

Carta dei servizi

**Agenzia regionale per la prevenzione,
l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna**

Rispondere alla domanda sociale di ambiente

La Carta dei servizi è quella sorta di "patto" tra enti e aziende pubblici e cittadini che nel corso degli ultimi 20 anni si è affermata come testo di garanzia di parità e fonte di certezza del diritto degli utenti dei servizi pubblici o di pubblica utilità. Ogni Carta definisce quali sono i servizi che il cittadino, singolo o associato, può chiedere all'ente erogatore, quali sono i tempi e i costi per l'ottenimento, a chi ci si può rivolgere in caso di mancato rispetto delle condizioni e dei termini garantiti.

Arpae, fino dalla sua costituzione, ha avuto come priorità assoluta la completezza e la trasparenza, sia nella pubblicazione in tempo reale delle informazioni riguardanti la propria attività di monitoraggio, controllo e previsione delle principali matrici e variabili ambientali, sia per garantire alle imprese controllate (ed ora soggette anche ai provvedimenti di autorizzazione ambientale) la piena trasparenza delle procedure, la possibilità di interloquire e confrontarsi con le strutture dell'Agenzia per sviluppare la propria attività produttiva nel rispetto delle norme e delle esigenze ambientali e in modo tale da non generare rischi per la salute della popolazione.

È nel rapporto con i cittadini che Arpae ha costruito nel tempo tanta parte delle proprie politiche: condivisione con soggetti pubblici e privati dei programmi delle attività, attività di indagine della soddisfazione dei clienti, attenzione alle richieste di informazioni, ai reclami, ai suggerimenti, ricchezza delle informazioni primarie (open data) e delle elaborazioni in report. E poi migliaia di assemblee e incontri con cittadini, imprese, comitati in tutti i luoghi della regione, una costante attenzione a intervenire sui media locali e più di recente anche sui social network sono le diverse facce di una "Carta quotidiana dei servizi" che Arpa prima e ora Arpae hanno perseguito.

Carta dei servizi per Arpae significa, dunque, da un lato affinare e sistematizzare i numerosi canali di comunicazione attivi con i cittadini, dando omogeneità e chiarezza ancora maggiori a ciò che Arpae fa, a come e quando lo fa, per rispettare i propri impegni e le proprie responsabilità istituzionali verso territorio e persone; dall'altro la Carta interviene su una forma specifica di questo rapporto: quello della richiesta di servizi e attività da parte dei singoli individui. Infine, la Carta dei servizi è strumento essenziale di ascolto e di risposta delle istituzioni riguardo alla domanda sociale di ambiente ed è quindi fonte per Arpae di miglioramento della propria caratteristica di supporto alla formulazione e alla gestione delle politiche ambientali regionali.

Giuseppe Bortone
Direttore generale Arpae

La Carta dei servizi di Arpae

La Carta dei servizi si propone come strumento di comunicazione tra l'Agenzia e le parti interessate, in cui Arpae presenta i servizi erogati e i livelli qualitativi assicurati. La Carta indica:

- tipo di servizi erogati/assicurati dall'Agenzia
- strutture di Arpae che erogano le specifiche prestazioni
- modalità e/o orari di accesso alle strutture dell'Agenzia
- disponibilità online di informazioni e modalità di richiesta/accesso ai servizi
- tempi di erogazione delle prestazioni (tempi massimi dei procedimenti)
- costi a carico del richiedente/utente/cliente (se previsti)
- modalità di fruizione o rilascio dei servizi
- modalità di presentazione di osservazioni e reclami e correlati tempi di risposta.

Le prestazioni e i prodotti erogati dall'Agenzia sono assicurati sull'intero territorio regionale e sono elencati nel Catalogo dei servizi, che presenta l'azione complessiva dell'Agenzia.

Catalogo dei servizi

Il Catalogo dei servizi elenca "che cosa" l'Agenzia assicura/produce, attraverso le prestazioni singolarmente erogate che costituiscono il "come" operativamente l'Agenzia garantisce i servizi. Il Catalogo nasce per assicurare omogeneità ed efficacia all'esercizio dell'azione conoscitiva e di controllo pubblico della qualità dell'ambiente, a supporto delle politiche di sostenibilità ambientale e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica. Il Catalogo fa riferimento ai Livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali (Lepta), parametri di riferimento per la definizione del livello minimo omogeneo per i servizi garantiti dal Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (Snpa), cioè l'insieme delle Agenzie ambientali regionali e delle province autonome e dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (Ispra).

Schede dei servizi

Per ogni servizio erogato l'Agenzia fornisce una scheda riepilogativa del contenuto, delle modalità di accesso, dei tempi di rilascio/fornitura, dei costi (se previsti), della struttura responsabile, degli aspetti di qualità sulla base delle quattro categorie di analisi previste dall'Autorità nazionale anticorruzione - Anac (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia).

Qualità dei servizi, trasparenza e ascolto al centro delle attività di Arpae

01 Accessibilità

Arpae dispone di numerosi canali e strumenti di "ascolto" per segnalazioni, reclami, richieste di informazioni specifiche o normate da leggi a tutela della privacy, del segreto industriale ecc.

02 Tempestività

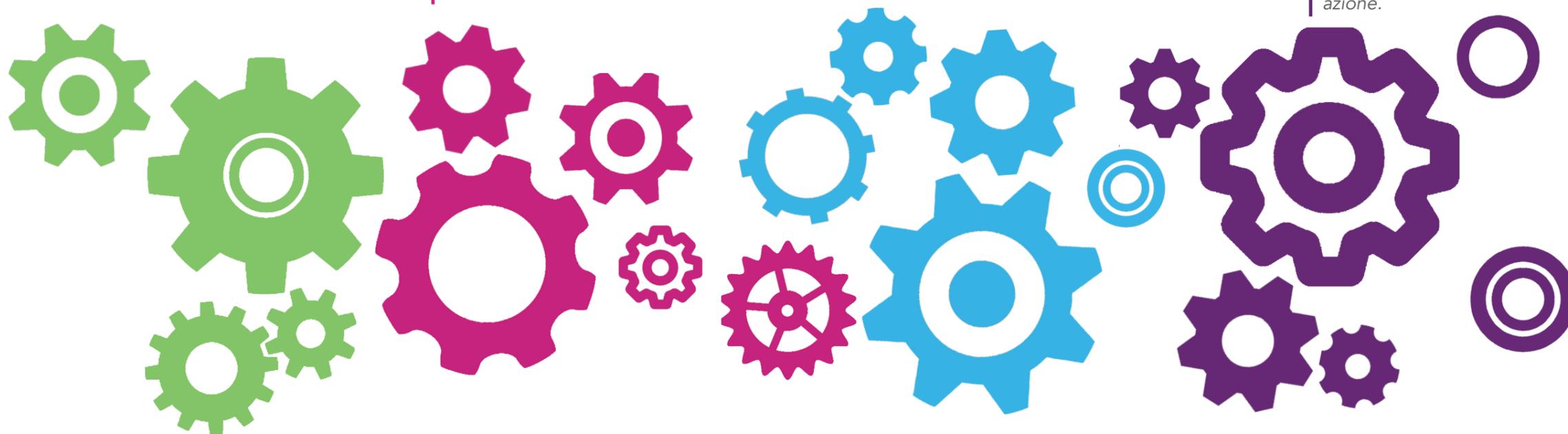
Una delle caratteristiche fondamentali della Carta dei servizi di Arpae è l'esplicitazione dei tempi che l'Agenzia si impegna a rispettare per portare a termine le sue diverse attività: analisi, autorizzazioni, pubblicazione di dati e report, risposta alle richieste dei cittadini ecc.

03 Trasparenza

Trasparenza per Arpae significa accesso alle informazioni: i dati ambientali sono infatti disponibili a tutti i cittadini per legge, in quanto considerati portatori di interessi legittimi a conoscere la qualità dell'ambiente in cui vivono. Dati e informazioni ambientali sono dunque resi pubblici da Arpae non appena disponibili e validati.

04 Efficacia

Conoscere, difendere, risanare l'ambiente e di conseguenza salvaguardare la salute umana è un compito articolato in una serie amplissima di attività. Arpae le svolge curando la "qualità", vale a dire certificando i processi più critici e integrando l'utilizzo delle risorse umane e materiali. In tal modo aumenta l'efficacia della propria azione.



01

- Il cittadino/utente può contattare Arpae per:
- richiedere dati e informazioni e/o formulare segnalazioni di semplici inconvenienti ambientali sul territorio dell'Emilia-Romagna, che non abbiano caratteristiche di emergenza o di immediato pericolo, recandosi presso le sedi di Arpae o sul sito web all'indirizzo www.arpae.it/it/contatta-arpae
 - segnalare situazioni di emergenza ambientale grave e/o imminente, nei giorni feriali dalle 8 alle 18 chiamando il numero della struttura Arpae territorialmente competente; nei giorni di sabato, domenica, giorni festivi e giorni feriali dalle 18 alle 8 chiamando il numero 800 310 302 (gestito dalla Direzione regionale dei Vigili del fuoco dell'Emilia-Romagna)
 - presentare reclami su prodotti o servizi di Arpae, ritenuti difformi dalle proprie richieste o dagli accordi, recandosi presso le sedi di Arpae o sul sito web all'indirizzo www.arpae.it/it/contatta-arpae.

02

Ogni scheda dei servizi di Arpae ha, tra le sue indicazioni fondamentali, l'esplicitazione del tempo massimo per l'erogazione di quella determinata prestazione. È questo uno dei principali connotati del patto che sta a fondamento della Carta dei servizi. I tempi necessari all'elaborazione di risposte motivate e argomentate alle richieste dell'utenza sono determinati dalle caratteristiche tecniche dei servizi (ad esempio, tempi di analisi di laboratorio per determinati campioni biologici), dalla necessità di validare dati e informazioni prodotti o dai tempi necessari all'analisi di tutta la documentazione. Arpae si impegna in ogni caso a garantire la maggiore tempestività possibile nell'erogazione delle prestazioni in funzione dei servizi richiesti, nel pieno rispetto delle norme. La confluenza in Arpae dei servizi Ambiente delle Province e dell'Area Demanio dei Servizi tecnici di bacino richiede una particolare attenzione alle tempistiche, molto importanti per le attività produttive che richiedono autorizzazioni, concessioni e valutazioni ambientali.

03

Gli utenti hanno il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Agenzia secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990 e dal "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali", n. 50201/ER. Il diritto di accesso è garantito a tutti i soggetti, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale si è chiesto l'accesso. L'Agenzia si pronuncia sulle richieste di accesso entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse e, in mancanza di pronuncia espressa di accoglimento o di diniego entro tale termine, l'istanza si intende respinta. L'Agenzia mette a disposizione i dati ambientali in formato open data all'indirizzo <https://dati.arpae.it>. Tutte le informazioni necessarie a effettuare le prestazioni sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy.

04

Arpae eroga i propri servizi operando con riferimento alla gestione dei processi produttivi e di supporto Certificati ISO 9001 e Accreditati ISO 17025, in logica di Sistema di gestione Qualità. Sono certificati i processi che direttamente o indirettamente concorrono alla gestione delle attività di monitoraggio dello stato ambientale, della vigilanza e controllo e diffusione dei sistemi di gestione ambientale, nonché significativi processi di pianificazione e controllo delle attività dell'Agenzia. È accreditata inoltre la rete dei laboratori che eroga le prestazioni analitiche.

I destinatari dei servizi

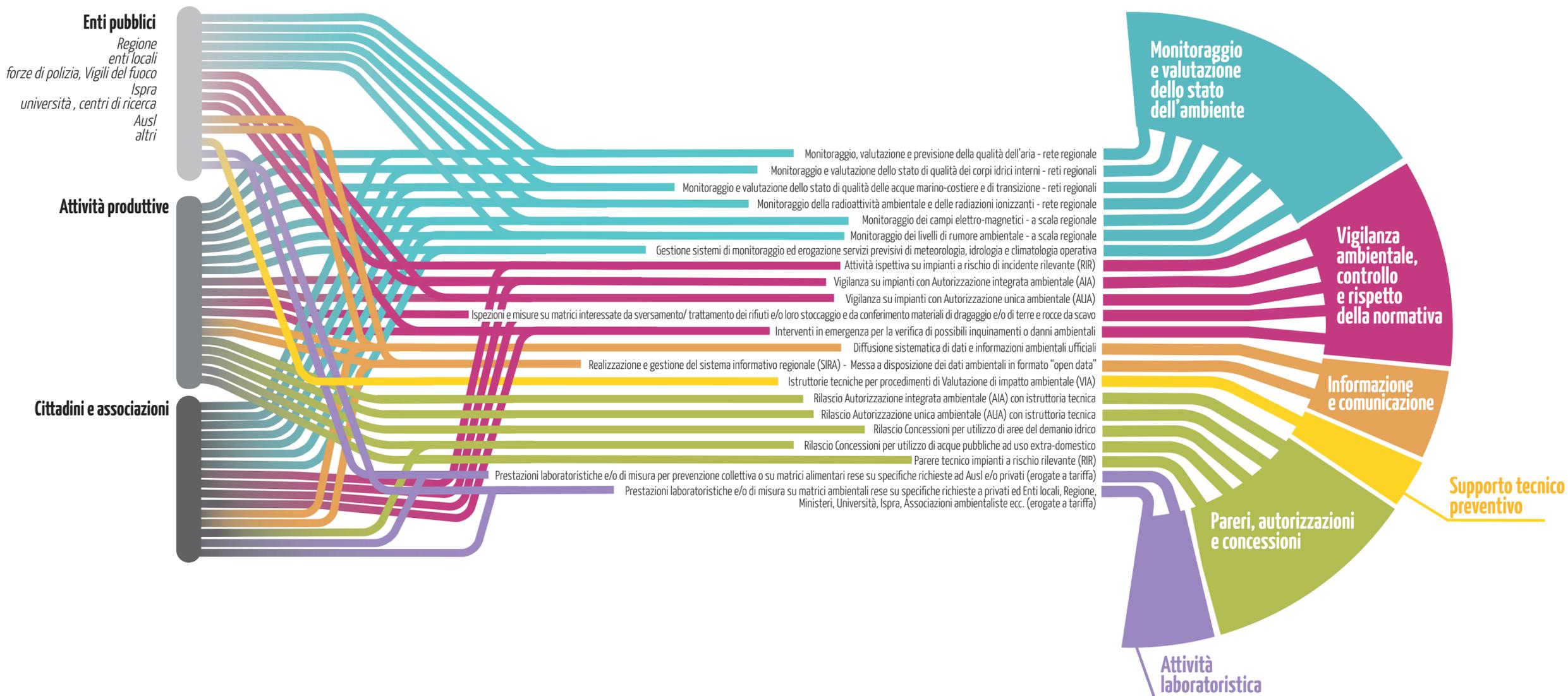
Enti pubblici
 Regione
 enti locali
 forze di polizia, Vigili del fuoco
 Ispra
 università, centri di ricerca
 Asl
 altri

Attività produttive

Cittadini e associazioni

I servizi della Carta

Le attività di Arpae



I destinatari dei servizi

I destinatari delle attività svolte da Arpae, per le funzioni di prevenzione e tutela ambientale assegnate, sono identificabili nel tessuto sociale e produttivo del territorio regionale nel suo complesso.

Per le singole prestazioni le principali categorie di utenti sono:

- **enti pubblici**, per elementi strutturati di conoscenza e dati organizzati di tematiche ambientali, analisi di scenari e proposte/progetti di intervento
- **attività produttive** nelle sue diverse articolazioni e rappresentanze, per rilascio di atti autorizzativi di rispetto delle normative ambientali
- **cittadini e associazioni**, per richieste o informazioni sia come singoli cittadini, sia in associazioni organizzate.

I servizi garantiti da Arpae

L'operato dell'Agenzia si sviluppa prevalentemente nei seguenti ambiti:

- **monitoraggio e valutazione dello stato dell'ambiente**: un articolato sistema di reti di monitoraggio per la sorveglianza delle principali matrici ambientali (acque, aria e atmosfera, campi elettromagnetici, radioattività, rumore, suolo ecc.), attraverso l'osservazione puntuale, l'analisi temporale, la modellazione e la proiezione previsiva dell'evoluzione delle dinamiche fisico-chimiche delle variabili indice degli stati qualitativi e dimensionali delle matrici ambientali
- **vigilanza ambientale e controllo del rispetto della normativa**: attività di vigilanza sulle matrici ambientali e sugli ambienti naturali per il controllo di fenomeni di alterazione ecosistemica o di qualità ambientale e ispezioni tecniche sugli impianti produttivi per verificare il corretto rispetto dei parametri dei fattori in emissione, a cui possono seguire prescrizioni ed eventuali sanzioni amministrative per violazioni accertate o, in caso di grave danno ambientale, notizie di reato segnalate alla Magistratura

- **informazione e comunicazione**: Arpae pubblica in tempo reale, in formato aperto, i dati "primari" delle attività di monitoraggio, a disposizione di chiunque ne voglia trarre elaborazioni, previsioni e studi. Inoltre, pubblica proprie elaborazioni e report periodici, oltre a mantenere numerosi e contatti con cittadini, media, imprese, sia normati istituzionalmente, sia di dialogo informale e quotidiano
- **supporto tecnico-preventivo, attività tecnica-istruttoria e pareri a carattere ambientale** propedeutici al rilascio di autorizzazioni a cura di enti locali e altri organismi istituzionali
- **pareri, autorizzazioni e concessioni**: valutazioni tecniche e rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA, AUA, Autorizzazione gestione rifiuti, Autorizzazione bonifica siti contaminati ecc.) di autorizzazioni per installazione/esercizio infrastrutture ed impianti di energia, linee elettriche, metanodotti, depositi di olii minerali e Gpl e provvedimenti di concessione demaniale per utilizzo di acque e aree del demanio idrico
- **attività laboratoristica**: attività svolta su matrici ambientali e sanitarie a supporto dei compiti di Arpae (monitoraggio e controllo) o su richiesta di altre pubbliche amministrazioni o privati.

Le modalità di contatto di Arpae

Il cittadino/utente può contattare Arpae per:

- **richiedere dati e informazioni** e/o formulare segnalazioni di semplici inconvenienti ambientali sul territorio dell'Emilia-Romagna, che non abbiano caratteristiche di emergenza o di immediato pericolo, recandosi presso le sedi di Arpae o per via telematica all'indirizzo www.arpae.it/it/contatta-arpae
- segnalare **situazioni di emergenza ambientale grave e/o imminente**, nei giorni feriali dalle 8 alle 18 chiamando il numero della struttura Arpae territorialmente competente; nei giorni di sabato, domenica, giorni festivi e giorni feriali dalle 18 alle 8 chiamando il numero **800 310 302** (gestito dalla Direzione regionale dei Vigili del fuoco dell'Emilia-Romagna)
- **presentare reclami** su prodotti o servizi di Arpae, ritenuti difformi dalle proprie richieste o dagli accordi, recandosi presso le sedi di Arpae o collegandosi all'indirizzo www.arpae.it/it/contatta-arpae
- le richieste di interventi diretti (non emergenziali) con sopralluoghi, misurazioni, controlli di matrici ambientali devono essere rivolte ai Comuni territorialmente competenti, ai quali spetta l'eventuale attivazione dell'Agenzia.

Info, sedi e contatti

- www.arpae.it/it/localita/il-territorio
- www.arpae.it/it/temi-ambientali
- www.arpae.it; dati.arpae.it (open data)
- www.arpae.it/it/autorizzazioni-e-concessioni
- www.arpae.it/it/attivita-e-servizi/laboratori-multisito-e-attivita-analitica

Arpae, chi siamo

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia (Arpae), è ente strumentale della Regione Emilia-Romagna che esercita la propria attività sull'intero territorio regionale, attraverso Aree prevenzione ambientale che garantiscono una capillare attività di vigilanza, controllo e monitoraggio e Aree autorizzazioni e concessioni che assicurano le funzioni di rilascio delle autorizzazioni ambientali e delle concessioni demaniali e le istruttorie di valutazione ambientale. Una rete laboratoristica multisito, inoltre, assicura attività di analisi di campioni delle diverse matrici ambientali monitorate e/o controllate, e garantisce prestazioni analitiche di rilievo sanitario, operando anche su richieste di privati.

I Centri tematici regionali (Ctr) presidiano l'evoluzione tecnico-normativa e progettuale dei vari ambiti di matrice/settore di intervento dell'Agenzia e, con il contributo delle altre strutture, curano progetti e ricerche specialistiche prevalentemente a supporto della pianificazione regionale, commissionati da enti locali, Ispra, ministeri, Unione Europea.

Completano la rete due strutture tematiche: la Struttura IdroMeteoClima dedicata a meteorologia, idrologia e clima e la Struttura oceanografica Daphne per il monitoraggio e lo studio delle dinamiche marine.

Arpae è articolata su 47 sedi distribuite sull'intero territorio regionale, con direzione generale a Bologna.

Arpae è parte del Servizio nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (Snpa), composto da Ispra e dalle 21 Agenzie ambientali regionali e delle province autonome italiane.

Direzione generale
via Po 5, 40139 Bologna
urp@arpae.it
www.arpae.it

ultima revisione: 7 ottobre 2021