

5. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'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 l'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 dell'ARPAV.

6. 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.

L'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'**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 maniera ritenuta illegittima;
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 tramite:

- compilazione dei facsimile appositamente predisposti e resi disponibili presso l'URP, le Segreterie delle Strutture dislocate sul territorio (Dipartimenti Regionali e DAP) 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 dell'ARPAV o al Direttore del Dipartimento Regionale o al Direttore del DAP;
- segnalazione telefonica o via fax all'URP o alle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o del DAP;
- colloquio diretto con il Responsabile dell'URP e/o i Responsabili delle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o del DAP.

7. 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, l'ARPAV provvede periodicamente al riesame del presente documento.