



Agenzia Regionale per la Prevenzione
e Protezione Ambientale del Veneto



REGIONE DEL VENETO

LA CARTA DEI SERVIZI DI ARPAV

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 DI ARPAV (Organizzazione all'1/01/2025)	Rev. 21 Emissione: 19 dicembre 2024
		Entrata in vigore: 1° gennaio 2025
SPCTU (A. Tardivo)	SPPG RDQA (G. Babato)	Direttore Generale (L. Tomiato)
REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

PRESENTAZIONE

ARPAV – nell’ottica di garantire la massima trasparenza in merito alle modalità di erogazione dei propri servizi, ed agevolare, altresì, la fruibilità degli stessi – ha predisposto la presente Carta dei Servizi.

Tale documento risponde all’esigenza di **migliorare i livelli di qualità dei servizi** forniti dall’Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto, perseguendo – nello specifico – il duplice obiettivo di **standardizzazione e trasparenza delle procedure interne** che si traduce in una maggiore aderenza ai bisogni ed alle aspettative dei propri Clienti.

La “**Carta dei Servizi di ARPAV**” costituisce un vero e proprio impegno – in termini di qualità – che l’Agenzia assume nei confronti dei relativi stakeholder nella prospettiva di attuare il **continuo miglioramento aziendale**.

ARPAV, infatti, ha adottato specifici standard qualitativi cui si attiene nell’espletamento sia delle attività istituzionali (**obbligatorie e non obbligatorie**) che non istituzionali (**attività facoltative**) onde assicurare **uniformità di trattamento** alle diverse tipologie di interlocutori che quotidianamente interagiscono con l’Agenzia.

Questa pubblicazione – costantemente aggiornata – consente, infine, di conoscere l’organizzazione nonché i recapiti per accedere facilmente alle diverse Sedi di ARPAV, fornendo, al contempo, ragguagli utili per inoltrare eventuali Reclami ove i Clienti abbiano riscontrato disservizi, la cui gestione avrà luogo conformemente all’apposita Procedura prevista dal vigente Sistema di Gestione della Qualità dell’Ente.

Il Direttore Generale
Loris Tomiato

INDICE

PREMESSA.....	1
RIFERIMENTI.....	1
1. PRINCIPI E IMPEGNI.....	2
2. CHI SIAMO	6
2.1 ORGANIZZAZIONE.....	7
3. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE	9
4. L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA.....	11
4.1 DIREZIONE GENERALE.....	11
4.2 STRUTTURE OPERATIVE DI ARPAV.....	14
4.2.1 DIPARTIMENTI REGIONALI	14
4.2.2 DIPARTIMENTI PROVINCIALI	18
5. LA CARTA DEI SERVIZI COME PATTO CON I “CLIENTI”	19
6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI	21
CONDIZIONE GENERALE PER L'ACCESSO	21
DIREZIONE GENERALE	21
DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI.....	23
DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO.....	24
DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE	26
DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITA' DELL'AMBIENTE.....	26
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO	27
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA.....	28
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO.....	29
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO	30
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA.....	31
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA.....	32
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA.....	33
7. INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENTE	34
ALLEGATI: STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	36
ALLEGATO 1: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE DELLA SEDE CENTRALE	37
ALLEGATO 2: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO	38
ALLEGATO 3: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI.....	39
ALLEGATO 4: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO	40
ALLEGATO 5: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE	41
ALLEGATO 6: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITA' DELL'AMBIENTE	42
ALLEGATO 7: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAI DIPARTIMENTI PROVINCIALI ..	43

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 lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP e le Segreterie delle Strutture dell'Agenzia (Dipartimenti Regionali e Provinciali, U.O. Meteorologia e Climatologia e U.O. Neve e Valanghe).

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 quindi "Tariffario" per il Tariffario dei prodotti e servizi ARPAV
- "ARPAV" e "Chi è ARPAV" per i restanti documenti.

La "Guida ai Servizi ARPAV" è reperibile anche presso lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP.

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 ss.mm.ii. e dall'allegato "A" alla DDG n. 67 del 29.03.2024, consultabile al seguente link:

<https://www.arpa.veneto.it/arpav/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/regolamenti-interni/05-regolamento-del-diritto-di-accesso.pdf>

Verificata la sussistenza del 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".

Nell'ottica di garantire la massima trasparenza in merito alle condizioni d'erogazione del servizio, ARPAV mette a disposizione per la consultazione, presso lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP e le Segreterie delle Strutture dell'Agenzia (Dipartimenti Regionali e Provinciali, U.O. Meteorologia e Climatologia e U.O. Neve e Valanghe), il "[Tariffario dei prodotti e dei Servizi erogati dall'ARPAV](#)" e la "[Guida ai Servizi ARPAV](#)".

ARPAV s'impegna a rispettare i tempi per l'effettuazione del servizio, riportati nella "Guida ai Servizi ARPAV". L'erogazione dell'intervento di emergenza ambientale è garantita ad un'ora dalla segnalazione.

Reperibilità

ARPAV garantisce, per le emergenze, un servizio omogeneo di Pronta Disponibilità sull'intero territorio regionale nei giorni lavorativi oltre l'orario di servizio, nelle giornate prefestive e festive e nel periodo notturno.

In base alla tipologia di emergenza riscontrata o di supporto richiesto, tramite gruppo di intervento con articolazione provinciale o regionale, l'Agenzia interviene in caso di emergenze:

- **ambientali** ove l'ambiente sia il bersaglio della situazione emergenziale ed il veicolo di possibili conseguenze verso le persone;
- **radiologiche**, esercitando il proprio ruolo definito da specifica normativa per la gestione di emergenze radiologiche e nucleari nonché come laboratorio radiometrico di pronto intervento;
- **laboratoristiche**, con supporto analitico alle Strutture di ARPAV – prioritariamente nelle emergenze ambientali – e di Enti esterni, quali Aziende ULSS e altre Agenzie del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente;
- di **sicurezza del territorio**, garantendo prodotti, servizi essenziali e assistenza per il Sistema di Protezione Civile Regionale e Nazionale, nonché attività e servizi di supporto alla popolazione e al territorio, riconducibili alle attività di:
 - **CFD** – Centro Funzionale Decentrato della Protezione Civile della Regione del Veneto;
 - **Meteorologia**;
 - **Neve e Valanghe**.

Sono costantemente garantite, altresì, le Pronte disponibilità **Informatica** e **Tecnico-Immobiliare** che intervengono per assicurare la piena funzionalità di tutte le Strutture dell'Agenzia.

Partecipazione

ARPAV garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio affinché il medesimo possa:

1. essere informato in merito alla fruibilità del servizio;
2. verificare mediante il servizio di assistenza all'Utenza (Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP, le Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali, l'U.O. Meteorologia e Climatologia e l'U.O. Neve e Valanghe) 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

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.);

- lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e 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;
- i propri uffici sia della Direzione Generale che periferici (Dipartimenti Regionali e Dipartimenti Provinciali) in merito ai servizi disponibili, ai tempi previsti di attuazione nonché relativamente alle 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: CSQ.

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 accreditante: ACCREDIA.

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



www.imq.it

CERTIFICATO N.
CERTIFICATE N. 0067.2022



SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**ARPAV - AGENZIA REGIONALE PER LA PREVENZIONE
E PROTEZIONE AMBIENTALE DEL VENETO**

VIA OSPEDALE CIVILE 24 - 35121 PADOVA (PD)

UNITA' OPERATIVE / OPERATIVE UNITS

Vedere gli Allegati per le Unità Operative (n° 12 pagine)
View the Annexes for the Operative Units (n° 12 pages)

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

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
Environmental controls, environmental monitoring, technical support to public administration bodies, laboratory analyses on environmental and food matrices. Regional coordination and management of the related issues: nivo-hydro-thermo-pluviometric monitoring, snow and avalanches, quantitative hydrology, nivo-agro-meteorological forecasts. Regional coordination and management of activities relating to environmental issues concerning: inland, bathing, marine-coastal, transitional waters, air, soil, waste, compost, physical agents (radioactivity, electromagnetic fields, noise) and industrial risk. Monitoring and alert activities of the Decentralized Functional Center in support of the Regional Civil Protection

Ulteriori informazioni riguardanti l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2015 possono essere ottenute consultando l'organizzazione
Further clarifications regarding the applicability of ISO 9001:2015 requirements may be obtained by consulting the organization

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE
REQUIREMENTS OF THE RULES FOR CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

DATE:	PRIMA CERTIFICAZIONE FIRST CERTIFICATION	EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	SCADENZA EXPIRY
	2010-03-25	2022-05-24	2025-03-25

IMQ S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO ITALY
Management Systems Division - Flavio Orago

La data di prima certificazione è riferita al rilascio da parte di altro Organismo
First certification date is related to issue date of another Certification Body



SGQ N° 005 A

Member degli Azionisti e Mura
Raccomanda SG, SP e IAC
Sponsor of EA, IAF and ILAC
ARPA/Regional Agency

IAF: 34, 35, 36

La validità del certificato è subordinata a sorveglianza annuale e riesame completo
The validity of the certificate is subjected to annual audit and a re-assessment
of the entire management system within three years



Organismo di Certificazione Federato CISQ
www.imq.it



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management
system Certification Bodies.

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 al seguente [link](#).

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.

In sintesi queste aspettative prefigurano un'ARPAV autorevole e credibile grazie alla propria elevata competenza tecnico-scientifica e alla propria terzietà, 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 sostenibile del Veneto, che cresca dal punto di vista dell'innovazione tecnologica, organizzativa, di progetto e di prodotto. 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, Biodiversità e Clima. Alcuni punti delle aspettative concernono, infatti, 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 visione e la missione dell'Agenzia, pertanto, sono schematizzabili nel seguente modo:

VISIONE	MISSIONE
Proteggere l'ambiente con autorevolezza per uno sviluppo sostenibile e a tutela della salute della popolazione	Garantire con attendibilità e terzietà competenze e conoscenze tecnico-scientifiche finalizzate alla prevenzione e tutela ambientale e al monitoraggio a supporto degli Enti del territorio veneto per la sostenibilità dell'ambiente concorrendo alla prevenzione sanitaria

La Legge istitutiva dell'ARPAV, nello specifico, 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 di 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.

2.1 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 consultabile 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 tre 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 in quanto la visione regionale dei temi trattati garantisce l'erogazione dei servizi in modo uniforme sul territorio regionale nonché l'ottimizzazione delle risorse utilizzate. Tali Articolazioni organizzative includono le seguenti Strutture: Dipartimento Regionale Gestione Risorse e Servizi di Supporto, Dipartimento Regionale Laboratori, Dipartimento Regionale Coordinamento Controlli e Bonifiche, Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente, Dipartimento Regionale Sicurezza del Territorio.

Dipartimenti Provinciali

I Dipartimenti Provinciali costituiscono l'articolazione e il presidio sul territorio di ARPAV, il punto di contatto per Enti e Cittadini, per accedere a tutti i servizi ed alle prestazioni, erogati direttamente dai singoli Dipartimenti Provinciali o tramite 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 2023).

ARPAV, pertanto, per la programmazione e la rendicontazione delle attività tecnico-operative utilizza il "Catalogo Nazionale delle Prestazioni SNPA".

L'Agenzia – al fine di agevolare i propri Clienti nell'individuazione delle prestazioni erogate e delle modalità di accesso alle stesse – ha curato un apposito documento: la "Guida ai Servizi ARPAV", correlata al suddetto Catalogo, ove sono facilmente reperibili utili indicazioni riguardanti i destinatari delle diverse tipologie dei servizi forniti, suddivisi per area di intervento, i relativi termini di espletamento, la Struttura di riferimento e le Articolazioni organizzative partecipanti al singolo processo produttivo.

Nello specifico le attività di ARPAV includono:

- monitoraggi ambientali;
- controlli sulle fonti di pressione e degli impatti su matrici e aspetti ambientali;
- sviluppo delle conoscenze, comunicazione e informazione;
- funzioni tecnico-amministrative, valutazione del danno e funzioni in ambito giudiziario;
- supporto tecnico scientifico per autorizzazioni ambientali, strumenti di pianificazione, valutazioni e normativa ambientale;
- supporto tecnico per analisi fattori ambientali a danno della salute pubblica;
- educazione e formazione ambientale;
- partecipazione a Sistemi di Protezione Civile, Ambientale e Sanitaria;
- attività istruttoria per il rilascio di autorizzazioni ambientali;
- misurazioni e verifiche su opere infrastrutturali;
- funzioni di supporto tecnico per lo sviluppo e l'applicazione di procedure di certificazione.

Le attività di ARPAV – in base alla propria Legge istitutiva (L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e ss.mm.ii.) per quanto attiene alle modalità di erogazione – sono classificabili rispettivamente in:

ISTITUZIONALI Suddivise a loro volta in Obbligatorie (non onerose per il richiedente) e non obbligatorie (onerose)	FACOLTATIVE a pagamento (erogate sia agli Enti Pubblici che ai Privati)
• Monitoraggio/Controllo di tutte le matrici ambientali; • Supporto agli Organi preposti alla valutazione e alla prevenzione dei rischi industriali; • Prevenzione e pareri; • Vigilanza e ispezione relative al rispetto delle norme vigenti in campo ambientale; • Attività laboratoristica/Analisi • Organizzazione e gestione del Sistema Informativo Regionale per il monitoraggio ambientale ed epidemiologico; • Attività finalizzate a fornire previsioni, informazioni ed elaborazioni idrologiche, meteorologiche e radarmeteorologiche; • Informazione ed educazione ambientale; • Verifiche impiantistiche.	• Studi e ricerche; • Progetti; • Misure e Analisi dati ambientali; • Formazione esterna; • Assistenza tecnica e supporto ad attività di prevenzione e protezione ambientale.

4. L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

4.1 DIREZIONE GENERALE

RAPPRESENTANTE LEGALE	Direttore Generale: Loris Tomiato Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239301/341 E-mail: dg@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it www.arpa.veneto.it
<i>Punti di contatto</i>	STAFF PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E URP Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova Tel. 049 8239360 - Fax 049 660966 E-mail: urp@arpa.veneto.it; PEC: urp@pec.arpav.it
	UFFICIO STAMPA Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239315/305 - Fax 049 660966 E-mail: ufficiostampa@arpa.veneto.it
AREE DELLA DIREZIONE GENERALE E RELATIVE STRUTTURE	AREA INNOVAZIONE E SVILUPPO Direttore (ad interim: Direttore Area Tecnica e Gestionale) Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239354/333/302 E-mail: ais@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
	DIPARTIMENTO TRANSIZIONE DIGITALE, ICT E RETI Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 7393778 E-mail: siet@arpa.veneto.it P.E.C.: protocollo@pec.arpav.it
	U.O. Sistemi Informativi Via Rezzonico, n. 37 – 35131 PADOVA Tel. 049 7393778 E-mail: siet@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
	AREA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA Direttore Anna Toro Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239302 E-mail: aa@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it U.O. ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E LAVORI Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 7393717 E-mail: servizio.acquisti@arpa.veneto.it economato.patrimonio@arpa.veneto.it PEC: acquisti@pec.arpav.it U.O. AFFARI GENERALI E LEGALI Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239358/336 E-mail: legale@arpa.veneto.it PEC: legale@pec.arpav.it

4.1 DIREZIONE GENERALE

AREE DELLA DIREZIONE GENERALE E RELATIVE STRUTTURE

AREA TECNICA E GESTIONALE

Direttore Vincenzo Restaino

Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA

Tel. 049 8239354

E-mail: ats@arpa.veneto.it

PEC: protocollo@pec.arpav.it

U.O. Rischio Industriale e Verifiche Impiantistiche

Via Rezzonico, 37 – 35131 Padova

Tel. 049 8227922

E-mail: uorivi@arpa.veneto.it

PEC: rischio.verifiche@pec.arpav.it

Staff Supporto Alle Verifiche Impiantistiche

Via Rezzonico, 37 – 35131 Padova

Tel. 049 8227922 - 8227861

E-mail: uorivi@arpa.veneto.it

PEC: rischio.verifiche@pec.arpav.it

U.O. Agenti Fisici Coordinamento

Via A. Dominutti, 8 – 37135 Verona

Tel. 045 8016907

E-mail: soaf@arpa.veneto.it

PEC: dapvr@pec.arpav.it

U.O. Agenti Fisici Attività Specialistica 1

Via Fiorenzo Tomea, 5 – 32100 Belluno

Tel. 0437 935539/541

E-mail: dapbl@arpa.veneto.it

PEC: protocollo@pec.arpav.it

U.O. Agenti Fisici Attività Specialistica 2

Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA

Tel. 049 8227801

E-mail: dappd@arpa.veneto.it

PEC: protocollo@pec.arpav.it

U.O. Valutazioni VIA (Nazionali e Regionali), VAS e Grandi Opere

Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA

Tel. 049 8239374

E-mail: ugoas@arpa.veneto.it

PEC: protocollo@pec.arpav.it

U.O. Economia Circolare e Ciclo dei Rifiuti, End Of Waste e Sottoprodotti

Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso

Tel. 0422 558646

E-mail: rifiuti@arpa.veneto.it

PEC: dapve@pec.arpav.it

Attività/servizi erogati all'esterno dalle Strutture della Sede Centrale di ARPAV

SERVIZI	PRINCIPALI DESTINATARI	STRUTTURE COMPETENTI NELL'EROGAZIONE
- 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	DIREZIONE GENERALE <i>Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)</i>
- Educazione ambientale - Promozione della sostenibilità	Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica - Regione - Enti Locali - Altri Enti Pubblici - Cittadini ed altri Soggetti Privati - Istituti Scolastici, - Associazioni Ambientali e di altro genere	AREA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA <i>Ufficio Comunicazione e Educazione alla Sostenibilità</i>
- Attività di informazione istituzionale - Gestione rapporti con i Mass media - Gestione Social Media	Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica - Ministero dell'istruzione e del merito - Ministero dell'Università e della Ricerca - Regione - Enti Locali - Altri Enti Pubblici - Cittadini ed altri Soggetti Privati - Istituti Scolastici - Associazioni Ambientali e di altro genere - Media	DIREZIONE GENERALE <i>Ufficio Stampa in coordinamento con altre Strutture ARPAV</i>
Informazioni su: concorsi, stage e borse di studio	Cittadini – Studenti - Istituti Scolastici - Università	DIREZIONE GENERALE <i>Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)</i>
		DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO <i>U.O. Amministrazione Risorse Umane (Ufficio Istituti Giuridici)</i>
		AREA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA <i>Ufficio Formazione e benessere organizzativo</i>

4.2 STRUTTURE OPERATIVE DI ARPAV

4.2.1 DIPARTIMENTI REGIONALI

DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO	Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239339/397 - Fax: 049 660966 E-mail: risorse.umane@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
	U.O. Amministrazione Risorse Umane Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 8239339/397 - Fax: 049 660966 E-mail: risorse.umane@arpa.veneto.it PEC: risorse.umane@pec.arpav.it
	U.O. Risorse Economiche, Finanziarie, Immobiliari e Patrimoniali Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 7393706 - Fax: 049 660966 E-mail: servizio.tecnico@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
	U.O. Economico-Finanziaria Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239324 - Fax: 049 660966 E-mail: sef@arpa.veneto.it PEC: sef@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI	Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 7393715 - Fax 049 660966 E-mail: dl@arpa.veneto.it PEC: drl@pec.arpav.it
	Sede Operativa di Venezia Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445650 - Fax 041 5445651 E-mail: dlve@arpa.veneto.it
	Sede Operativa di Treviso Via Santa Barbara, 5/a - 31100 Treviso Tel. 0422 558565/ 66 - Fax: 0422 558599 E-mail: dltv@arpa.veneto.it
	Sede Operativa di Verona Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA Tel. 045 8016601/603 - Fax 045 8016600 E-mail: dlvr@arpa.veneto.it
	U.O. Fisica e Chimica 1 Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 049 7393715 E-mail: dl@arpa.veneto.it PEC: drl@pec.arpav.it
	U.O. Emissioni e Olfattometria Dinamica Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 049 7393715 E-mail: dl@arpa.veneto.it PEC: drl@pec.arpav.it
	U.O. Suolo e Rifiuti Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 049 7393715 E-mail: dl@arpa.veneto.it PEC: drl@pec.arpav.it

4.2.1 DIPARTIMENTI REGIONALI

DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

U.O. Radioattività e Amianto (CRR-CRA)

Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

Staff Supporto Radioattività e Amianto

Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Chimica 2

Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Acque e Microinquinanti Organici

Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE)

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Acque e Matrici Sanitarie

Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Acque e Inquinanti Inorganici

Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Biologia

Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

U.O. Microbiologia e Virologia

Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE)

Tel. 049 7393715

E-mail: dl@arpa.veneto.it

PEC: drl@pec.arpav.it

4.2.1 DIPARTIMENTI REGIONALI

DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE	Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239354 – 333 E-mail: drcCb@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
	U.O. Supporto alle Autorizzazioni Ambientali e Controlli Preventivi – Est Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445503 E-mail: drcCb@arpa.veneto.it PEC: dapve@pec.arpav.it
	U.O. Supporto Alle Autorizzazioni Ambientali e Controlli Preventivi – Ovest Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445503 E-mail: drcCb@arpa.veneto.it PEC: dapve@pec.arpav.it
	U.O. Bonifiche Siti Contaminati Veneto – Est Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445503 E-mail: drcCb@arpa.veneto.it PEC: dapve@pec.arpav.it
	U.O. Bonifiche Siti Contaminati Veneto – Ovest Via Zamenhof, 353 – 36100 Vicenza Tel. 0444 217311 E-mail: drcCb@arpa.veneto.it PEC: protocollo@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE	Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA Tel. 0437 935511 E-mail: drqa@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Biologia Ambientale e Biodiversità Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 0422 558649/579/508 E-mail: drqa@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Qualità del Suolo Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 0422 558620 E-mail: ssu@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Monitoraggi Aria e Acqua Via Zamenhof, 353 – 36100 Vicenza Tel. 0444 217311 E-mail: umaa@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Qualità dell'Aria Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445542 E-mail: orar@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it

4.2.1 DIPARTIMENTI REGIONALI

DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE	U.O. Modellistica Aria e Valutazioni Odorigene Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE) Tel. 041 5445542 E-mail: orar@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Qualità delle Acque e Tutela della Risorsa Idrica Via Rezzonico, n. 41 – 35131 PADOVA Tel. 049 7393783 E-mail: orac@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
	U.O. Qualità delle Acque Marine e Lagunari Via Rezzonico, n. 41 – 35131 PADOVA Tel. 049 7393726 E-mail: aaa@arpa.veneto.it PEC: drqa@pec.arpav.it
DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO	Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 BELLUNO Tel. 0437 935600 E-mail: dst@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it
	U.O. Idrologia Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 BELLUNO Tel. 0437 935519 E-mail: sir@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it
	U.O. Meteorologia e Climatologia Via Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD) Tel. 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it
	U.O. Previsioni Meteorologiche Via Guglielmo Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD) Tel. 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it
	U.O. Neve e Valanghe Via Pradat, 5 – Arabba 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL) Tel. 0436 755711 E-mail: cva@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it
	U.O. Supporto alla Protezione Civile (CFD) Viale Antonio Paolucci, 34 – 30175 Marghera Venezia Tel. 041 2794794 E-mail: dst@arpa.veneto.it PEC: drst@pec.arpav.it

4.2.2 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 8227821 - 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 espletate dalle Strutture operative di ARPAV, sia a carattere regionale sia provinciale, è riportato 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 ed in base agli importi previsti dal vigente [Tariffario ARPAV](#).

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.

5.1 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 innanzi citate ARPAV si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati nonché 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.

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

ARPAV garantisce la partecipazione dei Clienti nell’erogazione dei servizi anche con la possibilità di presentare 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 lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e 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 mediante la presentazione di:

1. un esposto, ove sia stata negata o limitata da parte dell’azienda la fruibilità delle prestazioni in modo ritenuto illegittimo;
2. una segnalazione, ove la negazione o limitazione delle prestazioni sia 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 lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e 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 allo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP o alle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o Provinciali.

5.3 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 PREVIO APPUNTAMENTO (CON LA STRUTTURA DI INTERESSE) E CON CRITERI DI IDENTIFICAZIONE NOMINALE, SECONDO LE VIGENTI NORME DI SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.

DIREZIONE GENERALE

Riferimenti	SEDE LEGALE Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239301 - PEC: protocollo@pec.arpav.it www.arpa.veneto.it
	STAFF PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E SISTEMI DI GESTIONE Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova Tel. 049 8239363/362/310 – E-mail: cdg@arpa.veneto.it Tel. 049 8239349/335 – E-mail: piani-programmi@arpa.veneto.it; Tel. 049 8239352/351 – E-mail: qualita@arpa.veneto.it; Tel. 049 8239363 – E-mail: performance.dirigenza@arpa.veneto.it; performance.dirigenza@arpa.veneto.it; PEC: protocollo@pec.arpav.it
	STAFF PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E 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
	UFFICIO STAMPA Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova Tel. 049 8239315/305 - Fax 049 660966 E-mail: ufficiostampa@arpa.veneto.it
Come Arrivare	Le Strutture centrali di ARPAV e alcuni Dipartimenti Regionali sono dislocate, rispettivamente: - in Via Ospedale Civile, 24 (Direzione Generale, Aree, Dipartimento Regionale Gestione Risorse e Servizi di Supporto, Dipartimento Regionale Laboratori, Dipartimento Regionale Coordinamento Controlli e Bonifiche, Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente) - in Via Rezzonico, 41 (Dipartimento Transizione Digitale, ICT e Reti; U.O. Qualità Acque e Tutela della Risorsa Idrica; U.O. Rischio Industriale e Verifiche Impiantistiche). La prima sede – ove sono ubicati anche lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e 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, tenuto conto della “mission” istituzionale dell'Agenzia, si suggerisce di raggiungere tali Sedi con i mezzi pubblici.

Orario di Accesso	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 17.00
------------------------------	---

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articolano l'intera Direzione Generale e le Aree funzionali ad essa afferenti è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

Riferimenti	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	
	Sede Operativa di Venezia Via Lissa, 6 – 30174 Mestre (VE) Tel. 041 5445650 - Fax 041 5445651 E-mail: dlve@arpa.veneto.it	Sede Operativa di Treviso Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 0422 558565/66 - Fax 0422 558599 E-mail: dltv@arpa.veneto.it
	Sede Operativa di Verona Via Dominutti, 8 – 37135 Verona Tel. 045 8016601/03 - Fax 045 8016600 E-mail: dlvr@arpa.veneto.it	
Come arrivare	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. La Sede Operativa di Venezia è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile: - 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. 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: - 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. La Sede Operativa di Verona è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile: - dall'Autostrada A4 - uscita Verona Sud, seguendo le indicazioni per Verona Centro; - dalla Stazione Ferroviaria di Verona con autobus di linea n. 22.	
Modalità accettazione campioni	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 Zamenhof, 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 – sono, quindi, trasferiti al laboratorio che effettua le analisi richieste.	
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	<u>Direzione e Sedi laboratoristiche:</u> MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00; POMERIGGIO: previo accordi telefonici Per le analisi d'urgenza: i campioni possono pervenire previo avviso telefonico. Accordi specifici potranno essere definiti su appuntamento con i rispettivi Responsabili delle Sedi.	

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale Laboratori è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO

Riferimenti	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
	U.O. Idrologia Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 Belluno Tel. 0437 935573 E-mail: sir@arpa.veneto.it
	U.O. Meteorologia e Climatologia Via Guglielmo Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD) Tel. 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it
	U.O. Previsioni Meteorologiche Via Guglielmo Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD) Tel. 049 9998111 E-mail: cmt@arpa.veneto.it
	U.O. Neve e Valanghe Via Pradat – Arabba, 5 – 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL) Tel. 0436 755711 E-mail: cva@arpa.veneto.it
	U.O. Supporto alla Protezione Civile (CFD) Viale Antonio Paolucci, 34 – 30175 Marghera Venezia Tel. 041 2794794 E-mail: dst@arpa.veneto.it
Come arrivare	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). La sede dell'U.O. Meteorologia e Climatologia e dell'U.O. Previsioni Meteorologiche 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. La sede dell'U.O. Neve, Valanghe 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 imbocca la via Pradat e in breve si trova l'U.O. Neve, Valanghe. La sede dell'U.O. Supporto alla Protezione Civile (CFD) si trova presso la sede della Regione del Veneto - Direzione Protezione Civile, Sicurezza e Polizia Locale. È raggiungibile dalla tangenziale di Mestre, uscita MESTRE-MARGHERA, seguendo le indicazioni per Marghera centro, percorrendo successivamente Via Calvi e infine, per circa 100 metri, Viale Paolucci (il parcheggio auto e l'ingresso si trovano sulla sinistra).

Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30; POMERIGGIO: dal lunedì al giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Servizio di Pronta Disponibilità	Le Strutture del Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio garantiscono la Pronta Disponibilità per il supporto tecnico esperto nelle materie di propria competenza agli Utenti istituzionali (in primis gli enti con compiti di protezione civile e tutela del territorio e della popolazione) con le seguenti modalità: - L'U.O. Supporto alla Protezione Civile (CFD), 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 H24 tutto l'anno, relativamente alla gestione della Sala Operativa del Centro Funzionale Decentrato della Protezione Civile Regionale (Tel. 041 2794012); - l'U.O. Idrologia concorre alla Pronta Disponibilità della UO CFD; - l'U.O. Meteorologia e Climatologia assicura il supporto meteorologico 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 16.00 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 e Valanghe dal 1° Novembre al 30 Aprile (di norma) di ogni stagione invernale assicura mediante l'attività di Pronta disponibilità degli esperti nivologi 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, mediante l'attività di Pronta Disponibilità di propri previsori meteorologici, il supporto alle attività nivologiche dal 1° novembre al 30 aprile (di norma), e relativamente ai fenomeni meteo intensi nell'area dolomitica dal 25 maggio al 4 ottobre (di norma).

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale Sicurezza del Territorio è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Davide De Dominicis c/o Sede Centrale, Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239354/333 E-mail: drcceb@arpa.veneto.it - PEC: protocollo@pec.arpav.it
Come arrivare	
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	L'accesso ai servizi del Dipartimento Regionale Coordinamento Controlli e Bonifiche avviene tramite i Dipartimenti Provinciali cui, pertanto, si rinvia-

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale Coordinamento Controlli e Bonifiche è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITA' DELL'AMBIENTE

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Loris Tomiato (Ad interim) c/o la sede del Dipartimento Provinciale di Padova, Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova Tel. 0437 935511 E-mail: drqa@arpa.veneto.it - PEC: drqa@pec.arpav.it
Come arrivare	
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	L'accesso ai servizi del Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente avviene tramite i Dipartimenti Provinciali cui, pertanto, si rinvia.

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Anna Favero Via Fiorenzo Tomea, 5 – 32100 Belluno Tel. 0437 935507 - 0437 935511 (Ufficio di Supporto al Direttore) - Fax 0437 30340 E-mail: dapbl@arpa.veneto.it – PEC: dapbl@pec.arpav.it
Come arrivare	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).
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: dal lunedì al giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
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 della Pronta Disponibilità 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco). Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0437 935567

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Belluno è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Davide De Dominicis (Ad interim) Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova (primo piano) Tel. 049 8227821 (Ufficio di Supporto) – Fax 049 660966 E-mail: dappd@arpa.veneto.it - PEC: dappd@pec.arpav.it
Come arrivare	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.
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: previo appuntamento
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: 049 8227821

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Padova è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Placido Bertin Viale Porta Po, 87 – 45100 Rovigo Tel. 0425 473211 - Fax 0425 473201 E-mail: dapro@arpa.veneto.it - PEC: dapro@pec.arpav.it
Come arrivare	La sede è inserita nell'edificio denominato "Policentro" e dispone dell'area a parcheggio dello stesso. È raggiungibile: - dall'Autostrada A13 - uscite Boara – Rovigo Nord, seguendo le indicazioni per Ferrara e SS 434 Transpolesana e uscita Rovigo Sud (Transpolesana), seguendo le indicazioni per Rovigo centro; - dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea n. 6 e n. 8 (tragitto Corso del Popolo, Viale del Lavoro – fermata INAIL).
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00
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: 0425 473211

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Rovigo è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Loris Tomiato (Ad interim) Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso Tel. 0422 558500 - Fax 0422 558516 E-mail: daptv@arpa.veneto.it - PEC: daptv@pec.arpav.it
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: - 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 (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: previo appuntamento
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.

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Treviso è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Loris Tomiato (Ad interim) 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: - <u>in automobile</u>: dall'uscita Miranese della tangenziale di Mestre, in quanto posizionata poco prima della cavalcavia), dirigendosi verso il centro; - <u>in treno</u>: dalla Stazione FS percorrendo via Trento e, tramite sottopasso, via Giustizia (circa 10 minuti a piedi). La linea ACTV n°7 o Milano porta da Piazzale Roma alla nostra sede.
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13:00; POMERIGGIO: soltanto per appuntamento
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

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Venezia è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttrice: Francesca Predicatori 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: - 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 (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: dal lunedì al giovedì: dalle ore 12.30 alle ore 15.00
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

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Verona è consultabile al seguente link:

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

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA

Riferimenti	Direzione del Dipartimento Direttore: Marco Ostoich Via Zamenhof, 353 – 36100 Vicenza Tel. 0444 217311 - Fax 0444 217347 E-mail: dapvi@arpa.veneto.it - PEC: dapvi@pec.arpav.it
Come arrivare	La sede è raggiungibile: - dall'Autostrada A4 - 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; - dalla Stazione Ferroviaria ▪ 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).
Orario di accesso (apertura al pubblico e richieste informazioni)	MATTINA: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; POMERIGGIO: lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30 previo appuntamento con il funzionario/tecnico di riferimento
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: 0444 217311, chiedendo dell'Ufficio di Vigilanza Ambientale dell'U.O. Controlli Ambientali

L'organigramma completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Vicenza è consultabile al seguente link:

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

7. INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENTE

7.1 Tempi d'attesa

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

7.2 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 inoltrando istanza, ai sensi della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii.

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

7.3 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 Dipartimenti Regionali e Provinciali e nel Sito web dell'Agenzia, selezionando le voci: "ARPAV" e "Tariffario".

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

I pagamenti a favore di ARPAV debbono essere effettuati tramite PagoPA, la piattaforma informatica che consente di eseguire i pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni utilizzando l'avviso di pagamento ricevuto.

Nella pagina Mypay - pagamenti elettronici sono elencati, altresì, i canali disponibili per effettuare tale modalità di pagamento utilizzando, in alternativa, i codici QR o il codice interbancario CBILL riportati nell'avviso ricevuto.

Maggiori dettagli nella specifica pagina del Sito Internet di ARPAV:

<https://www.arpa.veneto.it/arpav/amministrazione-trasparente/pagamenti-dellamministrazione/iban-e-pagamenti-informatici>

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.

7.4 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 spettanti ai Clienti.

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: STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE DELLA SEDE CENTRALE

ALLEGATO 2: DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO

ALLEGATO 3: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

ALLEGATO 4: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO

ALLEGATO 5: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE

ALLEGATO 6: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE

ALLEGATO 7: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAI DIPARTIMENTI PROVINCIALI

ALLEGATO 1: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE DELLA SEDE CENTRALE

ACCESSIBILITÀ		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Accessibilità Fisica</i>	N. Sedi sul Territorio	2 + 9 (Le informazioni riguardanti alcuni servizi della Sede Centrale sono reperibili anche presso le Sedi operative dei Dipartimenti Regionali e Provinciali) Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.
<i>Orario di Apertura</i>	N. Ore Apertura al Pubblico	n. 15 ore settimanali per ogni Struttura
<i>Accessibilità Multicanale</i>	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC - Web
		TERMINI DI RISPOSTA
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)
		Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail e PEC in dotazione a tutte le Strutture)

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
<i>Termini per gestione Reclami</i>	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

TEMPESTIVITÀ		
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) e <i>Conformità</i> (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero reclami sul totale dei servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 10%

ALLEGATO 2: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE GESTIONE RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO

ACCESSIBILITÀ		
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<i>Accessibilità Fisica</i>	N. Sedi sul Territorio	1 Sede accessibile e conforme alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.
<i>Orario di Apertura</i>	N. Ore Apertura al Pubblico	n. 20 ore settimanali per ogni Struttura
<i>Accessibilità Multicanale</i>	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC - Web
		TERMINI DI RISPOSTA
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture) Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail e PEC in dotazione a tutte le Strutture)

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
<i>Termini per gestione Reclami</i>	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

TEMPESTIVITÀ		
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) e <i>Conformità</i> (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero reclami sul totale dei servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 10%

ALLEGATO 3: 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 + 3 Punti Conferimento Accettazione Campioni periferici (BL, RO, VI) Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.	
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	n. 20 ore settimanali per ogni Struttura (20 ore mattino)	
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato: Telefono E-mail PEC	TERMINI DI RISPOSTA	
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail in dotazione a tutte le Strutture e PEC in dotazione alla Segreteria del Dipartimento)
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale	Entro 30 minuti dalla chiamata (Pronta Disponibilità attivata esclusivamente dal Referente del Dipartimento Provinciale ARPAV territorialmente competente)	

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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 (Capacità di erogare il servizio come richiesto)	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 10%
e Conformità (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero prove accreditate	Numero complessivo prove accreditate: 198

ALLEGATO 4: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE SICUREZZA DEL TERRITORIO

ACCESSIBILITÀ					
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ			
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	4 Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.			
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. 24 Ore Settimanali per ogni sede. <i>Si garantiscono almeno quattro pomeriggi di apertura settimanale</i>			
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato: Telefono E-mail PEC	TERMINI DI RISPOSTA			
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)		Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail in dotazione a tutte le Strutture e PEC in dotazione alla Segreteria del Dipartimento)	
Reperibilità	Durata Servizio Pronta Disponibilità finalizzata rispettivamente alla: - sicurezza idrogeologica del territorio, - al monitoraggio di condizioni meteorologiche avverse, - all'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe.	UO SUPPORTO ALLA PROTEZIONE CIVILE (CFD)	UO IDROLOGIA	UO METEOROLOGIA E CLIMATOLOGIA	UO NEVE E VALANGHE
		24 h (tutto l'anno)	(concorre alla Pronta Disponibilità della UO CFD)	24 h (tutto l'anno)	24 h (di norma dal 1° novembre al 30 aprile)

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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 (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 5: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE COORDINAMENTO CONTROLLI E BONIFICHE

ACCESSIBILITÀ			
Per gli aspetti di accessibilità fisica del Dipartimento Regionale Coordinamento Controlli e Bonifiche si fa riferimento a quanto indicato per i Dipartimenti Provinciali, che sono i punti di accesso ai servizi di ARPAV. Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.			
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC	
		TERMINI DI RISPOSTA	
		Immediata, se telefonica	Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail in dotazione alla Segreteria del Dipartimento; PEC di riferimento: protocollo@pec.arpav.it)

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii..	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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 (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 6: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO REGIONALE QUALITÀ DELL'AMBIENTE

ACCESSIBILITÀ			
Per gli aspetti di accessibilità fisica del Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente si fa riferimento a quanto indicato per i Dipartimenti Provinciali, che sono i punti di accesso ai servizi di ARPAV. Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.			
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato	Telefono - E-mail – PEC	
		TERMINI DI RISPOSTA	
		Immediata, se telefonica	Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail e PEC in dotazione alla Segreteria del Dipartimento)

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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 (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 7: DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAI DIPARTIMENTI PROVINCIALI

ACCESSIBILITÀ			
REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ	
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	7 (Sedi principali per provincia completate da alcune Sedi operative sul territorio) Tutte le Sedi ARPAV sono accessibili e conformi alla normativa concernente le barriere architettoniche in base all'uso ed ai lavoratori ivi presenti.	
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	DIPARTIMENTO PROVINCIALE	Minimo n. Ore Settimanali
		Belluno	19
		Padova	15
		Rovigo	(Al pomeriggio solo su appuntamento) 17
		Treviso	15
		Venezia	(Al pomeriggio solo su appuntamento) 20
		Verona	(Al pomeriggio solo su appuntamento) 25
		Vicenza	19
Accessibilità Multicanale	Almeno tre possibilità di accesso diversificato: Telefono E-mail PEC	TERMINI DI RISPOSTA	
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	Entro 30 giorni, se scritta (*) (E-mail in dotazione a tutte le strutture e PEC in dotazione alla Segreteria del Dipartimento)
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale	Entro un'ora	

(*) NOTA: eventuali termini diversi sono 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 ss.mm.ii.	100% dei documenti da pubblicarsi in base a quanto previsto dalla normativa in vigore
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 (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%

ARPAV
Direzione Generale
Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova
Italy

Tel. +39 049 8239360
e-mail: urp@arpa.veneto.it



ARPAV
Agenzia Regionale per la Prevenzione e
Protezione Ambientale del Veneto

Direzione Generale
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova
Italy
Tel. +39 049 8239301
e-mail: urp@arpa.veneto.it
PEC: protocollo@pec.arpav.it
www.arpa.veneto.it