

## Tempi di risposta di servizi erogati - Anno 2015 Arpa Emilia-Romagna

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 1 - Servizi Lepta [1]

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Monitoraggi delle componenti ambientali a livello regionale	1	<b>Monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria - rete regionale</b>	Sistema di monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria. Centraline fisse e mezzi mobili - Misure in automatico e manuali inclusa attività analitica di laboratorio	1.478	114
	2	<b>Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità dei corpi idrici interni - reti regionali</b>	Sistemi di monitoraggio e valutazione dello stato e della qualità di acque superficiali, sotterranee, laghi, invasi artificiali - Misure manuali ed in automatico inclusa attività analitica di laboratorio	2.899	85
	3	<b>Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione - reti regionali</b>	Sistemi di monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione. Compreso il monitoraggio delle acque di balneazione - Misure in automatico (anche con battello) e manuali inclusa attività analitica di laboratorio	1.741	85
	4	<b>Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti - rete regionale</b>	Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti. Comprensiva di campioni raccolti nelle stazioni di monitoraggio dell'aria e campionamenti su matrici ambientali, alimentari e varie - inclusa attività analitica di laboratorio	265	87
Controllo dei determinanti e delle pressioni ambientali come fattori di inquinamento (su programmazione annuale, di iniziativa, per situazioni specifiche)	6	<b>Vigilanza/ispezione - acque reflue</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	1.560	28
	7	<b>Vigilanza/ispezione - ripristino ambientale e riutilizzo terre e rocce da scavo</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	18	46
	9	<b>Vigilanza/ispezione - aria</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	266	23
	11	<b>Vigilanza/ispezione - rifiuti e gestione impianti trattamento, smaltimento, stoccaggio provvisorio, dragaggi</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	291	93
	12	<b>Vigilanza/ispezione - siti contaminati</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	1.508	50
	14	<b>Vigilanza/ispezione - zootecnia, compost, fanghi depurazione</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	92	62
	15	<b>Vigilanza/ispezione - Piani di monitoraggio Impianti in AIA</b>	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	2.812	57

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (99)
Controllo delle matrici ambientali su segnalazioni ed emergenze	17	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - acque reflue	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	38	33
	18	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - acque interne, di transizione e marino-costiere	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	254	34
	21	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - aria	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	56	51
	23	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - rifiuti e gestione impianti, dragaggi	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	90	40
	24	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - siti contaminati	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	5	33
	27	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - Impianti in AIA	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (compreso ispezioni per emergenze ambientali) delle aziende in AIA, con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	8	58

[1] = i  **Livelli essenziali di prestazioni tecniche ambientali (Lepta)**, di fatto rappresentano i servizi/prodotti che l' Agenzia per la prevenzione dell'ambiente deve assicurare/garantire, con caratteri di omogeneità nei vari ambiti territoriali regionali, in riferimento ai determinanti presenti ed ai fattori di pressione da quest'ultimi generati.

[\*] Codifica secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA, *in fase di revisione* ]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

# Tempi di risposta di servizi erogati - Anno 2015 Arpa Emilia-Romagna

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

## Parte 1 - Servizi Lepta [1] - segue

Attività tecnica di supporto endoprocedimentale per rilascio pareri dall'Amministrazione competente				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [*]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Pratiche Chiuse	80° Perc.le TR (gg)
Supporto tecnico-scientifico per autorizzazioni e valutazioni ambientali	32	Pareri per autorizzazioni ambientali - acque reflue	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	1.963	28
	33	Pareri per autorizzazioni ambientali - ripristino ambientale e riutilizzo terre e rocce da scavo	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, con eventuali sopralluoghi e campionamenti, inclusa relativa attività analitica di laboratorio.	10	33
	34	Pareri per autorizzazioni ambientali - impianti di produzione e trasporto di energia	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività di misurazione e/o analisi.	62	35
	35	Pareri per autorizzazioni ambientali - aria	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	395	28
	36	Pareri per autorizzazioni ambientali - agenti fisici (radiazioni ionizzanti e non, rumore, vibrazioni, illuminazione)	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività di misura.	1.367	29
	37	Pareri per autorizzazioni ambientali - rifiuti e gestione impianti trattamento, smaltimento, stoccaggio provvisorio, dragaggi	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	131	49
	38	Pareri per autorizzazioni ambientali - siti contaminati	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	85	44
	39	Pareri per autorizzazioni ambientali - distribuzione carburanti	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	64	41
	40	Pareri per autorizzazioni ambientali - zootecnia, compost, fanghi di depurazione	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	26	14
	41	Pareri e supporto tecnico procedure di rilascio di AIA	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'AIA ed in fase di approvazione dei Piani di monitoraggio presentati dalle aziende, nonché in fase di riautorizzazione	396	47
	41 bis	Pareri e supporto tecnico procedure di rilascio di AUA	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione unica ambientale (AUA) compreso sopralluoghi e campionamenti, inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	71	72
	43	Valutazione ambientale strumenti di pianificazione territoriale (PTCP, PSC, Varianti PRG, POC) e VAS	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria di valutazione di pratiche urbanistiche e/o di disciplina generale sulla tutela ed uso del territorio e per procedimenti di Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	504	37
	44	Attività istruttorie tecniche su Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)	Attività istruttorie tecniche su Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) per varie fasi (scooping, screening, VIA)	53	62

[1] = i **Livelli essenziali di prestazioni tecniche ambientali (Lepta)**, di fatto rappresentano i servizi/prodotti che l'Agenzia per la prevenzione dell'ambiente deve assicurare/garantire, con caratteri di omogeneità nei vari ambiti territoriali regionali, in riferimento ai determinanti presenti ed ai fattori di pressione da quest'ultimi generati.

[\*] Codifica secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA, in fase di revisione ]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

## Tempi di risposta di servizi erogati - Anno 2015 Arpa Emilia-Romagna

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 2 - Servizi integrativi/supplementari ai Lepta [2]

Attività analitica di laboratorio dei servizi supplementari ai Lepta [°]				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [°]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Supporto laboratoristico per finalità di prevenzione collettiva	1	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato alla prevenzione collettiva e nei luoghi di vita e di lavoro</b>	Attività analitica svolta su campioni (acque minerali, termali, piscine, acque tecnologiche, acque di dialisi, insetti, cosmetici e farmaci, amianto, altre matrici varie) anche in ambienti confinati, su richiesta (programmata annualmente per situazioni specifiche) dei Dipartimenti di sanità delle ASL	22.819	35
	2	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato alla sicurezza alimentare</b>	Attività analitica svolta su campioni di matrici alimentari, di contatto con alimenti o di altre matrici assimilate, richiesta (programmata annualmente) dai Dipartimenti di sanità delle ASL provinciali, compreso analisi residui di fitofarmaci e di radiazioni ionizzanti	31	35
	3	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato al controllo delle acque potabili</b>	Attività analitica su campioni di acque potabili richiesta (programmata annualmente) dai Dipartimenti di sanità delle ASL provinciali	12.092	35
Supporto tecnico alle ASL per pareri, valutazioni e controlli sanitari	4	<b>Controllo ambientale fibre di amianto aerodisperse</b>	Attività di monitoraggio su presenza di amianto a richiesta dei Dipartimenti di Sanità delle ASL	75	8

[°] fanno riferimento a funzioni assegnate all'Agenzia dalla Regione, finanziate nell'ambito dei trasferimenti dal Fondo Sanitario Regionale (FSR)

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi integrativi ai Lepta [°°]				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [°]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Monitoraggi delle componenti ambientali a livello locale	10	<b>Monitoraggi locali qualità dell'aria</b>	Campagne di monitoraggio locali con stazioni fisse e/o mezzi mobili realizzate su specifiche richieste - Misure in automatico e manuali, inclusa eventuale attività analitica di laboratorio	1.507	56
	11	<b>Monitoraggi locali corpi idrici interni e marino-costieri</b>	Campagne di monitoraggio locali realizzate su specifiche richieste su: Acque superficiali, Sotterranee, Laghi, Invasi artificiali - Misure manuali ed in automatico, inclusa attività analitica di laboratorio	360	121
Studi e progetti per il governo dei temi ambientali	14	<b>Studi progettuali commissionati da Regione, EE.LL., Ministeri, UE o altri Enti Pubblici per elaborazione piani e programmi ambientali anche di settore nel territorio regionale</b>	Supporto tecnico e realizzazione di studi e progetti commissionati da Regione, EE.LL., Ministeri, UE o altri Enti Pubblici per elaborazione piani e programmi ambientali anche di settore, compreso Agende 21, Osservatori ambientali (anche G.O.). Quadri conoscitivi di VALSAT. Previsioni modellistiche su quadri evolutivi delle componenti ambientali e dei rapporti Ambiente-Salute	1.201	29

[°°] fanno riferimento a funzioni assegnate/richieste all'Agenzia dalla Regione od a richieste di altri O.I. e finanziati con specifici contributi.

[2] Servizi erogati in termini supplementari o integrativi ai Lepta con riferimento a funzioni specifiche attribuite con atti normativi regionali e/o richieste su base territoriale locale.

[°] Codifica secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA, in fase di revisione ]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

## Tempi di risposta di servizi erogati - Anno 2015 Arpa Emilia-Romagna

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 3 - Servizi Aggiuntivi [3]

Attività analitica di laboratorio dei servizi Aggiuntivi [3]				Tempo di risposta 2015 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Prestazioni di prevenzione collettiva su specifiche richieste	2	<b>Prestazioni laboratoristiche e/o di misura per prevenzione collettiva o su matrici alimentari rese su specifiche richieste ad ASL e/o privati</b> (erogate a tariffa)	Attività analitica su campioni conferiti da soggetti pubblici/privati o di misurazioni per indagini di prevenzione collettiva o su matrici alimentari ad hoc, realizzate in regime oneroso su base tariffaria, ovvero con stipula di specifica convenzione	13.840	74
Prestazioni analitiche ambientali su richieste di pubblici/privati	3	<b>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.</b> (erogate a tariffa)	Attività analitiche su campioni o di misurazione di variabili ambientali in merito a caratteristiche di potenziale alterazione/variazione di stato quali-quantitativo, erogate a favore di pubblici/privati a titolo oneroso su base tariffaria o secondo un accordo sul corrispettivo economico attraverso specifica convenzione	799	56

[\*] Codifica del servizio secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA]

[\*] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei

[3] Servizi svolti su commissione specifica di pubblici/privati solo a seguito del pieno espletamento dei Servizi Istituzionali obbligatori (Lepta e Integrativi/Supplementari Lepta), erogati a tariffa od a costo industriale e non aventi carattere autorizzativo o certificativo.