



Decreto del Direttore generale nr. 60 del 06/04/2016

Proponente: *Cesare Fagotti*

Pianificazione e Controllo

Pubblicità/Pubblicazione: Atto soggetto a pubblicazione integrale (sito internet)

Visto per la pubblicazione - Il Direttore generale: Dott.ssa Maria Sargentini

Responsabile del procedimento: *Cesare Fagotti*

Estensore: *Cesare Fagotti*

Oggetto: Approvazione della Politica della qualità

ALLEGATI N.: 1

<i>Denominazione</i>	<i>Pubblicazione</i>	<i>Tipo Supporto</i>
ALLEGATO A Politica della Qualità	sì	digitale

Natura dell'atto: *immediatamente eseguibile*

Il Direttore generale

Vista la L.R. 22 giugno 2009, n. 30 e s.m.i., avente per oggetto "Nuova disciplina dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT)" ;

Richiamato il decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 134 del 30.07.2015, con il quale la sottoscritta è stata nominata Direttore generale dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana;

Dato atto che con decreto n. 238 del 13.9.2011 è stato adottato il Regolamento di organizzazione dell'Agenzia (approvato dalla Giunta Regionale Toscana con delibera n. 796 del 19.9.2011), successivamente modificato con decreti n.1 del 04.01.2013 e n. 108 del 23.07.2013;

Visto l'“Atto di disciplina dell'organizzazione interna” approvato con decreto n. 270/2011 (ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento organizzativo dell'Agenzia), modificato ed integrato con decreto del Direttore generale n. 87 del 18.05.2012 e n. 2 del 04.01.2013;

Ricordato che nel corso del 2013 è stato conseguito l'accreditamento multisito in conformità alla norma ISO 17025, per le sedi di Area vasta di Arezzo, Firenze, Livorno, Pisa e Siena (Settori laboratorio e Agenti fisici) con rilascio, da parte di ACCREDIA, (Ente italiano di Accreditamento) del relativo certificato di accreditamento;

Ricordato, altresì, che, presso tutti i Dipartimenti provinciali dell'Agenzia è stato realizzato ed è attuato un Sistema di gestione per la qualità “multisito”, conforme alla norma ISO 9001, applicato a:

- servizi di supporto tecnico alle amministrazioni pubbliche mediante emissioni di pareri e valutazioni tecniche,
- attività di controllo attraverso ispezioni ambientali,
- monitoraggio della qualità dell'aria mediante reti di rilevamento,
- servizi di comunicazione e relazioni con il pubblico, documentazione e informazione in ambito ambientale,

già certificato nella sua conformità alla norma ISO 9001:2008, dall'organismo di certificazione RINA, a seguito di verifica di sorveglianza, svoltasi nel mese di ottobre 2015;

Ricordato che, fra le funzioni di governo del Direttore generale, rientra la definizione delle politiche generali dell'Agenzia, fra le quali è ricompresa quella per la Qualità;

Visto il parere positivo di regolarità contabile in esito alla corretta quantificazione ed imputazione degli effetti contabili del provvedimento sul bilancio e sul patrimonio dell'Agenzia espresso dal Responsabile del Settore Bilancio e contabilità riportato in calce;

Visto il parere positivo di conformità alle norme vigenti, espresso dal Responsabile del Settore Affari generali, riportato in calce;

Visti i pareri espressi in calce dal Direttore amministrativo e dal Direttore tecnico;

decreta

1. di approvare “La Politica per la Qualità”, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale con la lettera “A”;
2. di dichiarare superato il decreto del Direttore generale n. 34 del 11 marzo 2014;
3. di dare incarico a tutti i responsabili delle strutture competenti nonché al Rappresentante della Direzione (individuato nel responsabile del Settore Pianificazione, controllo e sistemi di gestione) di effettuare le azioni necessarie alla attuazione della Politica per la qualità;
4. di individuare quale responsabile del procedimento il Dott. Cesare Fagotti, Responsabile del Settore Pianificazione, controllo e sistemi di gestione, ai sensi dell'art. 4 della L. n. 241 del

07.08.1990 e s.m.i;

5. di trasmettere il presente decreto al Collegio dei Revisori ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 della L.R.T. 22.06.2009 n. 30 e s.m.i;
6. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, al fine di effettuare quanto prima le azioni necessarie per l'attuazione della Politica della qualità.

Il Direttore generale
Dott.ssa Maria Sargentini*

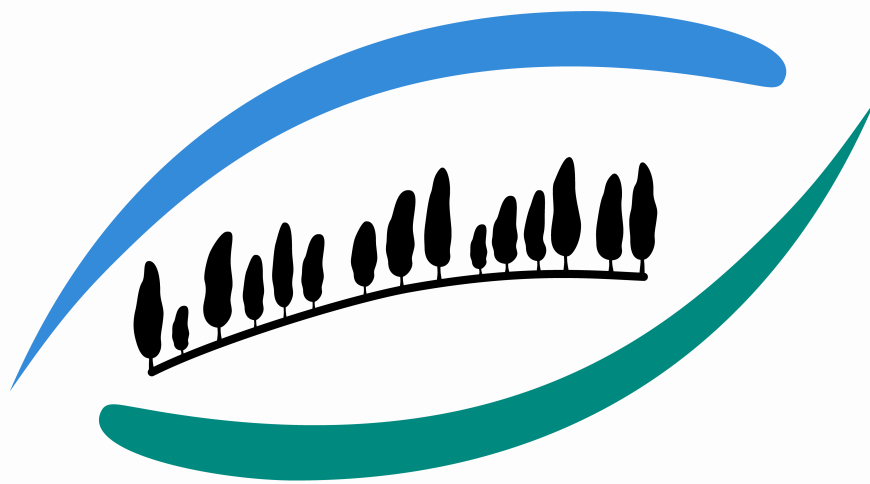
* “Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs 82/2005. L'originale informatico è stato predisposto e conservato presso ARPAT in conformità alle regole tecniche di cui all'art. 71 del D.Lgs 82/2005. Nella copia analogica la sottoscrizione con firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile secondo le disposizioni di cui all'art. 3 del D.Lgs 39/1993.”

Il Decreto è stato firmato elettronicamente da:

- Marta Bachechi , responsabile del settore Affari generali in data 05/04/2016
- Andrea Rossi , responsabile del settore Bilancio e Contabilità in data 05/04/2016
- Cesare Fagotti , il proponente in data 05/04/2016
- Paola Querci , Direttore amministrativo in data 06/04/2016
- Marcello Mossa Verre , Direttore tecnico in data 06/04/2016
- Maria Sargentini , Direttore generale in data 06/04/2016

ARPAT

Politica per la Qualità



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

POLITICA PER LA QUALITÀ

Nessun vento è favorevole al marinaio che non sa dove andare (Seneca)

Ascolto e dimentico. Vedo e ricordo. Faccio e capisco (Confucio)

Non c'è niente di così inutile come fare in modo efficiente quello che non dovrebbe affatto essere fatto (Peter Drucker)

La missione di ARPAT

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT) concorre alla promozione dello sviluppo sostenibile e contribuisce al mantenimento e al miglioramento sostanziale e misurabile dell'ambiente in Toscana, mediante lo svolgimento delle funzioni pubbliche di tutela dell'ambiente e della salute, garantendo imparzialità e terzietà nell'esercizio delle attività ad essa affidate.

ARPAT si propone come soggetto attivo rispetto agli obiettivi strategici a livello regionale, mettendo a disposizione del sistema toscano il patrimonio conoscitivo sull'ambiente di cui è depositaria, insieme alle competenze tecniche dei propri operatori.

Concorre alla determinazione di misure e strumenti operativi che consentano alla comunità toscana (istituzioni, imprese e società civile) di operare efficacemente rispetto alle criticità ambientali in essere o potenziali.

A tal fine l'Agenzia individua una propria *Politica per la Qualità*, mantenendola costantemente aggiornata, allo scopo di fornire, ai Dirigenti ed al Personale di tutte le strutture, direttive di carattere metodologico e indirizzi operativi per ottenere una completa risposta ai bisogni di tutte le parti interessate.

La Vision di ARPAT

Per l'attuazione della propria missione ARPAT intende:

1. rappresentare una componente del sistema regionale, che pone al centro dei suoi obiettivi una forte capacità propositiva nei confronti di istituzioni, imprese e società civile, lavorando al servizio della comunità per favorire processi territoriali di gestione e sviluppo ambientalmente compatibili;
2. rappresentare un soggetto al quale siano riconosciute, dalla comunità toscana, terzietà e affidabilità e che opera nell'interesse generale, mettendo a disposizione di tutti i risultati del proprio lavoro, con assoluta trasparenza e garantendo l'informazione a tutte le componenti della società sulla situazione dell'ambiente, sulle relative problematiche e sulle possibilità di miglioramento;
3. operare, nell'adempimento dei compiti istituzionali, con efficacia ed efficienza, per salvaguardare al meglio l'ambiente della Toscana, anche integrando le proprie attività con quelle finalizzate alla tutela della salute;
4. collaborare con il sistema per la sostenibilità dei diversi usi del territorio e delle trasformazioni, sia in termini puntuali che complessivi, per favorire costantemente il recupero di qualità ambientale del territorio stesso; a partire dal patrimonio di dati

ambientali di cui dispone, restituire analisi territoriali anche di sintesi, superando la settorialità delle specifiche competenze tecnico-scientifiche;

5. concorrere alla determinazione di misure e strumenti operativi che consentano al sistema (istituzioni, imprese e società civile) di operare efficacemente rispetto alle criticità ambientali in essere o potenziali, attraverso procedure il più possibile semplici e certe, promuovendo la definizione di regole e percorsi non limitati a casi specifici, ma con valenza generale.

Tutto ciò con riferimento agli assi fondamentali dell'organizzazione:

- le strategie di governo dell'Agenzia;
- la struttura, con le risorse disponibili e la loro organizzazione;
- Il personale;
- i processi, di supporto e di fornitura dei servizi.

In tale contesto, l'Agenzia applica un impegno costante in ogni fase di attività e assicura che il Sistema di gestione sia costantemente potenziato per garantire un'elevata qualità dei servizi forniti e realizzare il "miglioramento continuo" conseguente ad un'efficace applicazione delle indicazioni della norma UNI EN ISO 9001:2008 e della norma UNI EN ISO IEC 17025:2005.

Dichiarazione della Direzione

Il Direttore generale di ARPAT si impegna a:

- definire il piano annuale delle attività in coerenza con gli atti di programmazione regionale e le risorse disponibili;
- definire gli obiettivi che si intendono raggiungere annualmente con le risorse disponibili, per migliorare l'efficacia di ARPAT;
- assicurare che tutto il personale possa contribuire alla definizione delle politiche e degli obiettivi per la qualità e ne abbia adeguata conoscenza;
- assicurare che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione dei Sistemi di gestione che è chiamato ad applicare nello svolgimento dell'attività lavorativa, e possa contribuirne al miglioramento;
- assicurare che tutto il personale sia consapevole dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi;
- operare per l'adeguata attuazione della presente Politica e per l'implementazione ed il mantenimento dei Sistemi di gestione, ottimizzando l'utilizzo delle risorse disponibili;
- riesaminare periodicamente la Politica, gli obiettivi ed il relativo grado di conseguimento, per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

Obiettivi per la qualità

I principali obiettivi che l'Agenzia intende perseguire al fine di assicurare in modo sostenibile la propria capacità di soddisfare i bisogni di tutti i soggetti interessati ai risultati del proprio operato, comprese le generazioni future, sono i seguenti:

Obiettivi	Azioni
mantenere il Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla norma UNI EN ISO IEC 17025:2005, per le attività di prova svolte;	• confermare l'accreditamento e la certificazione, includendo il soddisfacimento delle prescrizioni aggiuntive degli Organismi di accreditamento e certificazione, affermando l'uso del Sistema di Gestione della Qualità come strumento di governo;

Obiettivi	Azioni
Garantire un elevato livello di efficacia ed efficienza delle Attività di controllo, supporto tecnico e monitoraggio	• proseguire il consolidamento dell'efficacia dei controlli sulle pressioni di maggiore impatto sull'ambiente e la valorizzazione dei dati raccolti col monitoraggio delle matrici ambientali, puntando a ricostruire i rapporti causa-effetto fra pressioni e stato dell'ambiente; • agire sempre di più come "rete", spostando l'obiettivo dal controllo puntuale al controllo dei flussi di materia, utilizzando tutte le informazioni per meglio focalizzare le situazioni di criticità; • migliorare l'efficacia dei controlli condotti da ARPAT come corpo unico, con la garanzia di sinergie operative e omogeneità di comportamenti; • integrare le attività di controllo con quelle di supporto tecnico: la conoscenza dei processi produttivi maturata nell'ambito dell'attività di supporto tecnico indirizza e meglio finalizza le attività di controllo; per converso, l'esperienza che si arricchisce quotidianamente attraverso le attività in campo, garantisce che i pareri rilasciati dall'Agenzia tengano costantemente conto dello stato dell'arte, e della sua evoluzione nel tempo, delle realtà produttive; • rendere sempre più trasparenti i rapporti con i soggetti interessati, affinando i criteri di priorità per la programmazione delle ispezioni, anche per evitare "oneri" aggiuntivi alle imprese. • potenziare le capacità di legare la pianificazione del controllo alle informazioni raccolte nelle banche dati; • sviluppare una forte capacità propositiva nei confronti di istituzioni, imprese e società civile; • contribuire a definire linee guida, direttive, proposte normative, finalizzate a definire regole (il più possibile semplici e certe) e percorsi da seguire, per la prevenzione ed il superamento delle criticità ambientali, anche nell'ambito dei processi autorizzativi di nuove attività e insediamenti; • rafforzare l'impegno nelle attività del Sistema Agenziale e il sostegno alla strutturazione sempre più efficiente di attività specialistiche di rango nazionale tra gli esperti delle ARPA.
Presidiare gli aspetti organizzativi come elemento essenziale del buon svolgimento delle attività	• favorire le capacità di adattamento della organizzazione alle situazioni in divenire del contesto in cui opera, rivedendo, all'occorrenza, la selezione delle priorità e modificando le modalità operative; • puntare con decisione verso metodi di lavoro fondati su flessibilità e trasversalità interprofessionale, stimolando - e rendendo modalità ordinaria di lavoro - il confronto tra punti di vista diversi per dare risposte adeguate ai problemi complessi; • far sì che le strutture interne costituiscano elemento di rigidità e di compartimentazione ma, al contrario, garantiscano la migliore organizzazione e l'utilizzo delle professionalità interne, in modo flessibile e trasversale, al servizio di tutta l'Agenzia; • rafforzare il ruolo di leadership dei dirigenti per definire, comunicare, rendere chiare e allineare le attività e le azioni alla missione, alla visione, alle strategie e agli obiettivi stabiliti; • svolgere attività di autovalutazione dell'adeguatezza dell'organizzazione interna, utilizzando gli strumenti del SGQ.
Migliorare la Comunicazione interna	• rafforzare la comunicazione interna su priorità, strategie, obiettivi e stati di avanzamento delle attività; • assicurare la comunicazione nei confronti del personale, garantendo un flusso continuativo e tempestivo di informazioni.
Presidiare la Comunicazione esterna	• promuovere il dialogo con tutti, proponendosi come soggetto che ha un'idea di sostenibilità territoriale complessiva e che lavora concretamente per realizzarla, con un chiaro orientamento a risolvere i problemi ed a conseguire risultati nell'interesse della comunità;

Obiettivi	Azioni
	• mettere a disposizione di tutti informazioni e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali in modo tempestivo, completo, esauriente, facilmente fruibile e comprensibile; • rafforzare la comunicazione tesa a rendere pubblici gli orientamenti dell'Agenzia, per maggiore trasparenza e per stimolare un maggior raccordo istituzionale.
Garantire un elevato livello di competenza nei diversi settori di attività	• mantenere e migliorare le competenze tecniche e specialistiche del personale massimizzando la qualità degli investimenti in formazione; • valorizzare la condivisione delle migliori competenze, delle buone pratiche e incrementare le risorse dedicate alla partecipazione alle esperienze esterne di eccellenza nella attività di tutela e controllo ambientale (gruppi di lavoro nazionali ed internazionali, seminari, convegni che consentano una attiva condivisione, stage).
Garantire un elevato livello di efficacia ed efficienza delle Attività di prova	• rafforzare il raccordo tra sistema dei laboratori e strutture territoriali dedicate al controllo, consolidando le modalità di confronto e scambio di informazioni, in modo da ottimizzare la programmazione della attività e, conseguentemente, le capacità di risposta del laboratorio alle richieste; • potenziare il sistema a rete dei laboratori in modo da rispondere in maniera integrata alle richieste delle strutture territoriali e compensare eventuali carenze o sovraccarichi, anche attraverso l'allineamento dei livelli prestazionali quantitativi dei singoli siti e la progressiva specializzazione degli stessi; • implementare le prove accreditate con l'obiettivo di allineare i laboratori per le tipologie di prestazioni erogate e con riferimento alle metodologie analitiche utilizzate; • migliorare le prestazioni e le capacità di risposta in termini di versatilità nello sviluppo di nuove metodiche secondo le indicazioni e le richieste delle commissioni tematiche e delle sedi territoriali.
Presidiare e sviluppare l'efficacia ed efficienza dei Processi di supporto	• perseguire il miglioramento dell'organizzazione e della gestione dei flussi informativi e delle banche dati; • potenziare il supporto alle strutture, anche mediante l'incremento della dotazione di applicativi di interesse dell'Agenzia; • migliorare la dotazione tecnologica hardware e di connettività infrastrutturale; • puntare con convinzione alla ricerca di sinergie a supporto delle attività tecniche; • recuperare efficienza ed efficacia nella gestione delle attività di auto-amministrazione intervenendo sulla semplificazione delle procedure, sull'incremento di informatizzazione delle attività amministrative e, in generale, sul miglioramento della capacità di utilizzo delle nuove tecnologie.
Mantenere elevato il presidio della sicurezza del lavoro	• perseguire anche attraverso gli stessi documenti del SGQ che regolano i processi, il presidio della sicurezza delle attività, garantendo anche un chiaro sistema di responsabilità; • realizzare sessioni formative specifiche in tema di sicurezza, rivolte al personale della dirigenza e del comparto; • rafforzare il sistema di gestione delle emergenze presso le sedi dell'Agenzia.
Garantire l'implementazione del Sistema di gestione	• analizzare i processi, al fine di semplificarli, mettendone in evidenza i rischi e i punti di intersezione, per definire le competenze e le attribuzioni di attività in funzione di una migliore efficacia complessiva.

ARPAT tiene presenti gli obiettivi enunciati durante l'esecuzione delle proprie attività e nella progettazione ed erogazione dei propri servizi di:

- supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni, con particolare riferimento alla formulazione di pareri e valutazioni tecniche;
- attività di controllo ambientale (campionamento, analisi e misura, monitoraggio e ispezione aventi ad oggetto lo stato delle componenti ambientali, delle pressioni e degli impatti, nonché verifica delle forme di autocontrollo previste dalle normative comunitarie e statali vigenti);
- attività di elaborazione dati, di informazione e conoscenza ambientale: raccolta, organizzazione ed elaborazione dei dati acquisiti nell'esercizio delle attività; tali attività sono finalizzate a fornire un quadro conoscitivo che descriva le pressioni, le loro cause, gli impatti sull'ambiente ed il suo stato ed a garantire un'informazione ambientale oggettiva a tutti gli *stakeholders*.

31 marzo 2016

Il Direttore Generale, Maria Sargentini