

### 3 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ			
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	4			
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. Ore Settimanali			
		DIREZIONE	SI*	SM*	SNV*
		24	24	30	28
		Si garantiscono almeno quattro pomeriggi di apertura settimanale			
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	Durata Servizio Pronta Disponibilità, finalizzata rispettivamente:  - alla sicurezza idrogeologica del territorio; - al monitoraggio di condizioni meteorologiche avverse; - all'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe.	SI*	SM*	SNV*	
		24 h (Tutto l'anno)	24 h (Tutto l'anno)	24 h (Dal 1 Novembre al 30 Aprile – di norma )	

\* Legenda: SI = Servizio Idrologico; SM = Servizio Meteorologico; SNV = Servizio Neve e Valanghe

### 3 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati	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>	100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente.
Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi	Aggiornamento Annuale	100%
Termini per gestione Reclami	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

### 3 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>

#### EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p>Affidabilità (Capacità di erogare il servizio come richiesto)</p> <p>e</p> <p>Conformità (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)</p>	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 0,5%