

## 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](#)

**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.**

ARPA FVG opera in sintonia con il [SNPA](#) (Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente) a cui partecipano l'Istituto superiore per la ricerca ambientale (Ispra) e tutte le Agenzie per la protezione dell'ambiente regionali o provinciali (in attuazione della legge istitutiva, la [L. 132/2016](#)).

Le tipologie di attività svolte da ARPA FVG sono riconducibili ai Lepta (livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali) e alle prestazioni descritte nel Catalogo Nazionale dei Servizi SNPA e riportati di seguito.

CDS Ed.3 Rev.1 20.05.2022



Certificazione  
sistema di gestione  
**ISO 9001**  
Per la qualità  
**ISO 14001**  
Ambientale

Certificazione ISO 9001  
riferita alle sedi di Palmanova e Sede di Pordenone  
Cert. N. 0023.2020

Certificazione ISO 14001  
riferita alla sede di Palmanova Via Cairoli 14  
Cert. N. 0030.2020

<b>LEPTA 1 Monitoraggio dello stato dell'ambiente</b>	
1.1 Qualità delle matrici ambientali prioritarie	Rilievi, misure, elaborazioni sullo stato dell'ambiente regolamentati dalla legislazione nazionale in recepimento delle direttive dell'Unione Europea
1.2 Meteorologia, climatologia, fattori di rischio naturale	Misurazioni e valutazioni, anche di carattere previsionale, sulle osservabili meteorologiche e su aspetti di rischio naturale
1.3 Stato qualitativo e consumo del suolo	Misurazioni e valutazioni a tutela della "risorsa suolo"
1.4 Monitoraggio degli ecosistemi e dell'ambiente naturale	Osservazioni e valutazioni su aree protette e su altri aspetti di tutela dell'ambiente naturale

<b>LEPTA 2 Supporto Tecnico Istruttorio alle Autorità Competenti per le Autorizzazioni e il governo del Territorio</b>	
2.1 Supporto per il rilascio di autorizzazioni	Attività di valutazione preventiva nei procedimenti di autorizzazione di attività rilevanti dal punto di vista ambientale, attraverso la partecipazione, a vario titolo, ai procedimenti istruttori
2.2 Supporto nei procedimenti di bonifica dei siti contaminati	Attività connessa al risanamento e alla gestione delle matrici suolo e acque sotterranee, nell'ambito dei procedimenti amministrativi pertinenti e in quelli di bonifica
2.3 Supporto nei procedimenti di valutazione ambientale	Attività tecnica finalizzata al supporto istruttorio su attività di gestione del territorio o con rilevante impatto territoriale

<b>LEPTA 3 Attività ispettive, di controllo, di verifica ed altre azioni per il ripristino della conformità alla normativa ambientale</b>	
3.1 Ispezioni e Controlli previsti da Disposizioni Nazionali	Attività ispettiva relativa ad attività assoggettate ad autorizzazione integrata ambientale di cui all'art 29-sexies del D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e/o al D.lgs. 26 giugno 2015, n. 105 Attuazione della direttiva 2012/18/UE relativa al controllo del pericolo di incidenti rilevanti connessi con sostanze pericolose, e ogni altro controllo obbligatorio le cui modalità di pianificazione e programmazione sono definiti dalla legislazione nazionale
3.2 Ispezioni e controlli, attività su base territoriale	Ispezioni e controlli relativi all'esercizio di attività normate dal punto di vista della protezione dell'ambiente, diverse da quelle indicate al servizio 3.1
3.3 Azioni di verifica ambientale complementari all'attività ispettiva e di controllo	Attività su matrici ambientali finalizzata alla attivazione di funzioni amministrative - ispettive: verifica ed indagine diversa dalle attività esercitate in ambito ispettivo, finalizzata alla verifica del rispetto dei livelli ambientali ammessi dalla legge e/o alla ricerca di fonti di pressione.

CDS Ed.3 Rev.1 20.05.2022



Certificazione ISO 9001  
riferita alle sedi di Palmanova e Sede di Pordenone  
Cert. N. 0023.2020

Certificazione ISO 14001  
riferita alla sede di Palmanova Via Cairoli 14  
Cert. N. 0030.2020

3.4 Sorveglianza su attività assoggettate a valutazione ambientale preventiva	Attività tecnica finalizzata alla verifica degli obiettivi e degli adempimenti previsti dai provvedimenti di VIA, sia al momento della realizzazione delle opere sia nel corso del loro esercizio
3.5 Attività di supporto all'Azione Giudiziaria	Attività nell'ambito di procedimenti giudiziari e di supporto all'autorità giudiziaria

#### LEPTA 4 Partecipazione nelle emergenze, nelle crisi e nelle attività di protezione civile

4.1 Presidio e risposta alle emergenze per rischi di origine naturale	Azioni in risposta a eventi catastrofici connessi a fattori di rischio naturale e tutte le attività di carattere preparatorio correlate, nell'ambito delle funzioni e competenze tecniche del SNPA
4.2 Azioni in risposta alle emergenze per rischi di origine antropica	Azioni in risposta a eventi incidentali connessi ad attività umane e tutte le attività di carattere preparatorio correlate, nell'ambito delle funzioni e competenze tecniche del SNPA
4.3 Azioni in risposta alle emergenze per rischi di origine antropica	Integrazione dei sistemi conoscitivi e di erogazione di servizi specifici per la conoscenza dello stato dell'ambiente e delle sue evoluzioni nel corso delle emergenze, nell'ambito delle funzioni e competenze tecniche del SNPA, quale struttura operativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 2 gennaio 2018, n. 1

#### LEPTA 5 Governance dell'ambiente

5.1 Funzioni di supporto al governo dell'ambiente	Supporto alle attività di alta amministrazione attraverso la raccolta validazione e fornitura di dati, informazioni, elaborazioni, valutazioni su studi e ricerche, pareri utili alla definizione ed alla evoluzione del quadro delle politiche ambientali dello Stato e delle Regioni
5.2 Informazioni e sistemi informativi ambientali	Raccolta, organizzazione, gestione e circolazione dell'informazione ambientale, compresa la reportistica sistematica e le redazioni di rapporti settoriali e contingenti
5.3 Formazione ambientale e supporto alla conformità	Attività di informazione e formazione orientata ai soggetti coinvolti nell'applicazione della normativa ambientale, prevenendo e gestendo eventuali situazioni di conflitto di interessi
5.4 Azioni per lo sviluppo di attività sostenibili e conformi alla normativa ambientale, nonché attività di supporto allo sviluppo di attività conformi alla normativa ambientale prevenendo e gestendo eventuali situazioni di conflitto di interessi	Attività finalizzate a promuovere quantitativamente e qualitativamente l'applicazione delle norme e dei regolamenti ambientali

5.5 Educazione ambientale	Supporto allo sviluppo di una cultura diffusa in campo ambientale, quale attività orientata a sensibilizzare i cittadini e le comunità ad una maggiore responsabilità e attenzione alle questioni ambientali e a generare nelle persone e nella società cambiamenti significativi di comportamento al fine di contribuire alla risposta ai problemi ambientali
5.6 Identità e adempimenti di Sistema	Azioni caratteristiche e di autogoverno del SNPA, quali pianificazione e programmazione, normazione tecnica, gestione di reti, aspetti gestionali quali l'esercizio dei sistemi di valutazione comparativa
5.7 Supporto istruttorio tecnico per l'adozione di strumenti volontari	Attività nei procedimenti per l'adozione da parte delle imprese di strumenti volontari riconosciuti prevenendo e gestendo eventuali situazioni di conflitto di interessi
5.8 Ricerca in campo ambientale	Attività di ricerca scientifica, tecnica, e per la gestione delle problematiche ambientali per l'espletamento dei compiti e delle funzioni proprie del SNPA, e per lo sviluppo della propria identità operativa e funzionale

<b>LEPTA 6 Ulteriori attività specificamente esercitate a supporto del servizio sanitario nell'ambito della prevenzione collettiva e della sanità pubblica</b>	
6.1 Supporto tecnico e operativo per la tutela della salute della popolazione dai rischi ambientali	Attività tecnicamente omogenee con quelle necessarie per l'esercizio delle funzioni di cui all'art. 3 della Legge 28 giugno 2016, n. 132, in accordo e su richiesta del Servizio sanitario, per la fornitura di servizi e prestazioni nell'ambito di piani e programmi per la tutela della popolazione dai rischi ambientali
6.2 Supporto tecnico-analitico al Servizio sanitario per la valutazione, la vigilanza e il controllo a tutela della salute	Esercizio di attività di supporto tecnico e di analisi laboratoristica su matrici ambientali assoggettate a sorveglianza e controllo o da esercitarsi in forma congiunta con il SNPA
6.3 Supporto al Servizio sanitario nelle situazioni di emergenza	Attività per la conoscenza dei fattori ambientali che, nelle emergenze, possono provocare un impatto sulla salute o per la valutazione degli aspetti ambientali delle emergenze sanitarie

## 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, Emissioni in atmosfera)



LAB N° 1306

CDS Ed.3 Rev.1 20.05.2022



Certificazione  
sistema di gestione  
**ISO 9001**  
Per la qualità  
**ISO 14001**  
Ambientale

Certificazione ISO 9001  
riferita alle sedi di Palmanova e Sede di Pordenone  
Cert. N. 0023.2020  
  
Certificazione ISO14001  
riferita alla sede di Palmanova Via Cairoli 14  
Cert. N. 0030.2020

- Sistema di Gestione per la Qualità dell'Agenzia ISO 9001 ([processi](#))
- Sistema di Gestione Ambientale dell'Agenzia [ISO 14001](#)



➤ 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.

I tempi di risposta sono costantemente monitorati.

➤ 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 a documenti, informazioni e dati in possesso dell'Agenzia 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](#)
- Norme sull'[accesso civico](#) semplice (D.lgs. 33/2013) e generalizzato (D.lgs. 97/2016)
- La [Legge n. 241/1990](#) e il [D.P.R. n. 184 del 12 aprile 2006](#) riferito all'accesso agli atti documentali

Sulla base della normativa sopra citata è possibile presentare le seguenti istanze di accesso:

- ACCESSO CIVICO SEMPLICE

(d.lgs. n. 33/2013 – art. 5, comma 1, - d.lgs.n. 97/2016)

- ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

(d.lgs. n. 33/2013 – art. 1, comma 1, per come modificato dall'art. 2 del d.lgs.n. 97/2016)

- ACCESSO AGLI ATTI DOCUMENTALE

(L. n. 241/1990 e s.mi. – art. 22 e seguenti; D.P.R. n. 184 del 12 aprile 2006)

- ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI

(d.lgs. n. 195/2005 – d.lgs. n. 152/2006 – art. 3 sexies)

Al fine di facilitare l'utenza nella corretta presentazione delle richieste, sono disponibili appositi moduli presenti sul sito istituzionale dell'Agenzia all'interno della sezione ["Amministrazione trasparente → altri contenuti → accesso civico"](#) e nella sezione dedicata all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ([URP](#)).

➤ 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 preferibilmente attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ([URP](#)), 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.

## **CONTATTI E NUMERI UTILI**

Per contattare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP):

- Tel. 0432 191 80 66
- Fax. 0432 1918120
- e-mail: [urp@arpa.fvg.it](mailto:urp@arpa.fvg.it)
- box per la richiesta d'informazioni [on-line](#)