Sede legale: Via Cairoli, 14
33057 Palmanova (Ud)
PEC arpa@certregione.fvg.it
C.F. e P.IVA 02096520305

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta "il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste" [Dipartimento della Funzione Pubblica]

ARPA FVG, sulla base della legge istitutiva (Legge regionale 3 marzo 1998, n. 6 e s.m.i. art. 2 comma 3) *"svolge attività di supporto e consulenza tecnico-scientifica alle funzioni amministrative e di pianificazione e programmazione in materia di prevenzione ambientale ed igienico-sanitaria esercitate dalla Regione, dalle Province, dai Comuni singoli o associati, dalle Aziende per i servizi sanitari e dalle ulteriori istituzioni pubbliche operanti nel settore"* e *"può fornire prestazioni a favore di privati, purché compatibili con l'esigenza di imparzialità nell'esercizio delle attività di cui al comma 1 ad essa affidate, e comunque subordinatamente all'espletamento dei compiti di istituto"*.

Ne consegue che gli "utenti" di ARPA FVG sono essenzialmente costituiti da istituzioni pubbliche e quindi la Carta dei Servizi è strutturata in funzione della attività svolte a favore di queste strutture.

Com'è fatta ARPA FVG

Il Regolamento di Organizzazione, approvato con Delibera della Giunta regionale n. 1331 del 03.07.2015, definisce l'assetto della struttura organizzativa, le modalità di gestione delle risorse umane e la disciplina contabile dell'Agenzia, mentre con Decreto del Direttore Generale è stata definita l'articolazione organizzativa di dettaglio e le competenze assegnate alle strutture.

Che cosa fa ARPA FVG

Premessa

ARPA FVG è organismo di supporto tecnico in materia ambientale ed opera su mandato di enti locali, organi di vigilanza e controllo ed in generale di istituzioni pubbliche. Al fine di garantire una maggior efficienza e tempestività di risposta, le segnalazioni di privati cittadini vanno quindi indirizzate a queste strutture, che effettueranno una prima valutazione e provvederanno, se necessario, ad attivare ARPA per quanto di competenza.

- Controllo dei fattori di pressione (Direzione Tecnico-Scientifica e SOC Pressioni sull'Ambiente)
  - Pareri e supporto per le autorizzazioni ambientali
  - Pareri e supporto per le valutazioni ambientali
  - Bonifiche dei siti contaminati
  - Emissioni in atmosfera e rete SME
  - Controlli su insediamenti produttivi, impianti ed attività soggetti ad autorizzazione

- Conoscenza dello stato dell'ambiente (SOC Stato dell'Ambiente)
  - Qualità dell'aria
  - Qualità delle acque interne
  - Qualità delle acque marine e di transizione
  - Qualità dei suoli e biodiversità
  - Osservatorio regionale dei rifiuti, dei sottoprodotti e dei flussi di materiali

- Attività di Laboratorio (SOC Laboratorio)
  - Supporto analitico amianto
  - Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie
    - Analisi Microbiologiche

Sede legale: Via Cairoli, 14
33057 Palmanova (Ud)
PEC arpa@certregione.fvg.it
C.F. e P.IVA 02096520305

        - Analisi Chimiche
    - Laboratorio Alimenti
        - Analisi Chimiche Alimenti
    - Laboratorio acque marino-costiere e qualità dell'aria
        - Analisi biologiche mare

- Osservazione, comprensione e previsione dei fenomeni meteorologici (SOC Osservatorio Meteorologico Regionale – OSMER)
    - Clima, dati e monitoraggio
    - Previsioni meteo
    - Analisi nivologiche
    - Stato dell'idrosfera
    - Supporto tecnico operativo del Centro funzionale decentrato (CFD) della Protezione civile

- Attività operative della direzione strategica
    - Rumore e vibrazioni
    - Protezione dall'inquinamento elettromagnetico
    - Centro regionale di radioprotezione
    - Scuola per l'Ambiente ed Educazione ambientale
    - Sistema di risposta alle emergenze
    - Comunicazione istituzionale
    - Centro Regionale Modellistica Ambientale
    - Nuovi insediamenti produttivi, eco-innovazione e semplificazione
    - Ambiente e Salute
    - Ricerca e sviluppo, innovazione ed europrogettazione
    - Sistema informativo e ICT

- Supporto alle decisioni pubbliche (tutte le strutture)

Come opera ARPA FVG

- Sistemi di gestione

    - Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio Multisito UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (Laboratorio, Rumore e Vibrazioni)

ACCREDIA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
LAB N° 1306

    - Sistema di Gestione per la Qualità dell'Agenzia ISO 9001 (procedure)
    - Sistema di Gestione Ambientale dell'Agenzia ISO 14001

ISO 9001 ISO 14001 BUREAU VERITAS Certification

- Tempi di risposta

I tempi di risposta di ARPA sono correlati al tipo di prestazione richiesta e sono definiti da:
    - Norme generali (L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., D.Lgs. 195/05)
    - Normative specifiche di settore (pareri)
    - Convenzioni con soggetti pubblici e privati
    - Accordi con il committente
    - Per le prove di laboratorio, dalla natura e complessità del campione, nonché dalla priorità assegnata allo stesso nell'ambito della programmazione delle attività istituzionali.

Sede legale: Via Cairoli, 14
33057 Palmanova (Ud)
PEC arpa@certregione.fvg.it
C.F. e P.IVA 02096520305

I tempi di risposta sono costantemente monitorati ed i valori rilevati vengono aggiornati e resi disponibili sul sito dell'agenzia per le attività ricadenti nell'ambito dei sistemi di gestione per la qualità ISO 9001 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

- Prestazioni in favore di privati
  - Le prestazioni in favore dei privati possono essere erogate esclusivamente se compatibili con i compiti istituzionali
  - Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario, approvato dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, disponibile presso tutte le sedi di ARPA. La loro effettuazione è subordinata temporalmente all'assolvimento dei compiti istituzionali
  - Al fine di garantire chiarezza e trasparenza nei rapporti con la committenza, ARPA è tenuta a fornire al Cliente tutta la documentazione prevista dal Sistema di Gestione per la Qualità (preventivo di spesa, condizioni generali del contratto, procedure di campionamento)
  - L'accesso alle prestazioni offerte da ARPA FVG avviene esclusivamente sulla base di documenti formalizzati (richiesta, convenzioni, contratti, ecc).
  - ARPA è tenuta a comunicare alle autorità competenti ogni informazione rilevante ai fini della tutela ambientale e/o della salute della popolazione.

- Disponibilità dei dati

Il diritto del cittadino all'accesso alle informazioni ambientali è garantito e regolamentato dai seguenti strumenti giuridici, a cui ARPA si uniforma:

  - La Convenzione di Århus sull'accesso all'informazione, la partecipazione pubblica alle decisioni e l'accesso alla giustizia in materia ambientale, recepita in Italia con la L.108/2001
  - la Direttiva 2003/4/EC sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale, recepita dall'Italia con il D.lgs. 195/05

- Reclami

  - ARPA è tenuta a registrare i reclami provenienti dai soggetti destinatari delle prestazioni fornite.
  - I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta (lettera, fax, mail…), telefonicamente o verbalmente presso tutte le sedi di ARPA FVG, che si impegna a valutare il reclamo e fornire una risposta scritta all'utente nei tempi previsti dalla norma.

- Miglioramento continuo

L'ARPA FVG sulla base dei riscontri forniti dagli utenti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite per accrescere la soddisfazione del utente e rispettare i requisiti previsti per legge e quelli stabiliti dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e della propria organizzazione.

Ciascun utente può inviare, all'indirizzo controllo.qualita@arpa.fvg.it le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dal ARPA FVG e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento.

CONTATTI E NUMERI UTILI