

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 agli ambiti di attività e alle prestazioni descritte nel Catalogo Nazionale dei Servizi SNPA e riportati di seguito.

CDS Ed.3 Rev.0 19.03.2020



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

A Monitoraggio Ambientale	
A.1 Monitoraggio dello stato dell'Ambiente	A.1.1 Monitoraggio della qualità dell'aria
	A.1.2 Monitoraggio della qualità delle acque (interne e marine)
	A.1.3 Monitoraggio dello stato e della qualità del suolo
	A.1.4 Monitoraggio della radioattività, delle radiazioni ionizzanti e non ionizzanti
	A.1.7 Monitoraggio meteorologico, idrologico e geologico. Meteorologia operativa
A.2 Monitoraggio delle risorse ambientali	A.2.1 Monitoraggio della biodiversità

B Controllo sulle fonti di pressione ambientale e degli impatti su matrici e aspetti ambientali	
B.3 Attività ispettive su fonti di pressione	B.3.1 Ispezioni su aziende
B.4 Misurazione e Valutazione di impatti sulle matrici ambientali	B.4.1 Misurazioni e valutazioni di impatti di origine antropica
	B.4.2 Misurazioni e valutazioni di impatti di origine naturale
B.5 Interventi in caso di emergenze ambientali	B.5.1 Interventi in emergenza per la verifica di possibili inquinamenti o danni ambientali

C Sviluppo delle conoscenze, comunicazione e informazione	
C.6 Promozione e partecipazione ad iniziative di studio e/o ricerca applicata	C.6.1 Studi e iniziative progettuali sulle dinamiche evolutive delle componenti ambientali
C.7 Sinanet e l'elaborazione, la gestione, la diffusione dei dati e la comunicazione ambientale	C.7.1 Realizzazione e gestione del sinanet, delle sue componenti regionali e dei catasti, degli annuari e dei report di sistema
	C.7.2 Comunicazione e informazione ambientale

D Funzioni tecnico-amministrative, valutazione del danno e funzioni in ambito giudiziario	
D.8 Valutazione dei danni ambientali e funzioni in ambito giudiziario	D.8.1 Attività tecnica per individuazione, descrizione e quantificazione dei danni ambientali e funzioni in ambito giudiziario

E Supporto tecnico-scientifico per autorizzazioni, strumenti di pianificazione, valutazione e normativa ambientale	
E.9 Supporto tecnico scientifico per autorizzazioni ambientali, strumenti di pianificazione e valutazione, commissioni tecniche	E.9.1 Supporto tecnico per autorizzazioni ambientali e su strumenti di valutazione e sulle dinamiche evolutive delle componenti ambientali
	E.9.2 Partecipazioni a commissioni previste da norme di settore e supporto tecnico per analisi di compatibilità ambientale
E.10 Supporto tecnico scientifico alla redazione e applicazione della normativa ambientale	E.10.1 Pareri e supporto tecnico-scientifico per la formulazione, l'attuazione e la valutazione delle normative ambientali

CDS Ed.3 Rev.0 19.03.2020



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

ISO 9001
Per la qualità
ISO 14001
Ambientale
Certificazione ISO 14001
riferita alla sede di Palmanova Via Cairoli 14
Cert. N. 0030.2020

F Supporto tecnico per analisi fattori ambientali a danno della salute pubblica	
F.11 Supporto tecnico e analitico a strutture sanitarie e alle iniziative di tutela della popolazione dal rischio ambientale	F.11.1 Attività tecnica ed operativa a supporto delle iniziative a tutela della popolazione dal rischio ambientale
	F.11.2 Supporto tecnico e analitico a strutture sanitarie

G Educazione e formazione ambientale	
G.12 Iniziative dirette e a supporto in tema di educazione ambientale e alla sostenibilità	G.12.1 Iniziative e supporto ad attività di educazione ambientale a livello nazionale, regionale e locale
G.13 Iniziative dirette e a supporto in tema di educazione ambientale e alla sostenibilità	G.13.1 Iniziative e supporto ad attività di educazione ambientale a livello nazionale, regionale e locale

H Partecipazione ai sistemi di protezione civile, ambientale e sanitaria	
H14 Servizi in coordinamento e a supporto dei sistemi di protezione civile e alle attività integrate sanità-ambiente	H.14.1 Coordinamento con il sistema nazionale di protezione civile

I Attività istruttoria per il rilascio di autorizzazioni ambientali	
I.15 Attività istruttoria per autorizzazioni ambientali	I.15.1 Istruttorie per il rilascio di autorizzazioni ambientali

L Misurazioni e verifiche su opere infrastrutturali	
L.16 Attività per effetti ambientali delle opere infrastrutturali	L.16.1 monitoraggio effetti infrastrutture

M. Funzioni di supporto tecnico per lo sviluppo e l'applicazione di procedure di certificazione	
M.17 Supporto alle attività EMAS ed Ecolabel	M.17.1 Supporto tecnico scientifico nell'ambito delle attività istruttorie previste dai regolamenti EMAS ed Ecolabel UE

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



LAB N° 1306



CDS Ed.3 Rev.0 19.03.2020



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

➤ 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 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 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 → richiesta di accesso”](#) 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
- box per la richiesta d'informazioni on-line: www.arpa.fvg.it – sezione: [URP](#)