

## Presentazione

---

La "**Carta dei Servizi dell'ARPAV**" vuole rispondere all'esigenza di migliorare i livelli di qualità dei servizi dell'Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto, perseguendo l'obiettivo di standardizzazione e di trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei Clienti, nell'ottica, quindi, di **un costante impegno per la qualità**.

Questo documento non vuole essere soltanto uno strumento di informazione, ma si propone di attivare momenti di verifica sia con quanti da tempo utilizzano e apprezzano i servizi dell'ARPAV, sia con quanti non hanno ancora avuto occasione di conoscerli: **è l'attivazione, pertanto, di un dialogo con i Clienti finalizzato al miglioramento aziendale**.

La presente Carta stabilisce, infatti, i principi cui si attiene l'Agenzia nell'espletamento delle proprie attività sia istituzionali (**obbligatorie e non obbligatorie**) che non istituzionali (cosiddette **attività facoltative**) per garantire uniformità di trattamento alle diverse tipologie di interlocutori che quotidianamente interagiscono con l'Ente.

Questa pubblicazione consente, inoltre, di conoscere l'organizzazione e l'ampia gamma dei servizi forniti sia dalle Strutture della Direzione Generale che dai Dipartimenti Provinciali e Regionali nonché le relative modalità di erogazione ed i principali destinatari nel presupposto – ritenuto indefettibile – dell'opportunità di creare le premesse che contribuiscono ad agevolarne al massimo la fruibilità.

Nella Carta dei Servizi, infine, i Clienti potranno reperire anche i recapiti per accedere facilmente alle diverse Sedi dell'ARPAV e raggugli utili per inoltrare eventuali Reclami qualora abbiano riscontrato disservizi, la cui gestione, da parte delle Strutture competenti, avrà luogo rispettando l'apposita procedura prevista dal vigente Sistema Qualità dell'Ente.

Il Direttore Generale  
Dr. Nicola Dell'Acqua