

## 1. PRINCIPI E IMPEGNI

---

La "Carta dei Servizi dell'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 link: [http://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/regolamenti-interni/05%20Regol%20attuazione%20legge%20241\\_1990.pdf/at\\_download/file](http://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/regolamenti-interni/05%20Regol%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 Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per la chiarezza delle condizioni d'erogazione del servizio, l'ARPAV mette a disposizione per la consultazione, presso l'URP e le Segreterie delle Strutture dell'Agenzia (Dipartimenti Regionali e Provinciali, Servizio Meteorologico e Servizio Neve e Valanghe), il "Tariffario dei prodotti e dei Servizi erogati dall'ARPAV" e la "Guida ai Servizi ARPAV", pubblicati anche al seguente link: <http://www.arpa.veneto.it/arpav/chi-e-arpav>.

### Tempestività

L'ARPAV s'impegna a rispettare i tempi per l'effettuazione del servizio, riportati nella "[Guida ai Servizi ARPAV](#)" (reperibile anche presso l'URP e le Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali, del Servizio Meteorologico e del Servizio Neve e Valanghe).

L'attivazione dell'intervento di emergenza ambientale è garantita ad un'ora dalla segnalazione.

## Reperibilità

L'ARPAV, attraverso i Dipartimenti Provinciali (DAP), 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.

Il Servizio Idrologico Regionale 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 presidio della sala 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 il Servizio Neve e Valanghe, 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 ed idrologica.

Il Servizio Meteorologico 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

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

1. essere informato circa la fruibilità del servizio;
2. verificare attraverso il servizio di assistenza all'Utenza (URP e Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali, del Servizio Meteorologico e del Servizio Neve e Valanghe) le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
3. collaborare per il miglioramento del servizio.

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

### Le informazioni all'Utente. L'ARPAV informa l'Utente utilizzando:

- la "Carta dei Servizi dell'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'URP che fornisce chiarimenti, anche tramite telefono e posta elettronica, in merito alle Strutture ed alle competenze dell'Agenzia, all'ubicazione degli Uffici dell'ARPAV, agli orari di apertura al pubblico ed ai nominativi dei Responsabili dei procedimenti;
- propri uffici della Direzione Generale e periferici (Dipartimenti Regionali, Dipartimenti Provinciali ed i Servizi Osservatori) 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](http://www.arpa.veneto.it)

## Un costante impegno per la qualità

L'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-idrotermo-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”*. – Ente certificatore: IMQ-CSQ.
- per le prove di laboratorio e misure, è accreditata secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. 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.

I dettagli sulla certificazione e sulle prove accreditate sono reperibili presso il Sito Internet di ACCREDIA: [www.accredia.it](http://www.accredia.it)