



## RIFLESSIONI SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA RIFORMA DELLE ARPA NELL'AMBITO DEL SNPA

LABORATORIO DI PROGETTAZIONE  
STRATEGICA E ORGANIZZATIVA

*Summer School* residenziale AssoARPA  
per l'Alta Dirigenza del SNPA

**Adriano Libero**

# La prima Carta dei servizi di Arpae Emilia-Romagna

Cagliari, Fondazione di Sardegna  
27, 28, 29 settembre 2017

# la Carta dei servizi: i fondamenti normativi



## La normativa

- Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 “**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**”: stabilisce i principi fondamentali dell'erogazione dei servizi pubblici.
- D.L. 163/1995 (convertito dalla L. 273/1995): prevede l'adozione di **schemi generali per le carte dei servizi pubblici**.
- D. Lgs. 286/1999, art. 11 “**Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi**”, stabilisce una disciplina per determinare i parametri guida di adozione delle carte dei servizi.
- Il **D.lgs. 150/2009** (*ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*), il **D.lgs. 198/2009** (*efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*), il D.L. 1/2012 (c.d. decreto “Cresci Italia”, convertito con modificazioni in **L. 27/2012**): valorizzano ulteriormente l'**efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante**, fonte di regole cogenti.
- Delibere CIVIT (ora ANAC) n. 88/2010 (**Linee guida per la definizione degli standard di qualità**) e n. 3/1012 (**Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici**), Legge 35/2012 “**Semplifica Italia**” (su e-government, trasparenza e amministrazione digitale), **D. Lgs n. 33/2013** (*in materia di trasparenza*): prescrivono alla P.A. l'**obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi erogati**.

# la Carta dei servizi: i principi sull'erogazione dei servizi pubblici



- ❑ **Eguaglianza:** erogazione dei servizi ispirata al principio di **eguaglianza dei diritti degli utenti**.
- ❑ **Imparzialità:** erogazione dei servizi secondo criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.
- ❑ **Continuità:** erogazione dei servizi pubblici **continua, regolare e senza interruzioni**.
- ❑ **Diritto di scelta:** ove consentito dalla legislazione, l'utente ha **diritto di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi**, in particolare, **i servizi distribuiti sul territorio**.
- ❑ **Partecipazione:**
  - *Garantire sempre la **partecipazione del cittadino alla prestazione** del servizio pubblico (D.Lgs. 19/2005);*
  - ***Diritto di accesso dell'utente alle informazioni** che lo riguardano in possesso del soggetto che eroga i servizi;*
  - *L'utente può produrre **memorie, osservazioni e suggerimenti** per il miglioramento dei servizi;*
  - *Acquisire la **valutazione dell'utente sulla qualità dei servizi** resi, per assicurarne la migliore gestione ed erogazione.*
- ❑ **Efficienza ed efficacia:** erogazione dei servizi pubblici con **garanzie di efficienza ed efficacia**, nell'ottica del miglioramento continuo.

# la Carta dei servizi: il “patto” con i cittadini e gli enti di riferimento

(La Carta dei servizi è quella sorta di “patto” tra enti e aziende, pubblici e cittadini)



La **Carta dei servizi**, ancorché elaborata sulla base dei dettami normativi, ultimo tra tutti il D.Lgs. 33/2013, si pone quale strumento che **caratterizza** verso i vari pubblici di riferimento **la “risposta” dell’Agenzia alla “domanda sociale di tutela ambientale”**.

Rappresenta la **sintesi di un percorso di qualificazione della mission agenziale**, con traduzione del ruolo assegnato in servizi erogati, di cui si identificano le caratteristiche di **valore/importanza per l’utenza**.

**Carta dei servizi** per Arpae significa dunque, affinare e sistematizzare i numerosi canali di comunicazione attivi con i cittadini, dando **omogeneità e chiarezza** ancora maggiori **a ciò che l’Agenzia fa, a come e quando lo fa**, per rispettare i propri impegni e le proprie responsabilità istituzionali verso territorio e persone. La Carta interviene su una forma specifica di questo rapporto: quello della richiesta di servizi e attività da parte dei singoli individui.

La **Carta dei servizi** vuole essere anche **strumento essenziale di ascolto e di definizione delle azioni di risposta** per il miglioramento del supporto alla formulazione e alla gestione delle politiche ambientali e territoriali.

# la Carta dei servizi: il percorso di definizione sviluppato da Arpae



Di fronte all'istanza di “**rappresentare**” con caratteri di concreta “**contestabilità**” l'assetto produttivo, da un lato, e la nuova operatività dell'ente, dall'altro, Arpae ha intrapreso un **articolato percorso di illustrazione** (e messa a punto, nel contempo) della **nuova configurazione produttiva** (input: la L.R. 13/2015; nuova visione ispirata dalla L.132/2016); le tappe:

- **Ricognizione della “domanda”** (estesa a nuovi ambiti di presidio: autorizzazioni, concessioni, valutazioni ambientali,..);
- Definizione tempestiva del “nuovo tariffario” (secondo un processo di integrazione delle nuove funzioni,..);
- Presentazione del modello organizzativo-produttivo per una efficace risposta di garanzia;
- Riorganizzazione del Catalogo dei servizi (acquisizione nuove funzioni disposte dalla L.R. 13/2015; allineamento delle attività alle previsioni della L. 132/2016 sul SNPA);
- **Indagine** di campo sulle “attese degli stakeholders/utenti”, per qualificare le linee di posizionamento strategico e le azioni di potenziamento operativo dell'Agenzia;
- Strutturazione ed implementazione di **una prima Carta dei servizi di Arpae**, ove le caratteristiche di **Accessibilità, Tempestività, Trasparenza, Efficacia**, a fronte delle attese degli utenti, trovino declinazione nei singoli servizi/prodotti erogati

# la Carta dei servizi: il *Catalogo dei servizi* come base omogenea riconosciuta di costruzione della Carta (1/2)



Dal *Catalogo dei servizi* alla **Carta dei servizi**:

*“un processo di costruzione delle basi di Accountability del Sistema agenziale”*

**Il Catalogo** = strumento attraverso il quale esprimiamo e ci confrontiamo su **“cosa facciamo”** e **“perchè lo facciamo”**, primo passaggio di analisi sull’operato dell’Agenzia e di condivisione (engagement ..) con la società.

**La Carta** = strumento di rappresentazione (e di garanzia ...) di **“come organizziamo la prestazioni atte a fornire qualità (o valore atteso ...) ai servizi resi”** e, in prospettiva, laddove significativo, **“con quale dimensione operiamo”** rispetto agli elementi del territorio (popolazione, pressione antropico-produttiva, emergenze, fattori di rischio e/o vulnerabilità, ...).

# la Carta dei servizi: il *Catalogo dei servizi* come base omogenea riconosciuta di costruzione della Carta (2/2)



## Catalogo di Arpae e Catalogo del SNPA

- ★ L'Arpae adotta un **Catalogo tripartito** (servizi istituzionali obbligatori, istituzionali supplementari / integrativi e istituzionali aggiuntivi) in ottemperanza alla normativa regionale; la tripartizione permette con semplicità di identificare **cosa viene svolto in risposta ad un livello/presidio normativo nazionale** (vedi L. 132/2016, Lepta), **regionale/locale** (L.R. 44/95 e s.m.i. L.R. 13/2015), o **aggiuntivo** per una potenziale autonomia di azione.
- ★ Il **CNS** nella versione ad oggi approvata (ed.5.3, del 12/07/2016) si presenta come **un repertorio di tutte le attività svolte dal Sistema agenziale**, siano esse comprese nei Lepta o meno.
- ★ Il **Catalogo di Arpae** risponde alla **quasi totalità dei servizi indicati nel CNS** ed. 5.3, che esplicitava in modo esaustivo le attività delle Agenzie; con le revisioni successive del CNS (rev. 6 e rev. 7) e l'introduzione dei fronti di impegno di ISPRA la sovrapponibilità dei due documenti in alcune parti si è ridotta.
- ★ Il **Catalogo di Arpae** elenca anche le attività **autorizzatorie ambientali e di infrastrutture energetiche, di concessione di demanio idrico e di istruttoria di VIA**, che la L.R. 13/2015 ha attribuito all'Agenzia, attività che non trovano corrispondenza in nessuna Arpa/Appa.

# la Carta dei servizi: il Catalogo dei Servizi di Arpae a seguito L.R. 13/2015 e riferito al CNS del SNPA



Funzioni del SNPA (art. 3, comma 1, L.132/2016)	AMBITO d'intervento (rif.: CNS - SNPA)	Cod. CNS_SNPA	SERVIZIO
lett. a) ---	-----	-----	-----
lett. i) Attività istruttoria per il rilascio di autorizzazioni e per l'irrogazione di sanzioni, nel rispetto delle competenze di altri enti previste dalla normativa vigente	-----	-----	-----
	Rilascio di autorizzazioni ambientali come Autorità Competente, con istruttoria tecnica integrata nel procedimento	D.9.1.1	Rilascio Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) con istruttoria tecnica
		D.9.1.1	Rilascio Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) con istruttoria tecnica
-----	-----	-----	-----
Il comma 1 Art. 13 L.132/2016 è diviso in <b>12 lettere</b> , tutte rappresentate nel Catalogo di Arpae	<b>23</b> a copertura dei servizi obbligatori/ supplementari/ integrativi <b>4</b> a copertura dei servizi aggiuntivi	<b>94%</b> la copertura dei Servizi del CNS-SNPA (completa o limitata ad alcune prestazioni tecniche)	<b>63</b> servizi obbligatori/ supplementari/ integrativi <b>4</b> servizi aggiuntivi

# la Carta dei servizi: il Catalogo dei Servizi di Arpae come matrice di programmazione e controllo dell'attività

AMBITO d'intervento	Cod. CNS_SNPA	SERVIZIO	Rilascio nuovi atti (2016)	Prestazioni svolte (2016)	FTE impegnati (2016)	Costi contabilizzati 2016 *
Rilascio autorizzazioni ambientali come Autorità Competente, con istruttoria tecnica integrata nel procedimento	D.9.1.1	Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) con istruttoria tecnica	474	1.702	60	€ 2.174.674
	D.9.1.1	Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) con istruttoria tecnica	3.244	8.471	125	€ 4.479.903
	n.d.	Autorizzazione Unica Impianti Rifiuti e dragaggi, con istruttoria tecnica	199	1.406	46	€ 1.642.945
	n.d.	Autorizzazioni impianti di produzione e infrastrutture di trasporto energia, con istruttoria tecnica	171	1.705	46	€ 1.662.414
	n.d.	Autorizzazioni per altri impianti, non soggetti a AIA, AUA, AUIR, con istruttoria tecnica	171	1.578	55	€ 1.976.750
	D.9.1.3	Autorizzazioni per attività di bonifica dei siti contaminati e interventi di ripristino ambientale, con istruttoria tecnica	114	670	35	€ 1.262.550
	n.d.	Provvedimenti sanzionatori, prescrizioni, asseverazioni notizie di reato	981	2.338	35	€ 1.246.560
Supporto tecnico-scientifico per autorizzazioni e valutazioni ambientali	D.8.1.2-3	Valutazione ambientale per VAS/ VALSAT/ verifiche di assoggettabilità	94	231	41	€ 1.564.551
	D.8.1.3 D.11.1	Istruttorie tecniche per procedimenti di VIA	47	803	29	€ 1.179.033

\* Costo pieno riferibile su base annua (2016) al complesso delle attività connesse al presidio del servizio indicato

# la Carta dei servizi: l'ascolto dell'utente (1/2)



## L'indagine sul profilo atteso di Arpae



### I numeri della ricerca

**5.100 email inviate**

**pagina web dedicata**

TemI ambientali

Customer satisfaction

Indagini rivolte ai referenti esterni

Nell'ambito di un sistema di governance non autoreferenziale ma aperto alle indicazioni, richieste e, non ultimo, lo sviluppo di un sistema di indagine annuale con approfondimenti triennali atto a raccogliere le istanze emerse e far pianificazione e controllo.

Indagine annuale 2015 sulla Customer Satisfaction

I settori coinvolti	entità	Settori aggregati	%.le.
Industria	24%	Mondo produttivo	53%
Agricoltura	7%		
Attività del terziario	7%		
Utilities/servizi pubblici	6%		
Commercio e pubblici esercizi	5%		
Artigianato	4%	Pubblica Amministrazione	29%
Pubblica Amministrazione	16%		
Agenzie ambientali (ARPA/APPA/ISPRA)	5%		
Università	4%		
Forze armate e di polizia	2%		
Volontariato ed associazionismo in genere	2%	Privati	18%
Privati cittadini	18%		

**750 compilazioni**

# la Carta dei servizi: l'ascolto dell'utente (2/2)



## Risultati dell'indagine sulle attese verso ARPAE (sintesi)



AMBITO	Le attese
Ruolo	riferimento tecnico che sviluppa un dialogo collaborativo per il miglioramento delle performance ambientali, con ricerca di nuove modalità di relazione vs i soggetti interessati.
Autonomia e autorevolezza	con autorevolezza e leadership opera in un contesto di soggetti con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale assumendo un ruolo guida nel panorama della tutela ambientale.
Unicità ed omogeneità	radicata sul territorio, ma capace di una forte guida unitaria a livello regionale. per affrontare/ corrispondere alle specificità e richieste del territorio.
Semplificazione e terzietà	capace di rendere più efficiente e semplice il sistema autorizzatorio.
Comunicazione e divulgazione ambientale	capace di diffondere i saperi acquisiti a tutti i cittadini con la condivisione di dati e informazioni con modalità e linguaggi pienamente fruibili da tutti i soggetti, anche attraverso i nuovi media.

# la Carta dei servizi: il momento di sintesi dell'azione dell'Agenzia



## La Carta dei servizi come momento di sintesi dell'azione dell'Agenzia

- ★ Se il **Catalogo** definisce e presenta il “cosa fare” e “perchè”, la **Carta dei Servizi (CdS)** nel creare un “**patto**” con l’utenza, richiede si giunga alla definizione di “**standard di qualità**” (es. tempi di erogazione, protocolli operativi, ....), ma altresì sollecita anche una definizione di “**quanto si deve fare**”.
- ★ La definizione e diffusione di un **modello condiviso di CdS** tra le componenti del SNPA potrà contribuire ad una efficace **azione di benchmarking** basata su **indicatori di “impegno”**, intesi sia nel “cosa”, sia nel “come” e nel “quanto /quando” fare, nonché nella dimensione di “**accordo/patto**” del nostro **agire** con la società, i pubblici, le territorialità.

# la Carta dei servizi: i principi sull'erogazione dei servizi pubblici applicati al SNPA (1/2)



## Valori che l'SNPA potrà garantire o promuovere e presentare/diffondere con CdS

- ★ **Eguaglianza** - *Servizi erogati con principi di **eguaglianza dei diritti degli utenti*** = LEPTA, Catalogo nazionale dei Servizi SNPA, CdS delle Agenzie e di Ispra sono elementi cogenti, di indirizzo e di benchmark necessari a garantire i “**Livelli Essenziali delle Prestazioni**” (Costituzione, articolo 117, lettera m).
- ★ **Imparzialità** - *Servizi erogati con criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità*** = Linee guida tecniche, procedure, regolamenti emanati dal SNPA definiscono regole, procedure e modelli di azione e di comportamento basati su **conoscenze tecnico-scientifiche oggettive e su univoca interpretazione normativa**.
- ★ **Continuità** - *Servizi pubblici ad erogazione **continua, regolare e senza interruzioni*** = Specifici GdL del SNPA e di AssoArpa, ed ancora prima ONOG, hanno avviato lo studio applicativo di **soluzioni organizzative e tecniche** volte anche alla **mutua integrazione delle attività**.

# la Carta dei servizi: i principi sull'erogazione dei servizi pubblici applicati al SNPA (2/2)



- ★ **Diritto di scelta** - *Ove consentito dalla legislazione, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio* = Il rafforzamento in logica sistemica del rapporto tra le Agenzie e con ISPRA nel SNPA, garantisce all'utente che **l'interlocuzione locale soddisfi standard condivisi** e quindi pari a quelli erogabili da altre Agenzie.
- ★ **Partecipazione** - *La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita (D.Lgs. 19/2005)* = Le conferenze nazionali, gli atti, le pubblicazioni, gli "incontri" che caratterizzano l'operato del SNPA sono garanzia di trasparenza e apertura al confronto, **più il sistema diventa coeso più frequenti possono essere i momenti comuni di confronto** con e sul territorio;  
...;  
- ... *si acquisiscono valutazioni dell'utente sulla qualità del servizio reso* = Possibilità di sviluppo di un **sistema di Customer Satisfaction Survey comune**.
- ★ **Efficienza ed efficacia** - ... *servizi pubblici erogati con garanzie di efficienza ed efficacia* = Procedure condivise, economie di scala, coordinamenti, ... sono azioni che permettono un **migliore uso delle risorse del sistema** (efficienza) con conseguenti **ricadute sulla qualità tecnica dell'azione** (efficacia).

# la Carta dei servizi: il modello adottato



Non esiste un unico **modello di Carta dei Servizi**; molteplici sono le forme adottate per peculiarità organizzativo-produttive degli Enti.

I modelli possono essere categorizzati secondo le seguenti variabili:

- **diffusione** - *informatizzata (web) o cartacea (brochure, cartellonistica...).*
- **copertura** - *una selezione dei servizi aziendali “diretti” all’utenza o tutti.*
- **unicità** - *una sola Carta aziendale, ovvero più articolazioni, che coprano i servizi erogati da specifici settori/dipartimenti*
- **specializzazione** - *focus sugli elementi di erogazione dei servizi, o integrazione tra caratteristiche della produzione e “presentazione” dell’organizzazione.*

Arpae ha scelto il proprio **modello di Carta dei Servizi** ispirandosi alla **“CdS dell’ISPRA”**, rev. 0, dicembre 2015; un prodotto pensato con format testuale in versione integrale (a pubblicazione solo on line) e sintetica (a pubblicazione on line e a stampa).

Un’unica CdS **che copra nel divenire tutti i servizi erogati** dall’Agenzia e che unisca una **presentazione dell’Agenzia** nella sua globalità (*mission, organizzazione, produzione, contesto, ...*) a **schede esplicative del “patto”** tra Arpae ed il cittadino sui singoli servizi.

# la Carta dei servizi: indice, struttura e contenuti



## 1. Che cos'è la Carta dei servizi di Arpae

1.1. Fondamenti normativi

## 2. Compiti e mission di Arpae nel rispetto degli indirizzi comunitari, delle normative nazionali e locali

2.1. Il principio "chi inquina paga" a fondamento delle attività di autorizzazione e controllo ambientale

2.2. Chi siamo e cosa facciamo

2.3. Ambiti operativi

2.4. Contesto nel quale agisce l'Agenda

## 3. Struttura organizzativa, personale e costi

3.1. Governance

3.2. Assetto organizzativo generale di Arpae Emilia-Romagna

3.3. Organizzazione della Rete laboratoristica dell'Agenda

3.4. Rapporti interfunzionali ricorrenti

3.5. Personale

3.6. Dati economici

## 4. Tipologia e dimensioni dei servizi erogati

4.1. Destinatari dei servizi

4.2. Catalogo dei servizi erogati da Arpae

## 5. Sistema di Gestione per la qualità di Arpae

5.1. Visibilità e trasparenza

5.2. Strumenti per la tutela degli utenti

## 6. Dimensioni e caratteristiche della qualità dei servizi erogati

6.1. Criteri per la determinazione della qualità dei servizi

6.2. Criteri per la determinazione della tariffa e modalità di pagamento

6.3. Caratteristiche e qualità dei servizi

## 7. Pronto intervento ambientale di Arpae

# la Carta dei servizi: Criteri per la determinazione della qualità dei servizi (1/3)



**Le 4 dimensioni** di analisi per la rappresentazione della **qualità effettiva dei servizi** (Del.88/2010 ANAC):

a) **accessibilità** = *disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile...*

Sottodimensioni: - **accessibilità fisica**, - **accessibilità multicanale**.

b) **tempestività** = *tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio/prestazione; di qualità se l'erogazione avviene entro un limite temporale predefinito...*

c) **trasparenza** = *disponibilità/diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a chi chiede il servizio o la prestazione di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere...*

d) **efficacia** = *rispondenza del servizio/prestazione a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso...*

Sottodimensioni: - **conformità a specifiche** regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard ...; - **coerenza con le specifiche programmate** o dichiarate all'utenza...; - **compiutezza/esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente...** .

# la Carta dei servizi: Criteri per la determinazione della qualità dei servizi (2/3)

Dimensioni qualità del servizio	Indicatori (esempi)	Formula di calcolo <i>applicata all'indicatore</i> (esempi)	Frequenza monitoraggio <i>valore indicatore</i> (esempi)
<b>Accessibilità</b> <i>[disponibilità e diffusione di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti e le modalità per fruirne]</i>	Forme di diffusione delle informazioni di accesso/ attivazione delle prestazioni (web; telefono; sedi territoriali URP; ...)	Disponibilità di canali informativi di accesso alle prestazioni / tipologia di richieste ricevute	a) annuale b) semestrale c) giornaliero d) altra frequenza specificata
<b>Tempestività</b> <i>[tempo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio o della prestazione]</i>	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio; Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	N. richieste trattate entro "x" gg dalla ricezione / n. totale richieste ricevute (%); N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale delle prestazioni (%)	a) annuale b) semestrale c) giornaliero d) altra frequenza specificata
<b>Trasparenza</b> <i>[disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere]</i>	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	disponibilità dell'informazione sul sito web	a) annuale b) semestrale c) giornaliero d) altra frequenza specificata
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	disponibilità dell'informazione sul sito web	a) annuale b) semestrale c) giornaliero d) altra frequenza specificata
<b>Efficacia</b> <i>[rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso]</i>	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / numero prestazioni erogate (%)	a) annuale b) semestrale c) giornaliero d) altra frequenza specificata

# la Carta dei servizi: Criteri per la determinazione della qualità dei servizi (3/3)



## L'applicazione dei criteri in Arpae (anche in ottica di componente del SNPA)

**Accessibilità:** Arpae assicura **ampia diffusione informativa su modalità e luoghi di richiesta o fruizione di servizi e prestazioni**. L'Agenzia dispone altresì di numerosi canali e strumenti di “ascolto” per segnalazioni, richieste di informazioni specifiche o normate da leggi, reclami.

**Tempestività:** Esplicitazione dei **tempi che l'Agenzia si impegna a rispettare** per portare a termine le diverse attività: rilascio di autorizzazioni, analisi laboratoristiche e misurazioni, pubblicazione di dati e report, risposte alle richieste dei cittadini, ecc.

**Trasparenza:** Accesso alle informazioni/dati ambientali a tutti i cittadini per legge, portatori di interessi legittimi a conoscere la qualità dell'ambiente. **Dati e informazioni ambientali resi pubblici da Arpae non appena disponibili e validati.**

**Efficacia:** Conoscere e tutelare l'ambiente e di conseguenza salvaguardare la salute umana è compito articolato in un'ampia serie di attività che Arpae svolge curandone la “qualità”, vale a dire **certificando i processi più critici e integrando l'utilizzo delle risorse umane e materiali**. In tal modo garantisce maggiore efficacia alla propria azione.

# la Carta dei servizi: la presentazione dei servizi



**I servizi erogati dall'Agenzia vengono presentati attraverso due schede:**

- ❖ nella prima si inquadra il servizio nelle sue **caratteristiche tipologiche**,
- ❖ con la seconda se ne descrive le **dimensioni della qualità**.

In questa **prima stesura della Carta dei servizi di Arpae** vengono presentate **22 schede afferenti ai più rappresentativi e diffusi servizi** assicurati da Arpae.

Il percorso di analisi e caratterizzazione in corso si estenderà anche alle altre prestazioni indicate nel [Catalogo dei Servizi](#) e le relative schede descrittive saranno oggetto di implementazione nel **processo di aggiornamento/manutenzione** di questa prima edizione della Carta dei Servizi.

# la Carta dei servizi: la presentazione dei servizi

<b>Monitoraggio e valutazione - reti regionali</b>	Monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria - rete regionale	<b>Emergenze ambientali</b>	Interventi in emergenza per la verifica di possibili inquinamenti o danni ambientali
	Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità dei corpi idrici interni - reti regionali	<b>SIRA e Comunicazioni</b>	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni ambientali ufficiali (L. 150/00; D.Lgs. 195/05)
	Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione - reti regionali		Realizzazione e gestione del SIRA in ambito SINANET- Messa a disposizione dei dati ambientali in formato "open data"
	Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti - rete regionale	<b>Istruttorie tecniche, autorizzazioni e concessioni</b>	Istruttorie tecniche per procedimenti di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)
	Monitoraggio dei campi elettro-magnetici - a scala regionale		Rilascio Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) con istruttoria tecnica
	Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale - a scala regionale		Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) con istruttoria tecnica
	Gestione sistemi di monitoraggio ed erogazione servizi previsivi di meteorologia, idrologia e climatologia operativa		Rilascio Concessioni per utilizzo di aree del demanio idrico
<b>Vigilanza e ispezione</b>	Attività ispettiva su impianti a rischio di incidente rilevante (RIR)		Rilascio Concessioni per utilizzo di acque pubbliche ad uso extra-domestico
	Vigilanza su impianti con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)	<b>RIR - Parere tecnico</b>	- Parere tecnico Rapporto di Sicurezza impianti RIR di soglia superiore (ex art.8) - Parere tecnico Scheda Tecnica impianti RIR di soglia inferiore (ex Art.6)
	Vigilanza su impianti con Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	<b>Servizi di laboratorio</b>	Prestazioni laboratoristiche e/o di misura per prevenzione collettiva o su matrici alimentari rese su specifiche richieste ad ASL e/o privati (erogate a tariffa)
	Ispezioni e misure su matrici interessate da sversamento/ trattamento dei rifiuti e/o loro stoccaggio e da conferimento materiali di dragaggio e/o di terre e rocce da scavo		Prestazioni laboratoristiche e/o di misura su matrici ambientali rese su specifiche richieste a privati ed EE.LL., Regione, Ministeri, Università, ISPRA, Ass.ni ambientaliste, ecc. (erogate a tariffa)

# la Carta dei servizi: la presentazione dei servizi

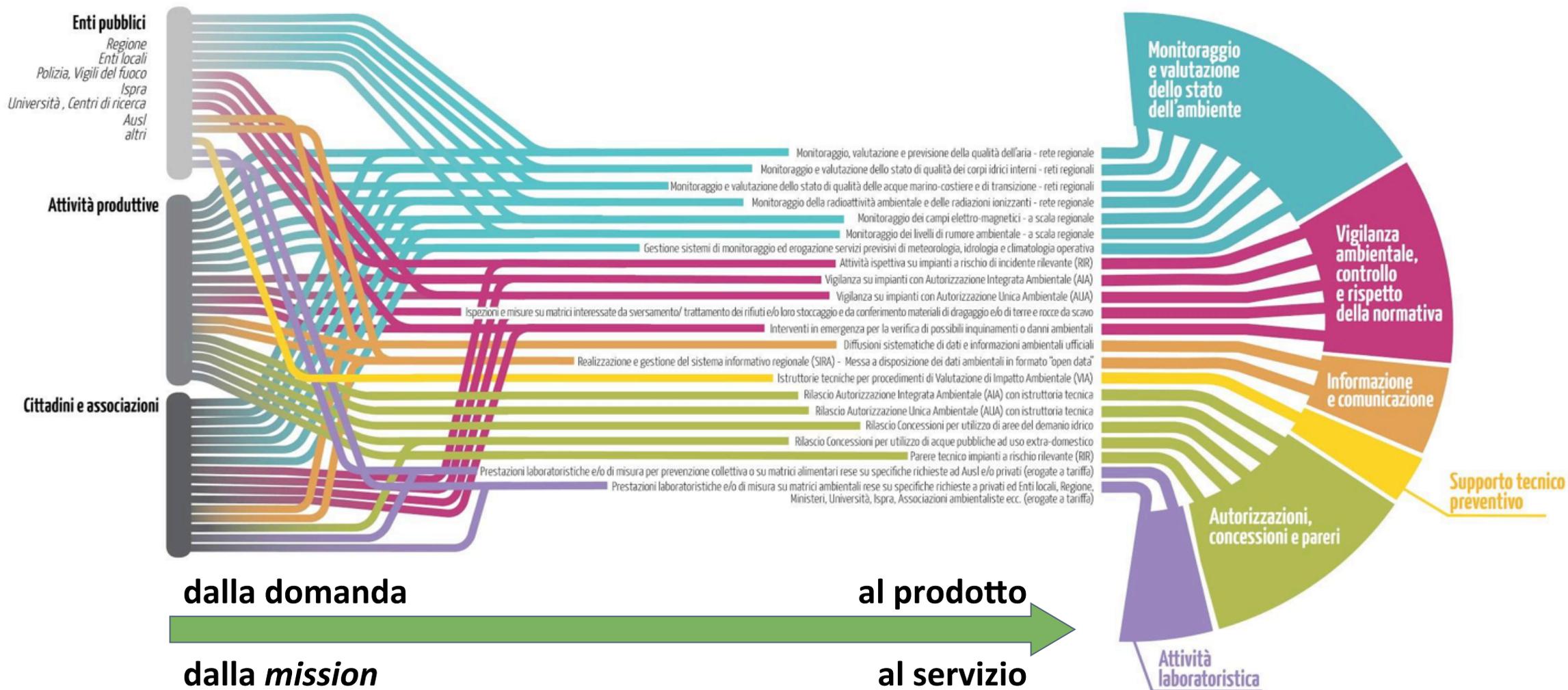
I destinatari dei servizi



I servizi della Carta



Le attività di Arpae



# la Carta dei servizi: la presentazione dei servizi

## Caratteristiche del servizio erogato

Servizio	Nome del servizio così come riportato nel <a href="#">Catalogo dei servizi di Arpae</a>
Descrizione	Descrizione del servizio così come riportata nel <a href="#">Catalogo dei servizi di Arpae</a>
Output - prodotto	Ciò che viene realizzato e reso disponibile all'utente finale. Può essere una relazione, un rapporto di prova, un'autorizzazione, un parere, verbale d'ispezione, con eventuali prescrizioni o segnalazioni di non conformità, ecc.
Tipologia di committenza/utenza	<p>Definisce i principali soggetti a favore dei quali viene realizzato l'output o prodotto. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>committente</b> - definisce la caratteristica della fornitura / servizio (contratto di servizio), cioè struttura/organizzazione, tipologia, quantità e qualità dell'attività/servizio richiesto</li> <li><input type="checkbox"/> <b>utente diretto</b>, di norma coincide con il committente perché può verificare le specifiche del servizio (escluso caso VIA), giudica le specifiche di servizio definite con la committenza</li> <li><input type="checkbox"/> <b>utente indiretto</b>, colui che fruisce dell'output o prodotto, ma non interviene sulle modalità di realizzazione del prodotto</li> </ul>
Costo a carico della committenza/utenza	Indicazione dei costi che il richiedente deve sostenere per fruire del servizio. Nei casi contemplati è possibile riferirsi al " <a href="#">Tariffario delle prestazioni di Arpae Emilia-Romagna</a> "
Tempi di erogazione/produzione	Tempo entro il quale Arpae si impegna a produrre l'output o il prodotto. La tempistica può essere definita dalla normativa, da accordi interistituzionali con il committente o dall'Agenzia.
Struttura responsabile	La Struttura organizzativa di Arpae che ha la responsabilità di realizzare l'output o il prodotto finale. Nella realizzazione del servizio possono intervenire anche altre Strutture dell'Agenzia, ma la responsabilità nei confronti del committente/utente è in capo alla struttura erogatrice dell'output o prodotto finale.
Sezione del sito Arpae per informazioni	Pagine web alle quali è possibile reperire informazioni sul servizio in termini di specifiche di prodotto, strutture coinvolte, output, ....

# la Carta dei servizi: la presentazione dei servizi

Servizio	<b>6.3.9. Vigilanza su impianti con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)</b>
Descrizione	Attività di controllo dei Piani di monitoraggio delle aziende in AIA compreso verifica delle prescrizioni autorizzative, ispezioni straordinarie e attività analitica di laboratorio o misurazioni (anche a campagna) ad hoc
Output-prodotto	Verbale d'ispezione, con eventuali prescrizioni o segnalazioni di non conformità se rilevate situazioni di non rispetto della norma, con archiviazione informativa nei db agenziali, ovvero notifica a Organi giudiziari e soggetto controllato se in caso di notizia di reato, ovvero con notifica al controllato se l'inadempienza è giudicata non di grave rischio di danno ambientale e ripristinabile a seguito della prescrizione formulata. In via generale vengono prodotti report periodici (annuali) delle attività svolte (n° interventi e matrici interessate) dei risultati aggregati dell'attività di vigilanza esercitata da Arpae
Tipologia di committenza/utenza	Soggetti pubblici e privati interessati per avere segnalato situazioni di criticità ambientale ovvero essere oggetto dell'attività di controllo
Costo a carico della committenza/utenza	L'attività di vigilanza non dà luogo a costi unitari specifici per la Committenza come definita. A carico dell'azienda AIA i costi della vigilanza definita da Piano di Monitoraggio (rif. art. 3 - DM 24/04/2008 c.d. tariffario nazionale AIA: <a href="http://www.reteambiente.it/repository/normativa/11166_dmamb24apr08.pdf">http://www.reteambiente.it/repository/normativa/11166_dmamb24apr08.pdf</a> ) Sull'azienda in AIA controllata possono gravare i costi della "prescrizione" in caso di non conformità ambientali rilevate e proposte a risoluzione nei tempi indicati nel verbale di ispezione.
Tempi di erogazione/produzione	Tempistica in funzione della modalità di attivazione: 1) se da piano di monitoraggio - biennale; 2) se definita da programmazione interna ad Arpae ad integrazione dei piani di monitoraggio - secondo stato ambientale, 3) a seguito di segnalazione di inconveniente ambientale (SIA) - tempo di risposta in funzione della gravità dell'evento definita dal personale Arpae al momento della ricezione della segnalazione
Struttura responsabile	Servizi Territoriali delle Sezioni provinciali localmente competenti
Sezione sito Arpae per informazioni	<a href="https://www.arpae.it/dettaglio_generale.asp?id=3580">https://www.arpae.it/dettaglio_generale.asp?id=3580</a>



**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**