

Le pratiche sono archiviate e conservate per un tempo previsto dalla normativa di riferimento, presso il Settore Tecnico Scientifico sotto la responsabilità del responsabile del Settore Tecnico Scientifico.

L'archiviazione viene eseguita secondo specifiche norme di riferimento sull'archiviazione dei documenti.

archiviazione  
pratiche

organizzazione

Il Settore Tecnico Scientifico è ubicato presso la sede centrale di Palmanova (UD).

ARPA FVG - Sede Centrale – Settore Tecnico Scientifico  
Via Cairoli, 14 - 33057 Palmanova (UD)  
Tel +39 0432 191 8111 - Fax +39 0432 191 8126  
[www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it)  
[dir.tec@arpa.fvg.it](mailto:dir.tec@arpa.fvg.it)  
PEC: [arpa@certregione.fvg.it](mailto:arpa@certregione.fvg.it)

Il Settore Tecnico Scientifico sulla base delle informazioni presentate dai Clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite per accrescere la soddisfazione del Cliente e rispettare i requisiti previsti

per legge e quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.

Ciascun Cliente può inviare, all'indirizzo [controllo.qualita@arpa.fvg.it](mailto:controllo.qualita@arpa.fvg.it) le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dal ARPA FVG e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento.

Il Settore Tecnico Scientifico opera dal Lunedì al Giovedì con il seguente orario

**8.30 - 13.00 / 14.00 - 16.30**

**Venerdì**

**08.30 - 14.00**

è consigliabile, prima di recarsi presso il Settore Tecnico Scientifico, accertarsi telefonicamente della presenza del personale.

All'ingresso del Settore Tecnico Scientifico è affisso un cartello con indicato l'ubicazione dei vari servizi del Settore.

miglioramento  
continuo

guida



**ARPA FVG**  
Agenzia Regionale per la Protezione  
dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

# CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE TECNICO SCIENTIFICO

diritti e doveri  
**carta servizi**  
qualità reclami prestazioni  
garanzie servizi  
dipartimenti provinciali  
**guida** miglioramento  
continuo  
accessibilità

CDS STS - ed.1 - rev.1 - 11.12.14

ARPA FVG - Sede Centrale  
Via Cairoli, 14 - 33057 Palmanova (UD)  
Tel +39 0432 1918111 - Fax +39 0432 1918120  
[www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) [urp@arpa.fvg.it](mailto:urp@arpa.fvg.it)



## diritti del cliente

- Nessuna richiesta può essere sottoposta a prestazioni diverse da quelle concordate senza aver avvertito il Cliente
- Le informazioni sulla richiesta e l'esito delle prestazioni sono riservate
- Il Settore Tecnico Scientifico dell'ARPA FVG garantisce la piena collaborazione al Cliente
- Il Cliente può autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta
- Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta
- Il Settore Tecnico Scientifico è tenuto a comunicare a tutte le autorità competenti, tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente
- Il Settore Tecnico Scientifico è tenuto a rendere accessibili tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in materia di informazioni ambientali ed accessibilità agli stessi
- Tutte le informazioni acquisite dal Settore Tecnico Scientifico per effettuare le prestazioni sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy



## doveri del cliente

- L'accesso alle prestazioni offerte dal Settore Tecnico Scientifico avviene con richieste scritte e motivate
- Il Cliente deve fornire le informazioni richieste dall'ARPA FVG per poter ricevere correttamente le prestazioni e le scadenze concordate (ove previste)
- È responsabilità del Cliente rispettare le regole per l'accesso alle prestazioni

Il Settore Tecnico Scientifico da informazioni e assistenza su:

- le motivazioni espresse nei pareri (VIA, VAS, ecc.) e sulle modalità con cui sono stati emessi
- le procedure per effettuare segnalazioni/esposti su inconvenienti ambientali
- l'interpretazione dei dati e le procedure per il calcolo degli indicatori ambientali
- le procedure e le scadenze per la consegna delle informazioni e dei dati richiesti
- dati della qualità dell'aria rilevata attraverso le reti fisse e i mezzi mobili per il rilevamento della qualità dell'aria
- dati del catasto regionale dei rifiuti
- dati del catasto delle emissioni in atmosfera
- dati del catasto regionale degli impianti radioelettrici (antenne radio, TV, telefonia mobile,...) e dati del catasto regionale degli elettrodotti
- bollettini previsionali dell'inquinamento atmosferico
- pratiche relative alla conformità legislativa in ambito EMAS e alla promozione degli strumenti di gestione ambientale
- segnalazioni ai clienti delle situazioni critiche rilevate, effettuazioni di relazioni annuali, parziali e finali delle campagne di monitoraggio
- immissione quotidiana nel sito web dell'agenzia dei dati ambientali rilevati
- pratiche relative alla vigilanza sugli incidenti rilevanti

Tutte le attività che il Settore Tecnico scientifico svolge a servizio del cliente sono riscontrabili, in dettaglio, nel catalogo delle prestazioni dell'ARPA FVG, deliberato dal Direttore Generale, consultabile sul sito internet istituzionale.

A tutela dei diritti del Cliente, il Settore Tecnico Scientifico è interessato alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente decide di comunicare.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta (lettera o fax), telefonicamente o verbalmente presso la sede del Settore Tecnico Scientifico.

Il Settore Tecnico Scientifico si impegna a valutare il reclamo e fornire una risposta scritta al Cliente.



## garanzie



## reclami

Le prestazioni che il Settore Tecnico Scientifico svolge sono:

- emissione dei pareri relativi ai procedimenti regionali di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)
- emissione dei pareri relativi ai procedimenti di Valutazione Ambientale Strategica (VAS) richiesti da enti regionali
- emissione dei pareri relativi ai procedimenti relativi alle certificazioni ambientali EMAS
- predisposizione, implementazione e bonifica del catasto regionale dei rifiuti
- predisposizione, implementazione ed aggiornamento del catasto regionale degli impianti radioelettrici e del catasto regionale degli elettrodotti
- predisposizione, implementazione e bonifica del catasto regionale delle emissioni
- predisposizione ed diffusione di bollettini previsionali di qualità dell'aria
- emissione di relazioni riguardanti la qualità dell'aria
- attività relative alla vigilanza sugli incidenti rilevanti
- coordinamento regionale della attività di educazione ambientale
- misura dell'intensità dei campi elettromagnetici e formulazione di pareri finalizzati al rilascio di autorizzazioni per installazioni e modifica di impianti radioelettrici (antenne radio, TV, telefonia mobile,...) ed elettrodotti.

Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario, ove previsto, disponibile sul sito [www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) alla voce "tariffario".

Il pagamento delle prestazioni, ove previsto, può essere effettuato attraverso cc/postale e dietro specifica richiesta verrà rilasciata regolare fattura.

Alcune attività del Settore Tecnico Scientifico sono certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001.



## tempi di risposta

Il tempo medio di risposta per le prestazioni del Settore è di **30 giorni lavorativi**. In funzione del numero di richieste di prestazioni pervenute, i tempi possono arrivare fino a un massimo di **90 giorni**.

I dati e le informazioni vengono pubblicati dal Catasto Rifiuti a scadenze prefissate (giugno per i dati annuali sui rifiuti urbani, settembre per i dati semestrali sui rifiuti urbani e per i rifiuti speciali).