



Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto



REGIONE DEL VENETO

PM2.5 stazione di Stazione 2

Periodo	Concentrazione (µg/m³)
28-Feb	37
01-Mar	27
02-Mar	16
03-Mar	16

Fuente: ARPAV

LA CARTA DEI SERVIZI



Agenzia Regionale per la Prevenzione
e Protezione Ambientale del Veneto

ARPAV

Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto
Direzione Generale
Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova - Italy
Tel. +39 049 8239 301
Fax +39 049 660966
e-mail: urp@arpa.veneto.it
www.arpa.veneto.it

ARPAV è componente del
Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (SNPA),
ai sensi della Legge 24 giugno 2016, n. 132



 Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto	LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ARPAV	Rev. 19 Emissione: 18 novembre 2021 Entrata in vigore: 26 novembre 2021
Direttore Area Innovazione e Sviluppo (R. Guolo)	UPSGI RDQA (G. Babato) Firmato	Direttore Generale (L. Tomiato)
REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

PRESENTAZIONE

La **"Carta dei Servizi di ARPAV"** vuole essere uno degli strumenti che l'Agenzia mette a disposizione per rendere sempre più accessibili e trasparenti i propri servizi.

ARPAV è un'agenzia tecnico scientifica e per la natura degli argomenti di competenza e per il continuo e crescente interesse sulla materia necessariamente deve produrre strumenti in grado di dare a chiunque ne abbia la necessità gli elementi per capire quello che fa, come lo fa, con quali tempi, dando contestualmente i recapiti per poter essere contattata.

Questa Carta dei Servizi è quindi finalizzata all'informazione sull'Agenzia, ma non solo: contiene infatti anche i principi cui ci si attiene nell'espletamento delle proprie prestazioni, catalogate all'interno di uno strumento condiviso a livello di Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA), di cui ARPA fa parte in base a dettati normativi.

Il continuo divenire della dimensione operativa e anche di quella organizzativa per soddisfare le esigenze del territorio, nell'ambito delle competenze, delle risorse disponibili e del posizionamento di ARPAV come ente pubblico, fa sì che questa Carta dei Servizi è e sarà sempre mantenuta aggiornata, per poter dare la miglior informazione possibile.

Il Direttore Generale
Loris Tomiato

INDICE

PRESENTAZIONE	1
INDICE	2
PREMESSA	3
RIFERIMENTI	3
GLOSSARIO	3
1. PRINCIPI E IMPEGNI	4
<i>Eguaglianza e imparzialità</i>	4
<i>Continuità</i>	4
<i>Efficienza ed efficacia</i>	4
<i>Accessibilità e Trasparenza</i>	4
<i>Reperibilità</i>	4
<i>Partecipazione</i>	5
<i>Informazioni all'Utente.</i>	5
<i>Un costante impegno per la qualità</i>	5
2. CHI SIAMO	7
ORGANIZZAZIONE	8
<i>Direzione Generale e Aree</i>	9
<i>Dipartimenti Regionali</i>	9
<i>Dipartimenti Provinciali.</i>	9
3. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE	10
4. L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA	14
DIREZIONE GENERALE	14
<i>Attività/servizi erogati all'esterno dalla Direzione Generale di ARPAV</i>	14
DIPARTIMENTI REGIONALI	15
DIPARTIMENTI PROVINCIALI	16
<i>Attività/servizi erogati all'esterno dai Dipartimenti regionali e provinciali</i>	16
5. LA CARTA DEI SERVIZI COME PATTO CON I "CLIENTI"	17
<i>La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente</i>	17
<i>Partecipazione del Cliente</i>	17
<i>Validità della Carta dei Servizi</i>	18
6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI	19
CONDIZIONE GENERALE PER L'ACCESSO	19
DIREZIONE GENERALE	19
DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI	19
DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO	20
DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI	21
DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE.	21
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO	21
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA	22
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO	22
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO	22
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA	23
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA	23
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA	24
7. ELEMENTI GENERALI SULLE INFORMAZIONI ALL'UTENTE	25
<i>Tempi d'attesa</i>	25
<i>Invio delle risposte</i>	25
<i>Costi e modalità di pagamento</i>	25
<i>Garanzie per il Committente</i>	26
ALLEGATI	27
ALLEGATO 1: STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	28
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLA SEDE CENTRALE</i>	28
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI</i>	28
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO</i>	29
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI</i>	30
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE</i>	30
<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAI DIPARTIMENTI PROVINCIALI</i>	30
ALLEGATO 2: LISTA ACRONIMI DELLE STRUTTURE ARPAV	31

PREMESSA

La "Carta dei Servizi di ARPAV" si applica a tutti i servizi erogati dall'Agenzia ed in tutte le Sedi in cui siano svolte attività e ne stabilisce le condizioni per l'erogazione: è un impegno con i propri Clienti a rispettare tali condizioni.

È consultabile sia in Internet all'indirizzo: www.arpa.veneto.it, sia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e le Segreterie delle Strutture ARPAV.

RIFERIMENTI

- Regolamento ARPAV
- "Tariffario ARPAV" (Tariffario dei prodotti e servizi ARPAV)
- "Guida ai Servizi ARPAV"

Tali documenti sono consultabili nel Sito Internet www.arpa.veneto.it, selezionando le voci: "ARPAV" e "Chi è ARPAV".

La "Guida ai Servizi ARPAV" è reperibile anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

GLOSSARIO

Vedi glossario ambientale nel sito internet dell'Agenzia al link:

<http://www.arpa.veneto.it/servizi-online/glossari-ambientali/glossario-ambientale/>

1. PRINCIPI E IMPEGNI

La "Carta dei Servizi di ARPAV" è un patto con i Clienti basato sul dialogo e la trasparenza. Questa sintesi ne riporta l'impianto generale e gli aspetti più significativi.

Eguaglianza e imparzialità

Eguaglianza e imparzialità sono garantite come principi d'ordine superiore, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di giustizia, alla neutralità e alla legalità, per tutte le aree geografiche d'utenza, le diverse categorie e fasce d'Utenti.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso d'irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Efficienza ed efficacia

L'Agenzia è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare adeguate risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, per assicurare all'Utente la massima soddisfazione possibile.

Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

Accessibilità e Trasparenza

L'Utente ha diritto d'accesso alle informazioni in possesso dell'Agenzia secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e dall'allegato "A" alla DDG ARPAV n. 301/2014, consultabile al seguente link:

https://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/regolamenti-interni/05%20Rego%20attuazione%20legge%20241_1990.pdf/at_download/file

Verificato il diritto d'accesso, l'Agenzia s'impegna a facilitare la consultazione dei documenti.

L'Agenzia s'impegna, altresì, al rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR - General Data Protection Regulation) e del Decreto Legislativo 10 Agosto 2018, n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016".

Per la chiarezza delle condizioni d'erogazione del servizio, ARPAV mette a disposizione per la consultazione, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e le Segreterie delle Strutture dell'Agenzia (Dipartimenti Regionali e Provinciali, U.O. Meteorologia e Climatologia e U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti), il "Tariffario dei prodotti e dei Servizi erogati dall'ARPAV" e la "Guida ai Servizi ARPAV", pubblicati anche al seguente [link](#).

ARPAV s'impegna a rispettare i tempi per l'effettuazione del servizio, riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV".

Reperibilità

ARPAV, tramite i Dipartimenti Provinciali, garantisce, al di fuori del normale orario di lavoro, la disponibilità del servizio di Pronta Disponibilità per tutti i giorni dell'anno al fine di assicurare un pronto intervento in casi d'emergenza ambientale.

Per quanto riguarda il Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio, vengono assicurati programmi di Pronta Disponibilità, con riferimento a specifiche categorie di rischi naturali.

L'U.O. Idrologia garantisce la gestione della Sala Operativa del CFD (Centro Funzionale Decentrato) di Marghera (VE) a supporto della Protezione Civile Regionale: al di fuori delle fasce orarie di servizio in condizioni ordinarie (8.00 – 16.00 nei giorni feriali e 8.00 – 14.00 sabato e festivi), al fine di garantire il funzionamento H24 della Sala Operativa del CFD in condizioni di allerta, vengono assicurate per tutto l'anno la pronta disponibilità e la risposta al numero telefonico: 041 2794012 di supporto agli Utenti Istituzionali.

In base alla DDG n. 503 del 24.06.2005 l'U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti, dal 1° novembre al 30 aprile (di norma) di ogni stagione invernale, garantisce la pronta disponibilità per l'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe al di fuori dell'orario normale di servizio nonché, durante l'anno, la pronta disponibilità in occasione di situazioni di allerta meteorologica.

L'U.O. Meteorologia e Climatologia garantisce un supporto meteorologico agli Enti con compiti di protezione civile e tutela del territorio e della popolazione attraverso un servizio di pronta disponibilità 365 giorni all'anno. In caso di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, viene attivato un servizio 24h di monitoraggio e previsione.

Partecipazione

ARPAV garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

1. essere informato circa la fruibilità del servizio;
2. verificare mediante il servizio di assistenza all'Utenza (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali) le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
3. collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente ha facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Informazioni all'Utente.

L'ARPAV informa l'Utente utilizzando:

- la "Carta dei Servizi di ARPAV", la "Guida ai Servizi ARPAV" ed il "Tariffario ARPAV" (Tariffario dei prodotti e servizi ARPAV);
- mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.);
- contatti diretti con i vari Enti competenti (Provincia, ULSS, NAS, ecc.);
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che fornisce chiarimenti, anche mediante telefono e posta elettronica, in merito alle Strutture ed alle competenze dell'Agenzia, all'ubicazione degli uffici di ARPAV, agli orari di apertura al pubblico ed ai nominativi dei Responsabili dei procedimenti;
- propri uffici della Direzione Generale e periferici (Dipartimenti Regionali e Dipartimenti Provinciali) per informare direttamente l'Utente-Cliente sui servizi disponibili, tempi previsti di attuazione, procedure di pagamento delle prestazioni;
- il Sito Internet: www.arpa.veneto.it

Un costante impegno per la qualità

ARPAV ha certificato il suo Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente campo di applicazione: "Controlli ambientali, monitoraggi ambientali, supporto tecnico agli Enti della

Pubblica Amministrazione. Analisi di laboratorio su matrici ambientali e alimentari. Coordinamento e gestione regionale dei temi riguardanti: monitoraggio nivo-idro-termo-pluviometrico, neve e valanghe, idrologia quantitativa, previsioni nivo-agro-meteorologiche. Coordinamento e gestione regionale delle attività relative ai temi ambientali riguardanti: acque interne, di balneazione, marino-costiere, di transizione, aria, suolo, rifiuti, compost, agenti fisici (radioattività, campi elettromagnetici, rumore) e rischio industriale. Attività di monitoraggio e allerta del Centro Funzionale Decentrato a supporto della Protezione Civile regionale”. – Ente certificatore: KIWA CERMET.

Per le prove di laboratorio e misure, è accreditata secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Il rispetto di tale norma favorisce la creazione e il mantenimento della fiducia dei Clienti nelle attività di prova e misura nonché nell'imparzialità e nell'integrità delle operazioni tecniche ad esse collegate. Ente accreditato: ACCREDIA.

L'elenco delle prove accreditate del multisito ARPAV sono pubblicate nel Sito Internet di ACCREDIA: www.accredia.it.





Reg. Numero	17862 - A	Valido da	2019-03-22
Primo rilascio	2010-03-25	Ultima modifica	2019-03-22
Scadenza	2022-03-25	Settore IAF	34, 35, 36

Pagina 1 di 2

**Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità
ISO 9001:2015**

Si dichiara che il sistema di gestione per la Qualità dell'Organizzazione:
ARPAV AGENZIA REGIONALE PER LA PREVENZIONE E PROTEZIONE AMBIENTALE DEL VENETO
 è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi:

Controlli ambientali, monitoraggi ambientali, supporto tecnico agli Enti della Pubblica Amministrazione, analisi di laboratorio su matrici ambientali e alimentari. Coordinamento e gestione regionale dei temi riguardanti: monitoraggio nivo-idro-termo-pluviometrico, neve e valanghe, idrologia quantitativa, previsioni nivoagrometeorologiche. Coordinamento e gestione regionale delle attività relative ai temi ambientali riguardanti: acque interne, di balneazione, marino-costiere, di transizione, aria, suolo, rifiuti, compost, agenti fisici (radioattività, campi elettromagnetici, rumore) e rischio industriale. Attività di monitoraggio e allerta del Centro Funzionale Decentrato a supporto della Protezione Civile Regionale.

Chief Operating Officer
Giampaolo Belcadi



Il mantenimento della certificazione è soggetto a sorveglianza annuale e subordinato al rispetto dei requisiti contrattuali di Kiwa Cermet Italia.
La data di rilascio di questo certificato corrisponde alla data di primo rilascio da parte di altro Ente accreditato. Questo certificato è costituito da 2 pagine. La scheda tecnica che segue fornisce i dettagli del campo di applicazione.

ARPAV AGENZIA REGIONALE PER LA PREVENZIONE E PROTEZIONE AMBIENTALE DEL VENETO
Sede Legale
 - Via Ospedale Civile, 24 35121 Padova Italia

Sedi Oggetto di Certificazione
 - Vedere allegato

Kiwa Cermet Italia S.p.A.
 Società con socio unico,
 soggetta all'attività di
 direzione e coordinamento di
 Kiwa Italia Holding Srl
 Via Cadriano, 23
 40007 Granarolo dell'Emilia
 (BO) -
 Tel +39 051 458.2.111
 Fax +39 051 763.382
 E-mail: info@kiwacermet.it
 www.kiwait







SGO N° 007A
 SGA N° 0100
 PEG N° 0098
 FRM N° 004E
 PEG N° 006C

2. CHI SIAMO

L'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV) è stata istituita dalla Regione con la Legge Regionale n. 32 del 18 Ottobre 1996 consultabile nel sito del Consiglio Regionale del Veneto.

[link alla L.R. 32/1996](#)

ARPAV è un Ente Strumentale della Regione Veneto, dotato di personalità giuridica pubblica con autonomia amministrativa, tecnica, patrimoniale e contabile.

In base alla Legge 28 Giugno 2016, n. 132, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 166 del 18 Luglio 2016, "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale", ARPAV è entrata a far parte di un nuovo soggetto (SNPA) insieme alle altre Agenzie Ambientali Regionali ed alle Province Autonome.

Con il documento "ARPAV 2024, percorso di sviluppo e espansione di ARPAV", approvato con la Deliberazione del Direttore Generale n. 321 del 2 novembre 2020, l'Agenzia ha rivisto la propria Missione e la propria Visione, per poter soddisfare le aspettative intercettate con un percorso di ascolto (peraltro realizzato in pieno lockdown per emergenza sanitaria).

In sintesi queste aspettative prefigurano un'ARPAV autorevole e credibile grazie alla propria elevata competenza tecnico scientifica e alla propria terzietà, davvero e finalmente regionale, in grado di sviluppare una omogeneità di approccio e servizi elevati in tutti i territori. Un'ARPAV che offra garanzie di accountability nei confronti delle comunità del Veneto, che sia strumento di supporto alle decisioni pubbliche, che si apra sempre di più alla collaborazione con le Università e gli Enti di ricerca, che sia garanzia dello sviluppo "green" del Veneto, che cresca dal punto di vista dell'innovazione tecnologica, organizzativa, di progetto e di prodotto, per interloquire in maniera moderna e "smart" con un territorio tra i più dinamici d'Europa. E ancora un'ARPAV che migliori il raccordo con i dipartimenti di prevenzione delle AULSS, soprattutto nella gestione delle emergenze, e che sviluppi sempre più le attività in tema di Ambiente e Salute. Alcuni punti delle aspettative concernono il miglioramento del contributo di ARPAV al sistema di controllo del territorio finalizzato alla prevenzione dei rischi naturali e al miglioramento della resilienza del Veneto rispetto agli eventi meteo estremi e ai dissesti.

La nuova Missione e Visione sono:

MISSIONE

ARPAV opera con funzioni di garanzia, di terzietà e di supporto alle decisioni, per conoscere e misurare le dinamiche ambientali del Veneto e per comunicare le informazioni connesse, finalizzando il tutto alla tutela, recupero e ricostruzione della qualità ambientale, per la prevenzione e promozione della salute collettiva dei cittadini, verificando la compatibilità e la sostenibilità del sistema produttivo e dello sviluppo.

VISIONE

ARPAV finalizza la propria azione per aumentare la sua autorevolezza e credibilità, agendo sulla competenza tecnico scientifica, incentivando l'innovazione tecnologica, di prodotto e di processo. Si impegna a comunicare il proprio operato, garantendo trasparenza e accessibilità alle informazioni, utilizzando la propria competenza per fare formazione ed educazione. L'Agenzia opera per diventare il motore dello sviluppo sostenibile del Veneto, creando e promuovendo reti di collaborazione con tutti i soggetti interessati alla tutela dell'ambiente e della salute pubblica.

La Legge istitutiva dell'ARPAV, in particolare, prevede che la Regione, le Province, i Comuni e le Comunità Montane si avvalgano dell'Agenzia per lo svolgimento delle attività tecnico-scientifiche necessarie per l'esercizio delle funzioni di controllo ambientale di rispettiva competenza.

L'Agenzia, inoltre, garantisce ai Dipartimenti di Prevenzione delle Aziende ULSS sia l'espletamento delle attività laboratoristiche che il proprio supporto tecnico-scientifico nelle materie sanitarie attribuite ai medesimi: la salvaguardia dell'ambiente, infatti, non è fine a sé stessa, essendo strettamente connessa alla tutela della salute.

Particolarmente sinergico risulta, pertanto, il rapporto con le Aziende Sanitarie nell'ottica di conseguire l'obiettivo comune della prevenzione primaria: l'attività di monitoraggio delle matrici ambientali effettuata da ARPAV è intrinsecamente correlata alla valutazione di natura sanitaria ed epidemiologica svolta, invece, dalle ASL.

In generale, quindi, il "cliente" principale dell'ARPAV è di tipo "istituzionale", essendo costituito da tutte le Amministrazioni titolari di specifiche competenze nel campo ambientale e della prevenzione.

Il "cliente individuale", ossia il Cittadino singolo o in forma associata, può rivolgersi ad ARPAV per segnalare situazioni, fonti o fattori di inquinamento ambientale.

È preferibile, tuttavia, che eventuali richieste di intervento siano inoltrate tramite l'Amministrazione Locale competente (il **Comune innanzitutto, cui spetta effettuare il controllo "di primo livello"**), al fine di poter razionalizzare al meglio l'utilizzo delle risorse disponibili.

ARPAV, in concreto, instaura con le Amministrazioni Pubbliche (ULSS, Comuni, Provincia e Regione) un dialogo costante per redigere un Piano di interventi programmati finalizzato agli interessi generali dei Cittadini, il quale avrà priorità su interventi accessori con carattere casuale e limitata rilevanza ambientale per non distogliere risorse all'interesse generale dei Clienti.

Significativa è anche l'attività svolta dall'Agenzia per quanto concerne la raccolta e l'elaborazione dei dati in materia ambientale che contribuiscono a rendere tale Ente un autorevole punto di riferimento sia per le Amministrazioni Pubbliche che per le Autorità decisorie ai fini di una corretta pianificazione della gestione del territorio che coniughi l'esigenza di crescita economica con la tutela e la valorizzazione delle risorse naturali.

In tale ambito ARPAV è, dunque, fortemente impegnata, attuando adeguate forme di informazione e di comunicazione ambientale alla Collettività, miranti alla diffusione di modelli ecosostenibili, nella consapevolezza che l'ambiente sia un valore da conservare per gli attuali utilizzatori e specialmente per le generazioni future.

ORGANIZZAZIONE

Tre sono gli Organi dell'Agenzia:

- Il Comitato Regionale d'Indirizzo;
- Il Direttore Generale;
- Il Collegio Sindacale.

Gli indirizzi generali per le attività ARPAV sono indicati dal Comitato Regionale d'Indirizzo, composto da rappresentanti della Giunta Regionale del Veneto e da rappresentanti di Province, Comuni e Unità Locali Socio Sanitarie.

L'Organigramma completo di ARPAV è riportato al seguente link:

<https://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/organizzazione/articolazione-degli-uffici>

ARPAV è organizzata in:

Direzione Generale e Aree

Il Direttore Generale è responsabile della realizzazione dei compiti istituzionali di ARPAV, nonché della corretta gestione delle risorse finanziarie, patrimoniali e del personale. A tal fine al Direttore Generale sono attribuiti tutti i poteri gestionali di ARPAV, di cui è Legale Rappresentante.

La Direzione Generale si articola in più aree funzionali preposte all'espletamento di attività di natura amministrativa e tecnico-scientifica: Area Innovazione e Sviluppo, Area Giuridica e Organizzativa, Area Tecnica e Gestionale.

Dipartimenti Regionali

Istituiti quando la visione regionale dei temi trattati è a garanzia di servizi erogati in modo uniforme sul territorio regionale e ad una ottimizzazione delle risorse utilizzate: Dipartimento Regionale Gestione Risorse e Servizi di Supporto, Dipartimento Regionale Laboratori, Dipartimento Regionale Rischi Tecnologici e Fisici, Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente, Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio.

Dipartimenti Provinciali.

I Dipartimenti Provinciali sono l'articolazione e il presidio sul territorio di ARPAV, il punto di contatto per Enti e Cittadini, per accedere a tutti i servizi e le prestazioni erogati direttamente dai singoli dipartimenti provinciali o attraverso i Dipartimenti regionali.

3. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) previsto dall'art. 9 della Legge 132/2016, con il quale devono essere determinati i Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali (LEPTA), non è ancora stato adottato, seppur siano in corso da tempo percorsi proattivi da parte del SNPA.

Infatti, uno dei primi atti del Sistema è stata la Deliberazione del Consiglio SNPA del 9 gennaio 2018 di "Approvazione del Documento istruttorio ai fini della determinazione dei LEPTA", contenente il "Catalogo Nazionale dei Servizi e Repertorio delle prestazioni erogate dalle componenti del Sistema" (revisione 2018).

ARPAV ha formalmente iniziato ad utilizzare il Catalogo SNPA dalla propria Programmazione delle Attività 2019 (e relativa rendicontazione), la prima utile dopo l'approvazione del Catalogo, in quanto quella del 2018 era già stata redatta.

A titolo di rappresentazione sintetica di seguito si evidenziano le macroaree, le aree di attività, i servizi e le prestazioni in cui è articolato il Catalogo dei Servizi SNPA, utilizzato da ARPAV per programmare e rendicontare le proprie attività su base annuale.

A. MONITORAGGI AMBIENTALI

A.1 MONITORAGGI DELLO STATO DELL'AMBIENTE	
A.1.1	MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DELL'ARIA
A.1.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica
A.1.2	MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DELLE ACQUE (interne e marine)
A.1.2.1	Monitoraggio della qualità delle acque interne (fiumi e laghi), attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche
A.1.2.2	Monitoraggio delle acque sotterranee, attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche
A.1.2.3	Monitoraggio delle acque di balneazione, attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (acque superficiali interne)
A.1.2.4	Monitoraggio delle acque marine (Direttiva Marine Strategy)
A.1.2.5	Monitoraggio della qualità delle acque marino - costiere, attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche
A.1.2.6	Monitoraggio della qualità delle acque di transizione, attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche
A.1.2.7	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione, attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)
A.1.3	MONITORAGGIO DELLO STATO E DELLA QUALITA' DEL SUOLO
A.1.3.1	Monitoraggio della qualità del suolo attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche
A.1.3.2	Monitoraggio del consumo del suolo ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti
A.1.4	MONITORAGGIO DELLA RADIOATTIVITA', DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI E NON IONIZZANTI
A.1.4.1	Monitoraggio della radioattività ambientale, attraverso rilievi in campo e analisi laboratoristiche
A.1.4.2	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a radiofrequenza RF: impianti radiotelevisivi (RTV) e stazioni radio base per telefonia mobile (SRB)
A.1.4.3	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a bassa frequenza ELF (elettrodotti)
A.1.5	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI RUMORE AMBIENTALE
A.1.5.1	Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale
A.1.6	ALTRI MONITORAGGI DI PARAMETRI FISICI E QUALITATIVI DELLO STATO DELL'AMBIENTE
A.1.6.1	Monitoraggio delle radiazioni ultraviolette (UV), attraverso rilievi strumentali
A.1.6.2	Monitoraggio della brillantezza del cielo notturno, attraverso rilievi strumentali
A.1.7	MONITORAGGIO METEOROLOGICO, IDROLOGICO E GEOLOGICO. METEOROLOGIA OPERATIVA
A.1.7.1	Monitoraggio delle variabili meteorologiche, idrologiche, nivologiche e mareografiche
A.1.7.2	Meteorologia previsionale operativa
A.1.7.3	Climatologia
A.2 MONITORAGGI DELLE RISORSE AMBIENTALI	
A.2.1	MONITORAGGIO DELLA BIODIVERSITA'
A.2.1.1	Monitoraggio della biodiversità
A.2.1.2	Monitoraggio delle aree protette
A.2.1.3	Monitoraggio di pollini e spore, attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche
A.2.2	MONITORAGGIO DI ASPETTI NATURALI DELLO STATO DELL'AMBIENTE
A.2.2.1	Nivologia e glaciologia
A.2.2.2	Monitoraggio geologico, idrogeologia e stabilità dei versanti
A.2.2.3	Idrologia

B. CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE E DEGLI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI

B.3 ATTIVITA' ISPETTIVA SU FONTI DI PRESSIONE	
B.3.1	ISPEZIONI SU AZIENDE
B.3.1.1	Ispezione su azienda RIR (Rischio di Incidente Rilevante), soglia superiore
B.3.1.2	Ispezione su azienda RIR (Rischio di Incidente Rilevante), soglia inferiore
B.3.1.3	Verifica notifica azienda RIR (Rischio di Incidente Rilevante)

B.3.1.4	Ispezione integrata programmata su azienda soggetta ad AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale) e valutazione dei rapporti annuali dei PMC (Piani di Monitoraggio e Controllo)
B.3.1.5	Ispezione straordinaria, aggiuntiva o mirata su azienda soggetta ad AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale)
B.3.1.6.a	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - ACQUE REFLUE INDUSTRIALI
B.3.1.6.b	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - Produzione e trasporto energia - BIOGAS
B.3.1.6.c	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - PRODUZIONE E TRASPORTO ENERGIA
B.3.1.6.d	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - ARIA
B.3.1.6.e	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - IMPIANTI GESTIONE RIFIUTI
B.3.1.6.f	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - ZOOTECNIA
B.3.1.6.g	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - COMPOST
B.3.1.6.h	Ispezione integrata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) - Altri impianti o FdP - FANGHI DI DEPURAZIONE
B.3.1.7	Ispezione straordinaria, aggiuntiva o mirata su azienda soggetta ad AUA (Autorizzazione Unica Ambientale)
B.3.1.8	Ispezione per verifica delle prescrizioni in ambito VIA e assoggettabilità VIA (Valutazione di Impatto Ambientale)
B.3.1.9.a	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - ACQUE REFLUE URBANE
B.3.1.9.b	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - ACQUE REFLUE URBANE
B.3.1.9.c	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - IMPIANTI DI PRODUZIONE TRASPORTO ENERGIA
B.3.1.9.d	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - ARIA
B.3.1.9.e	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - DISCARICHE
B.3.1.9.f	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - IMPIANTI GESTIONE RIFIUTI
B.3.1.9.g	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - RIFIUTI
B.3.1.9.h	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - DISTRIBUZIONE CARBURANTI
B.3.1.9.i	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - DISTRIBUZIONE CARBURANTI
B.3.1.9.l	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - OCG - ZOOTECNIA, COMPOST, FANGHI DI DEPURAZIONE
B.3.1.9.m	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - Produzione trasporto energia - BIOGAS
B.3.1.9.n	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - PRODUZIONE E TRASPORTO ENERGIA
B.3.1.9.o	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - ARIA
B.3.1.9.p	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - ZOOTECNIA
B.3.1.9.q	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - COMPOST
B.3.1.9.r	Ispezione su altre aziende non soggette a RIR, AIA, AUA - Altri impianti o FdP - FANGHI DI DEPURAZIONE
B.4	MISURAZIONE E VALUTAZIONE DI IMPATTI SULLE MATRICI AMBIENTALI
B.4.1	MISURAZIONI E VALUTAZIONI DI IMPATTI DI ORIGINE ANTROPICA
B.4.1.1	Misurazioni e valutazioni sull'aria
B.4.1.2	Misurazioni sull'impatto odorigeno
B.4.1.3	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee
B.4.1.4	Misurazioni e valutazioni sulle acque marine, marino costiere e di transizione
B.4.1.5	Misurazioni e valutazioni sulle terre e rocce da scavo
B.4.1.6	Misurazioni e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti
B.4.1.7	Misurazioni e valutazioni sui siti contaminati o potenzialmente contaminati
B.4.1.8	Misurazioni e valutazioni sulle fibre di amianto
B.4.1.9	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni ionizzanti
B.4.1.10	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni non ionizzanti (RF: SRB e RTV - ELF)
B.4.1.11	Misurazioni e valutazioni sul rumore
B.4.1.12	Misurazioni e valutazioni sulle vibrazioni
B.4.1.13	Misurazioni e valutazioni sull'inquinamento luminoso
B.4.2	MISURAZIONI E VALUTAZIONI DI IMPATTI DI ORIGINE NATURALE
B.4.2.1	Misurazioni e valutazioni in caso di eventi catastrofici (terremoti, eruzioni vulcaniche, ecc.)
B.4.2.2	Misurazioni e valutazioni sull'impatto da parte di popolazioni faunistiche e floristiche
B.4.2.3	Misurazioni e valutazioni sul radon
B.5	INTERVENTI IN CASO DI EMERGENZE AMBIENTALI
B.5.1	INTERVENTI IN EMERGENZA PER LA VERIFICA DI POSSIBILI INQUINAMENTI O DANNI AMBIENTALI
B.5.1.1.a	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - ACQUE REFLUE
B.5.1.1.b	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - ACQUE INTERNE, DI TRANSIZIONE, MARINO-COSTIERE
B.5.1.1.c	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - TERRE E ROCCE DA SCAVO
B.5.1.1.d	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - ENERGIA
B.5.1.1.e	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - ARIA
B.5.1.1.f	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - AGENTI FISICI
B.5.1.1.g	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - RIFIUTI
B.5.1.1.h	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - SITI CONTAMINATI
B.5.1.1.i	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - DISTRIBUZIONE CARBURANTI
B.5.1.1.l	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - ZOOTECNIA, COMPOST, FANGHI DEPURAZIONE
B.5.1.1.m	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - AIA
B.5.1.1.n	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio - RIR
C.	SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
C.6	PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE DI STUDIO E/O RICERCA APPLICATA
C.6.1	STUDI E INIZIATIVE PROGETTUALI SULLE DINAMICHE EVOLUTIVE DELLE COMPONENTI AMBIENTALI
C.6.1.1	Promozione e partecipazione, a diverso ruolo, a progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale
C.6.1.2	Promozione e partecipazione ad iniziative progettuali di sistema per lo sviluppo tecnico, le linee guida e il miglioramento dei servizi
C.7	SINANET E L' ELABORAZIONE, LA GESTIONE, LA DIFFUSIONE DEI DATI E LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE
C.7.1	REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL SINANET, DELLE SUE COMPONENTI REGIONALI E DEI CATASTI, DEGLI ANNUARI E DEI REPORT DI SISTEMA
C.7.1.1	Realizzazione e gestione del SINA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici

C.7.1.2	Realizzazione e gestione dei SIRA (Sistema Informativo Regionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici regionali
C.7.1.3	Realizzazione di annuari e/o report ambientali inter tematici e tematici a livello regionale e nazionale, anche attraverso lo sviluppo e alimentazione di set di indicatori
C.7.1.4	Flussi informativi verso Commissione Europea ed Eurostat
C.7.2	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE AMBIENTALE
C.7.2.1	Comunicazioni sistematiche di dati e informazioni tramite diversi strumenti in uso nel sistema
C.7.2.2	Informazioni e dati verso enti pubblici a carattere locale o nazionale

D. FUNZIONI TECNICO-AMMINISTRATIVE, VALUTAZIONE DEL DANNO E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO

D.8	VALUTAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO
D.8.1	ATTIVITA' TECNICA PER INDIVIDUAZIONE, DESCRIZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO
D.8.1.1	Attività istruttorie finalizzate alla valutazione dei danni ambientali
D.8.1.2	Redazione di consulenze tecniche (schede, report, relazioni) per individuazione, descrizione e quantificazione dei danni ambientali
D.8.1.3	Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria

E. SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E NORMATIVA AMBIENTALE

E.9	SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE, COMMISSIONI TECNICHE
E.9.1	SUPPORTO TECNICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI E SU STRUMENTI DI VALUTAZIONE E SULLE DINAMICHE EVOLUTIVE DELLE COMPONENTI AMBIENTALI
E.9.1.1	Supporto tecnico scientifico in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione
E.9.1.2	Supporto tecnico scientifico per la predisposizione di strumenti di pianificazione e per i rapporti ambientali ai piani settoriali
E.9.1.3	Supporto tecnico scientifico per procedimenti nazionali e regionali di Valutazione
E.9.2	PARTECIPAZIONI A COMMISSIONI PREVISTE DA NORME DI SETTORE E SUPPORTO TECNICO PER ANALISI DI COMPATIBILITA' AMBIENTALE
E.9.2.1	Partecipazione, anche attraverso attività tecniche propedeutiche, a Commissioni locali, regionali e nazionali
E.10	SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO ALLA REDAZIONE E APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA AMBIENTALE
E.10.1	PARERI E SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER LA FORMULAZIONE, L'ATTUAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLE NORMATIVE AMBIENTALI
E.10.1.1	Supporto tecnico scientifico per la formulazione dei testi normativi e degli allegati tecnici
E.10.1.2	Supporto tecnico scientifico sull'attuazione e valutazione di efficacia della normativa ambientale
E.10.1.3	Elaborazioni tecniche per proposte sull'opportunità di interventi, anche legislativi, in tema ambientale

F. SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA

F.11	SUPPORTO TECNICO E ANALITICO A STRUTTURE SANITARIE E ALLE INIZIATIVE DI TUTELA DELLA POPOLAZIONE DAL RISCHIO AMBIENTALE
F.11.1	ATTIVITÀ TECNICA ED OPERATIVA A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE A TUTELA DELLA POPOLAZIONE DAL RISCHIO AMBIENTALE
F.11.1.1	Supporto per le attività di sorveglianza epidemiologica, per le autorizzazioni sanitarie e per le valutazioni di impatto sanitario
F.11.1.2	Supporto per le attività di comunicazione del rischio
F.11.1.3	Attività di monitoraggio, controllo e valutazione su fattori determinanti potenziali rischi sanitari per la popolazione
F.11.2	SUPPORTO TECNICO E ANALITICO A STRUTTURE SANITARIE
F.11.2.1	Supporto tecnico per l'individuazione, l'accertamento e la misura dei fattori di nocività, pericolosità e deterioramento degli ambienti di lavoro
F.11.2.2	Attività analitica, svolta continuativamente per strutture sanitarie locali, regionali e nazionali, su campioni di diverse matrici
F.11.2.3	Attività analitica svolta a richiesta per strutture sanitarie locali, regionali e nazionali, su campioni di diverse matrici

G. EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE PUBBLICA

G.12	INIZIATIVE DIRETTE E A SUPPORTO IN TEMA DI EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ
G.12.1	INIZIATIVE E SUPPORTO AD ATTIVITA' DI EDUCAZIONE AMBIENTALE A LIVELLO NAZIONALE, REGIONALE E LOCALE
G.12.1.1	Iniziative dirette di educazione ambientale e di educazione alla sostenibilità
G.12.1.2	Supporto a campagne nazionali, regionali, locali o di altri soggetti in tema di educazione ambientale e educazione alla sostenibilità
G.13	INIZIATIVE DIRETTE E A SUPPORTO IN TEMA DI FORMAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ
G.13.1	INIZIATIVE E SUPPORTO AD ATTIVITA' DI FORMAZIONE AMBIENTALE A LIVELLO NAZIONALE, REGIONALE E LOCALE
G.13.1.1	Iniziative dirette di formazione ambientale
G.13.1.2	Supporto tecnico e partecipazione ad iniziative di formazione a livello nazionale, regionale e locale in campo ambientale

H. PARTECIPAZIONE AI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE, AMBIENTALE E SANITARIA

H.14	SERVIZI IN COORDINAMENTO E A SUPPORTO DEI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE E ALLE ATTIVITÀ INTEGRATE SANITÀ-AMBIENTE
H.14.1	COORDINAMENTO CON IL SISTEMA NAZIONALE DI PROTEZIONE CIVILE
H.14.1.1	Erogazione, in via preventiva, di servizi, informazioni, dati, elaborazioni e contributi tecnico scientifici al Sistema Nazionale della Protezione Civile
H.14.1.2	Erogazione, ad evento e in tempo reale, di servizi, informazioni, dati, elaborazioni e contributi tecnico-scientifici al Sistema Nazionale della Protezione Civile
H.14.1.3	Supporto operativo al Centro Funzionale Decentrato (CFD) regionale per Protezione Civile
H.14.1.4	Supporto tecnico e operativo, in campo ambientale, in relazione ad eventi calamitosi e catastrofi
H.14.2	PARTECIPAZIONE AI SISTEMI INTEGRATI SANITÀ-AMBIENTE
H.14.2.1	Supporto operativo alle attività integrate Sanità-Ambiente e alle emergenze sanitarie

I. ATTIVITA' ISTRUTTORIA PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

I.15	ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
I.15.1	ISTRUTTORIE PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
I.15.1.1	Attività istruttorie per le Aziende RIR
I.15.1.2	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AIA e quelle finalizzate alla redazione ed integrazione dei Piani di Monitoraggio e Controllo (PMC)
I.15.1.3.a	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - ACQUE REFLUE
I.15.1.3.b	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - TERRE E ROCCE DA SCAVO
I.15.1.3.c	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - IMPIANTI DI PRODUZIONE E TRASPORTO ENERGIA
I.15.1.3.d	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA-IMPIANTI DI PRODUZIONE E TRASPORTO ENERGIA-PRODUZIONE ENERGETICA DA FONTI RINNOVABILI IN AUTORIZZAZIONE
I.15.1.3.e	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA -ARIA
I.15.1.3.f	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI
I.15.1.3.g	Attività istruttorie per le aziende NON soggette ad AUA - IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI
I.15.1.3.h	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - DISTRIBUZIONE CARBURANTI
I.15.1.3.i	Attività istruttorie per le aziende soggette ad AUA - IMPIANTI DI ZOOTECNIA, COMPOST E FANGHI DI DEPURAZIONE
I.15.1.4	Attività istruttorie in ambito di procedimenti VIA/VAS regionali o nazionali
I.15.1.5	Istruttorie a supporto delle valutazioni e controllo dei Siti di Interesse Nazionale (SIN) e procedimenti di bonifica di competenza regionale

L. MISURAZIONI E VERIFICHE SU OPERE INFRASTRUTTURALI

L.16	ATTIVITÀ PER EFFETTI AMBIENTALI DELLE OPERE INFRASTRUTTURALI
L.16.1	MONITORAGGIO EFFETTI INFRASTRUTTURE
L.16.1.1	Misurazioni e valutazioni su grandi opere e infrastrutture
L.16.1.2	Verifiche sull'ottemperanza delle condizioni ambientali

M. FUNZIONI DI SUPPORTO TECNICO PER LO SVILUPPO E L'APPLICAZIONE DI PROCEDURE DI CERTIFICAZIONE

M.17	SUPPORTO ALLE ATTIVITA' EMAS ED ECOLABEL
M.17.1	SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO NELL'AMBITO DELLE ATTIVITA' ISTRUTTORIE PREVISTE DAI REGOLAMENTI EMAS ED ECOLABEL UE
M.17.1.1	Supporto tecnico scientifico nell'ambito delle attività istruttorie previste dai regolamenti EMAS ed Ecolabel UE

N. ATTIVITA' DI GOVERNO, COORDINAMENTO E AUTOVALUTAZIONE SNPA

N.18	ATTIVITA' DI GOVERNO, COORDINAMENTO E SVILUPPO DEL SNPA
N.18.1	PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' DI SISTEMA (SNPA) PER GOVERNO E COORDINAMENTO DELLE FUNZIONI E PER ANALISI COMPARATIVE E MIGLIORATIVE
N.18.1.1	Iniziative per la realizzazione di reti nazionali uniformi, distribuite o tramite attività sussidiarie di sistema, su specifiche tematiche
N.18.1.2	Partecipazione a tavoli istruttori e gruppi di coordinamento per il governo delle attività del sistema
N.18.1.3	Partecipazione coordinata nella redazione del Piano Triennale SNPA
N.18.1.4	Redazione coordinata del rapporto sulle attività del sistema e partecipazione ad attività di valutazione comparativa dell'SNPA attraverso benchmarking e/o indicatori
N.18.1.5	Assicurazione della qualità dei dati del sistema e partecipazione a circuiti di interconfronto

4. L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

DIREZIONE GENERALE

RAPPRESENTANTE LEGALE	<p>Direttore Generale: Loris Tomiato Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239301/341 mail: dg@arpa.veneto.it - - PEC: protocollo@pec.arpav.it www.arpa.veneto.it</p>
<i>Punti di contatto</i>	<p>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239360 - Fax: 049 660966 E-mail: urp@arpa.veneto.it; P.E.C: urp@pec.arpav.it</p> <p>UFFICIO STAMPA Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239315 – 305 - Fax: 049 660966 E-mail: ufficiostampa@arpa.veneto.it</p>
AREE DELLA DIREZIONE GENERALE	<p>AREA INNOVAZIONE E SVILUPPO Direttore (incarico in assegnazione) Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239301 mail: ais@arpa.veneto.it</p> <p>AREA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA Direttore Anna Toro Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239302 mail: aa@arpa.veneto.it</p> <p>AREA TECNICA E GESTIONALE Direttore (f.f.) Vincenzo Restaino Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239354 mail: atsarpa.veneto.it</p>

Attività/servizi erogati all'esterno dalla Direzione Generale di ARPAV

SERVIZI	PRINCIPALI DESTINATARI	STRUTTURE COMPETENTI NELL'EROGAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> Attività di informazione su compiti e attività dell'Agenzia e sui servizi erogati Informazione sulle modalità di accesso agli atti Raccolta suggerimenti e reclami degli Utenti sui servizi erogati 	Regione - Enti Locali - Altri Enti Pubblici - Cittadini ed altri Soggetti Privati - Associazioni Ambientali e di Categoria	U.O. Comunicazione e Strategie di Sostenibilità (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
<ul style="list-style-type: none"> Educazione ambientale Promozione della sostenibilità 	Ministero per la Transizione Ecologica – Regione - Enti Locali - Altri Enti Pubblici - Cittadini ed altri Soggetti Privati - Istituti Scolastici, - Associazioni Ambientali e di altro genere	U.O. Comunicazione e Strategie di Sostenibilità (Ufficio Comunicazione ed Educazione alla Sostenibilità)
<ul style="list-style-type: none"> Attività di comunicazione Organizzazione convegni e seminari, produzioni editoriali Gestione Sito Internet 	Ministero per la Transizione Ecologica - Ministero Istruzione Università Ricerca – Regione - Enti Locali - Altri Enti Pubblici - Cittadini ed altri Soggetti Privati - Istituti Scolastici - Associazioni Ambientali e di altro genere - Media	U.O. Comunicazione e Strategie di Sostenibilità (Ufficio Stampa) <i>coordinamento con altre strutture ARPAV</i>
<ul style="list-style-type: none"> Informazione su: concorsi, stage e borse di studio 	Cittadini – Studenti - Istituti Scolastici - Università	U.O. Comunicazione e Strategie di Sostenibilità (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

DIPARTIMENTI REGIONALI

<p>DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO</p>	<p>Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8239339 - Fax: 049 660966 E-mail: risorse.umane@arpa.veneto.it PEC: risorse.umane@pec.arpav.it</p> <p>U.O. Amministrazione Risorse Umane Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8239397 - Fax: 049 660966 E-mail: risorse.umane@arpa.veneto.it</p>
<p>DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI</p>	<p>Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 7393715 - Fax 049 660966 E-mail: dl@arpa.veneto.it PEC: drl@pec.arpav.it</p> <p>Sede Operativa di Venezia Via Lissa, 6 - 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445650 - Fax 041 5445651 E-mail: dlve@arpa.veneto.it</p> <p>Sede Operativa di Treviso Via Santa Barbara, 5/a - 31100 Treviso Tel.: 0422 558565/66 - Fax: 0422 558599 E-mail: dltv@arpa.veneto.it</p> <p>Sede Operativa di Verona Via Dominutti, 8 - 37135 VERONA Tel. 045 8016601/603 - Fax 045 8016600 E-mail: dlvr@arpa.veneto.it</p>
<p>DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI</p>	<p>Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8239301/341 - E-mail: drtf@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it</p> <p>U.O. Verifiche Impiantistiche Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8227891 - Fax: 049 660966 PEC: protocollo@pec.arpav.it</p>
<p>DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE</p>	<p>Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 0437 935511 E-mail: drqa@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it</p>
<p>DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO</p>	<p>Via Fiorenzo Tomea, 7 - 32100 BELLUNO Tel. 0437 935600 E-mail: dst@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it</p> <p>U.O. Idrologia Via Fiorenzo Tomea, 7 - 32100 BELLUNO Tel. 0437 935519 E-mail: sir@arpa.veneto.it</p> <p>U.O. Meteorologia e Climatologia Via Marconi, 55 - 35037 Teolo (PD) Tel. 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it</p> <p>U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti Via Pradat, 5 - Arabba 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL) Tel. 0436 755711 E-mail: cva@arpa.veneto.it</p>

DIPARTIMENTI PROVINCIALI

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO	Via Fiorenzo Tomea, 5 - 32100 BELLUNO Tel. 0437 935511 - Fax 0437 30340 E-mail: dapbl@arpa.veneto.it PEC: dapbl@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI PADOVA	Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8227801 - Fax 049 8227810 E-mail: dappd@arpa.veneto.it PEC: dappd@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI ROVIGO	Via Porta Po, 87 - 45100 ROVIGO Tel. 0425 473211 - Fax 0425 473201 E-mail: dapro@arpa.veneto.it PEC: dapro@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO PROVINCIALE ARPAV DI TREVISO	Via Santa Barbara, 5/a - 31100 TREVISO Tel. 0422 558500/515 - Fax 0422 558516 E-mail: daptv@arpa.veneto.it PEC: daptv@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VENEZIA	Via Lissa, 6 - 30174 MESTRE VENEZIA Tel. 041 5445511 - Fax 041 5445500 E-mail: dapve@arpa.veneto.it PEC: dapve@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VERONA	Via Alberto Dominutti, 8 - 37135 VERONA Tel. 045 8016611 - Fax 045 8016700 E-mail: dapvr@arpa.veneto.it PEC: dapvr@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VICENZA	Via Zamenhof, 353 - 36100 VICENZA Tel. 0444 217311 - Fax 0444 217347 E-mail: dapvi@arpa.veneto.it PEC: dapvi@pec.arpav.it

Attività/servizi erogati all'esterno dai Dipartimenti regionali e provinciali

Il complesso delle attività erogate dalle strutture operative di ARPAV, sia a carattere regionale sia provinciale, sono riportate nella [Guida ai Servizi ARPAV](#).

Compatibilmente con l'espletamento delle attività istituzionali, le strutture dell'Agenzia possono effettuare, a pagamento, analisi di laboratorio, verifiche impiantistiche ed alcune tipologie di controllo a favore di Privati o Associazioni di privati con le modalità indicate dall'art.7, comma 5, della legge 28 giugno 2016, n.132.

5. LA CARTA DEI SERVIZI COME PATTO CON I “CLIENTI”

La Carta dei Servizi costituisce un vero e proprio “patto di qualità” che consente di valutare, nel tempo, l’operato dell’Agenzia e di promuovere, inoltre, le necessarie iniziative di miglioramento, miranti a rendere, pertanto, ARPAV una moderna organizzazione in grado di soddisfare le aspettative dei Clienti.

In tale contesto, quindi, risultano fondamentali alcune azioni in capo all’Agenzia – quali la disamina dei giudizi formulati dagli Utenti in merito ai servizi fruiti e l’avvio di molteplici forme di partecipazione – finalizzate al conseguimento di questo importante obiettivo.

La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

ARPAV rileva il grado di soddisfazione del Cliente a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il Cliente;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le risposte ai questionari opportunamente divulgati.

Sulla base delle attività conoscitive citate ARPAV si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Il processo di comunicazione con il Cliente è stabilito, documentato e attuato tramite il Sistema di Gestione della Qualità di ARPAV.

Partecipazione del Cliente

La Carta dei Servizi viene adottata per facilitare la partecipazione dei Cittadini che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l’effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto da parte dei Cittadini e per conoscerne e tutelarne le esigenze.

ARPAV garantisce la partecipazione dei Clienti nell’erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

In questo senso la partecipazione attiva del Cliente dell’Agenzia è garantita tramite l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente o fruitore dei servizi erogati.

L’Utente attiva le procedure del reclamo o segnalazione di disservizio tramite la presentazione di:

1. un esposto, quando è stata negata o limitata da parte dell’azienda la fruibilità delle prestazioni in modo ritenuto illegittimo;
2. una segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio.

La procedura può essere avviata dagli Utenti dell’Agenzia mediante:

- compilazione dei facsimili appositamente predisposti e resi disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), le Segreterie delle strutture dislocate sul territorio (Dipartimenti Regionali e Provinciali) e sul Sito internet dell'Ente al seguente link:

<http://www.arpa.veneto.it/arpav/chi-e-arpav/file-e-allegati/urp/RECLAMI.doc>

- lettera in carta semplice indirizzata al Direttore Generale ARPAV o al Direttore del Dipartimento Regionale o Provinciale;
- segnalazione telefonica o via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o alle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o Provinciali;

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione al Cliente viene tenuta aggiornata.

Per questo motivo, ARPAV provvede periodicamente al riesame del presente documento.

6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

CONDIZIONE GENERALE PER L'ACCESSO

L'ACCESSO ALLE SEDI ARPAV AVVIENE TRAMITE APPUNTAMENTO (CON LA STRUTTURA DI INTERESSE) E CON CRITERI DI IDENTIFICAZIONE NOMINALE, SECONDO LE VIGENTI NORME DI SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.

DIREZIONE GENERALE

<i>riferimenti</i>	<p>SEDE LEGALE Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8239301 - PEC: protocollo@pec.arpav.it - www.arpa.veneto.it <i>L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola la Direzione Generale e le aree funzionali ad essa afferenti con i relativi recapiti è consultabile sul Portale ARPAV</i></p>
	<p>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239360 - Fax: 049 660966 e-mail: urp@arpa.veneto.it; P.E.C: urp@pec.arpav.it</p>
	<p>UFFICIO STAMPA Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239315 – 305 - Fax: 049 660966 e-mail: ufficiostampa@arpa.veneto.it</p>
<i>come arrivare</i>	<p>Le strutture centrali di ARPAV e alcuni Dipartimenti Regionali sono dislocate, rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in Via Ospedale Civile, 24 (Direzione Generale, Aree, Dipartimento Regionale Gestione Risorse e Servizi di Supporto, Dipartimento Regionale Laboratori, Dipartimento Regionale Rischi Tecnologici e Fisici, Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente) - in Via Rezzonico, 41 (U.O. Transizione Digitale e ICT; Valorizzazioni e Dismissioni del Patrimonio e U.O. Qualità del Mare e delle Lagune, U.O. Qualità Acque Interne). <p>La prima sede – ove sono ubicati anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Ufficio Stampa – si trova nelle vicinanze del presidio ospedaliero e la seconda, invece, a 150 m dalla Stazione Ferroviaria di Padova: entrambe sono raggiungibili dal Polo Ferroviario con le linee n. 5, 6, 14 e 24. Considerata la difficoltà di parcheggio auto e, vista la ragione istituzionale dell'Agenzia, si suggerisce di raggiungere tali Sedi con i mezzi pubblici.</p>
<i>orario di accesso</i>	L'apertura al pubblico per informazioni è garantita dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00..

DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

<i>riferimenti</i>	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Alessandro Benassi Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 7393715 – Fax: 049 660966 e-mail: dl@arpa.veneto.it - PEC: drl@pec.arpav.it</p>	
	<p>Sede Operativa di Venezia Via Lissa, 6 – 30174 Mestre (VE) Tel.: 041 5445650 - Fax: 041 5445651 e-mail: dlve@arpa.veneto.it</p>	<p>Sottosede Operativa di Treviso Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel.: 0422 558565/66 - Fax: 0422 558599 E-mail: dltv@arpa.veneto.it</p>
	<p>Sede Operativa di Verona Via Dominutti, 8 – 37135 Verona Tel.: 045 8016601/03 - Fax: 045 8016600 e-mail: dlvr@arpa.veneto.it</p>	
<i>come arrivare</i>	<p>La sede della Direzione del Dipartimento, nelle vicinanze del presidio ospedaliero, è raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria di Padova mediante le linee n. 5, 6, 14 e 24.</p> <p>La Sede Operativa di Venezia è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile:</p>	

<p>modalità di accettazione campioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - in automobile dall'uscita Miranese della tangenziale di Mestre, in quanto posizionata poco prima del cavalcavia, seguendo le indicazioni verso il centro; - dalla Stazione Ferroviaria di Mestre, percorrendo via Giustizia (circa 10 minuti a piedi). - La linea ACTV n. 7 o Mirano, infine, porta da Piazzale Roma a tale sede. <p>La Sottosede Operativa di Treviso è munita di parcheggio privato ed è situata esattamente alle spalle della Caserma dei Vigili del Fuoco di Treviso e in vicinanza della Motorizzazione Civile. È raggiungibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dall'Autostrada A27 - uscita Treviso Sud, percorrendo, quindi, la tangenziale in direzione Treviso e seguendo le indicazioni per i Vigili del Fuoco; - dalla Stazione Ferroviaria di Treviso con la linea dell'autobus n. 11 direzione Paese-Padernello, scendendo alla fermata presso incrocio Via Castellana - Via Santa Barbara. <p>La Sede Operativa di Verona è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dall'Autostrada A4 - uscita Verona Sud, seguendo le indicazioni per Verona Centro; - dalla Stazione Ferroviaria di Verona con autobus di linea n. 22. <p>Nelle sedi dei laboratori di Mestre, Verona e Treviso sono presenti gli uffici di accettazione dei campioni di laboratorio. Inoltre gli uffici di accettazione dei campioni sono attivi presso le sedi dei Dipartimenti Provinciali di Belluno (Via F. Tomea, 5 – 32100 Belluno), Rovigo (Via della Pace, 73 – 45100 Rovigo), Vicenza (Via Zamenhoff, 353 – 36100 Vicenza) e Padova (Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova). I campioni potranno essere consegnati dai conferenti in una qualsiasi delle 7 accettazioni di laboratorio. I campioni tempestivamente - tramite un servizio di trasporto campioni interno ad ARPAV, conforme ai criteri stabiliti dalla norma UNI EN ISO 17025 - saranno trasferiti al laboratorio che effettua le analisi richieste.</p>
<p>orario di accesso <i>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</i></p>	<p>Direzione e sedi laboratoristiche, dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Per le analisi d'urgenza, i campioni possono pervenire previo avviso telefonico. Accordi specifici potranno essere concordati su appuntamento rispettivamente con i Responsabili delle sedi.</p>

DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO

<p>riferimenti</p>	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Stefano Micheletti Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 Belluno Tel. 0437 935600 e-mail: dst@arpa.veneto.it - PEC: drst@pec.arpav.it</p> <p>U.O. Idrologia Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 Belluno Tel.: 0437 935519 E-mail: sir@arpa.veneto.it</p> <p>U.O. Meteorologia e Climatologia Via G. Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD) Tel.: 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it</p> <p>U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti Via Pradat – Arabba, 5 - 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL) Tel.: 0436 755711 E-mail: cva@arpa.veneto.it</p>
<p>come arrivare</p> <p>orario di accesso <i>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</i></p>	<p>La sede della Direzione del Dipartimento e dell'U.O. Idrologia è munita di parcheggio di uso pubblico ed è ben visibile dalla SS 50 che collega Belluno a Ponte nelle Alpi e, tramite la SS 51, all'uscita "Belluno" dell'A27. Via Tomea è una trasversale della SS 50 sulla destra provenendo da Ponte nelle Alpi, circa 500 metri dopo l'aeroporto. La sede è raggiungibile anche con mezzi pubblici (dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea "Linea Verde"- tragitto Piazza Martiri - la Veneggia).</p> <p>La sede dell'U.O. Meteorologia e Climatologia è raggiungibile procedendo da Padova in direzione Colli Euganei – Teolo, tramite la SP n.89; dal centro di Teolo si seguono, a sinistra provenendo da Padova, le indicazioni per Castelnuovo, dopo 600 m a sinistra si trova l'U.O. Meteorologia e Climatologia.</p> <p>La sede dell'U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti è raggiungibile procedendo da Belluno in direzione Agordo-Cencenighe-Caprile-Arabba. Giunti ad Arabba si seguono le indicazioni per il Passo Campolongo-Corvara, dopo circa 0,5 km a sinistra si trova l'U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti.</p> <p>dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30; dal lunedì al giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00</p>

Servizio di Pronta Disponibilità	<p>Le strutture del Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio garantiscono la Pronta Disponibilità con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'U.O. Idrologia, al di fuori delle fasce orarie di servizio in condizioni ordinarie (8.00 – 16.00 nei giorni feriali e 8.00 – 14.00 sabato e festivi), assicura il supporto agli Utenti Istituzionali tutto l'anno, relativamente alla gestione della Sala Operativa del Centro Funzionale Decentrato della Protezione Civile Regionale (tel. 041 2794012); - l'U.O. Meteorologia e Climatologia assicura un supporto meteorologico agli Utenti istituzionali (Enti con compiti di protezione civile e tutela del territorio e della popolazione) 365 giorni all'anno - dopo il normale orario di lavoro - dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo dal lunedì al giovedì; il venerdì dalle ore 17.00 alle ore 8.00 di sabato; nei giorni di sabato, domenica e nei festivi infrasettimanali il Servizio di Pronta Disponibilità Meteorologica copre le 24 ore; - l'U.O. Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti dal 1° Novembre al 30 Aprile (di norma) di ogni stagione invernale assicura l'emissione dei bollettini neve e valanghe nonché l'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe al di fuori dell'orario normale di servizio. Il Servizio assicura inoltre, attraverso l'attività di propri previsori meteorologici, il supporto alle attività di Pronta disponibilità Valanghe dal 1° novembre al 30 aprile (di norma), e alle attività di Pronta Disponibilità meteorologica per il monitoraggio delle colate detritiche della Valle del Boite dal 25 maggio al 4 ottobre (di norma).
---	---

DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Vincenzo Restaino c/o sede centrale, Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 049 8239301/341 - E-mail: drtf@arpa.veneto.it PEC: fare riferimento agli indirizzi Pec dei Dipartimenti provinciali</p>
come arrivare	L'accesso ai servizi del Dipartimento Regionale Rischi tecnologici e Fisici avviene attraverso i Dipartimenti provinciali sotto indicati
orario di accesso	
Servizio di Pronta Disponibilità	

DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITA' DELL'AMBIENTE.

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Rodolfo Bassan c/o la sede del Dipartimento provinciale di Belluno, Via Via Fiorenzo Tomea, 5 – 32100 Belluno Tel. 0437 935517 - 0437 935511 (ufficio supporto generale) - Fax 0437 30340 e-mail: drqa@arpa.veneto.it - PEC: drqa@pec.arpav.it</p>
come arrivare	L'accesso ai servizi del Dipartimento regionale Qualità dell'Ambiente avviene attraverso i Dipartimenti provinciali sotto indicati
orario di accesso	
Servizio di Pronta Disponibilità	

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Anna Favero Via Fiorenzo Tomea, 5 – 32100 Belluno Tel. 0437 935517 - 0437 935511 (ufficio supporto generale) - Fax 0437 30340 e-mail: dapbl@arpa.veneto.it - P.E.C: dapbl@pec.arpav.it</p>
come arrivare	<p>La sede è munita di parcheggio privato ed è ben visibile dalla SS 51 che collega Belluno a Ponte nelle Alpi. Via Tomea è una trasversale della SS 51 sulla destra provenendo da Ponte nelle Alpi, 500 metri circa dopo l'aeroporto. La sede è raggiungibile anche con mezzi pubblici (dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea "Linea Verde" - tragitto Piazza Martiri - la Venegia).</p>
orario di accesso <small>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</small>	Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Servizio di Pronta Disponibilità	<p>Il Servizio di Pronta Disponibilità, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.</p> <p>L'attivazione avviene tramite il numero telefonico della Pronta Disponibilità 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco).</p> <p>Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0437 935567</p>
---	--

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore f.f. Giuseppe Daniel Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova (primo piano) Tel. 049 8227801 – Tel. 049 8227818 (ufficio di supporto generale) - Fax 049 8227810 e-mail: dappd@arpa.veneto.it - PEC: dappd@pec.arpav.it</p>
come arrivare	<p>La sede, nelle vicinanze del presidio ospedaliero, è raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria mediante le linee n. 5, 6, 14, 15 e 24. È consigliabile l'utilizzo dei mezzi pubblici per problemi di parcheggio.</p>
orario di accesso <small>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</small>	<p>Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00.</p>
Servizio di Pronta Disponibilità	<p>Il Servizio di Pronta Disponibilità, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.</p> <p>L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco).</p> <p>Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro contattare il seguente recapito telefonico: 049 8227821</p>

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Dott. Placido Bertin Viale Porta Po, 87 - 45100 Rovigo Tel. 0425 473211 - Tel. 0425 473211 (ufficio di supporto generale) - Fax 0425 473201 e-mail: dapro@arpa.veneto.it - PEC: dapro@pec.arpav.it</p>
come arrivare	<p>La sede è inserita nell'edificio denominato "Policentro" e dispone dell'area a parcheggio dello stesso. È raggiungibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>dall'Autostrada A13</u> - uscite Boara – Rovigo Nord, seguendo le indicazioni per Ferrara e SS 434 Trans polesana e uscita Rovigo Sud (Trans polesana), seguendo le indicazioni per Rovigo centro; - <u>dalla Stazione Ferroviaria</u> con autobus di linea n.6 e n.8 (tragitto Corso del Popolo, Viale del Lavoro – fermata INAIL).
orario di accesso <small>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</small>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00</p>
Servizio di Pronta Disponibilità	<p>Il Servizio di Pronta Disponibilità, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.</p> <p>L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco).</p> <p>Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0425 473211</p>

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO

riferimenti	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Davide De Dominicis Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 0422 558500 - Tel. 0422 558515 (ufficio di supporto generale) – Fax 0422 558501 e-mail: daptv@arpa.veneto.it - PEC: daptv@pec.arpav.it</p>
--------------------	---

come arrivare	La sede è munita di parcheggio privato. È comunque possibile, nella zona circostante allo stabile, utilizzare i parcheggi pubblici. La sede è raggiungibile: <ul style="list-style-type: none"> - dall'Autostrada A27 (Venezia-Belluno) uscita Treviso Sud, percorrendo la tangenziale e seguendo le indicazioni per i Vigili del Fuoco; - dalla Stazione Ferroviaria, usufruendo dell'autobus di linea ACTT n. 11 (orari consultabili dal sito www.actt.it).
orario di accesso <i>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</i>	Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Servizio di Pronta Disponibilità	Il Servizio di Pronta Disponibilità attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo. L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco). Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0422 558502.

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA

riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Maurizio Vesco Via Lissa, 6 - 30174 Mestre Venezia Tel. 041 5445511 - Tel. 041 5445501 (ufficio di supporto generale) – Fax 041 5445500 e-mail: dapve@arpa.veneto.it - PEC: dapve@pec.arpav.it
come arrivare	La sede è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile: <ul style="list-style-type: none"> - in automobile: dall'uscita Miranese della tangenziale di Mestre, in quanto posizionata poco prima del cavalcavia), dirigendosi verso il centro; - in treno: dalla Stazione FS percorrendo via Trento e, tramite sottopasso, via Giustizia (circa 10 minuti a piedi). La linea ACTV n°7 o Mirano porta da Piazzale Roma alla nostra sede.
orario di accesso <i>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</i>	Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Servizio di Pronta Disponibilità	Il Servizio di Pronta Disponibilità attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo. L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco). Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 041 5445552

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA

riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: in assegnazione Via Dominutti, 8 - 37135 Verona Tel. 045 8016611 - Tel. 045 8016906 (ufficio di supporto generale) – Fax 045 8016700 e-mail: dapvr@arpa.veneto.it - PEC: dapvr@pec.arpav.it
come arrivare	La sede è raggiungibile: <ul style="list-style-type: none"> - dall'Autostrada A4 - uscita Verona Sud, seguendo le indicazioni per Verona Centro; - dalla Stazione Ferroviaria: a piedi (considerata anche la relativa vicinanza) o in taxi, non essendo istituito per tale tragitto alcun servizio di trasporto pubblico.
orario di accesso <i>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</i>	Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
Servizio di Pronta Disponibilità	Il Servizio di Pronta Disponibilità, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo. L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco).

Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 045 8016611

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA

<p>riferimenti</p>	<p>Direzione del Dipartimento Direttore: Francesca Daprà Via Zamenhof, 353 - 36100 Vicenza Tel. 0444 217311 - Fax 0444 217347 e-mail: dapvi@arpa.veneto.it - PEC: dapvi@pec.arpav.it</p>
<p>come arrivare</p>	<p>La sede è raggiungibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>dall'Autostrada A4</u> - uscita Vicenza Est, seguendo le indicazioni per Vicenza centro, alla prima rotonda prendere la quarta uscita ed alla rotonda immediatamente successiva imboccare la prima uscita, proseguire sulla strada principale seguendo la numerazione civica fino al n. 353; - <u>dalla Stazione Ferroviaria</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ con autobus di linea n. 19 (direzione Via Vedelleria), scendere alla settima fermata in Via Zamenhof. La sede ARPAV si trova di fronte; ▪ con autobus di linea n. 1 (direzione Via Camisana - Torri di Quartesolo), prendere la pista ciclo-pedonale in direzione Padova, proseguire fino ad arrivare in Viale Leonardo da Vinci, seguire Via Leonardo da Vinci poi girare a destra in Via Zamenhof, continuare fino al civico 353 (durata percorso a piedi: circa 15 minuti).
<p>orario di accesso <small>(apertura al pubblico e richieste informazioni)</small></p>	<p>Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00</p>
<p>Servizio di Pronta Disponibilità</p>	<p>Il Servizio di Pronta Disponibilità attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo. L'attivazione avviene tramite il numero telefonico 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco). Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0444 217311</p>

7. ELEMENTI GENERALI SULLE INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Tempi d'attesa

Informazioni sui tempi d'attesa per le risposte sono disponibili presso le Segreterie dei Servizi. I referti che evidenziano delle anomalie sono trasmessi celermente agli Enti di riferimento per i provvedimenti del caso.

Invio delle risposte

Nel caso di prestazioni rese a pagamento i risultati delle analisi o gli elaborati possono essere ritirati su richiesta: via PEC, mediante e-mail o spediti per posta, previo pagamento delle spese postali.

È possibile ottenere da parte dell'interessato copia dei risultati delle analisi avanzando istanza, ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i.

Informazioni su modalità e procedure possono essere richieste alle Segreterie dei Servizi e, relativamente al Dipartimento Provinciale di Treviso, alla Segreteria della Direzione.

Costi e modalità di pagamento

Le prestazioni d'ufficio o rese nell'interesse della collettività sono svolte a titolo gratuito.

I servizi richiesti direttamente o tramite Strutture Pubbliche, se erogati nell'interesse e utilità esclusiva del privato, sono a pagamento.

Il pagamento di tali prestazioni avviene – di norma – su presentazione di fattura o nota: per alcuni servizi è previsto il pagamento anticipato con apposito documento rilasciato dall'Agenzia.

Il costo delle prestazioni è stabilito dal vigente Tariffario ARPAV, soggetto a revisione annuale e consultabile presso le Segreterie dei Servizi e nel Sito web dell'Agenzia, selezionando le voci: "ARPAV" e "Chi è ARPAV".

Sono valutate caso per caso le prestazioni per particolari studi ed esigenze.

Dal 1° marzo 2021 i pagamenti a favore di ARPAV dovranno essere fatti attraverso PagoPA, la piattaforma informatica che permette di eseguire i pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni. Nella pagina Mypay - pagamenti elettronici sono indicate le nuove modalità di pagamento.

Maggiori dettagli nella specifica pagina del sito internet di ARPAV:

<https://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/pagamenti-dellamministrazione/iban-e-pagamenti-informatici/?searchterm=pagamenti>

L'importo dev'essere versato entro 30 giorni dalla data di ricevimento del relativo documento contabile (fattura/nota) inviato da ARPAV all'interessato, anche nell'ipotesi di attività propedeutica al rilascio di un parere, referto, verbale o altro documento

In tale ipotesi, l'omesso pagamento, entro tale termine, configura rinuncia implicita al servizio richiesto ed esonera, pertanto, ARPAV dall'espletare la relativa prestazione.

Nel caso di richiesta di pareri, il mancato versamento dell'importo non consentirà il rilascio della documentazione e comporterà, comunque, l'avvio del procedimento per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

Garanzie per il Committente

ARPAV espleta prevalentemente la propria attività nei confronti degli Utenti istituzionali (Enti Locali; Aziende Sanitarie; Autorità Giudiziaria; Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco; Protezione Civile; Università; Enti di ricerca, ecc.).

L'Agenzia per le prestazioni non aventi carattere istituzionale si attiva, invece, previa richiesta del Committente cui viene inviata risposta formale concernente i termini e le modalità di espletamento del servizio prescelto ed il relativo importo formulato con le modalità di cui sopra.

ARPAV, infatti, reputa obiettivo prioritario – in termini di qualità – garantire ai propri Utenti un'informazione tempestiva ed efficace sui servizi erogati al fine di consentire la piena e consapevole fruibilità dei medesimi, illustrando anche i diritti e le opportunità di cui i Clienti possono godere.

L'Agenzia, in particolare, pone il massimo impegno nel fornire prestazioni improntate ad un adeguato grado di efficienza ed efficacia, impiegando al meglio le risorse disponibili ai fini del conseguimento di tale scopo.

In caso di omesso rispetto degli standard di qualità l'Utente privato può inoltrare reclamo nelle forme previste dal capitolo 5.2 della presente "Carta dei Servizi di ARPAV".

Il riscontro dell'avvenuta erogazione della singola prestazione a titolo oneroso in modo difforme dai predetti obiettivi di qualità può dar luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, dà diritto anche all'espletamento di tale servizio con carattere di priorità rispetto agli altri interventi già programmati dalla Struttura ARPAV competente.

ALLEGATI

ALLEGATO 1: STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLA SEDE CENTRALE

ACCESSIBILITÀ		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	2 + 9 <i>(Le informazioni riguardanti alcuni servizi della Sede Centrale sono reperibili anche presso le Sedi operative dei Dipartimenti Regionali e Provinciali)</i>
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	n. 15 ore settimanali per ogni struttura Telefono - E-mail – PEC - Web
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	TERMINI DI RISPOSTA
		Immediata, se telefonica <i>(Telefono in dotazione a tutte le Strutture)</i>
		Entro 30 giorni, se scritta (*) <i>(E-mail e PEC in dotazione a tutte le strutture)</i>

(*) NOTA: eventuali termini diversi, riportati nella Guida ai Servizi 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.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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

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 <i>(Capacità di erogare il servizio come richiesto)</i> e Conformità <i>(Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)</i>	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 10%

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

ACCESSIBILITÀ		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	1 Direzione + 3 sedi operative laboratoristiche
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	n. 15 ore settimanali per ogni struttura Telefono - E-mail – PEC
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	TERMINI DI RISPOSTA
		Immediata, se telefonica <i>(telefono in dotazione a tutte le strutture)</i>
		Entro 30 giorni, se scritta (*) <i>(E-mail in dotazione a tutte le strutture e PEC in dotazione alla segreteria del Dipartimento)</i>
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale	Entro 30 minuti dalla chiamata <i>(Pronta Disponibilità attivata esclusivamente dal Referente del Dipartimento Provinciale ARPAV territorialmente competente)</i>

(*) NOTA: eventuali termini diversi, riportati nella Guida ai Servizi ARPAV

TRASPARENZA		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati</i>	Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
<i>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi</i>	Aggiornamento Annuale	100%
<i>Termini per gestione Reclami</i>	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

TEMPESTIVITA'		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Termini di espletamento riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV"</i>	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella "Guida ai Servizi ARPAV"

EFFICACIA		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Affidabilità</i> (Capacità di erogare il servizio come richiesto)	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 10%
<i>e Conformità</i> (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero prove accreditate	Numero complessivo prove accreditate circa 240

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO

ACCESSIBILITÀ				
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ		
<i>Accessibilità Fisica</i>	N. Sedi sul Territorio	4		
<i>Orario di Apertura</i>	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. 24 Ore Settimanali per ogni sede <i>Si garantiscono almeno quattro pomeriggi di apertura settimanale</i>		
<i>Accessibilità Multicanale</i>	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC		
		TERMINI DI RISPOSTA		
		Immediata, se telefonica <i>(telefono in dotazione a tutte le strutture)</i> Entro 30 giorni, se scritta (*) <i>(E-mail in dotazione a tutte le strutture e PEC in dotazione alla segreteria del Dipartimento)</i>		
<i>Reperibilità</i>	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.	UO IDROLOGIA (Supporto alla Protezione civile)	UO METEOROLOGIA E CLIMATOLOGIA	UO NEVE, VALANGHE E STABILITÀ VERSANTI
		24 h (tutto l'anno)	24 h (tutto l'anno)	24 h (di norma dal 1° novembre al 30 aprile)

(*) NOTA: eventuali termini diversi, riportati nella Guida ai Servizi ARPAV

TRASPARENZA		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati</i>	Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
<i>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi</i>	Aggiornamento Annuale	100%
<i>Termini per gestione Reclami</i>	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

TEMPESTIVITA'		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Termini di espletamento riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV"</i>	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 < 10%

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ' DELL'AMBIENTE

Per gli aspetti di accessibilità, trasparenza, tempestività ed efficacia del DRTF e del DQA, si fa riferimento a quanto indicato per i Dipartimenti Provinciali, che sono i punti di accesso ai servizi di ARPAV

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAI DIPARTIMENTI PROVINCIALI

ACCESSIBILITÀ		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	7 <i>(sedi principali per provincia completate da alcune sedi operative sul territorio)</i>
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	15 ore settimanali
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC
		TERMINI DI RISPOSTA Immediata, se telefonica <i>(telefono in dotazione a tutte le strutture)</i> Entro 30 giorni, se scritta (*) <i>(E-mail in dotazione a tutte le strutture e PEC in dotazione alla segreteria del Dipartimento)</i>
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale	Entro un'ora

(*) NOTA: eventuali termini diversi, riportati nella Guida ai Servizi 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.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi	aggiornamento biennale e/o per modifiche significative	100%
Termini per gestione Reclami	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

TEMPESTIVITA'		
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 < 10%

ALLEGATO 2: LISTA ACRONIMI DELLE STRUTTURE ARPAV

Allegato 3 del Manuale della Qualità di ARPAV

DIREZIONE GENERALE/DIRETTORE GENERALE	DG
AREA INNOVAZIONE E SVILUPPO	AIS
Unità organizzativa Transizione verde e rete scientifica	UTVRS
Unità organizzativa Comunicazione e Strategie di Sostenibilità	UCSS
UNITA' ORGANIZZATIVA TRANSIZIONE DIGITALE E ICT	UICT
AREA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA	AGO
UNITA' ORGANIZZATIVA AFFARI GENERALI, LEGALI E GIURIDICO-AMBIENTALI	UAGLG
Unità organizzativa Benessere Organizzativo, Formazione e Tutele	UBOFT
AREA TECNICA E GESTIONALE	ATG
Unità organizzativa Programmazione e Sistemi di Gestione Integrati	UPSGI
Unità organizzativa Valutazioni, Grandi Opere, Ambiente e Salute	UGOAS
Unità organizzativa Bonifiche dei Siti Contaminati	UBSC
Unità organizzativa Coordinamento Emergenze	UCE
DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO	DGRSS
UNITA' ORGANIZZATIVA RISORSE FINANZIARIE E PATRIMONIALI	URFP
Unità organizzativa Valorizzazioni e Dismissioni del Patrimonio	UVDP
Unità organizzativa Acquisti di Beni e Servizi	UABS
Unità organizzativa Amministrazione Risorse Umane	UARU
DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI	DL
UNITA' ORGANIZZATIVA FISICA E CHIMICA 1	UFC
Unità organizzativa Radioattività e Amianto	URA
Unità organizzativa Inquinamento Atmosferico	UIA
Unità organizzativa Microinquinanti Organici e Fitofarmaci	UMOF
UNITA' ORGANIZZATIVA CHIMICA 2	UC
Unità organizzativa Suolo e Rifiuti	USR
Unità organizzativa Scarichi e Campioni Liquidi	USCL
Unità organizzativa Acque e Inquinanti Emergenti	UAIE
UNITA' ORGANIZZATIVA BIOLOGIA	UB
Unità organizzativa Microbiologia e Virologia	UMV
DIPARTIMENTO REGIONALE RISCHI TECNOLOGICI E FISICI	DRTF
UNITA' ORGANIZZATIVA AUTORIZZAZIONI e CONTROLLI AMBIENTALI	UACA
Unità organizzativa Economia Circolare e Ciclo dei Rifiuti	UECCR
UNITA' ORGANIZZATIVA RISCHIO INDUSTRIALE E IMPIANTISTICO	URII
Unità organizzativa Verifiche Impiantistiche	UVI
UNITA' ORGANIZZATIVA AGENTI FISICI	UAF
Unità organizzativa Agenti Fisici area OVEST (RO-VI-VR)	UAFO
Unità organizzativa Agenti Fisici area Est (PD-VE)	UAFE
Unità organizzativa Agenti Fisici area NORD (BL-TV)	UAFN

DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITA' DELL'AMBIENTE	DQA
Unità organizzativa Biologia Ambientale e Biodiversità	UBAB
Unità organizzativa Qualità del Suolo	UQS
UNITA' ORGANIZZATIVA QUALITA' DEL MARE E DELLE LAGUNE	UQML
UNITA' ORGANIZZATIVA QUALITA' DELLE ACQUE INTERNE	UQAI
Unità organizzativa Monitoraggio Acque Interne	UMAI
UNITA' ORGANIZZATIVA QUALITA' DELL'ARIA	UQA
Unità organizzativa Modellistica e Inventari	UMI
Unità organizzativa Monitoraggio Aria	UMA
DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO	DST
UNITA' ORGANIZZATIVA IDROLOGIA	UI
Unità organizzativa Monitoraggio Idrologico	UMID
Unità organizzativa Supporto alla Protezione Civile (CFD)	CFD
UNITA' ORGANIZZATIVA METEOROLOGIA E CLIMATOLOGIA	UMC
Unità organizzativa Previsioni Meteorologiche	UPM
Unità organizzativa Neve, Valanghe e Stabilità dei Versanti	UNVSV
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO	DPBL
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI BL	UCABL
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA	DPPD
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI PD	UCAPD
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO	DPRO
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI RO	UCARO
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO	DPTV
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI TV	UCATV
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA	DPVE
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI VE	UCAVE
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA	DPVR
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI VR	UCAVR
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA	DPVI
UNITA' ORGANIZZATIVA CONTROLLI AMBIENTALI VI	UCAVI