

## CAPITOLO I

# Direzione Generale



DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI

Via Matteotti, 27 – 35137 PADOVA

Tel.: 049 8239301 - 8239342

Telefax: 049 8239357

E-mail: [legale@arpa.veneto.it](mailto:legale@arpa.veneto.it)

P.E.C.: [legale@pec.arpav.it](mailto:legale@pec.arpav.it)

Orario di apertura al pubblico: **dal lunedì al venerdì: dalle h. 9.00 alle h. 12.00**

**il martedì e giovedì: dalle h. 15.00 alle h. 17.00**

Al di fuori degli orari sopra riportati, l'accesso al pubblico è consentito soltanto previo appuntamento.

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
1	Gestione Protocollo Generale	Normativa specifica di settore (DPR n. 445/2000 D.Lgs. n. 82/2005)	SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI	Ufficio Affari Generali	Entro le 48 ore dal ricevimento degli atti	Enti Vari	No	Persone fisiche e/o giuridiche	No
2	Gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi	Normativa specifica di settore (DPR n. 445/2000 D.Lgs. n. 82/2005)	SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI	Ufficio Affari Generali	Previsti dalla normativa di settore	Strutture ARPAV	No	Sì	Sì (costi di riproduzione)
3	Deposito atti per pubblicazione all'albo pretorio on line	Normativa specifica di settore	SERVIZIO AFFARI GENERALI E LEGALI	Ufficio Affari Generali	30 giorni (salvo diverso termine richiesto dall'ente interessato)	Enti Vari	No	Persone fisiche e/o giuridiche	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO **AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNICAZIONE**

**Via Matteotti, 27 - 35137 PADOVA**

Tel.: **049 8239328**

Telefax: **049 660966**

E-mail: [sat@arpa.veneto.it](mailto:sat@arpa.veneto.it)  
[ea@arpa.veneto.it](mailto:ea@arpa.veneto.it)

Orario di apertura al pubblico: **dal lunedì al venerdì: dalle h. 9.00 alle h. 12.00**  
**il mercoledì dalle h. 15.00 alle h. 17.00**

Al di fuori degli orari sopra riportati, l'accesso al pubblico è consentito soltanto previo appuntamento.

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
1	Piani, programmi e progetti di Educazione Ambientale	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNCAZIONE	UNITÀ OPERATIVA EDUCAZIONE AMBIENTALE	Non definibili	Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; Regione; Amm.ni Prov.li; Comuni; Istituti Scolastici; MIUR (Ministero Istruzione, Università Ricerca); UST (Uffici Scolastici Territoriali); ARPA; UNESCO	Da valutare	Associazioni Ambientali; Cooperative di servizi di Educazione Ambientale; Scuole Paritarie; Cittadini	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO *AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNICAZIONE*

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
2	Rete di coordinamento regionale per l'educazione ambientale – Rete Regionale IN.F.E.A.	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNCAZIONE	UNITÀ OPERATIVA EDUCAZIONE AMBIENTALE	30 per la pubblicazione del periodico informativo della rete IN.F.E.A., INFEAnews;  non definibili per la restante attività	Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; Regione; Amm.ni Prov.li; Comuni; Veneto Agricoltura; Istituti Scolastici; MIUR (Ministero Istruzione, Università Ricerca); UST (Uffici Scolastici Territoriali); ARPA; UNESCO	Da valutare	Associazioni Ambientali; Cooperative di servizi di Educazione Ambientale; Scuole Paritarie; Studenti; Cittadini	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO **AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNICAZIONE**

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
3	Sportello informativo sulle attività di Educazione Ambientale e Osservatorio Comportamenti	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNICAZIONE	UNITÀ OPERATIVA EDUCAZIONE AMBIENTALE	10 giorni  Risposte telefoniche: immediate;  Risposte ad e-mail: 5 giorni;  Risposte a richieste di pubblicazioni: 10 giorni	Ministero del- l'Ambiente e del- la Tutela del Ter- ritorio e del Mare; Regione; Amm.ni Prov.li; Comuni; Istituti Scolastici; MIUR (Ministero Istru- zione, Università Ricerca); UST (Uffici Scolastici Territoriali); ARPA; UNESCO	Da valutare	Associazioni Ambientali; Cooperative di servizi di Educazione Ambientale; Scuole Paritarie; Studenti; Cittadini; Imprenditori	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO *AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNICAZIONE*

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
4	Funzioni tecnico consultive in materia di VIA, Regionale	L.R. 10/1999; L.R. 32/1996 e s.m.i.; Direttiva 92/43/CEE; Direttiva 79/409/CEE; DGRV n. 2803/2002; D.P.R. 357/1997; L.R. 11/2004	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNCAZIONE	UFFICIO STANDARDIZ- ZAZIONE, PIANIFI- CAZIONE E ATTI- VITA' TECNICO SCIENTIFICHE	Non definibili	Regione	No	No	No
5	Istruttorie per Commissioni Tecniche Regionali (CTRA, CTRLPP, CTRU)	L.R. 10/1999; L.R. 32/1996 e s.m.i.; Direttiva 92/43/CEE; Direttiva 79/409/CEE; DGRV n. 2803/2002; D.P.R. 357/1997; L.R. 11/2004	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNCAZIONE	UFFICIO STANDARDIZ- ZAZIONE, PIANIFI- CAZIONE E ATTI- VITA' TECNICO SCIENTIFICHE	Non definibili	Regione	No	No	No
6	Supporto tecnico al Comitato Ecolabel Ecoaudit Sezione EMAS ITALIA	Reg.CEE 1221/09 EMAS	SERVIZIO AMBIENTE, TERRITORIO E COMUNCAZIONE	UFFICIO STANDARDIZ- ZAZIONE, PIANIFI- CAZIONE E ATTI- VITA' TECNICO SCIENTIFICHE	60	ISPRA - Ecolabel Ecoaudit Sezione EMAS ITALIA	No	No	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO *PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO*

<b>Via Matteotti, 27 – 35137 PADOVA</b>		
Tel.: <b>049 8239367</b>	Telefax: <b>049 660966</b>	E-mail : <a href="mailto:programmazione@arpa.veneto.it">programmazione@arpa.veneto.it</a> <a href="mailto:gap@arpa.veneto.it">gap@arpa.veneto.it</a> <a href="mailto:comunicazione@arpa.veneto.it">comunicazione@arpa.veneto.it</a> <a href="mailto:ufficiostampa@arpa.veneto.it">ufficiostampa@arpa.veneto.it</a>
Orario di apertura al pubblico: <b>dal lunedì al venerdì: dalle h. 9.00 alle h. 12.00</b> <b>il mercoledì: dalle h. 15.00 alle h. 17.00</b>		
Al di fuori degli orari sopra riportati, l'accesso al pubblico è consentito soltanto previo appuntamento.		

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
1	Coordinamento, pianificazione e ren- dicontazione attività ARPAV	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZION E SVILUPPO	UFFICIO PIANIFICAZIONE E SVILUPPO	Cadenza annuale e triennale	Comitato di Indirizzo della Regione Veneto; Giunta e Consiglio Regionale	No	No	No
2	Benchmarking e Sistema Agenziale	L. 61/1994 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZION E SVILUPPO	UFFICIO PIANIFICAZIONE E SVILUPPO	Non definibili	Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; ISPRA; ARPA	No	No	No



DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO *PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO*

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
3	Informazioni e prospetti di sintesi su attività europrogettazione, cooperazione internazionale, altro	L. 241/90 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ATTIVITA' PROGETTUALI	Termini indicati dal richiedente	Regione Veneto; Ministeri; ISTAT; ISPRA	No	Università; Enti di Ricerca; Laureandi; Ricercatori	No
4	Progettazione, ricerca progetti e supporto alla progettazione alle strutture ARPAV	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ATTIVITA' PROGETTUALI	Non definibili	Enti Pubblici	No	Altri soggetti	No
5	Supporto alla rendicontazione di progetti regionali, nazionali e comunitari e rapporti con soggetti certificatori	Regolamenti comunitari; Procedura progetti	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ATTIVITA' PROGETTUALI	Periodicità definita nei regolamenti (bimestrale-trimestrale-semestrale)	Regione Veneto; Ministeri; Unione Europea	No	No	No
6	Coordinamento attività di informazione e comunicazione di ARPAV	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO INFORMAZIONE, INTERNET ED EDITORIA	Non definibili	Regione Veneto; Altri Enti Pubblici; Media	Da valutare	Cittadini; Altri soggetti	No

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO *PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO*

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE		TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO INFORMAZIONE, INTERNET ED EDITORIA					
7	Comunicazione attraverso Sito Internet: analisi nuove sezioni e contenuti	L.R. 32/1996 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO INFORMAZIONE, INTERNET ED EDITORIA	Non definibili	Regione Veneto; Altri Enti Pubblici	No	Cittadini; Altri soggetti	No
8	Rapporti con i media	L. 150/2000 e s.m.i.	SERVIZIO PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO	UFFICIO INFORMAZIONE, INTERNET ED EDITORIA	Non definibili	Regione Veneto; Altri Enti Pubblici	No	Giornalisti carta stampata e su rete internet	No

## DIREZIONE GENERALE

## URP

Sede Legale: <b>Via Matteotti, 27 - 35137 PADOVA</b>		
Sede Operativa: <b>Via Ospedale, 22 - 35121 PADOVA</b>		
Tel.: <b>049 8239360</b>	Telefax Sede Legale: <b>049 660966</b>	E-mail: <a href="mailto:urp@arpa.veneto.it">urp@arpa.veneto.it</a>
	Telefax Sede Operativa: <b>049 8227810</b>	P.E.C.: <a href="mailto:urp@pec.arpa.veneto.it">urp@pec.arpa.veneto.it</a>
Orario di apertura al pubblico: <b>dal lunedì al venerdì: dalle h. 9.00 alle h. 12.00</b> <b>il mercoledì: dalle h. 15.00 alle h. 17.00</b>		
Al di fuori degli orari sopra riportati, l'accesso al pubblico è consentito soltanto previo appuntamento.		

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
1	Fornisce chiarimenti sulle competenze dell'ARPAV anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative	L. 150/2000; L.R. 32/1996 e s.m.i.; DDG n. 276/2009 (Regolamento ARPAV)	URP	Immediata, se trattasi di richiesta telefonica o di contatti di persona presso la sede dell'URP;  Entro 20 gg. lavorativi, se trattasi di richiesta scritta	Strutture ARPAV; Comuni; Amm.ni Prov.li; Regione Veneto; Enti Vari; ecc.	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; Imprese; Associazioni di Categoria; Associazioni Ambientaliste; ecc.	No

DIREZIONE GENERALE

URP

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
2	Assicura le informazioni di carattere generale sull'ubicazione delle Strutture dell'ARPAV, sugli orari degli Uffici e sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Agenzia	L. 150/2000; L.R. 32/1996 e s.m.i.; DDG n. 276/2009 (Regolamento ARPAV)	URP	Immediata, se trattasi di richiesta telefonica o di contatti di persona presso la sede dell'URP;  Entro 20 gg. lavorativi, se trattasi di richiesta scritta	Strutture ARPAV; Comuni; Amm.ni Prov.li; Regione Veneto; Enti Vari; ecc.	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; Imprese, Associazioni di Categoria; Associazioni Ambientaliste; ecc.	No
3	Cura la redazione e l'aggiornamento della "Carta dei Servizi dell'ARPAV"	Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/1/1994; L.. 150/2000; D.Lgs. 150/2009; D.Lgs. 235/2010; UNI ENI ISO 9001- Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti; Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità ARPAV	URP	Revisione periodica intero documento	Strutture ARPAV; Comuni; Amm.ni Prov.li; Regione Veneto; Enti Vari; ecc.	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; Imprese; Associazioni di Categoria; Associazioni Ambientaliste; ecc.	No

## DIREZIONE GENERALE

## URP

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
4	Cura la redazione e l'aggiornamento della "Guida Analitica ai Servizi ARPAV"	L. 150/2000; L. 69/2009; D.Lgs. 150/2009; D.Lgs. 235/2010; UNI ENI ISO 9001- Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti; Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità ARPAV	URP	Revisione periodica intero documento	Strutture ARPAV; Comuni; Amm.ni Prov.li; Regione Veneto; Enti Vari; ecc.	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; Imprese; Associazioni di Categoria; Associazioni Ambientaliste; ecc.	No
5	Cura la redazione e l'aggiornamento della "Guida ISPRA APPA ARPA"	L. 150/2000; D.Lgs. 235/2010; UNI ENI ISO 9001- Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti; Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità ARPAV	URP	Revisione periodica intero documento	URP Agenzie Sistema Agenziale	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; Imprese; Associazioni di Categoria; Associazioni Ambientaliste; ecc.	No

## DIREZIONE GENERALE

## URP

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
6	Fornisce informazioni sulle modalità di attivazione di frequenze volontarie e di stage presso l'ARPAV nonché sui Concorsi Pubblici indetti dall'Agenzia	DDG n. 129/1999 (Regolamento ARPAV Frequenza volontaria); DDG n. 637/2009 (Approvazione schema tipo di Convenzione per Tirocini Formativi e di Orientamen- to presso l'ARPAV); DDG n. 885/2007 (Regolamento ARPAV Concorsi Pubblici)	URP	Immediata, se trat- tasi di richiesta tele- fonica o di contatto di persona presso la sede dell'URP;  Entro 20 gg. lavorativi, se trattasi di richiesta scritta	Strutture ARPAV; Istituti Scolastici; Università	No	Cittadini; Studenti	No
7	Gestisce i Reclami sugli eventuali disservizi delle Strutture della Direzione Generale, provvedendo alla raccolta ed all'istruttoria dei medesimi	PG08DG Rev. 6 del 29.03.2011	URP	30 gg.	Strutture ARPAV della Direzione Generale	No	Aziende; Liberi Professionisti; Cittadini; ecc.	No
8	Garantisce la reciproca informazione tra l'URP e gli URP di altri Enti	L. 150/2000	URP	Immediata, se trat- tasi di richiesta tele- fonica o di contatto di persona presso la sede dell'URP;  Entro 20 gg. lavorativi, se trattasi di richiesta scritta	URP di altri Enti	No	No	No

## DIREZIONE GENERALE

## URP

N°	ATTIVITÀ (descrizione)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TERMINI DI ESPLETAMENTO (giorni)	Destinatario Pubblico	Corrispettivo se Destinatario Pubblico	Destinatario Privato	Corrispettivo se Destinatario Privato
9	Partecipa al Progetto "SI-URP" (Rete degli URP del Sistema Agenziale) promosso dal Servizio per i Rapporti con il Pubblico dell'ISPRA nell'ambito del Piano E-Government 2012	L. 150/2000; Dichiarazione di intenti relativa al Progetto Si-URP e ad eventuali iniziative finalizzate ad uno sviluppo dello stesso, sottoscritta dall'ARPAV il 18 Settembre 2008; Piano E-Government 2012	URP	Attività continua	Servizio per i Rapporti con il Pubblico dell'ISPRA; URP Agenzie Ambientali aderenti all'iniziativa	No	Cittadini; Studenti; Liberi Professionisti; ecc.	No
10	Cura e verifica le procedure in materia di Privacy, relativamente ai soli adempimenti di natura giuridico-amministrativa	D.Lgs. 196/2003; DDG ARPAV n.845/2007	URP	Attività periodica	Responsabili ARPAV trattamenti dati personali, sensibili e giudiziari; Garante Privacy; Regione Veneto	No	No	No

