1 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV

ACCESSIBILITÀ

<table>
<tr><th>REQUISITI QUALITÀ</th><th>INDICATORE QUALITÀ</th><th colspan="2">STANDARD QUALITÀ</th></tr>
<tr><td>Accessibilità Fisica</td><td>N. Sedi sul Territorio</td><td colspan="2">3 + 9
(Le informazioni riguardanti alcuni servizi della Sede Centrale sono reperibili anche presso le Sedi operative dei Dipartimenti Regionali e Provinciali)</td></tr>
<tr><td>Orario di Apertura</td><td>N. Ore Apertura al Pubblico</td><td colspan="2">Minimo n. 17 Ore Settimanali
per ogni Struttura
(Si garantisce almeno
un pomeriggio alla settimana)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Accessibilità Multicanale</td><td rowspan="3">Telefono

E-mail

PEC

Web</td><td colspan="2">Termini di Risposta</td></tr>
<tr><td>Immediata,
se telefonica

(Telefono in dotazione
a tutte le Strutture)</td><td>Entro 30 giorni,
se scritta

(E-mail in dotazione
a tutte le Strutture;
PEC in dotazione all'URP, al
Servizio Acquisizione Beni,
Servizi e Lavori ed al
Servizio Risorse Umane;
Web in dotazione all'URP)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Termini diversi, riportati nella
"Guida ai Servizi ARPAV"</td></tr>
</table>

1 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI 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**

1 - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI 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%**