programmazione e sostenibilità

Nel processo di definizione dei temi di sostenibilità saranno effettuate interviste con i Responsabili di struttura. Nel corso di tali interviste sarà analizzata la lista di tematiche materiali e ad ognuna di esse verrà assegnato un punteggio, attraverso la compilazione di un questionario di valutazione. I Responsabili di struttura dovranno rispondere sia valutando le tematiche del questionario, secondo una rilevanza per l'Agenzia, sia ponendosi come proxy degli stakeholder di riferimento valutando il grado di influenza delle tematiche sulle aspettative degli stessi rispetto all'operato dell'Agenzia.

Al fine di tener conto dell'impatto ambientale nonché degli aspetti sociali di un lavoro dignitoso e delle ricadute sulla qualità della vita della comunità locale, Arpa Umbria prosegue nel percorso intrapreso di sensibilizzazione dei propri fornitori al tema della sostenibilità, attraverso lo strumento del *Green Public Procurement*, elemento essenziale nei rapporti con i fornitori. Infatti, nell'analisi dei requisiti per la selezione del contraente viene accertato se, per la tipologia di prodotto/servizio da acquistare esistano criteri ambientali che possano essere introdotti nella procedura di appalto, in base a quanto previsto dal PAN GPP (Decreto Interministeriale 11/04/2008, revisionato con DM Ambiente 10/04/2013). In particolare, laddove esistano i Criteri Ambientali Minimi (CAM), questi vengono inseriti nei Capitolati. Pertanto, nell'utilizzo della piattaforma CONSIP, sono privilegiate convenzioni "verdi" o, nel caso del Mercato Elettronico PA, "Richieste di offerta" nelle quali sia possibile chiedere anche caratteristiche di sostenibilità ambientale.

Corporate Shared Value (CSV)

ARPA Umbria vuole accrescere il proprio impatto sia ambientale che sociale, in particolare attraverso l'attuazione di ulteriori iniziative di educazione ambientale, per far crescere la cultura del territorio, ma anche attraverso la valorizzazione del Centro "Cambiamento Climatico e Biodiversità in ambienti lacustri e aree umide", che rappresenta una vetrina internazionale come esempio di buona pratica. Inoltre, attraverso la diffusione di articoli qualificati su tematiche ambientali e sociali di rilievo, l'Agenzia contribuisce alla sensibilizzazione e alla creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder di riferimento, per la comunità e per il territorio.

Aree di miglioramento

Per il prossimo anno, nell'ambito del processo di continuo miglioramento intrapreso dall'Agenzia, si prevede il coinvolgimento diretto dei principali stakeholder nell'elaborazione dell'analisi di materialità, attraverso l'organizzazione di specifici panel di approfondimento o attraverso la compilazione di questionari di rilevazione.

APPENDICE

GRI Content Index

<i>GRI standard</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Dove</i>	
GRI 102-43 GRI 102-44	Risultati delle indagini che misurano la soddisfazione del cliente	Pag. 19 Pag. 20	
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 24	
GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	Pag. 12	
GRI 304-1	Terreni posseduti, affittati o gestiti in o adiacenti ad aree protette e aree ad elevata biodiversità	Pag. 24	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	Pag. 26 Pag. 27	
GRI 405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 25	 
GRI 413-1	Percentuale di attività che coinvolgono la comunità locale, valutazione dell'impatto e programmi sviluppati	Pag. 15 Pag. 18	

Matrice di sostenibilità

				IMPLEMENTAZIONE BASE DELLA MATRICE DI SOSTENIBILITA'							
II			IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Aspetti	GRI STANDARD	GRI-G4	Indicatore	Presenza dell'indicatore SI/No	Probabilità di manifestarsi ALTA/MEDIA/BASSA	Impatto interno ALTO/MEDIO/BASSO	Impatto esterno ALTO/MEDIO/BASSO	Obiettivo	Politiche e procedure in qualità	Centri di responsabilità	Documenti di riferimento
Performance Economica	GRI 201-1	(G4-EC1)	Valore economico direttamente generato e distribuito	SI	A	A	A	Assicurare l'implementazione dei nuovi istituti contrattuali (giuridici ed economici) del personale dipendente e garantire l'ottimizzazione delle procedure di natura amministrativa/contabile	X	Direzione Amministrativa	Bilancio
Energia	GRI 302-4	(G4-EN6)	Riduzione dei consumi energetici	SI	A	M	A	Garantire l'innovazione delle tecnologie e degli applicativi informatici e l'ottimizzazione della logistica agenziale (sedi)		Servizi Operativi	Bilancio
Biodiversità	GRI 304-1	(G4-EN11)	Terreni posseduti, affittati o gestiti in o adiacenti ad aree protette e aree ad elevata biodiversità	SI	A	M	A		Servizi Operativi	Piano degli Investimenti	
Formazione e istruzione	GRI 404-1	(G4-LA9)	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	SI	A	A	M		X	Sistemi Integrati Formazione, Pianificazione	Piano Formazione
Diversità e pari opportunità	GRI 405-1	(G4-LA12)	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	SI	A	A	M	Assicurare l'implementazione dei nuovi istituti contrattuali (giuridici ed economici) del personale dipendente e garantire l'ottimizzazione delle procedure di natura amministrativa/contabile		Direzione Amministrativa	Bilancio, Piano del Fabbisogno del Personale, Sito istituzionale
Comunità locale	GRI 413-1	(G4-SO1)	Percentuale di attività che coinvolgono la comunità locale, valutazione dell'impatto e programmi sviluppati	SI	M	B	A	Garantire il ruolo di ARPA quale supporto tecnico-scientifico per la conoscenza e la diffusione dei principi connessi allo Sviluppo Sostenibile e all'Economia circolare, anche promuovendo e implementando la logica del "far rete" con attori istituzionali e non		Direzione Generale	Programmazione Eventi
Indagini	GRI 102-43 GRI 102-44	(G4-PR5)	Risultati delle indagini che misurano la soddisfazione del cliente	SI	A	B	A		X	Direzione Generale	Sito istituzionale

Accountability

Letteralmente il termine significa "responsabilità". Un'organizzazione è "accountable" se rende conto periodicamente e comunica in modo trasparente alle parti interessate quanto è stato fatto nel corso delle proprie attività. La trasparenza, la condivisione e la capacità di fornire prestazioni, che ne derivano, permette a tutti i soggetti interessati di stabilire la reputazione che l'impresa merita e conseguentemente decide se darle fiducia in futuro.

Bilancio di Sostenibilità

Si ispira all'approccio del *Triple Bottom Line* e quindi rende conto della sostenibilità economica (capacità di generare reddito, profitto e lavoro), della sostenibilità sociale (capacità di garantire condizioni di benessere e di crescita equamente distribuite e capacità di rispettare i diritti umani e dei lavoratori) e della sostenibilità ambientale (capacità di salvaguardare le risorse naturali e la possibilità dell'ecosistema di assorbire e tollerare gli impatti)
(Fonte: Progetto CSR-SC, Ministero del Welfare)

Codice Etico

Definisce con chiarezza i valori e le responsabilità che l'organizzazione riconosce, accetta, condivide e assume verso l'interno e l'esterno dell'agenzia. Il Codice prevede che tutte le attività debbano essere svolte nell'osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi di dipendenti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui l'organizzazione è presente con le proprie attività.

Corporate Social Responsibility (CSR)

La Corporate Social Responsibility (anche detta Responsabilità di impresa) è l'insieme dei comportamenti che le imprese dovrebbero adottare al fine di condurre le proprie attività in maniera responsabile nei confronti della società nel suo complesso contribuendo allo Sviluppo Sostenibile.

Feedback

Letteralmente significa retroazione, reazione, risposta anche se il termine è ormai entrato a far parte del vocabolario italiano. Il concetto di feedback o retroazione ha un ruolo fondamentale nei processi comunicativi. Possiamo individuare nella qualità della retroazione, e nel modo in cui il feedback viene usato nel processo comunicativo, un segnale per una "buona comunicazione". In tal caso si può dire che il significato di una comunicazione sta nel suo risultato. La comunicazione e il feedback ricevuto è un elemento fondamentale per rafforzare e migliorare il rapporto tra l'organizzazione e i suoi stakeholder.

GRI (Global Reporting Initiative)

Associazione indipendente internazionale che ha come missione lo sviluppo e la divulgazione globale di linee guida sul reporting di Sostenibilità. Queste linee guida riportano i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono usare per misurare e pubblicare dati relativi alle proprie performance economiche, sociali e ambientali.

Indicatori

Un indicatore è una variabile quantitativa o qualitativa che rileva e descrive con semplicità dei "fenomeni" anche complessi e di difficile rappresentazione. Questa attività di misurazione serve a definire gli obiettivi strategici per realizzare un piano di Sostenibilità; permette di monitorare gli sforzi realizzati per raggiungere gli obiettivi; infine consente di valutare i risultati ottenuti e di confrontarli nel tempo. Gli indicatori possono essere indicatori semplici e indicatori composti (derivanti dalla combinazione di due o più indicatori semplici).

Investimento socialmente responsabile

L'investimento socialmente responsabile (SRI, acronimo di socially responsible investment) è la pratica in base alla quale considerazioni di ordine ambientale e/o sociale integrano le valutazioni di carattere finanziario che vengono svolte nel momento delle scelte di acquisto o vendita di un titolo o nell'esercizio dei diritti collegati alla sua proprietà. L'SRI si esplica attraverso la selezione di titoli di

società, perlopiù quotate, che soddisfano alcuni criteri di responsabilità sociale, cioè svolgono la propria attività secondo principi di trasparenza e correttezza nei confronti dei propri stakeholder.

ISO 14001

L'intera serie ISO 14000 fornisce strumenti manageriali per le organizzazioni che vogliono porre sotto controllo i propri aspetti ed impatti ambientali e migliorare le proprie prestazioni in tale campo.

Una caratteristica chiave di tutti i requisiti ISO 14000 è la loro natura volontaria. "Volontaria", in questo caso, significa l'assenza di alcuna costrizione legislativa al loro utilizzo. La decisione di applicare i requisiti ISO 14000 è pertanto una decisione di tipo strategico da prendersi a cura della direzione aziendale.

L'ISO 14001 è la norma che può essere attuata da qualsiasi tipo di organizzazione che intenda conseguire un miglioramento nell'esercizio delle proprie attività attraverso l'adozione di un sistema di gestione ambientale ⁽¹⁾.

Lo standard ISO 14001 (recepita in Italia nella norma UNI EN ISO 14001:1996 e successivamente UNI EN ISO 14001:2004) è uno standard certificabile, ovvero è possibile ottenere, da un organismo di certificazione accreditato che operi entro determinate regole, attestazioni di conformità ai requisiti in essa contenuti.

⁽¹⁾ (Fonte: ISPRA – EX APAT <http://www.apat.gov.it> - *Le norme della serie ISO 14000*)

KPI di Sostenibilità

Un indicatore chiave (Key Performance Indicator - KPI) è un indicatore quantitativo che permette di monitorare specifici obiettivi strategici collegati alla politica di sostenibilità in un'ottica di miglioramento continuo. Viene rilevato con una frequenza prestabilita, generalmente più elevata rispetto agli altri indicatori, e consente di valutare l'andamento nel tempo dei risultati indipendentemente dalle variazioni di attività.

Missione

La missione (mission) di un'impresa, o più in generale di qualsiasi organizzazione, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza, e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre. La missione stabilisce finalità e scopi fondamentali che l'impresa intende perseguire e le conseguenze che intende generare attraverso le sue attività; essa è la ragione d'essere delle attività intraprese dall'organizzazione.

Stakeholder

Individui o gruppi che risultano portatori di interesse nei confronti dell'impresa e in particolare che, riguardo alle attività delle società o a uno specifico progetto:

- potrebbero subire effetti positivi o negativi;
- hanno o potrebbero esercitare qualche influenza su di essi;
- sono interessati ai risultati e alle conseguenze che ne possono derivare.

Alcune categorie di stakeholder possono essere: azionisti (o shareholder), dipendenti, clienti, fornitori, istituzioni pubbliche, concorrenti, comunità locali, gruppi di pressione, mezzi di comunicazione di massa, ecc.

Stakeholder engagement

Il processo complessivo attraverso il quale gli stakeholder della società sono identificati, analizzati, consultati.

Un coinvolgimento degli stakeholder efficace e strategicamente allineato può:

- condurre ad uno sviluppo sociale più equo e sostenibile dando a chi ha il diritto di essere ascoltato l'opportunità di essere coinvolto nei processi decisionali;
- permettere una migliore gestione del rischio e accrescere la reputazione;
- tenere conto dell'insieme delle risorse (conoscenza, persone, disponibilità economica e tecnologica) per risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non possono essere perseguiti dalle singole organizzazioni;
- permettere la comprensione in profondità dell'ambiente in cui opera l'impresa, compresi gli sviluppi del mercato e l'identificazione di nuove opportunità strategiche;
- consentire alle imprese di imparare dagli stakeholder, ottenendo risultati nei prodotti e miglioramenti nei processi;

- informare, educare e influenzare i portatori di interessi e l'ambiente esterno perché migliorino i loro processi decisionali e le azioni che hanno un impatto sull'impresa e sulla società;
- costruire la fiducia tra un'impresa e i suoi stakeholder.

(Fonte: Il Manuale dello Stakeholder Engagement - VOLUME 2: Il MANUALE PER IL PROFESSIONISTA dello STAKEHOLDER ENGAGEMENT -AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates – Ottobre 2005)

Sviluppo sostenibile

Esistono oltre trecento definizioni ufficiali di sviluppo sostenibile. La prima in ordine cronologico e la più nota è quella contenuta nel Rapporto Brundtland: "Sviluppo che soddisfa le necessità delle attuali generazioni senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare le proprie". Lo sviluppo sostenibile si fonda sull'integrazione di 10 componenti: ambiente, economica, socio-cultura (dimensioni dello sviluppo), equità sociale, equità interlocale, equità intertemporale (dimensione di equità), diversità, sussidiarietà, partnership e networking e partecipazione (principi di sistema). Da segnalare anche la definizione ONU del 1992: "Per sviluppo sostenibile si intende un miglioramento di qualità della vita, senza eccedere la capacità di carico degli ecosistemi alla base" e la definizione ICLEI del 1994: "Sviluppo che offre servizi ambientali, sociali ed economici di base a tutti i membri di una comunità, senza minacciare l'operabilità dei sistemi naturale, edificato e sociale da cui dipende la fornitura di tali servizi".

Verifica esterna

La verifica esterna è l'attività svolta da un ente terzo per accettare la conformità degli strumenti di responsabilità etico-sociale adottati dall'impresa. Genera credibilità e reputazione e stimola il miglioramento continuo.