4 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV

ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ			
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	7			
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. Ore Settimanali			
		DIPARTIMENTO PROVINCIALE	DIREZIONE	SCA*	SSA*
		Belluno	*19*	*19*	*19*
		Padova	22	22	22
		Rovigo	19	19	19
		Treviso	22	17 h e 30 m	17 h e 30 m
		Venezia	23 h e 30 m	23 h e 30 m	23 h e 30 m
		Verona	17	17	17
		Vicenza	17	17	17
		Si garantisce almeno un pomeriggio alla settimana			
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 alle Direzioni dei Dipartimenti)	
		Termini diversi, riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV"			
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale (se in Pronta Disponibilità)	Entro un'ora			

* Legenda: SCA = Servizio Controllo Ambientale; SSA = Servizio Stato dell'Ambiente

4 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI 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. "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*"**	**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**

4 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI 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**	**Reclami sui servizi erogati < 0,1%**