

## **InformImpresa\_ARPA FVG**

### **Monitoraggio e analisi del servizio offerto**

**Funzione Nuovi insediamenti produttivi ecoinnovazione e  
semplificazione**

Palmanova, 9 luglio 2018

## Sommario

Premessa.....	3
Attività del 2017.....	4
Statistiche di accesso.....	4
Informative.....	4
Progetti.....	5
Analisi delle criticità e percorsi di sviluppo.....	5
Analisi SWOT.....	5
Percorsi di sviluppo attivati nel 2018.....	6
Conclusioni.....	6
Allegato 1: progetti conclusi nel 2017.....	8
Allegato 2: progetti avviati nel 2017.....	10

## Premessa

InformImpresa\_ARPA FVG è un servizio inserito nella funzione Nuovi Insediamenti Produttivi, ecoinnovazione e semplificazione concepito principalmente come modalità di dialogo tra il mondo produttivo e ARPA FVG, in riferimento alla L.R. 3/2015 "RilancimpresaFVG", al fine di agevolare l'insediamento di nuove attività o l'ampliamento di quelle esistenti secondo principi di sostenibilità ambientale.

Lo scopo è di mettere a disposizione delle Istituzioni e delle imprese il know-how dell'Agenzia, i documenti e materiali utili a rendere chiare le norme ambientali applicabili, rispondere a quesiti sulle modalità di applicazione delle stesse, predisporre e diffondere strumenti utili ad incoraggiare un approccio che si ispiri ai requisiti dei sistemi di gestione ambientale.

InformImpresa\_ARPA FVG è un'attività istituzionale che si rivolge alle realtà produttive ma anche ai Comuni e gli Enti Locali, alle istituzioni della didattica e della ricerca.

Le modalità operative del servizio sono schematizzate nella figura 1 e più sotto descritte.

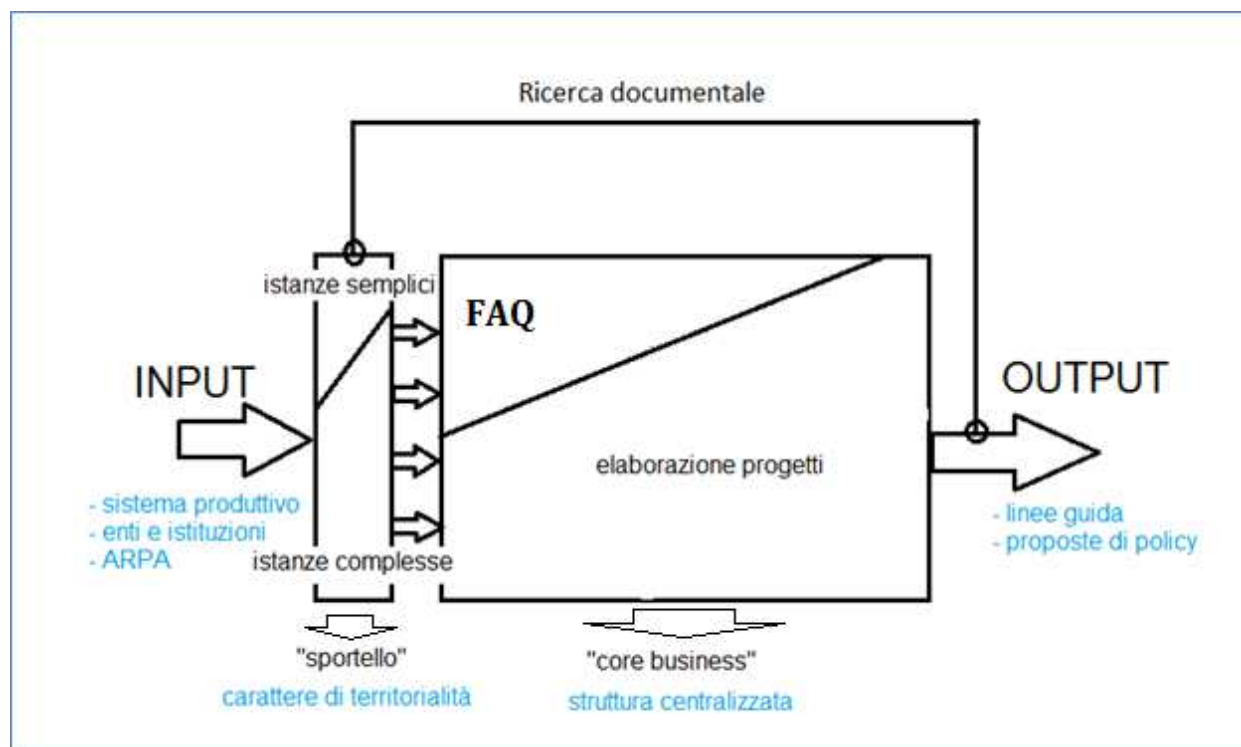


Figura 1: business model del servizio InformImpresa\_ARPA FVG

Gli input pervengono al servizio attraverso più canali di comunicazione che comprendono mail ([informimpresa@arpa.fvg.it](mailto:informimpresa@arpa.fvg.it)), telefono (0432 1918033, 0432 1918180), sportello aperto al pubblico, modulo contatti compilabile dal sito ARPA FVG (<http://www.arpa.fvg.it/cms/istituzionale/chisiamo/InformImpresa/contatti.html>).

A seguito della presentazione di specifiche istanze, InformImpresa\_ARPA FVG si attiva per fornire un'adeguata risposta coinvolgendo le strutture operative dell'Agenzia e gli specialisti competenti per matrice ambientale.

In base alla tematica ed alla complessità della richiesta, l'attività di InformImpresa\_ARPA FVG può richiedere diversi livelli di approfondimento che vanno dalla semplice comunicazione o ricerca documentale (istanze

semplici) fino alla creazione di gruppi di lavoro e inserimento del caso come focus nella programmazione dell'attività (istanze complesse).

L'attività di valutazione della documentazione prodotta ai fini autorizzativi rimane a capo degli uffici competenti.

Anche gli output dell'attività del servizio possono distinguersi per livelli di approfondimento e di impegno richiesto. Essi vanno dal semplice chiarimento fornito telefonicamente o via mail relativo, ad esempio, a iter amministrativi, a proposte di linee guida o di focus che possono impegnare le varie strutture dell'Agenzia ed entrare nella programmazione dell'attività.

Il servizio di front office di InformImpresa\_ARPA FVG è attivo dal 1 ottobre 2016.

## Attività del 2017

### Statistiche di accesso

Il monitoraggio dell'attività nel 2017 è stato effettuato in via sperimentale utilizzando un foglio di calcolo i cui campi sono stati impostati inizialmente ed in seguito adeguati in base alle esigenze emerse. Il foglio di calcolo costituirà la base per un software gestionale la cui realizzazione è prevista per il 2018.

Il servizio di front-office di InformImpresa\_ARPA FVG (conosciuto come "sportello"), disponibile presso il Polo Tecnologico di Pordenone per due volte alla settimana, è stato garantito per l'88% delle aperture previste durante il 2017.

Per quanto riguarda le informative ossia le richieste che vengono evase con una breve istruttoria o che possono condurre allo sviluppo di progetti, nel 2017 sono state censite 23. La modalità di richiesta registra una prevalenza del front office che comunque, nella maggior parte dei casi, vede l'incontro preceduto dalla prenotazione telefonica.

Tipologia di contatto	n°
richiesta interna	1
front-office	10
contatto telefonico	6
incontro in altre sedi	4
mail/modulo contatti	2
<b>Totale</b>	<b>23</b>

Tabella 1: tipologia di contatto per le informative censite nel 2017

### Informative

In relazione agli argomenti delle informative, si osserva che, per la maggior parte, si tratta di informazioni configurabili come un supporto tecnico ossia come una richiesta di chiarimenti o suggerimenti in genere richiesti per superare una fase autorizzativa particolarmente critica. Seguono le richieste di chiarimenti o informazioni sull'iter delle varie autorizzazioni.

Le tematiche più richieste sono: rifiuti, aria (emissioni in atmosfera, piani di monitoraggio, ...) ed acqua (scarichi).

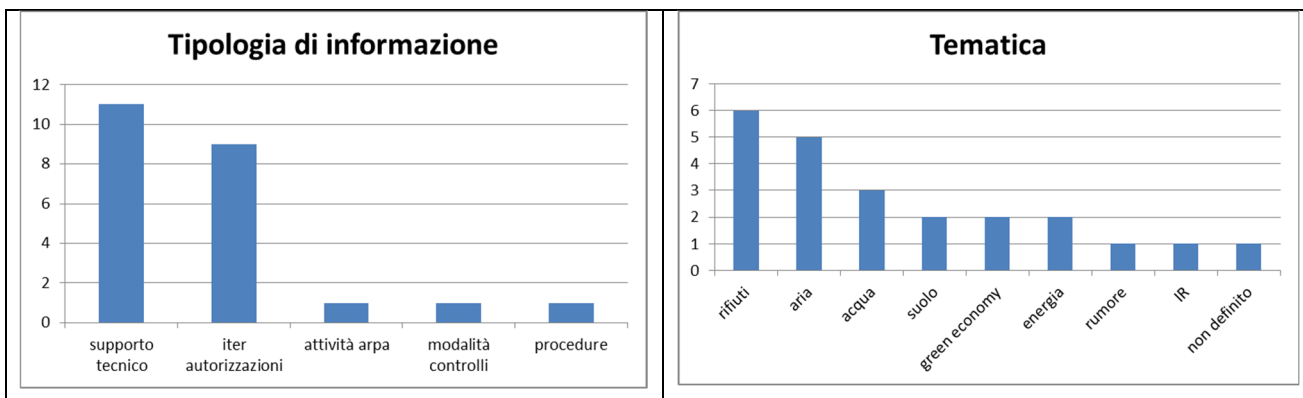


Figura 2: nel pannello di sinistra la tipologia di informazione richiesta per i contatti censiti. Nel pannello di destra le tematiche.

## Progetti

I progetti sono attività particolarmente impegnative che nascono sia da esigenze individuate internamente che da sollecitazioni esterne seguendo i meccanismi operativi schematizzati in figura 1.

Al 31/12/2017, i progetti individuati ed aperti sono stati 37. In base al grado di avanzamento delle attività che li compongono vengono catalogati come: "in definizione", "in fase di avvio", "in sviluppo" e "conclusi".

In allegato 1 si riportano i progetti conclusi nel 2017.

In allegato 2 quelli avviati e parzialmente sviluppati nel 2017.

## Analisi delle criticità e percorsi di sviluppo

### Analisi SWOT

Per l'individuazione degli obiettivi legati all'attività dello sportello InformImpresa\_ARPA FVG, si fa riferimento a quanto riportato nella declaratoria relativa alle competenze ed attività di ARPA FVG (N. 41 DD. 24/04/2018, allegato B).

Obiettivo generale: agevolare l'insediamento di nuovi insediamenti produttivi o l'ampliamento di quelli esistenti nell'ottica della green economy ed in attuazione della L.R. 3/2015,

Obiettivo specifico 1: fornire, in partecipazione con le associazioni di categoria, assistenza alle imprese in materia ambientale, incoraggiando un approccio che si ispiri ai processi di sviluppo sostenibile e di gestione ambientale;

Obiettivo specifico 2: curare il monitoraggio e l'analisi delle istanze emerse per individuare e sviluppare proposte progettuali.

Gli obiettivi delineati sono sovrapponibili a quelli individuati nel programma territoriale EMAS del Distretto del Mobile ossia: attuare informazione e collaborazione tra enti e soggetti relativamente alla tematica della sostenibilità.

L'organizzazione che viene analizzata ai fini del raggiungimento degli obiettivi è costituita dal team ARPA FVG e Unione Industriali di PN. Di seguito l'analisi SWOT sulla base del monitoraggio effettuato nel 2017.

ANALISI SWOT	Qualità utili al conseguimento degli obiettivi	Qualità dannose al conseguimento degli obiettivi
<b>Elementi interni (riconosciuti come costitutivi dell'organizzazione da analizzare)</b>	<u>Punti di forza</u> Nutrita rete di contatti con le aziende costruita da Unind_PN Corposo know-how di ARPA FVG Promozione degli strumenti volontari di sostenibilità come attività istituzionale di ARPA Attestato EMAS del DDM come elemento di coordinamento e supporto.	<u>Punti di debolezza</u> Assenza di meccanismi operativi interni ARPA per la formulazione delle risposte Lunghi tempi di attesa per le risposte Personale dedicato alla funzione NIP in ARPA FVG insufficiente Logistica inappropriata
<b>Elementi esterni (riconosciuti nel contesto dell'organizzazione da analizzare)</b>	<u>Opportunità</u> Alto interesse da parte delle associazioni di categoria e dell'amministrazione regionale	<u>Minacce</u> Scarso utilizzo dello strumento messo a disposizione (pochi accessi) Utilizzo improprio dello strumento (ad esempio: richieste di controllo della documentazione)

Tabella 2: analisi swot riferita al 2017.

## Percorsi di sviluppo attivati nel 2018

Nel corso del 2018 il servizio InformImpresa\_ARPA FVG ha acquisito nuovo impulso dovuto a:

- Assegnazione della collega Francesca Bonemazzi alla Funzione NIP a partire da gennaio 2018. Il personale dedicato è così passato da una a due unità;
- Apertura di uno sportello InformImpresa\_ARPA FVG presso la sede del dipartimento ARPA FVG di Gorizia a partire dal 15 febbraio 2018;
- Apertura di uno sportello InformImpresa\_ARPA FVG presso la sede di Confindustria Udine a partire dal 25 luglio 2018;
- Spostamento dello sportello InformImpresa\_ARPA FVG di Pordenone dal Polo Tecnologico sito in via Roveredo, alla sede dell'Unione Industriali di Pordenone sita in Piazzetta del Portello 2, a partire dal 12 giugno 2018;
- Incremento della modalità sportello on line rispetto al front office;
- Incremento della modalità di attivazione su appuntamento;
- Elaborazione di una procedura operativa in ARPA FVG per la redazione di FAQ da pubblicare sul sito internet dell'Agenzia e per la riduzione dei tempi di risposta alle specifiche istanze;
- Riduzione del numero di progetti attivati e contemporanea selezione di quelli più significativi;
- Elaborazione di indicatori per il monitoraggio del servizio quali ad esempio: tempi di risposta, numero di accessi, numero di FAQ pubblicate, progetti sviluppati. Utilizzo di un sw gestionale appositamente sviluppato.

## Conclusioni

Il servizio InformImpresa\_ARPA FVG è stato attivato a Pordenone nell'ottobre 2016. Dopo i primi mesi di avvio e di promozione dell'attività, nel corso del 2017 è stato effettuato un primo monitoraggio del servizio offerto al fine di valutarne l'efficacia rispetto agli obiettivi.

Il monitoraggio ha fornito informazioni importanti per guidare lo sviluppo e la trasformazione del servizio. Gli esiti sono stati integrati in un'analisi SWOT.

Nel corso del 2018 il servizio InformImpresa\_ARPA FVG ha subito una trasformazione ed uno sviluppo sia in relazione alla sua diffusione sul territorio (ora interessa tutta la regione) sia in termini di attivazione delle competenze dell'Agenzia (elaborazione di una procedura operativa). Il servizio è pertanto ancora in fase di sviluppo e consolidamento per poter avviare un monitoraggio sistematico dell'efficacia dell'attività.

Ad ogni modo, già in questa prima parte del 2018 è possibile verificare che in termini di accesso al servizio, lo spostamento dal Polo Tecnologico di via Roveredo, leggermente decentrato, alla sede dell'Unione Industriali di Pordenone, risulta funzionale; in merito ai tempi di risposta, la stesura di una procedura operativa interna ad ARPA per le risposte alle FAQ è stato un passo decisivo che tuttavia necessita di una fase di rodaggio per apprezzarne i risultati.

## Allegato 1: progetti conclusi nel 2017

Cod.	Descrizione	Data apertura progetto	Data fine progetto	Prodotto	Documentazione
P23	25 anni di Ecolabel UE: promozione.	06/03/2017	26/05/2017	Settimana promozionale 22-26 maggio 2017: progetto editoriale sul sito ARPA e partecipazione al primo Festival dello Sviluppo Sostenibile organizzato dalla RUS, UniUD, Facoltà di Economia.	Materiale informativo pubblicato sul sito ARPA; ppt di presentazione al Festival
P19	Aggiornamento del microsito ARPA "certificazioni ambientali" con l'attestato EMAS del Distretto del Mobile	18/01/2017	16/06/2017	Nuova progettazione del microsito e aggiornamento dello stesso	Materiale presente nel microsito <a href="http://www.arpa.fvg.it/cms/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/distretto_del_mobile/index.html">http://www.arpa.fvg.it/cms/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/distretto_del_mobile/index.html</a>
P12	Attestato EMAS d'ambito: aggiornamento dell'analisi ambientale iniziale del Distretto del Mobile. Supporto alla realizzazione ed alla stesura.	01/07/2016	30/06/2017	Sviluppo di un metodo per la redazione di analisi ambientali iniziali di ambiti mediante l'utilizzo di indicatori di sostenibilità	Documento "GUIDA ALL'ATTIVITÀ DI ANALISI, MONITORAGGIO E PROGRAMMAZIONE PER L'ANALISI AMBIENTALE INIZIALE DEI DISTRETTI PRODUTTIVI ITALIANI" disponibile in <a href="http://www.arpa.fvg.it/export/sites/default/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/allegati/distretto_del_mobile/AnalisiAmbientale_DDM_aggiornamento_v1.pdf">http://www.arpa.fvg.it/export/sites/default/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/allegati/distretto_del_mobile/AnalisiAmbientale_DDM_aggiornamento_v1.pdf</a> ; documento presentato in occasione dell'audit del DDM del 29/06/2017 come documentato dal rapporto di audit disponibile in <a href="http://www.arpa.fvg.it/export/sites/default/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/allegati/distretto_del_mobile/Z0547082-170629-EMAS-APO-P1-CRM.pdf">http://www.arpa.fvg.it/export/sites/default/istituzionale/servizi/certificazioni-ambientali/allegati/distretto_del_mobile/Z0547082-170629-EMAS-APO-P1-CRM.pdf</a>
P33	Registrazione EMAS: valutazione conformità legislativa per organizzazioni in AIA. Caso New Energy	12/04/2017	27/10/2017	Test di coordinamento tra il sopralluogo EMAS e la verifica ispettiva AIA	Verbale di sopralluogo EMAS del 31/05/2017, esito della visita ispettiva AIA (atto 062.02 del 18.18.2017), parere di conformità



					legislativa emesso prot. n. 0035721 dd 27/10/2017
P26	Giornata della trasparenza: studio ed applicazione di una modalità di presentazione adeguata per InformImpresa_ARPA FVG.	19/01/2017	17/05/2017	Test: visite dirette alle aziende del Polo Tecnologico	Registro delle presenze e breve resoconto inviato via mail al Responsabile ARPA FVG per la trasparenza.
P28	Registrazione EMAS: richiesta verifica criticità post registrazione. Caso A2A	29/03/2017	18/12/2017	Individuazione delle criticità nella procedura di qualità relative alla comunicazione di violazione di conformità legislativa.	Esito dell'audit interno del 01/12/2017

## Allegato 2: progetti avviati nel 2017

Cod.	Descrizione	Data apertura progetto	Prodotto intermedio	Documentazione
P08	Piani Gestione Solventi: informatizzazione del modello, utilizzo delle informazioni nella gestione aziendale	02/05/2016	Studio di fattibilità del sw di gestione dei PGS; analisi dati dei PGS raccolti; elaborazione di carte tematiche; 23/02/2017 condivisione dei risultati con AAS5 per valutazione degli impatti sulla salute in occasione della riunione del comitato Emas del ddm.	Rapporto di audit del 29/06/2017
P37	Promozione InformImpresa_ARPA FVG	01/10/2016	Conferenza stampa DG in occasione dell'apertura del servizio; incontri con le sezioni di UnInd_PN (13/03/2017 metalmeccanici; 28/03/2017 Sezione Edili; 05/04/2017 Sezione cavatori);	Minute degli incontri (documento interno)
P25	Studio di meccanismi operativi interni ad ARPA per lo svolgimento delle attività di InformImpresa_ARPA FVG	01/10/2016	Analisi critica delle difficoltà riscontrate nell'organizzazione delle risposte alle istanze pervenute; 06/07/2017 primo incontro con i dipartimenti per introduzione dell'attività di verifica della conformità legislativa in registrazioni EMAS	Rapporto interno sull'incontro del 06/07.
P03	Supporto nei casi di blocco dell'iter amministrativo. Caso Elettrolux	03/11/2016	Studio della criticità e contatti con gli uffici preposti regionali per incontri di chiarimento	Incontri coordinati dal DTS di ARPA FVG.
P20	Partecipazione al gruppo di lavoro GPP regionale interdipartimentale per la stesura del Piano regionale degli acquisti verdi	20/01/2017	Incontri del GdL: 20/01, 07/02, 11/05, 28/07, 18/09, 25/10, 18/12. Partecipazione ai lavori di redazione del documento con particolare attenzione alle ricadute per il sistema produttivo	Verbali degli incontri del gruppo di lavoro
P04	Sperimentazione di un'APEA: Progetto Ponterosso	02/02/2017	Preparazione del progetto ponterosso per la sperimentazione dell'apea; affiancamento del Consorzio per la realizzazione dei lavori previsti e finanziati dalla Regione con LR 31 del 4 agosto 2017, art.4. comma 4	Relazione del progetto discussa in ziplr il 03/04/2017 (invito prot n. 1224); revisione 1 del progetto concordata ed inoltrata al consorzio via mail in data 10/11/2017
P24	Promozione registrazione EMAS	14/02/2017	Visite a tre organizzazioni registrate EMAS (ICM, DVO, Parco delle Dolomiti)	Documento interno "Indagine conoscitiva_2017.docx"
P13	Supporto tecnico ai lavori del Tavolo tecnico odori San Vito al Tagliamento	16/02/2017	Incontri con le aziende potenziali sorgenti di odore	Minute degli incontri
P27	Registrazione EMAS: valutazione conformità legislativa per	27/02/2017	Studio di fattibilità per il coordinamento tra verifica della conformità legislativa e AUA. Verifica delle criticità riscontrate da Euromotori nell'acquisizione dell'AUA	Sintesi dell'istruttoria inviata ad ISPRA. 27/11/2017 prot. n. 39760. Chiarimenti ad Ispra sullo

	organizzazioni in AUA. Caso Euromotori			slittamento dei termini della sospensione
P21	Partecipazione al gruppo di lavoro regionale interdipartimentale per la redazione del Regolamento APEA ai sensi dell'art. 8 LR 3/2015	27/03/2017	Incontri del GdL: 27/03, 15/05, 12/06, 03/07, 28/07, 04/09, 22/09, 29/09, 16/10, 23/11, 05/12. Incontri gruppo ristretto e propedeutici: 29/03, 03/05, 11/09. Preparazione della bozza degli allegati tecnici. Valutazione dell'applicazione del regolamento al caso Ponterosso	Verbali degli incontri del gruppo di lavoro
P30	Promozione ECOLABEL: Ecolabel Turismo. Formazione mirata nelle scuole alberghiere e negli istituti tecnici alberghieri insieme al marchio regionale economia circolare	23/05/2017	Stesura di una scheda formativa per i corsi nelle scuole. Contatti con Promoturismo FVG e Servizio Rifiuti della Direzione Regionale Ambiente	"Proposta formativa di Regione FVG, ARPA FVG e PromoTurismo FVG per studenti degli istituti alberghieri e tecnici del turismo e ... concernente la sostenibilità, i marchi e le certificazioni ambientali di prodotti e servizi per le strutture ricettive (Ecolabel UE e marchio regionale per l'economia circolare): microprogrammazione." inviata da Regione FVG via mail il 06/09/2017
P34	Partecipazione al gruppo di lavoro regionale sull'economia circolare. Sottoprodotti.	07/09/2017	Incontri: 20/07, 07/09, 29/11. Contatti con UniInd_PN per l'individuazione di sottoprodotti	Resoconto dell'incontro del 29 novembre della Regione FVG inoltrato via mail il 06/12.