

Le pratiche sono archiviate e conservate per un tempo previsto dalla normativa di riferimento, presso il competente Dipartimento sotto la responsabilità del Direttore del Dipartimento.

L'archiviazione viene eseguita secondo specifiche norme di riferimento sull'archiviazione dei documenti.



I Dipartimenti sulla base delle informazioni presentate dai Clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attivano per un **miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni** fornite per accrescere la soddisfazione del Cliente e rispettare i requisiti previsti per legge e quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.

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

I Dipartimenti operano **dal Lunedì al Venerdì** con diversi orari di apertura al pubblico (vedi tabella seguente).

È consigliabile, prima di recarsi presso il Dipartimento, accertarsi telefonicamente della presenza del personale.

All'ingresso di ciascun Dipartimento è affisso un cartello con indicato l'orario di apertura al pubblico.



ARPA FVG si articola in 4 Dipartimenti Provinciali:

- Dipartimento di Gorizia
- Dipartimento di Pordenone
- Dipartimento di Trieste
- Dipartimento di Udine, che ha al suo interno:
  - l'Osservatorio Alto Adriatico
  - il Servizio territoriale dell'alto Friuli
  - il Servizio territoriale del basso Friuli



<b>DIPARTIMENTO DI GORIZIA</b> via General Cantore 2 GORIZIA	
tel. 0432 1918116 fax 0432 1918128 <a href="mailto:dip.go@arpa.fvg.it">dip.go@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.go@certregione.fvg.it">arpa.go@certregione.fvg.it</a>	dal lun al gio 8.00 - 17.30 ven 8.00 - 14.00
<b>DIPARTIMENTO DI PORDENONE</b> via delle Acque 28 PORDENONE	
tel. 0432 1918114 fax 0432 1918131 <a href="mailto:dip.pn@arpa.fvg.it">dip.pn@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.pn@certregione.fvg.it">arpa.pn@certregione.fvg.it</a>	dal lun al gio 8.00 - 17.30 ven 8.00 - 14.00
<b>DIPARTIMENTO DI TRIESTE</b> via Lamarmora 13 TRIESTE	
tel. 0432 1918113 fax 0432 1918129 <a href="mailto:dip.ts@arpa.fvg.it">dip.ts@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ts@certregione.fvg.it">arpa.ts@certregione.fvg.it</a>	dal lun al gio 8.00 - 17.30 ven 8.00 - 14.00
<b>DIPARTIMENTO DI UDINE</b> c/o Padiglioni 3-9 Ospedale S. Maria della Misericordia di Udine, piazzale S. Maria della Misericordia 15 UDINE <b>Corrispondenza da inviare in</b> via Colugna 42 UDINE	
<b>Sede e Osservatorio Alto Adriatico</b>	
tel. 0432 1918112 fax 0432 1918133 <a href="mailto:dip.ud@arpa.fvg.it">dip.ud@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ud@certregione.fvg.it">arpa.ud@certregione.fvg.it</a>	dal lun al gio 8.00 - 17.30 ven 8.00 - 14.00
<b>Servizio territoriale dell'alto Friuli</b>	
tel. 0432 1918118 fax 0432 1918135	dal lun al gio 8.00 - 17.30 ven 8.00 - 14.00
<b>Servizio territoriale del basso Friuli</b> via Agnelli 5 LATISANA (UD)	
tel. 0432 1918119 fax 0432 1918137	dal lun al ven 8.00 - 14.00

CDS DIP - ed.1 - rev.2 - 11.08.15



**ARPA FVG**  
Agenzia Regionale per la Protezione  
dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

# CARTA DEI SERVIZI DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI

diritti e doveri  
**carta servizi**  
qualità reclami prestazioni  
garanzie servizi  
dipartimenti provinciali  
**guida** miglioramento continuo  
accessibilità

ARPA FVG - Sede Centrale  
Via Cairoli, 14 - 33057 Palmanova (UD)  
Tel +39 0432 1918111 - Fax +39 0432 1918120  
[www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) [urp@arpa.fvg.it](mailto:urp@arpa.fvg.it)

- Nessuna richiesta può essere sottoposta a prestazioni diverse da quelle concordate senza aver avvertito il Cliente
- Le informazioni sulla richiesta e l'esito delle prestazioni sono riservate
- L'ARPA FVG garantisce la piena collaborazione al Cliente

## diritti del cliente

- Il Cliente può autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta per attività di ricerca e di insegnamento
- Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta
- Alle segnalazioni di presunto inquinamento ambientale, sarà sempre fornita una risposta scritta
- Il Dipartimento provinciale è tenuto a comunicare a tutte le autorità competenti, tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente
- Il Dipartimento provinciale è tenuta a rendere accessibili tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in materia di informazioni ambientali ed accessibili agli atti, qualora non facenti parte di procedimenti penali in corso
- Tutte le informazioni acquisite dai Dipartimenti provinciali per effettuare le prestazioni sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy

## doveri del cliente

- L'accesso alle prestazioni offerte dai Dipartimenti provinciali avviene con richieste scritte e motivate o, solo per le emergenze per via telefonica a cui seguirà adeguata formalizzazione
- Il Cliente deve fornire le informazioni richieste per poter ricevere correttamente le prestazioni

- È responsabilità del Cliente rispettare le regole per l'accesso alle prestazioni

I Dipartimenti provinciali danno **informazioni e assistenza** su:

- le motivazioni espresse nei pareri e sulle modalità con cui sono stati emessi;
- le procedure per effettuare segnalazioni su inconvenienti ambientali;
- dati di monitoraggio della qualità delle diverse matrici ambientali (aria, acqua, agenti fisici ecc.);
- informazioni ai clienti istituzionali delle situazioni critiche rilevate;
- effettuazioni di relazioni sulle campagne di monitoraggio della varie matrici ambientali;

## garanzie

- immissione quotidiana dei dati relativi all'inquinamento atmosferico nel sito web dell'agenzia.
- Inoltre, i Dipartimenti provinciali provvedono, ciascuno nel proprio ambito territoriale, alla:
- gestione delle emergenze ambientali su richiesta degli enti istituzionali;
  - controllo delle autorizzazioni alle diverse tipologie di emissioni (acustiche, in atmosfera, scarichi idrici ecc.) su richiesta di enti istituzionali;
  - rilascio dei pareri ambientali sulle autorizzazioni alle diverse tipologie di emissioni (acustiche, in atmosfera, scarichi idrici ecc.) su richiesta di enti istituzionali;
  - supporto agli enti istituzionali per i procedimenti VIA e VAS, attività ispettiva per gli impianti in AIA;
  - gestione delle reti di monitoraggio della qualità delle diverse matrici ambientali (aria, acqua agenti fisici).
- Tutte le attività che i Dipartimenti svolgono a servizio del cliente sono riscontrabili, in dettaglio, nel **catalogo delle prestazioni dell'ARPA FVG**, deliberato dal Direttore Generale, consultabile sul sito internet istituzionale.

Il Dipartimento di Gorizia è accreditato, secondo lo schema multisito, dall'ente di accreditamento Accredia con numero di identificazione n. 1306, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025; per le prove riferite al rumore. L'accreditamento è garanzia di competenza tecnica su tutte le attività del laboratorio di prova, gestite tramite un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma internazionale citata. L'accreditamento è relativo alla competenza tecnica nell'esecuzione delle prove fisiche (rumore).

Il rispetto dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 contenuti nella norma garantisce la chiarezza del rapporto con il Cliente; secondo le disposizioni previste dal proprio Sistema di Gestione, tali informazioni saranno fornite all'atto della sottoscrizione del contratto, tramite la consegna dell'informativa "CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO".

Il Dipartimento di Gorizia, inoltre fornisce informazioni e assistenza su:

- prove eseguite dal laboratorio e loro eventuale accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, interpretazione dei risultati ed eventuali riferimenti legislativi ad esse correlati;
- pareri e interpretazioni sui risultati analitici rilevati.

Tutte le prestazioni vengono definite in fase contrattuale compreso le informazioni circa l'esistenza di procedure di campionamento, consultabili dal Cliente, e le informazioni circa l'accreditamento delle prove.

Il Dipartimento di Pordenone è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 per la gran parte delle attività svolte nel dipartimento.



A tutela dei diritti del Cliente, i Dipartimenti sono interessati alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente decide di comunicare.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta (lettera o fax), telefonicamente solo in caso di emergenza per le segnalazioni a cui dovrà seguire formale richiesta scritta, presso la sede del Dipartimento. I Dipartimenti si impegnano a valutare il reclamo e fornire una risposta scritta al Cliente.

## prestazioni e tariffe

Le **prestazioni** che i Dipartimenti svolgono sono:

- emissione dei **pareri** di competenza a supporto delle funzioni autorizzative e concessorie in capo agli Enti Locali;
- gestione delle **segnalazioni** su inconvenienti ambientali;
- collaborazione con gli enti istituzionali

- preposti alla gestione delle **emergenze** ambientali;
- **campionamento** matrici ambientali;
- **sopralluoghi** eseguiti per l'accertamento dello stato ambientale del territorio di competenza;
- gestione di programmi di campionamento finalizzati al **monitoraggio ambientale**;
- determinazioni analitiche in continuo degli **inquinanti atmosferici**;
- gestione delle attività previste dalle **Autorizzazioni Integrate Ambientali**.

I Dipartimenti sono tenuti a rilasciare al cliente un preventivo di spesa scritto contenente tutte le attività richieste.

Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario disponibile sul sito [www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) alla voce "tariffario".

Il pagamento può essere effettuato attraverso cc/postale e dietro specifica richiesta verrà rilasciata regolare fattura.

Il tempo medio per l'emissione di pareri e per l'effettuazione di sopralluoghi e/o campionamenti è di **30 giorni lavorativi**. In funzione del numero di richieste di prestazioni pervenute e della loro complessità, i tempi massimi possono arrivare fino a un **massimo di 90 giorni**.

## tempi di risposta



## tempi di risposta

## tempi di risposta