

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Direttore Generale dell' ARPA Marche ritiene fondamentale per le proprie strategie di sviluppo, che l'Agenzia operi in conformità agli standard europei di Garanzia Qualità attraverso i Dipartimenti Provinciali, accreditati da ACCREDIA ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, in modo tale da assicurare la qualità dei risultati delle prove, interpretare continuamente le crescenti richieste ed aspettative dei clienti, assicurare la qualità del servizio offerto e per conseguire i seguenti obiettivi:

- pianificazione della gestione delle attività dei Dipartimenti con standardizzazione delle procedure e omogeneizzazione delle prassi operative, a garanzia del risultato delle prove, secondo il criterio della massima consapevolezza e professionalità;
- miglioramento dei servizi offerti ai clienti, nell'ottica di una riduzione dei reclami e di un miglioramento continuo delle prestazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria riguardo alla individuazione delle esigenze analitiche, interpretazione dei risultati ed alle necessità formative;
- ottimizzazione dei processi, dotandosi di indicatori di qualità e di performance;
- misurazione della soddisfazione del cliente;
- rispetto dei principi di tutela della salute e sicurezza del personale e miglioramento delle condizioni ambientali;
- approfondimento e sviluppo delle attività di informazione e di comunicazione interna ed esterna all'Agenzia, con particolare attenzione per i soggetti svantaggiati;
- effettuazione di appropriati interventi di formazione del personale, ritenendo la formazione strumento fondamentale per perseguire un adeguato livello di erogazione dei servizi oltre che garantire l'adozione di modelli di comportamento corretti in termini di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- definizione, verifica ed aggiornamento del livello dei servizi offerti, contenuti nella Carta dei Servizi.
In sintesi tale livello consiste nell'eseguire attività analitica in modo riproducibile ed accurato, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti tramite personale addetto alle prove, qualificato, che partecipa ad attività formative a tutti i livelli ed aderisce a circuiti interlaboratorio; con garanzia di riferibilità a sistemi di misura internazionali tramite taratura della strumentazione e dotazione tecnica allineata alle prestazioni dei metodi di prova; la disponibilità di un sistema informativo efficace alla valutazione dei dati; continuo monitoraggio del SGQ tramite verifica delle procedure interne, audit interni, riesame periodico; disponibilità al supporto ed opportune informazioni ai clienti sui metodi utilizzati, risultati delle analisi, tempestività nelle risposte ad eventuali reclami e segnalazioni; informazioni sul significato dell'accreditamento; attività svolta con imparzialità, integrità ed indipendenza e con riservatezza sulle informazioni acquisite;
- miglioramento dell'immagine verso l'esterno attraverso la certificazione dei servizi e l'accreditamento del laboratorio di prova e la gestione della comunicazione sia interne che esterna;
- continua attenzione alla protezione e tutela dell'ambiente in tutte le sue componenti.

Per raggiungere gli obiettivi descritti, ARPAM realizza programmi annuali e triennali di attività che ne dettagliano le azioni e le scelte adottate; nei limiti posti dalle norme finanziarie, vengono adottate tutte le azioni necessarie impegnando le risorse occorrenti per mantenere il Sistema Gestione Qualità adeguato al mantenimento dell'accreditamento dei laboratori, per l'esecuzione delle prove.

La Direzione si impegna al rispetto della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, dei requisiti specifici dell' Ente di Accreditamento e dei propri clienti; attraverso il riesame annuale del Sistema Gestione Qualità persegue il mantenimento in modo continuo di idoneità ed efficacia delle attività, introducendo necessari cambiamenti o miglioramenti, esplicita la valutazione del sistema e fissa obiettivi il cui raggiungimento viene misurato tramite opportuni indicatori.

La diffusione e la condivisione dei documenti, per la familiarizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione, viene assicurata attraverso flussi di informazione interna, ad opera dei Responsabili che partecipano al riesame annuale.

I Direttori di Dipartimento si impegnano ad assicurare costantemente la comprensione e l'attuazione della politica della qualità da parte di tutto il personale, comprensivo dei prestatori occasionali, nelle procedure utilizzate per lo svolgimento del proprio lavoro, tramite incontri periodici e con la consultazione della documentazione della qualità.

L'accreditamento dei laboratori di prova dell' ARPAM costituisce il primo passo nel processo di certificazione delle attività dell'Agenzia; per il raggiungimento di questo ambizioso e fondamentale obiettivo è necessario l'impegno e la collaborazione di tutto il personale ARPAM, che viene sensibilizzato sulla problematica mediante informativa e riunioni periodiche.

Il Responsabile Garanzia Qualità, che è il rappresentante della Direzione per il Sistema Gestione Qualità presso i Dipartimenti Provinciali, verifica periodicamente l'attuazione del sistema tramite audit interni e riferisce al Direttore Generale.

Il presente documento, riesaminato periodicamente, viene diffuso a tutti i membri dell'organizzazione attraverso la distribuzione controllata adottata dall'Agenzia, secondo apposito modulo (MD-DG-52 ultima rev), ed agli stakeholder di ARPAM tramite pubblicazione nel sito web.

IL RESPONSABILE GARANZIA QUALITA'

Dr.ssa Patrizia Ammazalorso

IL DIRETTORE GENERALE

Ing. Mario Pompei

Ancona, 15.11.2014