

## Politica per la Qualità di Arpae Emilia-Romagna

L'Emilia-Romagna ha una ricchezza territoriale e ambientale che ne costituisce il patrimonio anche in termini di sviluppo sociale ed economico. L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae), attraverso le proprie molteplici attività, favorisce la sostenibilità delle attività umane che influiscono sull'ambiente, sulla salute, sulla sicurezza del territorio, sia attraverso i controlli, i monitoraggi, le valutazioni e gli atti autorizzativi previsti dalle norme, sia attraverso progetti, attività di prevenzione, comunicazione ambientale ed educazione alla sostenibilità. Arpae è impegnata nello sviluppo di sistemi e modelli di previsione per supportare le strategie di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico e tutelare gli ecosistemi.

L'Agenzia si presenta con un assetto organizzativo che articola le proprie strutture territoriali per Aree e Strutture Tematiche, con l'obiettivo di condivisione delle specializzazioni in ambito di scala vasta, semplificazione dei processi e omogeneizzazione delle attività, calibrando l'esigenza di realizzare sinergie ed economie di scala con la volontà di non depotenziare, ma se possibile di migliorare, i servizi al territorio.

Il quadro di contesto si è arricchito dal 2017 con l'applicazione della L 132/16 che ha istituito il Sistema nazionale a rete per la protezione ambientale (SNPA), fonte di indirizzo per quanto attiene le attività di tutte le Agenzie ambientali attive sul territorio nazionale.

Nel PIAO (Piano integrato attività e organizzazione) che include, tra gli altri, il Programma triennale delle attività e piano della performance 2023-2025, sulla base degli indirizzi strategici della Regione Emilia-Romagna, sono declinati, per tutte le attività dell'Agenzia, scenari programmatici e proposte operative; avendo a riferimento le attese di utenti/clienti e portatori di interesse, in applicazione dei principi della qualità a tutti i processi dell'Agenzia. Gli obiettivi declinati all'interno del PIAO, ed in particolare gli obiettivi finalizzati al miglioramento della

performance dell'Agenzia hanno, come il PIAO stesso, un traguardo temporale triennale, e sono alla base della misurazione del valore pubblico dell'Agenzia.

Nel triennio 2023-2025 Arpae prosegue il percorso di omogeneizzazione e integrazione operativa dei processi di monitoraggio, prevenzione, controllo e di autorizzazione ambientale, in coerenza con l'assetto organizzativo di presidio territoriale per Aree di ambito sovraprovinciale, come da L.R. 25/2017. Tale percorso si intreccia con il Patto per la Semplificazione, definito insieme alla Regione Emilia Romagna e teso a rafforzare e qualificare la Pubblica amministrazione e ridurre la burocrazia per aumentare competitività e tutelare ambiente e lavoro nella legalità. Tra le misure previste vi è l'introduzione del Precompilato ambientale, ossia la predisposizione di un sistema finalizzato alla implementazione di una modulistica per le autorizzazioni attraverso l'acquisizione di dati tramite l'interoperabilità fra banche dati esistenti (dati inseriti dai gestori nella domanda e come autocontrolli e da Arpae con le autorizzazioni ed i controlli). Nel corso del 2022 è stata sviluppata la progettazione di questo sistema, denominato AURA (Sistema AUtorizzativo Regionale Ambientale), la cui realizzazione verrà avviata nel 2023.

Tutte le azioni sono finalizzate ad assicurare la massima corrispondenza quali-quantitativa tra servizi/prodotti erogati e risorse impiegate, anche e soprattutto in relazione alle necessità che sono state definite dal sistema Regionale nella gestione e nel supporto ai programmi di ripresa e riconversione dei settori produttivi e sociali che dovranno caratterizzare le strategie per la decarbonizzazione al 2050 e l'Agenda 2030. Un sistema in divenire in cui Arpae contribuisce ed è punto di riferimento e supporto ai piani ambientali, dell'energia integrato nella strategia per la sostenibilità della Regione Emilia-Romagna.

- Nel corso del triennio 2023-2025 Arpae conferma pertanto l'impegno ad applicare ed implementare il sistema gestione qualità (SGQ, in particolare certificato ISO 9001) in ottica di semplificazione per garantire risposte alle esigenze dei clienti istituzionali e dei cittadini/imprese, adeguate e affidabili nel tempo, assicurando trasparenza, tracciabilità e standardizzazione delle attività.

- Nell'ottica del miglioramento per accrescere la soddisfazione del Cliente interno ed esterno, l'Agenzia consolida l'impegno a mantenere/implementare un sistema di indagine volto a rilevare le attese degli utenti e la loro valutazione della qualità percepita dei servizi erogati dall'Agenzia, le cui risultanze costituiscono elementi istruttori ai processi di pianificazione strategico-programmatica e di controllo.
- La Direzione si impegna a mantenere e ad implementare, per la Rete Laboratoristica dell'Agenzia e la Struttura Oceanografica Daphne, un Sistema Qualità conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, nonché ai documenti di ACCREDIA, in logica di continuità con l'applicazione della gestione per processi e dell'approccio basato sul rischio. **La Direzione si impegna a garantire la competenza tecnica, l'imparzialità e il regolare e coerente funzionamento del laboratorio.**

Particolare cura sarà posta affinché il personale dell'Agenzia attui consapevolmente, nello svolgimento del proprio lavoro, le procedure e la politica del Sistema Qualità, in coerenza con gli obiettivi strategici pluriennali e con gli indirizzi forniti dal SNPA.

- La Direzione si impegna altresì a mantenere per la Rete Laboratoristica dell'Agenzia anche l'accreditamento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043:2010 - Proficiency Test Provider, nonché ai documenti di ACCREDIA.
- In riferimento al rispetto dei requisiti del Sistema gestione qualità, Arpae si impegna a proseguire anche nel 2023 l'espressione degli obiettivi strategico-programmatici in modo coerente alla logica della Qualità e a garantire (tramite il codice di lettura e le scadenze della Qualità) l'assegnazione, il monitoraggio, la revisione e la rendicontazione di tali obiettivi anche nell'ambito della valutazione del personale, dirigente e di comparto.

La Direzione s'impegna, pertanto, a rispettare i requisiti del sistema di gestione per la qualità, come parte integrante del sistema gestionale di Arpae Emilia-Romagna, rafforzando la gestione dei processi in termini di analisi contesto, parti interessate, rischio/opportunità nonché a migliorarne continuamente l'efficacia, col contributo fattivo di tutto il personale dell'Agenzia.

<p>Direttore generale: Dr. Giuseppe Bortone</p> <p>Documento firmato digitalmente ai sensi normativa vigente</p>	<p>Data 17/04/23</p>
--	----------------------