

2 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ		
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	4 (n. 1 Direzione e n. 2 Servizi Laboratori: il Servizio Laboratorio di Venezia ha anche una Sede Operativa a Treviso)		
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. Ore Settimanali		
		DIREZIONE	SL VE	SL VR
		20	20	20
		Al di fuori del monte ore sopra riportato per ciascuna Struttura, l'accesso al pubblico è consentito previo appuntamento.		
Accessibilità Multicanale	Telefono E-mail PEC	Termini di Risposta		
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	Entro 30 giorni, se scritta (E-mail in dotazione a tutte le Strutture; PEC in dotazione alla Direzione del Dipartimento)	
		Termini diversi, riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV"		
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale (Pronta Disponibilità), attivata esclusivamente dal Referente del Dipartimento Provinciale ARPAV territorialmente competente	Entro 30 minuti dalla chiamata		

2 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p style="text-align: center;">Pubblicazione sul Sito di documenti concernenti i servizi erogati</p>	<p style="text-align: center;">Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i. <i>“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”</i></p>	<p style="text-align: center;">100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente.</p>
<p style="text-align: center;">Pubblicazione sul Sito di documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi</p>	<p style="text-align: center;">Aggiornamento Annuale</p>	<p style="text-align: center;">100%</p>
<p style="text-align: center;">Termini per gestione dei Reclami</p>	<p style="text-align: center;">N. massimo di giorni per la relativa risposta</p>	<p style="text-align: center;">30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione</p>

2 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV"	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella "Guida ai Servizi ARPAV"

EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Affidabilità (Capacità di erogare il servizio come richiesto) e Conformità (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero reclami su totale servizi erogati Numero prove accreditate	Reclami sui servizi erogati < 0,1% Numero complessivo prove accreditate: > 200