



ARPAM
AGENZIA REGIONALE
PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE
DELLE MARCHE

Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

ACQUA		MARE		IMPIANTISTICA
QUALITÀ	SUOLO		LABORATORIO	
ANALISI DI RISCHIO		RIFIUTI		RADIAZIONI
ARIA		SITI INQUINATI	EPIDEMIOLOGIA AMBIENTALE	RUMORE

**CARTA DEI
SERVIZI**

SERVIZI EROGATI E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ



ARPAM - Carta dei Servizi 2021

Documento a cura di: Responsabile Garanzia Qualità (RGQ)
Ufficio Comunicazione ARPAM

Chiusa per la stampa il 05/11/2021

Tutte le informazioni indicate nel documento sono riferite a tale data.

INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	5
PARTE PRIMA	7
L'AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLE MARCHE - ARPAM	7
CHI SIAMO, COME SIAMO ORGANIZZATI	7
IL SISTEMA NAZIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE (SNPA)	9
L'ORGANIZZAZIONE DI ARPA MARCHE	10
ORGANI DELL'AGENZIA	12
PRINCIPALI CLIENTI	14
ARTICOLAZIONE TERRITORIALE	15
SEDI TERRITORIALI ARPAM	16
EMERGENZE AMBIENTALI	17
POLITICA DELLA QUALITÀ	23
PARTE SECONDA	25
SERVIZI E PRESTAZIONI DELL'ARPAM	25
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	25
ORGANIZZAZIONE DEL CAPITOLO	27
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	28
SCHEDE DEI SERVIZI / PRESTAZIONI	29
PARTE TERZA	57
ACCESSO AGLI ATTI, CIVICO E GENERALIZZATO	57
ESERCIZIO DEI DIRITTI DI ACCESSO ONLINE	61
PARTE QUARTA	63
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	63
STRUMENTI E PROCEDURE	63
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI CLIENTI	65
STRUMENTI ADOTTATI PER LA TUTELA DELL'UTENTE	66
APPENDICE	71
MODULISTICA - LEGISLAZIONE	71
MODULO PER RECLAMO	73
RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	75
RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO	77
RICHIESTA DI ACCESSO GENERALIZZATO	78
LEGGE REGIONALE 2 SETTEMBRE 1997, N. 60	83



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Finalità

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento della Pubblica Amministrazione, al fine di tutelare le esigenze degli utenti.

Finalità principale della Carta di Arpa Marche è quella di garantire a tutti l'informazione sull'erogazione dei servizi nel rispetto delle normative ambientali e di settore. Essa contiene, oltre ai riferimenti legislativi e normativi, informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle, sulle dimensioni della loro qualità, nonché notizie di carattere generale sulla natura e l'organizzazione di ARPA Marche.

La Carta dei Servizi costituisce quindi un impegno dell'Agenzia volto al soddisfacimento dei bisogni degli utenti relativamente al servizio offerto dall'ARPAM.

Contenuti

Questa edizione della Carta dei servizi ARPAM è strutturata come segue.

La **prima parte "Chi siamo, come siamo organizzati"** parla dell'Agenzia, ne presenta l'organizzazione, gli organi, le sedi di governo ed operative e i relativi organigrammi.

La **seconda parte** è dedicata alla descrizione dei **servizi offerti** dall'Agenzia e alla declinazione delle loro **dimensioni della qualità**.

La **terza parte** illustra gli istituti dedicati all'esercizio dei **diritti di accesso**: documentale, civico, generalizzato ed ambientale.

La **quarta parte** è dedicata alla "**Soddisfazione del cliente**" e presenta gli strumenti e le procedure adottati da ARPA Marche.

Una **appendice** presenta i moduli da utilizzare per la presentazione di un reclamo e per l'esercizio dei diritti di accesso; infine, viene riportata la **Legge Regionale istitutiva dell'Agenzia** (L.R. n. 60/1997)

È importante evidenziare che, per i limiti legati al presente mezzo di diffusione, alcune informazioni (come ad esempio responsabili, sedi, orari, ecc...) potrebbero - nel corso del tempo - subire delle variazioni.

Per rimanere aggiornati è opportuno consultare sempre il sito www.arpa.marche.it.

Pubblicazione e distribuzione

Tutte le sedi ARPAM metteranno a disposizione degli utenti la Carta dei Servizi, promuovendone la conoscenza al fine di garantirne una capillare divulgazione; la stessa risulta, inoltre, disponibile sul **sito web dell'Agenzia** (alla pagina: <https://www.arpa.marche.it/index.php/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>)



PARTE PRIMA

L'AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLE MARCHE - ARPAM

CHI SIAMO, COME SIAMO ORGANIZZATI



IL SISTEMA NAZIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE (SNPA)

Il **Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente** (SNPA) è una realtà a partire dal 14 gennaio 2017, data di entrata in vigore della legge di **Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale**.

Esisteva già il Sistema delle Agenzie Ambientali, che coinvolgeva le 21 Agenzie Regionali (ARPA) e Provinciali (APPA), oltre a ISPRA, un sistema federativo consolidato che coniugava la conoscenza diretta del territorio e dei problemi ambientali locali con le politiche nazionali di prevenzione e protezione dell'ambiente.

Il Sistema istituito dalla nuova legge non è più la semplice somma di 22 enti autonomi e indipendenti, ma costituisce un vero e proprio Sistema a rete che fonde in una nuova identità quelle che erano le singole componenti del preesistente Sistema. La legge attribuisce al nuovo soggetto compiti fondamentali quali:

- attività ispettive nell'ambito delle funzioni di controllo ambientale
- monitoraggio dello stato dell'ambiente
- controllo delle fonti e dei fattori di inquinamento
- attività di ricerca finalizzata a sostegno delle proprie funzioni
- supporto tecnico-scientifico alle attività degli enti statali, regionali e locali che hanno compiti di amministrazione attiva in campo ambientale
- raccolta, organizzazione e diffusione dei dati ambientali che, unitamente alle informazioni statistiche derivanti dalle predette attività, costituiranno **riferimento tecnico ufficiale** da utilizzare ai fini delle attività di competenza della pubblica amministrazione.

Attraverso il **Consiglio del SNPA**, il Sistema esprime il proprio **parere vincolante sui provvedimenti** del Governo di natura tecnica in materia ambientale e segnala al MATTM e alla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano l'opportunità di interventi, anche legislativi, ai fini del perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, della riduzione del consumo di suolo, della salvaguardia e della promozione della qualità dell'ambiente e della tutela delle risorse naturali.

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, sono istituiti i **LEPTA**, i *Livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali*, che costituiscono il livello minimo omogeneo su tutto il territorio nazionale delle attività che il Sistema nazionale è tenuto a garantire, anche ai fini del perseguimento degli obiettivi di prevenzione collettiva previsti dai livelli essenziali di assistenza sanitaria.

Il nuovo Sistema intende favorire la cooperazione, la collaborazione e lo sviluppo omogeneo dei temi di interesse comune dei ventidue soggetti che lo compongono, creando spazi di confronto, di discussione e di azione comune.

(Fonte: SNPAMBIENTE - <https://www.snpambiente.it/chi-siamo-2/>)

L'ORGANIZZAZIONE DI ARPA MARCHE

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche (ARPA Marche), ente strumentale della Regione Marche, è una persona giuridica di diritto pubblico, dotata di autonomia tecnico-giuridica, amministrativa e contabile, con sede ad Ancona, ed è sottoposta agli indirizzi ed alla vigilanza della Regione Marche, secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 2 settembre 1997, n. 60 di istituzione dell'Agenzia e dalla Legge Regionale 18 maggio 2004, n. 13.

ARPA Marche è parte del Sistema Nazionale a Rete per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) costituito con legge 28 giugno 2016 n. 132 e composto dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), dalle Agenzie regionali per la protezione dell'ambiente e di quelle delle Province autonome.

Le finalità e i compiti istituzionali di ARPA Marche sono definiti dalle norme nazionali e regionali in materia ambientale secondo gli obiettivi dei programmi per l'ambiente adottati dall'Unione Europea, con particolare evidenza alle funzioni di prevenzione dell'inquinamento, controllo, monitoraggio e di competenze specialistiche a supporto delle politiche istituzionali in materia ambientale e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica.

Le attività dell'Agenzia sono disciplinate all'art. 5 della legge regionale 2 settembre 1997, n. 60 di istituzione dell'ARPA Marche, anche in coordinamento con l'art. 3 della legge 28 giugno 2016 n. 132 di istituzione del SNPA.

ARPA Marche eroga i propri servizi, secondo gli indirizzi e le direttive della programmazione regionale, con riferimento al Catalogo Nazionale dei Servizi e Prestazioni di cui all'art. 9 della legge n.132/2016 e ai Livelli Essenziali di Prestazioni Tecniche Ambientali (LEPTA) che costituiscono il livello minimo omogeneo in tutto il territorio nazionale per le attività che il SNPA è tenuto a garantire, anche ai fini del perseguimento degli obiettivi di prevenzione collettiva previsti dai livelli essenziali di assistenza sanitaria.

ARPA Marche concorre, nell'ambito del Consiglio del SNPA di cui all'art. 13 della legge n.132/2016 al perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dell'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 svolto dal SNPA stesso

ASSETTO ORGANIZZATIVO DELL' AGENZIA

L'assetto organizzativo dell'ARPA Marche consiste in:

- **STRUTTURA DI GOVERNO**, sede delle funzioni di indirizzo che comprende le seguenti articolazioni centrali: Direzione Generale; Strutture in staff alla Direzione Generale (ricomprendenti l'U.O.C. Sistemi di Gestione Integrata), Tecnico-scientifica (ricomprendenti l'U.O.C. Epidemiologia Ambientale) ed Amministrativa.
- **STRUTTURA OPERATIVA**, funzionale alle attività di produzione dei servizi e delle prestazioni, articolata su base tematica - regionale - territoriale che comprende le articolazioni specialistiche di seguito descritte.

ARTICOLAZIONI SPECIALISTICHE

<p>ARTICOLAZIONI SPECIALISTICHE a valenza regionale o interprovinciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Servizio Laboratorio Multisito <input type="checkbox"/> Servizio Prevenzione Rischio Industriale e Impiantisco <input type="checkbox"/> Unità Operativa Centro Regionale della Qualità dell'Aria
<p>ARTICOLAZIONI PERIFERICHE a carattere territoriale, con valenza provinciale o sovraprovinciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dipartimento di Area Vasta Nord (Pesaro – Ancona) <input type="checkbox"/> Dipartimento di Area Vasta Sud (Macerata – Fermo – Ascoli Piceno)

Tali strutture assolvono ai propri compiti istituzionali e svolgono le proprie attività attraverso moduli o ambiti organizzativi che aggregano risorse umane e tecnologiche in relazione a precisi compiti, obiettivi e risultati aziendali. In rapporto al grado crescente di complessità, i moduli organizzativi sono distinti in:

- a) **Uffici:** articolazioni organizzative elementari, minimo presidio significativo di attività omogenee o integrate mirate alla resa di prestazioni o fasi di processo alle quali sono correlate responsabilità di livello non dirigenziale limitate all'ambito operativo assegnato.
- b) **Unità Operative:** strutture organizzative semplici che rappresentano le unità organizzative dirigenziali basiche cui sono attribuite funzioni che richiedono l'autonomia decisionale necessaria per l'esercizio di funzioni specifiche relative ad un particolare settore operativo.
- c) **Servizi:** strutture organizzative complesse, caratterizzate dalla presenza al loro interno di articolazioni costituite da più Strutture Semplici oppure di alta specializzazione e valenza strategica, che esercitano funzioni, rilevanti per quantità, qualità e strategicità in relazione alla mission dell'Agenzia, per le quali è richiesto un elevato grado di autonomia decisionale nell'ambito dei programmi assegnati.
- d) **Dipartimenti:** individuati su base geografica, sono le macrostrutture di livello interprovinciale costituite da un insieme di Strutture operative Complesse di livello provinciale (Servizi Territoriali) e preposte alla direzione, organica, coordinata e integrata, delle attività mirate a rendere prestazioni e servizi in modo omogeneo sulla base degli indirizzi della Direzione Generale.

In considerazione della realtà territoriale della regione Marche vengono individuati due Dipartimenti identificati come: - Area Vasta Nord costituita dai Servizi Territoriali provinciali di Pesaro e Ancona; - Area Vasta Sud costituita dai Servizi Territoriali Provinciali di Macerata, Fermo e Ascoli Piceno.

L'organizzazione completa è descritta dettagliatamente in apposito organigramma funzionale, di seguito rappresentato, inserito nella rete aziendale.

ORGANI DELL'AGENZIA

DIRETTORE GENERALE

Il **Direttore Generale** è il legale rappresentante dell'ARPAM ed è il responsabile della realizzazione dei compiti istituzionali della stessa, in coerenza con gli obiettivi fissati dalla Giunta Regione Marche, nonché della corretta gestione delle risorse, ed è titolare di tutti i poteri gestionali di ordinaria amministrazione dell'Agenzia. Sovrintende allo sviluppo ed all'applicazione dei principi e delle pratiche dei Sistemi di gestione conformi ai requisiti degli standard internazionali di riferimento

In staff della Direzione Generale afferiscono direttamente i seguenti servizi:

- SERVIZIO DI SEGRETERIA E PROTOCOLLO
- SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (SPP)
- SERVIZIO SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA, ricomprensente
 - l'U.O. Programmazione e controllo strategico, qualità, formazione, educazione ambientale e sicurezza
 - l'U.O. Informatica, sistema informativo ambientale e comunicazione.

Afferiscono inoltre alla Direzione Generale i seguenti servizi ed attività:

- AREA VASTA MARCHE NORD, ricomprensente:
 - I SERVIZI TERRITORIALI DI PESARO-URBINO E ANCONA, le U.O. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE ACQUE E AGENTI FISICI, U.O VALUTAZIONI E CONTROLLI SUI FATTORI DI PRESSIONE AMBIENTALI, U.O. ECOSISTEMA MARINO
- AREA VASTA MARCHE CENTRO-SUD, ricomprensente:
 - I SERVIZI TERRITORIALI DI MACERATA, FERMO E ASCOLI PICENO, le U.O. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE ACQUE E AGENTI FISICI, U.O VALUTAZIONI E CONTROLLI SUI FATTORI DI PRESSIONE AMBIENTALI

Il Direttore Generale è coadiuvato da un Direttore Amministrativo e da un Direttore Tecnico-scientifico che esprimono parere, per quanto di competenza, sui provvedimenti da adottare.

DIRETTORE TECNICO SCIENTIFICO

Il **Direttore Tecnico-Scientifico** svolge funzioni di coordinamento tecnico-scientifico e sovrintende alle attività ed ai progetti speciali dell'Agenzia; sviluppa iniziative e programmi di ricerca ed innovazione tecnologica volti alla promozione di ARPAM in campo tecnico-scientifico, individua gli standard qualitativi da rispettare nell'erogazione dei servizi.

La Direzione Tecnico Scientifica è organizzata in due Servizi a valenza regionale (Servizio Epidemiologia Ambientale e Servizio Sistemi di Gestione Integrata – suddivisi in U.O.) oltre all'ufficio "Comunicazione, informazione ambientale e reporting" e l'ufficio "Attività informatiche".

Afferiscono alla Direzione Tecnico Scientifica i seguenti servizi ed attività:

- SERVIZIO EPIDEMIOLOGIA AMBIENTALE

- SERVIZIO RISCHIO INDUSTRIALE E VERIFICHE IMPIANTISTICHE, ricomprensente le U.O. RISCHIO INDUSTRIALE E U.O. VERIFICHE IMPIANTISTICHE
- SERVIZIO LABORATORIO MULTISITO, ricomprensente: le U.O. CHIMICA SITO DI PESARO, di ANCONA, di MACERATA, di ASCOLI PICENO
- U.O. COORDINAMENTO CONTROLLI E MONITORAGGI, REPORTING, VAS E PROGETTI DI RICERCA E SVILUPPO
- U.O. CENTRO REGIONALE DELLA QUALITÀ DELL'ARIA

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Il **Direttore Amministrativo** svolge funzioni di coordinamento e sovrintende alla gestione economico-finanziaria, amministrativa e delle risorse umane dell'ARPAM. Sovrintende ai rapporti con i fruitori ed i clienti dei servizi erogati dall'ARPAM, per quanto riguarda l'aspetto economico-contabile.

In caso di impedimento del Direttore Generale, il Direttore Amministrativo lo sostituisce nelle attività di gestione ordinaria.

La direzione amministrativa è organizzata in due Servizi diretti da un dirigente – Servizio Gestione Risorse umane e Servizio Gestione appalti e contratti, Patrimonio – oltre agli uffici di “Contabilità bilancio”, “Affari generali e legali” e “Programmazione e controllo”.

Afferiscono alla Direzione Amministrativa i seguenti servizi ed attività:

- U.O. GESTIONE RISORSE UMANE – AA.GG. E LEGALI, TRASPARENZA ANTICORRUZIONE
- U.O. FINANZIARIO – GESTIONE APPALTI E CONTRATTI – PATRIMONIO

Gli **incarichi** di Direttore Generale, Tecnico Scientifico ed Amministrativo sono attualmente coperti (Novembre 2021) da:

- Direttore Generale: Dr. Giancarlo Marchetti
- Direttore Tecnico-scientifico: Dr. Giorgio Catenacci
- Direttore Amministrativo: Dr. Marco Passarelli

ALTRI INCARICHI

L'incarico di **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** (Legge n.190/2012 e D.Lgs. 33/2013, come modificati dal D.Lgs. n. 97/2016), è attualmente conferito al Dott. Giampiero Guiducci, Responsabile della U.O. Gestione Risorse Umane – AA.GG. e Legali, Trasparenza e Anticorruzione.

ATTI E PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI – COORDINAMENTO TRA SEDE CENTRALE E STRUTTURE OPERATIVE

Tutti gli Uffici emanano atti e provvedimenti amministrativi secondo la disciplina dettata dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e s.m.i.

Gli Uffici curano il collegamento della Sede Centrale con le strutture operative attraverso il supporto amministrativo operante in ciascuna sede, alle dipendenze funzionali del relativo Direttore.

PRINCIPALI CLIENTI

In base a quanto previsto dalla Legge istitutiva e dal Regolamento di organizzazione dell'Agenzia, i principali Clienti di ARPAM sono individuati nella Regione Marche, negli Enti Locali/Pubblici quali le Province, i Comuni singoli o associati, nell'ISPRA per le attività tecnico-scientifiche e di supporto in materia ambientale, nel Servizio Sanitario Regionale attraverso prestazioni a supporto delle ASUR per l'espletamento di attività connesse alle funzioni di prevenzione collettiva.

Alla collettività, cittadini e grande pubblico è rivolta l'attività di comunicazione e informazione, che promuove la conoscenza e la coscienza critica sui temi dello sviluppo sostenibile e della tutela dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro assicurando la disponibilità di informazioni complete e aggiornate sulle proprie attività e sullo stato dell'ambiente e promuovendo azioni efficaci di comunicazione e di educazione ambientale.

Le attività principali sono riepilogate in:

- Reporting ambientale
- Educazione ambientale
- Catasti e banche dati
- Bollettini
- Comunicazione ambientale

I principali strumenti di diffusione delle informazioni alla collettività sono il sito internet istituzionale www.arpa.marche.it e l'account Twitter [@arpamarche](https://twitter.com/arpamarche), attivo dal mese di novembre 2018.

La **APP ARPA Marche** mette inoltre a disposizione la consultazione su device mobili delle informazioni relative a :

- ARIA
- BALNEAZIONE
- METEO (dal servizio della Regione Marche)
- OSTREOPSIS CF. OVATA
- CATASTO R.F.
- POLLINI E SPORE (di prossima implementazione)

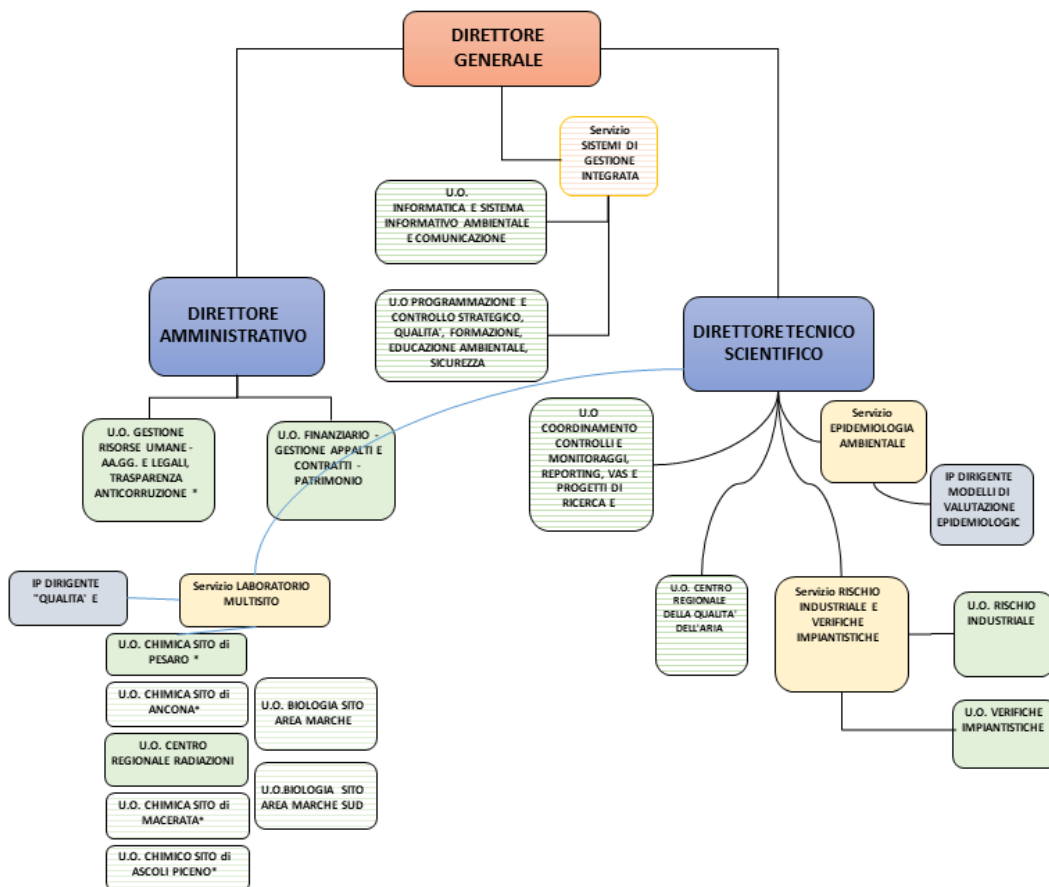
ARTICOLAZIONE TERRITORIALE

Sede Centrale - Direzione Generale
 Via Luigi Ruggeri n. 5 - 60131 ANCONA
 Direzione Generale - Segreteria
 ☎ 071/2132720

✉ dg.arpam@ambiente.marche.it
 PEC: arpam@emarche.it



Organigramma Direzione Generale



SEDI TERRITORIALI ARPAM

PESARO URBINO

Via Barsanti, 8 - 61122, Pesaro

☎ 0721 3999790

✉ territorio.pu@ambiente.marche.it

PEC: arpam.avnord@emarche.it

ANCONA

Viale C. Colombo, 106 - 60127, Ancona

☎ 071 28732424

✉ territorio.an@ambiente.marche.it

PEC: arpam.avnord@emarche.it

MACERATA

Via Federico II, n. 41 - loc. Villa Potenza - 62100, Macerata

☎ 0733 2933720

✉ territorio.mc@ambiente.marche.it

PEC: arpam.avsud@emarche.it

FERMO

Via Pompeiana, 158-160 - 63900, Fermo

☎ 0734 6089472

✉ territorio.fm@ambiente.marche.it

PEC: arpam.avsud@emarche.it

ASCOLI PICENO

Viale della Repubblica, 34 - 63100, Ascoli Piceno

☎ 0736 22381

✉ territorio.ap@ambiente.marche.it

PEC: arpam.avsud@emarche.it

EMERGENZE AMBIENTALI



ARPAM
AGENZIA REGIONALE
PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE
DELLE MARCHE



Systema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

NUMERO VERDE

800 93 66 95

EMERGENZE AMBIENTALI

CHI PUÒ USARLO

TUTTI

cittadini, associazioni, istituzioni, per segnalare criticità o emergenze ambientali che si verificano nella **REGIONE MARCHE**

PERCHÉ USARLO

In caso di:

- **situazioni critiche** che richiedono interventi immediati per la riduzione dei fattori di potenziale rischio per l'ambiente
- **emergenze** che interessano acqua, aria, suolo
- quando è necessario garantire la tutela dell'ambiente per la **salvaguardia della salute**

La chiamata è raccolta da un operatore qualificato per la pronta valutazione della segnalazione e l'eventuale avvio del pronto intervento

Non possono essere prese in esame chiamate anonime o che non consentano di identificare la natura dell'emergenza

Le chiamate vengono registrate

QUANDO USARLO

DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ
DALLE 17.30 ALLE 8.00

IL VENERDÌ
DALLE 14.00 FINO ALLE 8.00
DEL LUNEDÌ SUCCESSIVO

DALLE 17.30 DEL GIORNO PRECEDENTE LE **FESTIVITÀ INFRASETTIMANALI** FINO ALLE 8.00 DEL GIORNO SUCCESSIVO

QUANDO NON USARLO

- nel normale orario di **apertura degli uffici**
- quando **non c'è immediato potenziale pericolo** per l'ambiente e per la salute ad esso correlata
- nei **casi che non siano diretta competenza dell'ARPAM**, come controlli su alimenti, piscine, fognature, controlli su animali e problematiche veterinarie, odori e fumi da abitazioni e servizi di ristorazione, rumore da schiamazzi, disturbo della quiete o eventi sporadici come feste, spettacoli, ecc.

È attivo un servizio di pronta disponibilità per rispondere a situazioni riguardanti fenomeni di inquinamento che possono arrecare grave ed immediato danno all'ambiente quali, ad esempio, rilevante inquinamento di acque pubbliche, incendio di rifiuti o materiali pericolosi, anomale e rilevanti emissioni in atmosfera, riversamenti di prodotti chimici sul suolo o in corsi d'acqua, incidenti stradali con perdita di sostanze pericolose per l'ambiente.

Il servizio è di supporto tecnico agli Enti preposti (V.V.F.F., Organi di Polizia, Amministrazioni comunali, ecc.), e può intervenire su segnalazione di Enti pubblici e privati o di semplici cittadini.

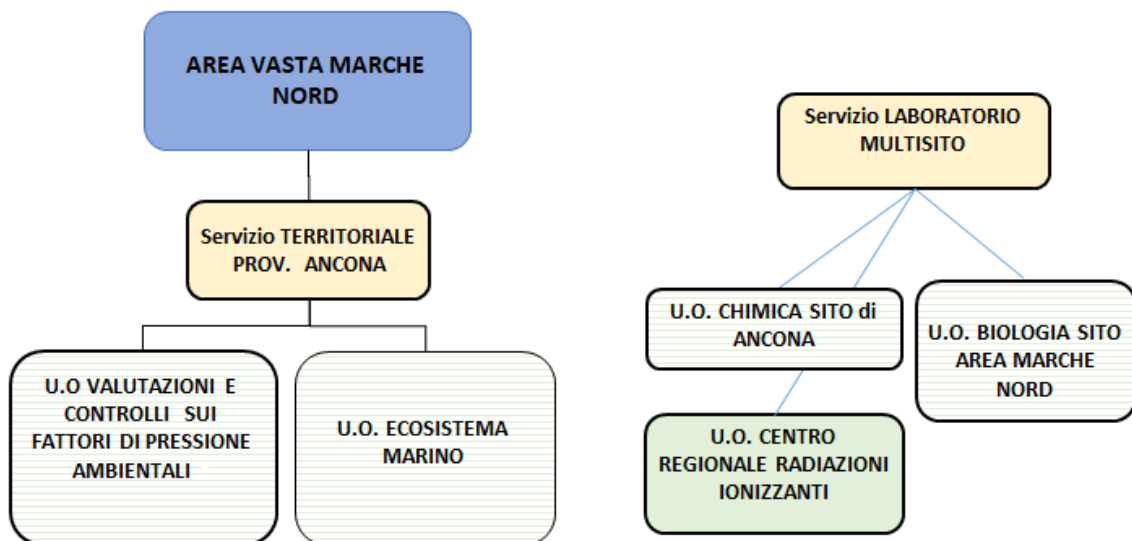
Il pronto intervento per le emergenze ambientali è garantito attraverso il numero verde 800 936695 nei giorni prefestivi e festivi e in orario notturno; negli orari diurni di apertura degli uffici gli interventi sono assicurati dai Servizi Territoriali delle sedi operative ARPAM competenti territorialmente.

SEDE DI ANCONA



Segreteria: ☎ 071/28732424-740

✉ territorio.an@ambiente.marche.it
PEC arpam.avnord@emarche.it



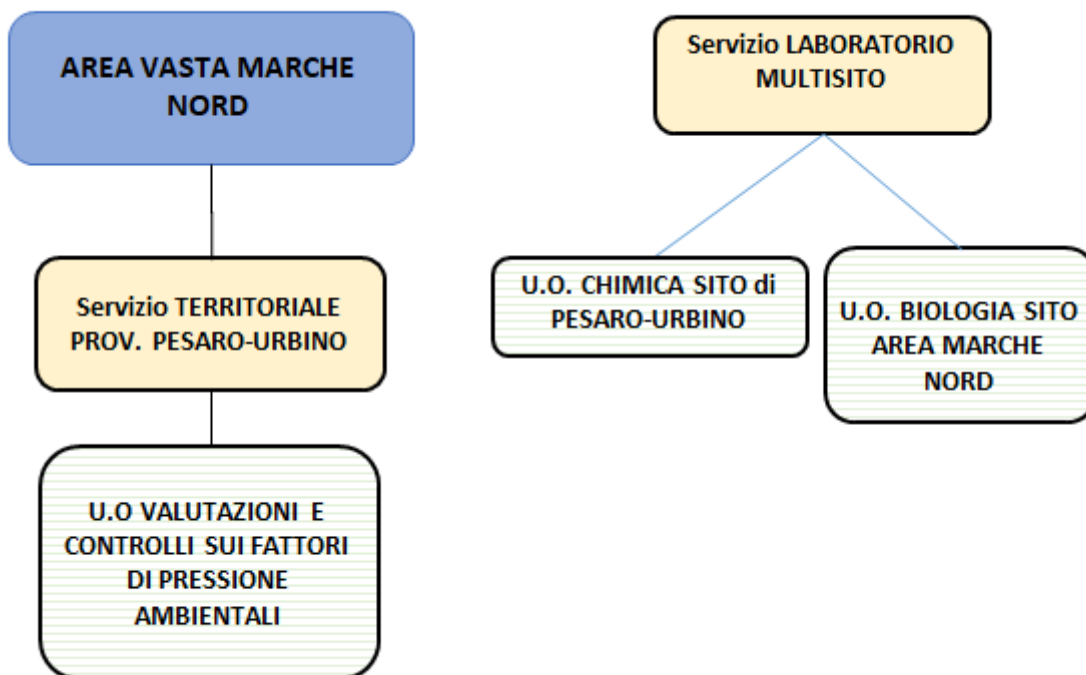
SEDE DI PESARO-URBINO



Segreteria: ☎ 0721/3999790

✉ territorio.pu@ambiente.marche.it

PEC arpam.avnord@emarche.it



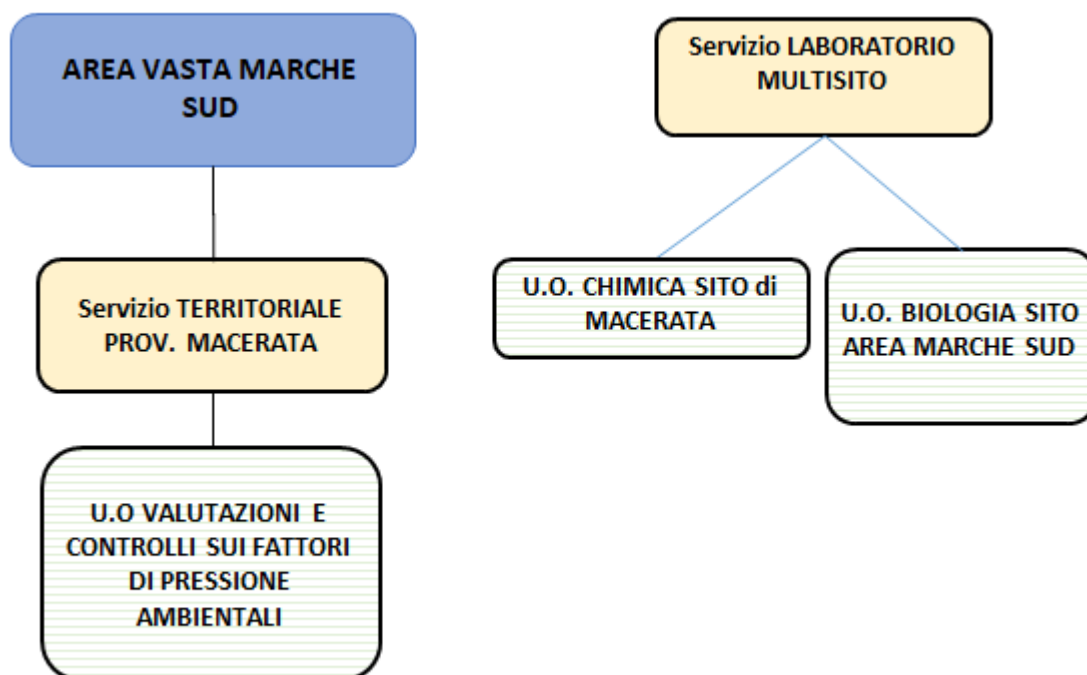
SEDE DI MACERATA



Segreteria: ☎ 0733/2933720

✉ territorio.mc@ambiente.marche.it

PEC arpam.avsud@emarche.it



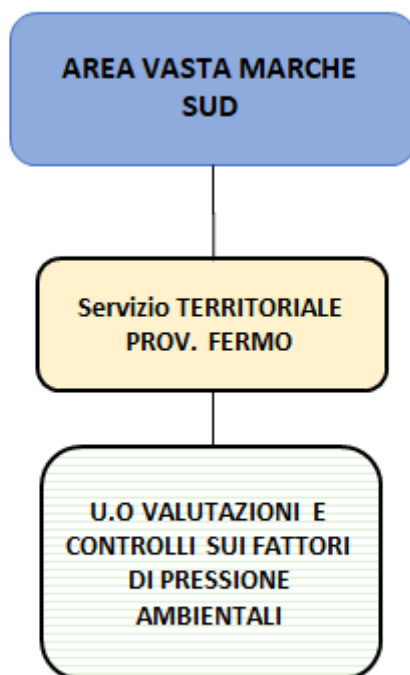
SEDE DI FERMO



Segreteria: ☎ 0734/6089472

✉ territorio.fm@ambiente.marche.it

PEC arpam.avsud@emarche.it

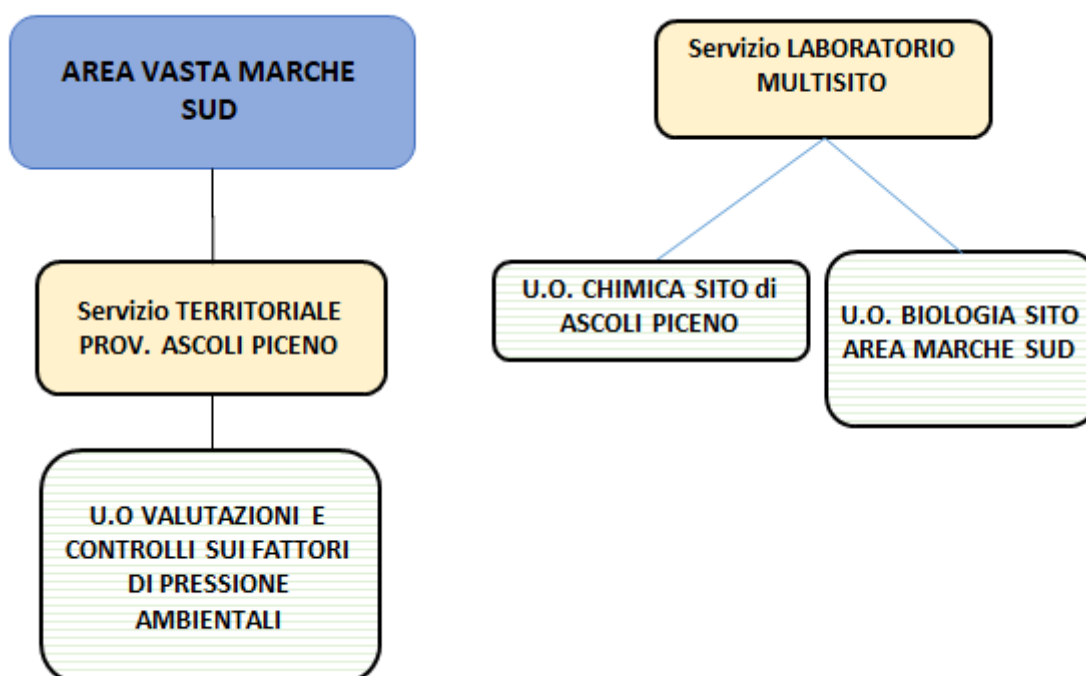


SEDE DI ASCOLI PICENO



Segreteria: ☎ 0736/22381

✉ territorio.ap@ambiente.marche.it
PEC arpam.avsud@emarche.it



POLITICA DELLA QUALITÀ

ARPA Marche ritiene fondamentale, per le proprie strategie di sviluppo, operare in conformità agli standard europei di Garanzia Qualità attraverso le proprie strutture operative accreditate da ACCREDIA, ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, 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 il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla politica della qualità.

Dato il rilievo che la garanzia della qualità dei dati ha per le conseguenze che i risultati possono avere nello sviluppo delle attività produttive e nella tutela dell'ambiente, ARPAM prosegue quindi nel percorso di applicazione del sistema di gestione della qualità avviato nell'anno 2000 presso le sue quattro sedi laboratoristiche, con contestuale applicazione delle procedure di carattere generale presso il Dipartimento di Fermo, sede di attività di tipo territoriale.

LEGGI IL DOCUMENTO: POLITICA DELLA QUALITÀ DI ARPA MARCHE
https://www.arpa.marche.it/images/pdf/qualita/POLITICA_QUALITA_2018.pdf

VISUALIZZA GLI ELENCHI DELLE PROVE ACCREDITATE: ACCREDIA
https://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=1734&area=310&dipartimento=L,S&desc=Laboratori
(link esterno; digitare "ARPAM" nel campo "Nome del laboratorio")

Identificazione ACCREDIA del laboratorio di prova multisito ARPAM:
n. 0271

Sede: Direzione Generale, via L. Ruggeri 5, 60131 ANCONA

Sedi operative:

Sede A di Macerata

Sede B di Ancona

Sede C di Pesaro

Sede D di Ascoli Piceno

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale ARPAM alla sezione "QUALITÀ" e relativi sottomenù:
<http://www.arpa.marche.it/qualita2/politica-della-qualita>

Contatti:

Responsabile Regionale Garanzia Qualità

Dott.ssa Patrizia Ammazalorso

☎ 071/2132790

✉ pu.ammazalorso@ambiente.marche.it



PARTE SECONDA

SERVIZI E PRESTAZIONI DELL'ARPAM

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ



Uno degli aspetti fondamentali previsti dalla Legge 132/2016 è quello che definisce il concetto dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali (LEPTA) introdotto per determinare come debbano essere garantiti i Livelli Essenziali di Prestazione necessari per assicurare la Tutela Ambientale in modo omogeneo e uniforme sul territorio nazionale.

A tale scopo, nell'ambito del Programma triennale 2014-2016, successivamente prolungato a tutto il 2017, in seno al Sistema Agenziale veniva affidato ad un apposito "Gruppo di Lavoro LEPTA" il compito di realizzare il lavoro istruttorio funzionale a fornire elementi ai fini della loro determinazione, sviluppando i temi dei livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni previste per il Sistema Agenziale.

Il presente capitolo dedicato al "CATALOGO DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI DELL'ARPAM - DIMENSIONI DELLA QUALITÀ", che costituisce il corpo centrale della Carta dei Servizi, viene redatto sulla base del documento licenziato nel Dicembre 2017 da tale Gruppo di Lavoro, avente ad oggetto la rivalutazione e l'aggiornamento della semantica di riferimento e la redazione del Catalogo Nazionale dei Servizi, e costituisce la base quali-quantitativa su cui, per ciascun servizio e prestazione, vengono successivamente esplicitate - nella seguente sezione "CARTA DEI SERVIZI" - le caratteristiche e le modalità di erogazione, e le dimensioni della qualità individuate dalla Delibera CIVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

ORGANIZZAZIONE DEL CAPITOLO

I servizi/prestazioni vengono di seguito elencati e descritti sulla base delle sezioni del Catalogo Nazionale dei Servizi SNPA, licenziato nel Dicembre 2017.

In epigrafe, una apposita tabella riepiloga, per ciascuna categoria di servizio / prestazione, le SEDI territoriali di erogazione e la sua NATURA, suddivisa in:



istituzionale obbligatoria;



funzioni assegnate dalla Regione Marche;



servizi aggiuntivi a tariffa / su convenzione.

La SCHEDA DESCRITTIVA dei servizi / prestazioni indica i seguenti elementi:

denominazione | riferimento normativo | descrizione | output / prodotto | committenza / utenza | costi | tempi di erogazione / produzione | struttura responsabile | reperimento delle informazioni.

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

La scheda relativa a ciascun servizio / prestazione riporta in chiusura la descrizione delle dimensioni della qualità ad esso attribuite, così come definite dalla Commissione per la Valutazione, Trasparenza e Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) con delibera n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Tali dimensioni sono individuate in:

DIMENSIONE	DEFINIZIONE
ACCESSIBILITÀ	Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo)
TRASPARENZA	Formato e mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo
EFFICACIA	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati

Per particolari categorie di servi / prestazioni, possono essere individuate dimensioni della qualità ulteriori rispetto a quelle sopraindicate, rispondenti ai parametri così descritti:

DIMENSIONE	DEFINIZIONE
CONTINUITÀ	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo
EFFICIENZA	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse

Per la particolare tipologia dei servizi erogati, non rivolti direttamente al privato cittadino, ma all'insieme della collettività e degli organismi preposti al suo governo ed alla sua tutela, non sono previste forme di indennizzo automatico e forfettario.









SCHEDE DEI SERVIZI / PRESTAZIONI



Servizio / Prestazione:
1. MONITORAGGI AMBIENTALI

Rientrano nella categoria:

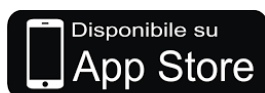
	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
1.1	MONITORAGGIO QUALITÀ DELL'ARIA (rete regionale)		X	X	X	X	X	
1.2	MONITORAGGIO QUALITÀ DELLE ACQUE: - CORPI IDRICI INTERNI - SOTTERRANEE - BALNEAZIONE - MARINO COSTIERE E DI TRANSIZIONE - DIRETTIVA MARINE STRATEGY		X	X	X	X	X	
1.3	MONITORAGGIO STATO E QUALITÀ DEL SUOLO - Vigilanza e controllo in materia di siti inquinati		X	X	X	X	X	
1.4	MONITORAGGIO DELLA RADIOATTIVITÀ AMBIENTALE, DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI E NON IONIZZANTI - Campi elettromagnetici - RF - ELF		X	X	X	X	X	
1.5	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI RUMORE AMBIENTALE		X	X	X	X	X	
1.6	MONITORAGGIO DI POLLINI E SPORE		-	-	-	-	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera a)
DESCRIZIONE	<p>I monitoraggi ambientali hanno come fine la rilevazione dell'evoluzione dello stato delle componenti ambientali e dell'andamento delle pressioni.</p> <p>Il monitoraggio è la rilevazione sistematica delle variazioni di una specifica caratteristica chimica, biologica o fisica propria di una matrice ambientale, in accordo con procedure documentate e stabilite, con lo scopo di fornire informazioni utili a conoscere le pressioni su quella matrice e il suo stato e le loro variazioni nel tempo. Rappresenta l'insieme delle procedure e delle tecniche che consentono, per un verso, di mantenere una conoscenza continua e d'insieme sull'evoluzione dei parametri ambientali e, per altro verso, di costituire la base informativa per l'azione di verifica di conformità alle normative ambientali vigenti, di pianificazione e di verifica di efficacia delle misure di tutela.</p> <p>Il monitoraggio si riferisce a una rete regionale o a un insieme di punti</p>

	<p>predeterminati in piani o programmi ove continuativamente ovvero periodicamente vengano eseguite misure/analisi/valutazioni al fine di rilevare l'evoluzione dello stato delle componenti ambientali.</p>
<p>OUTPUT / PRODOTTO</p>	<p>ARIA: REPORT (giornaliero) regionale e provinciale con evidenza dei seguenti parametri: <ul style="list-style-type: none"> - Particolato $\leq 10\mu\text{m}$ (PM_{10}) - Particolato $\leq 2.5\mu\text{m}$ ($\text{PM}_{2.5}$) - Biossido di Azoto (NO_2) - Monossido di Carbonio (CO) - Biossido di Zolfo (SO_2) - Ozono (O_3) - Benzene (C_6H_6) BOLLETTINI: <ul style="list-style-type: none"> - OZONO dal 01/06 al 30/08 (giornaliero) REPORT campagne straordinarie per particolari eventi</p> <p>ACQUE INTERNE (fiumi e laghi): REPORT sullo stato di qualità dei corpi idrici fluviali (triennale) REPORT sullo stato di qualità dei corpi idrici lacustri (triennale)</p> <p>ACQUE SOTTERRANEE: REPORT sullo stato di qualità delle acque sotterranee (triennale)</p> <p>ACQUE DI BALNEAZIONE: REPORT sulla qualità delle acque di balneazione (annuale)</p> <p>ACQUE MARINO COSTIERE: REPORT sulla qualità dei corpi idrici marino costieri (triennale) MONITORAGGIO MARINO COSTIERO (mensile)</p> <p>SUOLO: Terre e rocce da scavo: informazioni e modulistica per dichiarazioni sostitutive e piani di utilizzo. Siti inquinati: Sistema Informativo Regionale Siti Inquinati (S.I.R.S.I.)</p> <p>RADIOATTIVITÀ, RADIAZIONI IONIZZANTI E NON IONIZZANTI: Rapporti Periodici</p> <p>CAMPI ELETTROMAGNETICI A RADIOFREQUENZA RF: CATASTO RF</p> <p>RUMORE: L'attività si esplica mediante rilascio di Pareri, Relazioni, rilascio Autorizzazioni, Controlli</p> <p>POLLINI E SPORE:</p>

	BOLLETTINO Pollini e Spore (settimanale) OSTREOPSIS OVATA: MONITORAGGIO da giugno a ottobre (quindicinale)
COMMITTENZA / UTENZA	Enti Pubblici, AUSL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini, ecc.
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo le tempistiche indicate alla Sezione Output / Prodotto
STRUTTURA RESPONSABILE	Rete Regionale Qualità dell'Aria (R.R.Q.A.),
INFORMAZIONI	Pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM, Aree tematiche in Home Page e Sezione TEMI AMBIENTALI: ACQUA https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/acqua ARIA https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/aria RADIAZIONI E RUMORE https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/radiazioni-e-rumore BALNEAZIONE 84.38.49.16/balneazione OZONO https://www.arpa.marche.it/bollettino-ozono POLLINI E SPORE 84.38.49.16 OSTREOPSIS OVATA http://www.arpa.marche.it/balneazione-nuovo/ostreopsis-cf-ovata MONITORAGGIO MARINO COSTIERO https://www.arpa.marche.it/monitoraggio-marino



La **APP ARPA Marche** mette a disposizione per la consultazione su device mobili tutti i dati dei monitoraggi e dei bollettini relativi a:

- Qualità dell'aria
- Balneazione
- Meteo (servizio della Regione Marche)
- Pollini e spore (in fase di implementazione)
- Ostreopsis cf. ovata
- Catasto RF


Servizio / Prestazione:

1. MONITORAGGI AMBIENTALI
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA
ACCESSIBILITÀ	Presenza di pubblicazioni e aggiornamenti sul sito internet istituzionale, informazioni tempestive su social network	N° aggiornamenti - informazioni/anno	Secondo le definite periodicità degli output
TEMPESTIVITÀ	RRQA: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	Entro 48 ore dalla validazione dei dati	Giornaliera
	Bollettino Ozono: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	dal 01/06 al 31/08 ogni anno, entro 48 ore dalla validazione dei dati	Giornaliera
	Bollettino Pollini e Spore: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	Entro due settimane dalla conclusione di quella di riferimento	Settimanale
	Bollettino Ostreopsis Ovata: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	Entro 48 ore dalla conclusione delle analisi di laboratorio	Quindicinale
	REPORT PERIODICI: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	Secondo le tempistiche correlate alla presentazione e validazione da parte della Regione Marche	Annuale / Triennale (vedasi frequenze indicate alla Sezione Output / Prodotto)
TRASPARENZA	Indicazione dei dati di contatto del servizio	Presenza sulle pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM, Aree tematiche in Home Page e Sezione TEMI AMBIENTALI	Aggiornamento tempestivo (entro 3 giorni da eventuale modifica)
EFFICACIA	Manutenzione e taratura degli strumenti	- secondo programma - secondo calendario interconfronti SNPA	Annuale
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio, sussidiarietà nelle prestazioni delle diverse sedi ARPAM o SNPA	gg di esecuzione delle attività / gg lavorativi	Annuale

**Servizio / Prestazione:
2. CONTROLLI AMBIENTALI**

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
2.1	ISPEZIONI SU AZIENDE		X	X	X	X	X	
2.2	MISURAZIONI E VALUTAZIONI DI IMPATTI DI ORIGINE ANTROPICA		X	X	X	X	X	
2.3	MISURAZIONI E VALUTAZIONI DI IMPATTI DI ORIGINE NATURALE		X	X	X	X	X	
2.4	INTERVENTI DI EMERGENZA PER POSSIBILI INQUINAMENTI O DANNI AMBIENTALI		X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera b)
DESCRIZIONE	<p>Il termine di controllo ambientale è il controllo delle pressioni sull'ambiente e degli impatti sulle matrici ambientali e comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di ispezione ambientale sulle fonti di pressione ambientali; - attività di misurazione e valutazione degli impatti generati dai fattori di pressione sulle matrici ambientali. <p>Tali attività possono essere effettuate sia di iniziativa (ovvero sulla base di una programmazione ordinaria o straordinaria), sia su segnalazione (a seguito di esposto) o di carattere emergenziale.</p> <p>Un controllo ambientale può essere effettuato tramite uno o più sopralluoghi.</p> <p>Il controllo può essere svolto su pressioni di origine naturale o antropica.</p> <p>In quest'ultimo caso, il controllo è la verifica della conformità di una data entità (impianto, apparato, attività, prodotto) ad una indicazione normativa e/o autorizzativa predefinita.</p>
OUTPUT / PRODOTTO	Relazioni, Valutazioni, Verbali, Rapporti Di Prova
COMMITTENZA / UTENZA	Enti Pubblici, AUSL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini, ecc.
COSTI	Tariffario ARPAM
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo i programmi stabiliti dalle norme legislative o definiti dalla regione Marche. Immediatezza per gli interventi su emergenze ambientali.
STRUTTURA RESPONSABILE	Servizi Territoriali delle sedi provinciali.
INFORMAZIONI	Garantite dai Servizi Territoriali delle sedi provinciali.

Servizio / Prestazione:





2. CONTROLLI AMBIENTALI

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA
ACCESSIBILITÀ	Disponibilità e conservazione dei documenti	Corretta tenuta dell'archivio	Giornaliera
TEMPESTIVITÀ	Ispezioni, misurazioni e valutazioni: secondo gli appositi programmi / calendari	Rispetto dei programmi / calendari	Attività ordinaria
	Emergenze ambientali: immediatezza	Tempi tra allertamento e intervento	====
TRASPARENZA	Indicazione dei dati di contatto del servizio	Presenza sulle pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM	Aggiornamento tempestivo (entro 3 giorni da eventuale modifica)
EFFICACIA	Ispezioni, misurazioni e valutazioni: Garanzia di terzietà	Rispetto delle norme e indicazioni del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPCT)	Relazioni annuali del Responsabile Anticorruzione, Verifiche intermedie
	Emergenze ambientali: intervento in coordinamento con autorità e enti competenti	=====	=====
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio, sussidiarietà nelle prestazioni delle diverse sedi ARPAM o SNPA	gg di esecuzione delle attività / gg lavorativi	Annuale

Servizio / Prestazione:
3. SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	DG	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
	SEDE TERRITORIALE							
3.1	PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE DI STUDIO E/O RICERCA APPLICATA	X	X	X	X	X	X	
3.2	SINANET	X	X	X	X	X	X	
3.3	SINA/SIRA E CATASTI AMBIENTALI TEMATICI	X	X	X	X	X	X	
3.4	COMUNICAZIONI DI DATI E INFORMAZIONI AL PUBBLICO	X	X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera c)
DESCRIZIONE	<p>Uno dei prodotti di maggior valore, vero e proprio patrimonio che l'SNPA, e di conseguenza anche ARPAM, produce, elabora e gestisce, fino alla loro distribuzione, sono i dati ambientali.</p> <p>I dati servono per conoscere, i dati servono per sapere e quindi devono essere comunicati, a diversi livelli.</p> <p>Dare informazione significa anche tradurre i dati tecnici in notizie comprensibili, per i diversi livelli di interazione e utilizzando tutti gli strumenti possibili, per gli stakeholders e per i singoli cittadini.</p> <p>La protezione ambientale, mission primaria dell'Agenzia e di tutto il SNPA, finalizzata alla tutela e alla sicurezza del territorio e delle comunità che lo abitano, non è quindi limitata alla produzione di dati ambientali, resi disponibili attraverso web e media con la pubblicazione e diffusione di report tematici a supporto delle politiche regionali e nazionali, ma avviene anche attraverso azioni di promozione e diffusione della cultura ambientale.</p>
OUTPUT / PRODOTTO	Popolamento database tematici locali e nazionali, gestione sito web e social network, report annuale sito web e social network
COMMITTENZA / UTENZA	Enti Pubblici, AUSL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini, Reti locali e nazionali, ecc.
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Attività ordinaria
STRUTTURA RESPONSABILE	Direzione Generale
INFORMAZIONI	Sito internet www.arpa.marche.it , canali social, pubblicazioni

Servizio / Prestazione:


3. SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA
ACCESSIBILITÀ	Presenza di pubblicazioni e aggiornamenti sul sito internet istituzionale, informazioni tempestive su social network	N° aggiornamenti - informazioni/anno	Secondo le definite periodicità degli output
TEMPESTIVITÀ	Banche dati locali, regionali, nazionali: popolamento secondo le rispettive scadenze	====	Scadenze regolamentate
	Comunicazione / informazione: popolamento sito web, diffusione tramite social network, pubblicazioni, conferenze stampa, eventi. Diffusione di articoli e informazioni attraverso la Rete Comunicazione e Informazione del SNPA.	N° notizie / informazioni / canali informativi	Attività ordinaria concomitante con l'occorrenza delle informazioni da diffondere
TRASPARENZA	Indicazione dei dati di contatto del servizio	Presenza sulle pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM	Aggiornamento tempestivo (entro 3 giorni da eventuale modifica)
EFFICACIA	Banche dati locali, regionali, nazionali: completamento delle operazioni di popolamento dati	N° banche date popolate	Annuale
	Comunicazione / informazione: diffusione delle informazioni	N° contatti (visitatori, follower, ecc.)	Annuale
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio, sussidiarietà nelle prestazioni delle diverse sedi ARPAM o SNPA	gg di esecuzione delle attività / gg lavorativi	Annuale

Servizio / Prestazione:
4. FUNZIONI TECNICO AMMINISTRATIVE, VALUTAZIONE DEL DANNO E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE					NATURA
		PU	AN	MC	FM	AP	
4.1	ATTIVITÀ TECNICA PER INDIVIDUAZIONE, DESCRIZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO: - SUPPORTO TECNICO AD ORGANI DI POLIZIA E MAGISTRATURA SU ATTIVITÀ DI CONTROLLO AMBIENTALE - CONTRIBUTO ISTRUTTORIO SU VIA E VAS - CONTRIBUTO ISTRUTTORIO PER PARERI SITI INQUINATI	X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera d)
DESCRIZIONE	<p>Per quanto attiene al danno ambientale la normativa di riferimento è costituita dal D.lgs. 152/06, parte sesta, che ha recepito la direttiva 2004/35/CE. L'Autorità competente per il danno ambientale sull'intero territorio nazionale è il Ministero dell'Ambiente (Art. 299 D.lgs.152/06). "E' danno ambientale qualsiasi deterioramento significativo e misurabile, diretto o indiretto, di una risorsa naturale o dell'utilità assicurata da quest'ultima" (Art. 300 comma 1 del D.lgs. 152/06).</p> <p>Per quanto attiene alle funzioni in materia penale assumono rilievo la parte sesta bis del D.lgs. 152/06 (applicabile ad ipotesi contravvenzionali in materia ambientale che non hanno cagionato danno o pericolo concreto e attuale di danno alle risorse ambientali, urbanistiche o paesaggistiche protette), come introdotta dalla Legge 68/2015, nonché le norme in materia di polizia giudiziaria che trovano applicazione anche il relazione agli ecoreati introdotti dalla L. 68/2015.</p>
OUTPUT / PRODOTTO	Verbali, Relazioni, Audizioni
COMMITTENZA / UTENZA	Organi di P.S., Magistratura, P.G.
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo le tempistiche determinate dalle leggi vigenti
STRUTTURA RESPONSABILE	Servizi Territoriali delle sedi provinciali. Ufficiali di P.G.
INFORMAZIONI	Garantite dai Servizi Territoriali delle sedi provinciali.

Servizio / Prestazione:

4. FUNZIONI TECNICO AMMINISTRATIVE, VALUTAZIONE DEL DANNO E FUNZIONI IN AMBITO GIUDIZIARIO

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Le modalità di erogazione del servizio / prestazione sono determinate dalle leggi vigenti in materia e dalle norme speciali in materia di Pubblica Sicurezza e Polizia Giudiziaria, per la cui natura particolare le "Dimensioni della Qualità" non sono in questa sede declinabili quale servizio al pubblico.

Servizio / Prestazione:

5. SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E NORMATIVA AMBIENTALE – ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE		SEDE TERRITORIALE						
		PU	AN	MC	FM	AP	NATURA		
5.1	SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO: - PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE, COMMISSIONI TECNICHE - ALLA REDAZIONE E APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA AMBIENTALE - ISTRUTTORIE PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	X	X	X	X	X			

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera e)
DESCRIZIONE	ARPAM è chiamata a svolgere attività di supporto tecnico scientifico in materia ambientale, su richiesta, alle diverse amministrazioni competenti nell'ambito di un procedimento amministrativo (Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, Regioni, Province, Comuni, ecc.). L'attività può comprendere l'analisi della documentazione inviata dai proponenti, l'identificazione delle eventuali carenze e la successiva proposta di richieste di integrazioni della documentazione, l'identificazione delle eventuali criticità residue, la definizione di prescrizioni. Tali attività, talvolta, avvengono nell'ambito di Conferenze dei Servizi o in Commissioni. L'attività istruttoria è svolta in forma preventiva, anticipando la realizzazione dell'oggetto e valutandone anticipatamente i requisiti sulla base del progetto, o in forma successiva, una volta che l'oggetto è stato posto in opera al fine di valutare, minimizzare e poter monitorare gli impatti che ne derivano. Nella istruttoria vengono anche compresi i relativi pareri espressi per competenza dell'Agenzia.
OUTPUT / PRODOTTO	Pareri, consulenze, valutazioni, contributi epidemiologici
COMMITTENZA / UTENZA	Amministrazioni competenti
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo le tempistiche determinate dalle leggi vigenti e/o stabilite dagli accordi/collaborazioni con gli enti competenti. Contributi epidemiologici ambientali per V.I.A. entro 30 giorni.

STRUTTURA RESPONSABILE	Direzione Tecnico Scientifica, Servizio Epidemiologia Ambientale, Servizi Territoriali delle sedi provinciali.
INFORMAZIONI	Garantite dalla DTS e dai Servizi Territoriali delle sedi provinciali. Pagine dedicate sul sito ARPAM https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/via-vas Contributi epidemiologici alla pagina https://www.arpa.marche.it/indice-degli-studi

Servizio / Prestazione:

5. SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E NORMATIVA AMBIENTALE - ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Le modalità di erogazione del servizio / prestazione sono determinate dalle leggi vigenti in materia (ad esempio, Legge 241/90 per Conferenze dei Servizi) e dagli accordi/collaborazioni di volta in volta individuati con gli Enti Competenti.

Servizio / Prestazione:

6. SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
6.1	SUPPORTO TECNICO E ANALITICO A STRUTTURE SANITARIE E ALLE INIZIATIVE DI TUTELA DELLA POPOLAZIONE DAL RISCHIO AMBIENTALE		X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera f)
DESCRIZIONE	<p>La L.132/2016 ha rafforzato le funzioni di supporto tecnico che il sistema nel suo complesso e ciascuna sua componente svolge nell'ambito tecnico ambientale per la conoscenza dei fattori a danno della salute pubblica.</p> <p>Tale supporto si esplica in una molteplicità di modalità: dall'attività analitica (su base programmata o in risposta ad emergenze) alla collaborazione con il servizio sanitario, sulla base dei dati di stato ambientale ed esposizione prodotti, per la definizione degli impatti nell'ambito di studi finalizzati a determinare i rischi sanitari sulla popolazione esposta a specifiche pressioni.</p>
OUTPUT / PRODOTTO	<p>Dati analitici: rapporti di prova</p> <p>Supporto tecnico: valutazioni, elaborati, studi e consulenze su richiesta e/o nelle sedi definite dalle norme vigenti</p>
COMMITTENZA / UTENZA	Amministrazioni competenti
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo i termini definiti in sede di collaborazione e supporto
STRUTTURA RESPONSABILE	<p>Dati analitici: Laboratorio Multisito ARPAM</p> <p>Supporto tecnico: Direzione Tecnico Scientifica, Servizio Epidemiologia Ambientale, Servizi Territoriali delle sedi provinciali.</p>
INFORMAZIONI	<p>Direzione Tecnico Scientifica, Servizi Territoriali ARPAM.</p> <p>Gli studi del Servizio Epidemiologia Ambientale sono pubblicati sul sito ARPAM alla sezione https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/epidemiologia-ambientale</p>

Servizio / Prestazione:

6. SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Le modalità di erogazione del servizio / prestazione sono determinate dalle leggi vigenti in materia e dagli accordi/collaborazioni di volta in volta individuati con gli Enti Competenti.

Per quanto attiene alle prestazioni del Laboratorio Multisito ARPAM occorre fare riferimento alla scheda dedicata.

Servizio / Prestazione:
7. EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
7.1	INIZIATIVE DIRETTE E A SUPPORTO IN TEMA DI - EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ - FORMAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ		X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera g)
DESCRIZIONE	L'educazione è lo strumento principale attraverso il quale costruire il cambiamento. Le funzioni di educazione ambientale, unite a quelle della formazione, rispondono all'esigenza di affiancare le politiche di controllo ambientale con azioni di prevenzione, con l'obiettivo di supportare i cittadini nell'acquisizione di conoscenze e sensibilità verso l'ambiente e nell'adozione di comportamenti responsabili orientati alla sostenibilità e di stili di vita a basso impatto ambientale, riducendo gli sprechi e migliorando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse naturali.
OUTPUT / PRODOTTO	Attività educative/didattiche, sia in laboratorio che in campo, a supporto di docenti e progetti; visite guidate in laboratorio e negli ambienti naturali riservate a studenti accompagnati da docenti; progetti di alternanza scuola-lavoro per gli studenti delle scuole medie superiori e collaborazioni con studenti universitari.
COMMITTENZA / UTENZA	Istituzioni, sistema scolastico, collettività
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Stabiliti in relazione ad appositi programmi o in base a convenzioni e accordi con gli enti interessati.
STRUTTURA RESPONSABILE	Direzione Tecnico Scientifica (organizzazione) . Strutture operative.
INFORMAZIONI	Direzione Tecnico Scientifica – Sito ARPAM alla pagina https://www.arpa.marche.it/comunicazione/educazione-ambientale

Servizio / Prestazione:

7. EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA
ACCESSIBILITÀ	Informazioni e aggiornamenti sul sito internet istituzionale, stipula di accordi con istituti scolastici e altri enti	N° accordi - convenzioni/ anno	Annuale
TEMPESTIVITÀ	Per educazione ambientale agli studenti ed esperienze scuola-lavoro, determinata in ragione dell'anno scolastico	N° attività, stage, esperienze/ A.S.	Attività ordinaria concomitante con l'occorrenza delle azioni da svolgere
TRASPARENZA	Indicazione dei dati di contatto del servizio	Presenza sulle pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM	Aggiornamento tempestivo (entro 3 giorni da eventuale modifica)
EFFICACIA	Strumenti di valutazione delle attività (questionari di gradimento, diario frequentatori, ecc.)	N° questionari	Annuale
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio, sussidiarietà nelle prestazioni delle diverse sedi ARPAM o SNPA	gg di esecuzione delle attività / gg previsti negli accordi-convenzioni	Annuale

Servizio / Prestazione:

8. FUNZIONI DI SUPPORTO TECNICO PER LO SVILUPPO E L'APPLICAZIONE DI PROCEDURE DI CERTIFICAZIONE

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
9.1	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ EMAS E ECOLABEL		X	X	X	X	X	  

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera m)
DESCRIZIONE	L'Agenzia svolge supporto tecnico-operativo per la promozione e diffusione dei sistemi volontari di certificazione ambientale EMAS e di prodotti ECOLABEL, per l'attività necessaria alla corretta applicazione dei relativi regolamenti, per le attività per l'efficace gestione dei processi di accreditamento e la sorveglianza dei verificatori ambientali EMAS.
OUTPUT / PRODOTTO	Supporto tecnico-operativo, informazioni, modulistica
COMMITTENZA / UTENZA	Aziende che intendano acquisire le certificazioni ambientali
COSTI	Tariffario ARPAM
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Informazione immediata
STRUTTURA RESPONSABILE	Direzione Tecnico Scientifica
INFORMAZIONI	DTS, sezione dedicata sul sito ARPAM https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/2012-06-12-08-52-63


Servizio / Prestazione:
**8. FUNZIONI DI SUPPORTO TECNICO PER LO SVILUPPO E L'APPLICAZIONE DI
 PROCEDURE DI CERTIFICAZIONE**

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA
ACCESSIBILITÀ	Presenza di informazioni e modulistica sul sito internet istituzionale	N° documenti/informazioni	Annuale
TEMPESTIVITÀ	Aggiornamenti secondo le modifiche legislative e/o regolamentari	N° modifiche / n° aggiornamenti	Annuale
TRASPARENZA	Indicazione dei dati di contatto del servizio	Presenza sulle pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM	Aggiornamento tempestivo (entro 3 giorni da eventuale modifica)
EFFICACIA	Appropriatezza delle informazioni / modulistica	Presenza di ulteriore documentazione (norme, link, ecc.)	Annuale
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio	gg di esecuzione delle attività / gg lavorativi	Annuale

Servizio / Prestazione:
9. PARTECIPAZIONE AI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE, AMBIENTALE E SANITARIA

Rientrano nella categoria:

	DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	FM	AP	NATURA
8.1	SERVIZI IN COORDINAMENTO E A SUPPORTO DEI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE E ALLE ATTIVITÀ INTEGRATE SANITÀ-AMBIENTE		X	X	X	X	X	

SCHEDA DESCRITTIVA

RIFERIMENTO NORMATIVO	Legge 28 giugno 2016, n. 132 – Art. 3, comma 1, lettera h)
DESCRIZIONE	Partecipazione a Sistemi Integrati Sanità e Ambiente e interventi su richiesta del Sistema Nazionale di Protezione Civile.
OUTPUT / PRODOTTO	Supporto e intervento operativo nell'ambito dei Sistemi sopra individuati
COMMITTENZA / UTENZA	Enti e Amministrazioni competenti
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	====
STRUTTURA RESPONSABILE	ARPAM
INFORMAZIONI	====

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Le modalità di erogazione del servizio / prestazione sono determinate dai rispettivi Coordinamenti di competenza dei Sistemi Integrati Sanità e Ambiente e del Sistema Nazionale di Protezione Civile.

Servizio / Prestazione:

10. LABORATORIO MULTISITO

ARPAM si è impegnata, a partire dall'anno 2018 e secondo linee guida dettate da ultimo dalla delibera della Giunta della Regione Marche n. 1047 del 9/9/2019, in una riorganizzazione volta ad adeguare la precedente articolazione dei quattro laboratori operanti presso gli ex Dipartimenti provinciali verso un **modello di laboratorio multisito**, ottenuto specializzando i siti territoriali – coordinati da un'unica Direzione – con prove analitiche specifiche per ciascun sito a carattere matriciale e strumentale.

Nel nuovo Regolamento di Organizzazione, approvato con DGRM 1162/2020, tale assetto è stato confermato.

La creazione di tale Laboratorio Multisito e la conseguente specializzazione di ciascuna sede rispondono, tra le altre, alle finalità di:

- razionalizzazione delle risorse strumentali, consentendo un utilizzo più continuo, efficiente ed efficace delle apparecchiature scientifiche a disposizione;
- specializzazione del personale coinvolto, che potrà approfondire maggiormente le proprie tematiche di competenza, con un miglioramento della qualità dei dati analitici forniti;
- assicurare il coordinamento delle attività mediante l'istituzione della figura unica del Direttore del Servizio Laboratoristico Multisito cui affidare i compiti di programmazione delle attività in coordinamento con i servizi territoriali, organizzazione del personale in relazione alle attività analitiche delineate, in considerazione delle specificità territoriali individuate e in collaborazione con le figure di riferimento, attuazione di un sistema organico ed efficace che renda coerenti le fasi del trasporto campioni, accettazione, assegnazione delle prove analitiche e refertazione.

Il laboratorio multisito è articolato in quattro sedi provinciali (Ancona, Pesaro, Macerata, Ascoli Piceno), ciascuna caratterizzata da specializzazioni tematiche, a loro volta distinte nei livelli regionale e di area, secondo lo schema riportato nella tabella "**LABORATORIO MULTISITO: ARTICOLAZIONE DELLE SEDI E DELLE SPECIALIZZAZIONI**" successivamente riportata.

Svolge attività:



istituzionale obbligatoria;



funzioni assegnate dalla Regione Marche;



servizi aggiuntivi a tariffa / su convenzione.

II DIRETTORE DEL LABORATORIO MULTISITO È IL DR. STEFANO ORILISI

Servizio / Prestazione:

10. LABORATORIO MULTISITO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

RIFERIMENTO NORMATIVO	
DESCRIZIONE	Attività analitica su matrici ambientali / campioni (vedi anche schede servizi/prestazioni)
OUTPUT / PRODOTTO	Rapporti di Prova (RDP) - Relazioni
COMMITTENZA / UTENZA	Enti Pubblici, AUSL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini, ecc.
COSTI	Nessun costo a carico dell'utenza per prestazioni di natura istituzionale. Per servizi a tariffa, secondo quanto riportato nel Tariffario vigente. Per servizi convenzionati, secondo quanto stabilito dalle relative Convenzioni.
TEMPI DI EROGAZIONE / PRODUZIONE	Secondo quanto indicato nelle schede relative ai servizi/prestazioni per singole matrici Secondo la tabella "Prospetto Analisi / Metodi / Tempi di risposta" per le attività analitiche elencate
STRUTTURA RESPONSABILE	Laboratorio Multisito – Direzione presso sede di Ancona
INFORMAZIONI	Fornite direttamente dalla Direzione del Laboratorio Multisito

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	INDICATORE	FORMULA	FREQUENZA MONITORAGGIO
ACCESSIBILITÀ	Pubblicazione Rapporti di Prova su Banca Dati Regionale	===	Annuale
	Indicazione delle sedi degli sportelli di accettazione campioni su Carta dei Servizi	===	Annuale
TEMPESTIVITÀ*	Rapporti di Prova	Emissione nei tempi indicati nelle schede relative ai servizi/prestazioni per singole matrici, o secondo la tabella "Prospetto Analisi / Metodi / Tempi di risposta" per le attività analitiche elencate (si veda nota [*])	Annuale
	Report / Relazioni		

TRASPARENZA**	Indicazione del Responsabile + si veda nota (**)	Disponibilità dell'informazione sui documenti	
EFFICACIA	Validazione dei dati raccolti e restituzione di elaborazioni entro i tempi previsti		Annuale
CONTINUITÀ	Assenza di interruzioni nel servizio, sussidiarietà nelle prestazioni delle diverse sedi ARPAM o altre Agenzie del SNPA	gg di esecuzione delle attività / gg lavorativi	Annuale
EFFICIENZA	Specializzazione territoriale, eliminazione di duplicazioni e/o sovrapposizioni	Rispetto delle specializzazioni attribuite a ciascuna sede del Laboratorio	Annuale

*** NOTA IN MERITO ALLA DIMENSIONE DELLA "TEMPESTIVITÀ" PER LE ATTIVITÀ DEL LABORATORIO MULTISITO:**

L'attività analitica richiede tempi di esecuzione influenzati da molti fattori: la natura degli elementi indagati, i metodi di indagine, le apparecchiature utilizzate, ecc., importano procedure e tempi "tecnici" invalicabili necessari per la refertazione, non assimilabili alle tempistiche stabilite dalle leggi e dai regolamenti per ciò che riguarda i procedimenti amministrativi.

La documentazione del SGQ dell'ARPAM comprende appositi prospetti esplicativi dei metodi di prova e dei relativi tempi di risposta ("Prospetto Analisi / Metodi / Tempi di risposta" disponibile presso ciascuna sede del Laboratorio Multisito), **normalmente stabiliti in 30 giorni**. Nel caso in cui esistano normative o prassi specifiche che prevedono tempi diversi, inferiori o superiori, il Laboratorio comunicherà le eventuali eccezioni al momento dell'accettazione della richiesta di prestazione, specificandone le motivazioni.

**** NOTA IN MERITO ALLA DIMENSIONE DELLA "TRASPARENZA" PER LE ATTIVITÀ DEL LABORATORIO MULTISITO:**

Il Laboratorio ARPAM collabora altresì con i clienti:

- nell'identificazione delle prove da effettuare in funzione dell'obiettivo;
- nell'effettuazione del campionamento presso la sede o località da lui stesso indicate;
- nella definizione e comunicazione delle istruzioni di campionamento e modalità di consegna al Laboratorio per garantire un campione rappresentativo e idoneo alle prove quando il campionamento viene effettuato dal cliente stesso;
- nella informazione sui metodi e tecniche adottate per lo svolgimento delle prove, con particolare riguardo alla distinzione tra metodi interni o normati, accreditati o non accreditati;
- nella spiegazione dei metodi adottati dal Laboratorio per assicurare il cliente in tutte le attività svolte;
- nella spiegazione dei risultati ottenuti dalle prove effettuate sul campione;
- nelle visite guidate autorizzate dal dirigente della sede laboratoristica territorialmente competente;

- nella possibilità di assistere all'esecuzione delle prove effettuate per suo conto (la visita non deve comunque perturbare la normale operatività del laboratorio e non deve travalicare gli obiettivi e l'estensione concordati con il Laboratorio);
- nell'accogliere la presenza di un rappresentante della controparte durante l'effettuazione di prove relative a cause, ricorsi o pratiche legali in corso;
- nella valutazione, ed eventuale risoluzione, anche tramite trattamenti di non conformità o azioni correttive, di ogni reclamo scritto o orale ricevuto dal cliente;
- nella effettuazione, da parte del cliente, di audit del SGQ, concordando con Responsabile Garanzia Qualità Regionale la data, l'obiettivo, l'estensione e la durata;
- nell'accogliere e registrare ogni tipo di elemento positivo o negativo ritenuto utile ai fini del miglioramento del Sistema Gestione Qualità e del rapporto con il cliente stesso;
- nella valutazione della soddisfazione del cliente.

Il Laboratorio manterrà riservate tutte le informazioni relative al cliente e alle attività effettuate per suo conto; la riservatezza nei confronti degli altri clienti viene assicurata diversificando nei tempi e/o nei luoghi il diritto del cliente di assistere alle prove eseguite per suo conto.

Regole decisionali

Le regole decisionali per l'emissione delle dichiarazioni di conformità sono concordate con il cliente interno/esterno e dettagliate in appositi documenti di sistema.

Conservazione dei campioni e dei documenti di registrazione

Per le analisi dei parametri microbiologici il campione viene conservato fino al termine massimo di validità stabilito dalle norme. I documenti di registrazione vengono conservati per 10 anni.

Costi delle prestazioni

Per i costi delle prestazioni si fa riferimento al tariffario ARPAM consultabile al seguente link:

https://www.arpa.marche.it/images/pdf/agenzia/Tariffario%20ARPAM%20ultima%20versione%2013_05_2019.pdf

Le prestazioni eseguite a favore di amministrazioni pubbliche, autorità competenti ecc. sono tariffate in accordo a quanto definito dalle leggi vigenti o dalle apposite convenzioni stipulate in materia.

Servizio / Prestazione:

10. LABORATORIO MULTISITO
LABORATORIO MULTISITO: ARTICOLAZIONE DELLE SEDI E DELLE SPECIALIZZAZIONI

DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	AP
Acque destinate al consumo umano		X		X	
Acque destinate al consumo umano (x glifosate)			X		
Acque di balneazione (marine, lacustri, fluviali)		X		X	
Acque di dialisi		X		X	
Acque di lago monitoraggio			X		
Acque di lago occasionale		X		X	
Acque di mare monitoraggio contaminanti			X		
Acque di mare monitoraggio nutrienti			X		
Acque di mare occasionale			X		
Acque di piscina		X		X	
Acque di strato			X		
Acque minerali		X		X	
Acque siti inquinati			X		
Acque sotterranee			X		
Alimenti per chimica				X	
Alimenti per radioattività			X		
Amianto su filtro		X			
Amianto su materiale		X			
Aria emissioni					X
Aria emissioni (x diossine)			X		
Aria immissioni					X
Benthos marino			X		
Biota fluviale			X		
Biota marino			X		
Campioni ambientali per radioattività			X		
Fanghi (compost, digestato)					X
Fanghi industriali					X
Filtri per radioattività			X		
Fiumi monitoraggio			X		
Fiumi occasionali		X		X	
Indice biologico esteso		X	X	X	X

DESCRIZIONE	SEDE TERRITORIALE	PU	AN	MC	AP
Legionella		X			
MOCA		X			
Monitoraggio microalghe tossiche			X		
Plancton tossico x molluschicoltura			X		
Rifiuti					X
Rifiuti (x diossine)			X		
Scarichi		X		X	
Scarichi per PFAS			X		
Sedimenti fluviali				X	
Sedimenti marini				X	
Sedimenti marini				X	
Sedimenti marini (x diossine)			X		
Sedimenti marini (x diossine)			X		
Soil gas					X
Terreni siti inquinati				X	
Terreni siti inquinati (x diossine)			X		
Varie		Valutato caso per caso in funzione del tipo di matrice			

SEDI E ORARI DI ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI

Tutte le sedi ARPAM, indipendentemente dalla sede di lavorazione del campione, sono attrezzate per la ricezione delle sostanze soggette a refertazione. L'accettazione è quindi garantita presso ciascuna sede territoriale del Laboratorio Multisito; un apposito servizio di trasporto provvederà a consegnare il campione nella sede competente del Laboratorio Multisito, indicata nella precedente tabella.

SPORTELLO	INDIRIZZO	CAP	TELEFONO	Giorni accettazione campioni (*)
PESARO	Via Barsanti, 8	61122	0721 3999570	dal lunedì al giovedì
ANCONA	Viale C. Colombo, 106	60127	071 28732424/403	dal lunedì al giovedì
MACERATA	Via Federico II, 41 loc. Villa Potenza	62010	0733 2933720	dal lunedì al giovedì
FERMO	Via Pompeiana, 158/160	63900	0734 6089472	dal lunedì al giovedì
ASCOLI PICENO	Viale della Repubblica, 34	63100	0736 22381	dal lunedì al giovedì

(*) escluse emergenze garantite in servizio di pronta disponibilità



PARTE TERZA

ACCESSO AGLI ATTI, CIVICO E GENERALIZZATO



ACCESSO AGLI ATTI (c.d. “Accesso documentale” – Legge n. 241/1990)

L'accesso documentale è disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della legge n. 241/1990; l'Agenzia ne dà attuazione in conformità a tali disposizioni ed a quelle regolamentari appositamente adottate con Deliberazione n. 66 del 06/03/2007, se ed in quanto non modificate per effetto di norme sopravvenute.

La finalità dell'accesso documentale ex legge n. 241/1990 è quella di porre i soggetti interessati in grado di esercitare al meglio le facoltà – partecipative e/o oppositive e difensive – che l'ordinamento attribuisce loro a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari.

Il diritto di accesso può essere esercitato sia in via informale che formale mediante richiesta presentata direttamente all'ufficio competente; la richiesta viene trattata dal responsabile del procedimento che si pronuncia entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

Il regolamento per l'accesso agli atti e documenti amministrativi dell'ARPAM è reperibile sul sito web dell'Agenzia alla pagina:

<http://smart.arpa.marche.it:8080/arpam/web/index.php?r=albobpretorio%2Fdownloadfile&id=28&articolo23=0>

ACCESSO CIVICO

E' il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'ente pubblico ne abbia omesso la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale.

Il diritto di accesso civico è disciplinato dall'art 5, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013.

COME ESERCITARE IL DIRITTO

La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e può essere presentata tramite posta elettronica al responsabile della Trasparenza di ARPA Marche mediante l'utilizzo del modulo appositamente predisposto. A seguito della richiesta di accesso civico, ARPA Marche avrà trenta giorni di tempo per provvedere alla pubblicazione di quanto richiesto e darne comunicazione al richiedente.

RESPONSABILI E INDIRIZZI

Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (RPCT) di ARPA Marche è Il Dott. Giampiero Guiducci – c/o Direzione Generale – Via L. Ruggeri n. 5 – 60131 ANCONA
Gli indirizzi email cui inoltrare la richiesta di accesso civico sono i seguenti:

- Direzione Generale ARPAM dg.arpam@ambiente.marche.it
oppure tramite PEC a arpam@emarche.it
- Responsabile Anticorruzione anticorruzione@ambiente.marche.it

Il **Titolare del potere sostitutivo** di ARPA Marche è individuato nella persona del DIRETTORE GENERALE pro tempore dell'Agenzia.

L'indirizzo cui inoltrare la richiesta di accesso, in caso di ritardo o di mancata pubblicazione e/o risposta da parte del responsabile della trasparenza, è il seguente: dg.arpam@ambiente.marche.it oppure tramite PEC a arpam@emarche.it tel. 071.2132722

MODULI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO

Per l'esercizio del diritto di accesso civico si possono utilizzare i moduli scaricabili dal sito web dell'Agenzia alla pagina <http://www.arpa.marche.it/index.php/altri-contenuti/accesso-civico>.

Un fac-simile dei moduli è riportato alla sezione "APPENDICI" della Carta dei Servizi.

ACCESSO GENERALIZZATO

Con il d.lgs. 97/2016 l'accesso civico può esercitarsi anche per richiedere e ottenere dati e documenti **ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria** nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale.

Le Linee Guida dell'ANAC, approvate con la deliberazione n. 1309/2016, rinominano tale diritto come "**accesso generalizzato**" e forniscono indicazioni puntuali per la sua corretta attuazione.

La richiesta di accesso generalizzato può essere presentata alternativamente:

- a) **all'ufficio dell'ARPAM che detiene i dati, le informazioni o i documenti;**
- b) **alla Segreteria della sede provinciale competente per territorio.**

Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo per la riproduzione su supporti materiali.

La procedura può prevedere il preventivo coinvolgimento di eventuali controinteressati.

In caso di diniego totale o parziale o mancata risposta entro il termine di 30 giorni l'interessato può presentare una richiesta di riesame al Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (RPCT), che decide con provvedimento motivato entro venti giorni.

La richiesta di riesame al RPCT può essere presentata anche dai controinteressati nel caso di accoglimento della richiesta di accesso civico.

Se l'accesso è negato per garantire la protezione di dati personali, il RPCT provvede sentito il Garante della privacy, che si pronuncia entro dieci giorni dalla richiesta.

In alternativa, il richiedente può altresì presentare ricorso al difensore civico, che si pronuncia entro 30 giorni dalla presentazione.

Contro la decisione dell'Agenzia e del RPCT/Difensore Civico, il richiedente può presentare ricorso al TAR ai sensi dell'art. 116 del d.lgs. 104/2010.

Il regolamento per l'accesso civico e generalizzato dell'ARPAM è reperibile sul sito web dell'Agenzia alla pagina:

https://www.arpa.marche.it/images/AMMINISTRAZIONE_APERTA/ALTRI%20CONTENUTI/ACCESSO%20CIVICO/REGOLAMENTO_ACCESSO_CIVICO_ARPAM.pdf

Un fac-simile dei moduli per l'inoltro delle richieste è riportato alla sezione "APPENDICI" della Carta dei Servizi.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Il diritto di accesso all'informazione ambientale è garantito ai sensi del D.P.R. 19 agosto 2005, n. 195 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale".

ARPAM rende disponibile l'informazione ambientale detenuta, secondo le disposizioni del citato decreto, a chiunque ne faccia richiesta, in carta semplice, senza che questi debba dichiarare o motivare il proprio interesse.

Per "informazione ambientale" si intende:

- 1) lo stato degli elementi dell'ambiente, quali l'aria, l'atmosfera, l'acqua, il suolo, il territorio, i siti naturali, compresi gli igrotopi, le zone costiere e marine, la diversità biologica ed i suoi elementi costitutivi, compresi gli organismi geneticamente modificati, e, inoltre, le interazioni tra questi elementi;
- 2) fattori quali le sostanze, l'energia, il rumore, le radiazioni od i rifiuti, anche quelli radioattivi, le emissioni, gli scarichi ed altri rilasci nell'ambiente, che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente, individuati al numero 1);
- 3) le misure, anche amministrative, quali le politiche, le disposizioni legislative, i piani, i programmi, gli accordi ambientali e ogni altro atto, anche di natura amministrativa, nonché le attività che incidono o possono incidere sugli elementi e sui fattori dell'ambiente di cui ai numeri 1) e 2), e le misure o le attività finalizzate a proteggere i suddetti elementi;
- 4) le relazioni sull'attuazione della legislazione ambientale;
- 5) le analisi costi-benefici ed altre analisi ed ipotesi economiche, usate nell'ambito delle misure e delle attività di cui al numero 3);
- 6) lo stato della salute e della sicurezza umana, compresa la contaminazione della catena alimentare, le condizioni della vita umana, il paesaggio, i siti e gli edifici d'interesse culturale, per quanto influenzabili dallo stato degli elementi dell'ambiente di cui al punto 1) o, attraverso tali elementi, da qualsiasi fattore di cui ai punti 2) e 3);

Le informazioni ambientali detenute da ARPA Marche, come stabilito ai sensi articolo 40, comma 2, del d.lgs. 33/2013 e successive modifiche, sono altresì pubblicate sul sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione Amministrazione Trasparente, sottosezione Informazioni Ambientali, raggiungibile alla pagina:

<https://www.arpa.marche.it/informazioni-ambientali>

ESERCIZIO DEI DIRITTI DI ACCESSO ONLINE

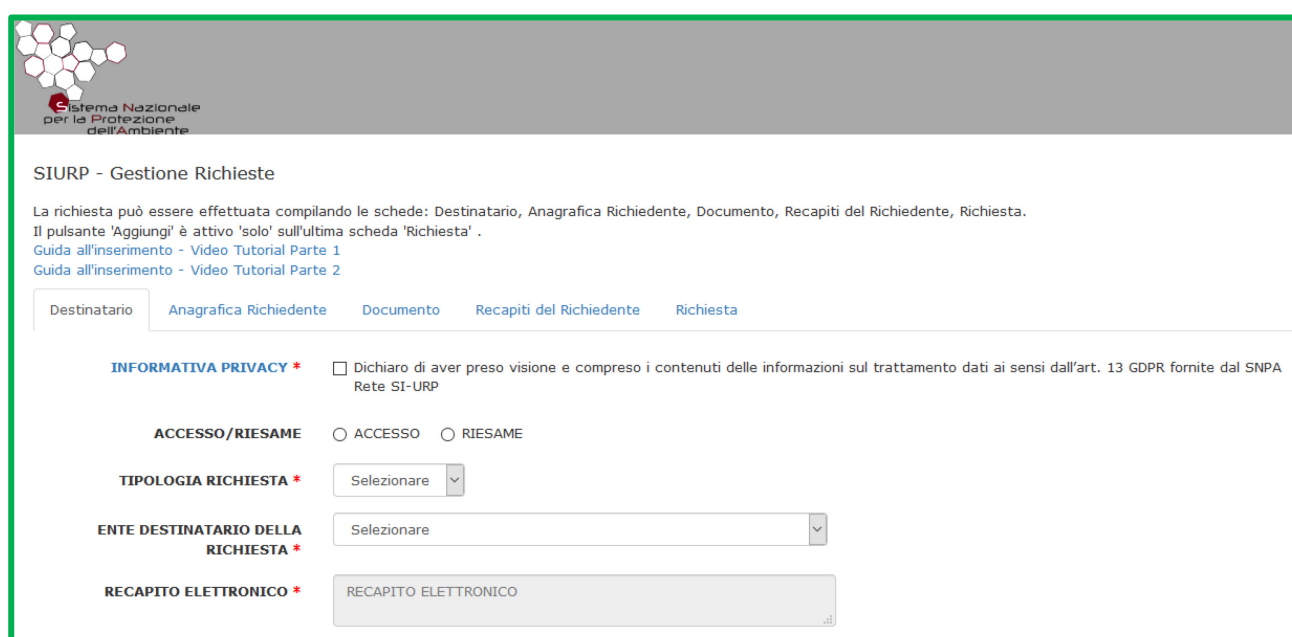
Dall'anno 2020 ARPA Marche aderisce a "SI-URP", il progetto del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) dedicato alle Relazioni con il Pubblico, nell'ambito del quale viene messo a disposizione il NUOVO SERVIZIO per la presentazione telematica di richieste di ACCESSO AGLI ATTI (Legge 241/1990), ACCESSO CIVICO SEMPLICE E GENERALIZZATO (d.lgs. 33/2013) e ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI (d. lgs. 195/2005), nonché richieste di riesame dell'esito degli stessi.

Il servizio consiste nell'accedere al modulo online e compilare le informazioni richieste nelle 5 brevi schede dedicate proposte (Destinatario, Richiedente, Documento, Recapiti e Richiesta) avendo cura di selezionare "ARPA Marche" nel campo "Ente destinatario della richiesta".

Pur restando confermate le modalità ordinarie di presentazione delle istanze previste dalla legge in materia (invio cartaceo, posta elettronica, posta elettronica certificata), ARPA Marche raccomanda l'uso del servizio telematico per la presentazione delle richieste.

Il servizio è disponibile alla seguente pagina del sito istituzionale di ARPAM:

<https://www.arpa.marche.it/index.php/altri-contenuti/accesso-civico>



The screenshot shows the 'SIURP - Gestione Richieste' web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Destinatario', 'Anagrafica Richiedente', 'Documento', 'Recapiti del Richiedente', and 'Richiesta'. Below the navigation bar, there is a section for 'INFORMATIVA PRIVACY' with a checkbox for 'Dichiaro di aver preso visione e compreso i contenuti delle informazioni sul trattamento dati ai sensi dall'art. 13 GDPR fornite dal SNPA Rete SI-URP'. Below this, there is a section for 'ACCESSO/RIESAME' with radio buttons for 'ACCESSO' and 'RIESAME'. The 'TIPOLOGIA RICHIESTA' field is a dropdown menu with 'Selezionare' selected. The 'ENTE DESTINATARIO DELLA RICHIESTA' field is a dropdown menu with 'Selezionare' selected. The 'RECAPITO ELETTRONICO' field is a text input box with 'RECAPITO ELETTRONICO' entered.

Modulo telematico

PARTE QUARTA

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Strumenti e procedure



MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI CLIENTI

ARPAM collabora con i clienti:

- nella definizione e comunicazione delle istruzioni di campionamento e modalità di consegna al Laboratorio per garantire un campione rappresentativo e idoneo alle prove quando il campionamento viene effettuato dal cliente stesso;
- nella informazione sui metodi e tecniche adottate per lo svolgimento delle prove, con particolare riguardo alla distinzione tra metodi interni o normati, accreditati o non accreditati, per assicurare il cliente in tutte le attività svolte;
- la possibilità di accedere alle informazioni strettamente legate alle prove da lui richieste e spiegazione dei risultati ottenuti dalle prove effettuate sul campione. Se richiesto formalmente al Laboratorio e dopo approvazione del dirigente di competenza, al cliente può essere rilasciata una copia della documentazione prodotta nel corso delle prove commissionate dallo stesso.
- nella possibilità di assistere all'esecuzione delle prove effettuate per suo conto e accesso a determinate informazioni e/o aree, previa approvazione di RS. La visita non deve perturbare la normale operatività del laboratorio e non deve uscire dagli obiettivi ed estensione concordati con il Laboratorio. ARPAM mantiene riservate tutte le informazioni relative al cliente ed alle attività effettuate per suo conto; la riservatezza nei confronti degli altri clienti viene assicurata diversificando nei tempi e/o nei luoghi il diritto del cliente di assistere alle prove eseguite per suo conto;
- nell'accogliere la presenza di un rappresentante della controparte durante l'effettuazione di prove relative a cause, ricorsi o pratiche legali in corso;
- nelle visite guidate autorizzate dal dirigente di competenza della sede;
- nella valutazione ed eventuale risoluzione, anche tramite trattamenti di non conformità o azioni correttive, di ogni reclamo scritto o orale ricevuto dal cliente;
- nella effettuazione, da parte del cliente, di verifiche ispettive del Sistema Gestione Qualità, concordando con i dirigenti della sede, RGQ/RQ la data, l'obiettivo, l'estensione e la durata;
- nell'accogliere e registrare ogni tipo di elemento positivo o negativo ritenuto utile ai fini del miglioramento del Sistema Gestione Qualità e del rapporto con il cliente stesso;
- nella valutazione della soddisfazione del cliente tramite le informazioni di ritorno dai clienti, sia positive che negative, ottenute tramite questionari scaricabili anche dal sito web dell'ARPAM;
- nel dare comunicazione riguardo alle attività collegabili all'accreditamento/certificazione tramite informative inserite nel sito web ARPAM. La pubblicizzazione dell'avvenuto accreditamento fa riferimento alle sole prove per cui è stato richiesto;
- nell'effettuare incontri con i clienti istituzionali quali ad es. funzionari regionali, funzionari ASUR o altri Enti, al fine di programmare e verificare l'attività svolta e le forme di collaborazione, per attività di interesse comune, opportunamente verbalizzati.
- La registrazione degli incontri con i clienti privati viene formalizzata nel registro dei visitatori e nei moduli di apertura campioni ed assistenza alle analisi.

STRUMENTI ADOTTATI PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Gli strumenti che vengono messi a disposizione per la tutela degli utenti rappresentano un elemento fondante della partecipazione degli stessi all'erogazione dei servizi.

In particolare il cittadino può presentare reclami che costituiscono la forma più qualificata di tutela mediante il canale presente nel sito dell'Agenzia o mediante forma scritta reperibile nelle varie sedi. Il cittadino può quindi segnalare un disservizio o un reclamo relativo ad una prestazione che si ritiene difforme dalle proprie richieste, a cui l'Agenzia darà prontamente risposta.

IL RECLAMO

Le finalità

Il reclamo è una forma di tutela per gli utenti, ma costituisce anche un contributo importante che l'ARPAM può utilizzare per migliorare il servizio fornito; è uno strumento del tutto distinto dai mezzi amministrativi e giudiziari utilizzabili per impugnare i provvedimenti dell'ARPAM relativi alle prestazioni e non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, né sospende i termini degli stessi.

Le principali finalità sono:

- gestire il disservizio e risolvere il problema oggetto del reclamo
- fornire risposte e spiegazioni al cliente in modo da recuperare la fiducia sulle capacità dell'Agenzia a soddisfare le sue richieste
- utilizzare le informazioni al fine di individuare opportunità di miglioramento dei processi
- utilizzare le informazioni per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Gestione dei reclami

ARPAM prende in considerazione tutti i reclami e contestazioni di natura tecnica o logistica (es. richieste analisi di revisione, rapporti di prova, ritardi nei servizi e nelle analisi, valutazioni presenti su relazioni tecniche, trascrizioni errate sui documenti, ecc.) anche non strettamente legati all'esecuzione delle prove, al fine di un miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati. L'iter di gestione dei reclami è descritto su un'apposita procedura del Sistema Gestione Qualità e consiste principalmente in:

- ricezione della contestazione/reclamo
- valutazione preliminare della fattibilità della contestazione/reclamo
- avvio iter di valutazione del reclamo
- attività di valutazione del reclamo
- preparazione ed invio della risposta al Cliente
- definizione di eventuali azioni correttive o preventive a seguito del reclamo.

Il Responsabile di Servizio della sede d'interesse valuta il tipo, l'entità e la fattibilità del reclamo; successivamente all'esito della valutazione di fattibilità viene inviata notifica al cliente per conferma dell'accettazione del reclamo; in caso di mancata accettazione nella notifica ne viene specificata la motivazione.

La valutazione del reclamo consiste in:

- esame della documentazione disponibile relativa all'argomento del reclamo (es.: documenti di registrazione delle attività svolte, metodi e procedure utilizzati, dati relativi alle tarature e manutenzioni effettuate sugli strumenti utilizzati, etc.)
- identificazione delle cause che hanno originato il reclamo
- definizione della risposta da fornire al cliente
- identificazione della necessità di adottare azioni correttive o preventive.

Ove possibile, durante la gestione del reclamo, viene descritto lo stato di avanzamento del lavoro notificando l'esito al cliente interessato.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, viene data al cliente comunicazione sull'esito degli accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati e/o in corso, e sulle ulteriori azioni possibili.

Nel caso in cui la risposta fornita non soddisfi in pieno il committente, se esistono i presupposti, ARPAM e il cliente si accordano per individuare un fornitore terzo (es. Laboratorio) al quale affidare l'attività (es. un campione per l'analisi), oppure potrà presentare ulteriore reclamo alla competente Direzione Generale.

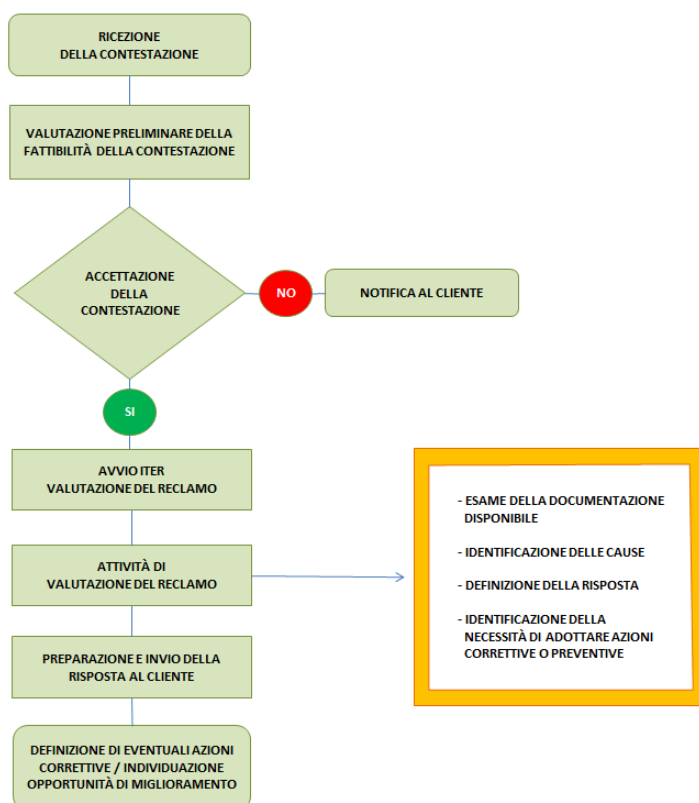
La procedura per l'utente

Per facilitare all'utente la possibilità di reclamare ed assicurargli una informazione tempestiva sull'esito del reclamo stesso, sono state inviate a tutte le sedi dei Dipartimenti Provinciali dell'ARPAM precise disposizioni applicative che prevedono, in particolare:

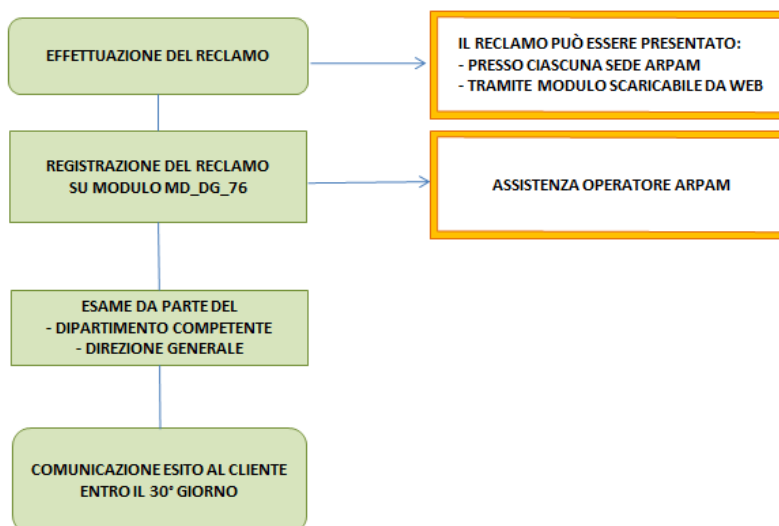
- un luogo facilmente individuabile dove poter presentare, anche in modo informale, le rimostranze o i suggerimenti;
- la disponibilità di un apposito modulo per il reclamo scritto¹;
- l'assistenza necessaria per la compilazione e la presentazione del reclamo;
- il rilascio della ricevuta di presentazione del reclamo, completa del numero di protocollo e del responsabile degli accertamenti;
- una comunicazione (entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo) sull'esito degli accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati e sulle ulteriori azioni possibili.

¹ Il modulo (MD_DG_76) è reperibile presso ciascuna sede ARPAM e scaricabile dal sito istituzionale dell'Agenzia alla pagina <https://www.arpa.marche.it/qualita2/soddisfazione-del-cliente>

Gestione del reclamo



La procedura per l'utente



Sedi abilitate e orari per la ricezione del reclamo

	ANCONA ☎ 071 28732424 ✉ arpam.avnord@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00
	PESARO ☎ 0721 3999790 ✉ arpam.avnord@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00
	MACERATA ☎ 0733 2933720 ✉ arpam.avsud@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00
	FERMO ☎ 0734 6089472 ✉ arpam.avsud@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00
	ASCOLI PICENO ☎ 0736 22381 ✉ arpam.avsud@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00
	DIREZIONE GENERALE ☎ 071 2132720 ✉ dg.arpam@ambiente.marche.it	lun - ven 9:00 - 12:00

Altri strumenti

Sul sito web dell'Agenzia sono altresì disponibili

- il modulo per la soddisfazione dell'utente
- le indagini online
 - per la soddisfazione del cliente alla pagina <https://www.arpam.marche.it/qualita2/soddisfazione-del-cliente>
 - di valutazione del sito ARPAM e altri servizi in rete alla pagina <https://www.arpam.marche.it/index.php/servizi-erogati/servizi-in-rete>





APPENDICE

MODULISTICA

LEGISLAZIONE



MODULO PER RECLAMO pag. 1



Dipartimento Provinciale di Servizio
 Direzione Generale
 Via n. Tel/Fax PEC E-mail
 Cod. Fisc. / Part.IVA 01588450427

ACCETTAZIONE DEL RECLAMO			
CLIENTE			
Nome		Cognome	
Indirizzo			
.....			
OGGETTO DEL RECLAMO:			
Ricevuto da :	In data :	in forma: <input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> scritta <input type="checkbox"/> telefonica <input type="checkbox"/> altro	
Responsabile gestione del reclamo (RS/DA o DTS):	n° reclamo:	n° protocollo:	
Accettazione del reclamo: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>			
Motivo del rifiuto:			
Firma di chi ha accettato il reclamo (RS/DA o DTS): Data			
Notifica al cliente effettuata in data			

MODULO PER RECLAMO pag. 2



Dipartimento Provinciale di Servizio
 Direzione Generale
 Via n. Tel/Fax PEC E-mail
 Cod. Fisc. / Part.IVA 01588450427

VALUTAZIONE DEL RECLAMO	
Risultato della valutazione e misure da intraprendere:	
Valutazione effettuata da (RS/DA o DTS):	data:
Allegati:	
Visto RQ	data:

STATO DI AVANZAMENTO DEL RECLAMO (Ove possibile)	
Data:	Firma (RS/DA o DTS):
Notifica al cliente effettuata in data	

ESITO E CONCLUSIONE RECLAMO	
Data:	Firma (RS/DA o DTS):
RIESAME RECLAMO	
<input type="checkbox"/> APPROVATO	<input type="checkbox"/> NON APPROVATO
Data:	Firma (DD/DG):

COMUNICAZIONE ESITO RECLAMO AL CLIENTE	
Effettuata da:	Protocollo:

Visto di Conformità

Il Responsabile Garanzia Qualità ARPAM Data

RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI



Spett.le **ARPAMARCHE**

Al Responsabile del procedimento di _____

Direzione Generale
oppure
Dipartimento Provinciale di _____

OGGETTO: Richiesta di accesso a documenti amministrativi (Legge n. 241/90 s.m.i.).

Il sottoscritto.....
nato a.....il.....
residente in.....Via.....
munito dell'allegato documento di identificazione.....
nella sua qualità di (specificare gli eventuali poteri rappresentativi).....

CHIEDE

- di prendere visione
ovvero
 di prendere in esame con rilascio di copia semplice
ovvero
 di prendere in esame con rilascio di copia autentica i sotto indicati (*) documenti amministrativi

.....
per i seguenti motivi.....

Distinti saluti.

Il Richiedente

.....li.....

(*) Specificare

(*) Indicare l'interesse giuridico a motivazione della richiesta



RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO pag. 1

**Al Responsabile Anticorruzione e Trasparenza
dell'ARPAM - Agenzia Regionale per la Protezione
Ambientale delle Marche**

Via Luigi Ruggeri n. 5 - 60131 Ancona

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO

(art. 5, c. 1, d.lgs. 14 marzo 2013 n. 33)

La/il sottoscritta/o *COGNOME _____ * NOME _____
* NATA/O a _____ *il _____
* RESIDENTE IN _____ * PROV (____)
*VIA _____ n. * _____
* e-mail _____ * tel. _____

CONSIDERATA l'omessa pubblicazione

ovvero

 la pubblicazione parziale

del seguente documento /informazione/dato, che non risulta pubblicato sul sito www.arpa.marche.it -
sezione Amministrazione Trasparente, in base alla normativa vigente [1]

CHIEDE

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013, la pubblicazione di quanto richiesto
e la comunicazione alla/al medesima/o dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento
ipertestuale al dato/informazione oggetto dell'istanza.

Tale comunicazione dovrà essere inviata al seguente indirizzo:

[2]

Dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la presente
richiesta.

Luogo e data _____

Firma _____

Si allega copia del documento di identità [3].

* i dati contrassegnati da asterisco sono *obbligatori*

[1] Specificare il documento/informazione/dato di cui è stata omessa la pubblicazione obbligatoria; nel caso sia a conoscenza dell'istante, specificare la norma che impone la pubblicazione di quanto richiesto.

[2] Inserire l'indirizzo postale o la casella di posta elettronica ove si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza.

[3] L'invio della copia del documento non è necessario in caso di richiesta firmata digitalmente.

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO pag. 2



Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003)

1. Finalità del trattamento

I dati personali verranno trattati da ARPAM per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

6. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche (ARPAM), con sede in Via Luigi Ruggeri n. 5 - 60131 Ancona.

RICHIESTA DI ACCESSO GENERALIZZATO pag. 1

Al **DIPARTIMENTO / SERVIZIO / UFFICIO**di **ARPA MARCHE**

Via _____

CAP _____

Città _____

RICHIESTA DI ACCESSO GENERALIZZATO (c.d. FOIA)

(art. 5, comma 2 del d.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013)

La/il sottoscritta/o *COGNOME _____ * NOME _____

* NATA/O a _____ *il _____

* RESIDENTE IN _____ PROV (____)

*VIA _____ n. * _____

* e-mail _____ * tel. _____

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 2, D.Lgs. n. 33/2013,

CHIEDE il seguente documento

.....

 le seguenti informazioni

.....

 il seguente dato

.....

DICHIARA di voler ritirare quanto richiesto personalmente presso l'Ufficio _____ di ARPA _____, oppure al proprio indirizzo di posta elettronica _____, oppure al seguente n. di fax _____, oppure che gli atti siano inviati all'indirizzo della propria residenza mediante raccomandata con avviso di ricevimento, impegnandosi sin d'ora a sostenere le relative spese a proprio carico [1].

Dichiara inoltre di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la presente richiesta.

Luogo e data _____

Firma _____

Si allega copia del documento di identità [2]

* i dati contrassegnati da asterisco sono *obbligatori*

[1] Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali e per l'invio degli stessi.

[2] L'invio della copia del documento non è necessario in caso di richiesta firmata digitalmente.

RICHIESTA DI ACCESSO GENERALIZZATO pag. 2



Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003)

1. Finalità del trattamento

I dati personali verranno trattati da ARPAM per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

6. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche (ARPAM), con sede in Via Luigi Ruggeri n. 5 - 60131 Ancona.

DOCUMENTI ARPAM CONSULTABILI ON LINE

I documenti ARPAM sono disponibili e consultabili sul sito web dell'Agenzia: www.arpa.marche.it

In particolare:

Nella sezione “**AGENZIA**”:

- **Albo Pretorio** online, pubblicazione ai sensi dell'Art. 32 della Legge 69 del 18 giugno 2009
- Sistema **Tariffario** per le prestazioni a pagamento da applicare a soggetti pubblici e privati

Nella sezione “**AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**”, sottosezione “DISPOSIZIONI GENERALI”, sotto-sottosezione “**ATTI GENERALI**”:

- **REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE INTERNA E FUNZIONAMENTO DELL'ARPAM**, approvato con DGRM n. 1162 del 03/08/2020 e con determina del Direttore Generale ARPAM n. 23 del 12.02.2021
- **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE** (Determina n. 66/DG del 17/06/2015)
- **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**
- CODICI DISCIPLINARI E DI CONDOTTA

Nella sezione “**AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**”, sottosezione “DISPOSIZIONI GENERALI”, sotto-sottosezione “ATTI GENERALI”, sono disponibili, alla voce “**Regolamenti**”, gli atti regolamentari dell'Agenzia.

Nella sezione “**QUALITÀ**”:

- Modulo per il Reclamo del CLIENTE
- Modulo per la soddisfazione del CLIENTE



LEGGE REGIONALE 2 SETTEMBRE 1997, n. 60

Istituzione dell'agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche (ARPAM)

Titolo I Principi generali

Art. 1 (Finalità)

1. In attuazione delle disposizioni del d.l. 4 dicembre 1993, n. 496, convertito con modificazioni della legge 21 gennaio 1994, n. 61 è istituita l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente marchigiano, di seguito denominata ARPAM.
2. La presente legge disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'ARPAM, nonché le modalità di coordinamento della stessa con il sistema delle autonomie locali e con il servizio sanitario regionale; riorganizza le strutture preposte ai controlli ambientali e alla prevenzione collettiva.

Art. 2 (Funzioni della Regione)

1. La Regione:
 - a) definisce gli obiettivi generali delle attività di prevenzione, di controllo e di vigilanza ambientale, promuovendo il più ampio concorso degli enti locali;
 - b) approva gli atti generali di programmazione, di indirizzo e di coordinamento in materia ambientale;
 - c) promuove la collaborazione dei soggetti operanti nel settore della prevenzione dei controlli ambientali;
 - d) assicura il coordinamento e l'integrazione dei diversi livelli istituzionali operanti nell'ambito della prevenzione collettiva e della protezione e del controllo ambientali;
 - e) indirizza, vigila e controlla l'attività dell'ARPAM.
2. Il Consiglio esercita le funzioni di cui alle lettere a) e b). Spettano alla Giunta regionale le rimanenti funzioni.

Art. 3

Abrogato dall'art. 28, l.r. 23 febbraio 2007, n. 2.

Titolo II Funzioni e organi dell'ARPAM

Art. 4 (Costituzione e natura giuridica)

1. L'ARPAM è un ente di diritto pubblico, dotato di autonomia tecnico - giuridica, amministrativa e contabile.
2. L'ARPAM ha sede ad Ancona.

Art. 5
(Funzioni)

1. L'ARPAM svolge le attività tecnico - scientifiche connesse all'esercizio delle funzioni di interesse regionale di cui all'articolo 1 della legge 61/1994 ed in particolare provvede a:

- a) fornire il necessario supporto tecnico - scientifico alla Regione, agli enti locali e alle Aziende USL, ai fini dell'elaborazione dei programmi di intervento per la prevenzione, il controllo e la vigilanza in materia di igiene e salvaguardia dell'ambiente, la verifica della salubrità degli ambienti di vita in stretta relazione con i compiti di salvaguardia che si esplicano mediante l'utilizzazione prevalente di specifiche apparecchiature tecniche e di operatori aventi un elevato livello di specializzazione. Restano di competenza delle Aziende USL le attribuzioni in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- b) formulare agli enti e agli organi competenti i pareri tecnici concernenti interventi per la tutela e il recupero dell'ambiente;
- c) fornire attività di supporto tecnico - scientifico alla Regione e agli enti locali per la valutazione di impatto ambientale, per il controllo di gestione delle infrastrutture ambientali, per la promozione delle ricerche e della diffusione di tecnologie ecologicamente compatibili, di prodotti e sistemi di produzione a ridotto impatto ambientale, anche al fine delle funzioni relative all'applicazione dei regolamenti dell'UE in materia;
- d) fornire supporto tecnico - scientifico alla Regione e agli enti locali, nell'esercizio delle funzioni inerenti la promozione dell'azione di risarcimento del danno ambientale di cui all'articolo 18 della legge 8 luglio 1986, n. 349;
- e) fornire alla Regione e agli enti locali supporto tecnico - scientifico alle attività istruttorie connesse all'approvazione di progetti e al rilascio di autorizzazioni in materia ambientale, fornendo i relativi pareri;
- f) effettuare la valutazione e la prevenzione dei rischi di incidenti rilevanti connessi ad attività produttive di cui al d.p.r. 17 maggio 1988, n. 175;
- g) effettuare la vigilanza e i controlli di rischio ambientale e collettivo dei fattori fisici, geologici, chimici, batteriologici e biologici, di inquinamento acustico, dell'aria, dell'acqua e del suolo;
- h) effettuare la vigilanza e i controlli su macchine, apparecchi e impianti nei luoghi di vita per quanto attiene le competenze impiantistiche finora svolte dalle aree dei servizi multizonali di sanità pubblica ai sensi della l.r. 20 marzo 1985, n. 9;
- i) svolgere funzioni tecniche di controllo sul rispetto delle norme vigenti in campi ambientale e delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nei provvedimenti emanati dalle autorità competenti;
- j) effettuare, in materia di protezione dalle radiazioni, controllo ambientali delle attività;
- k) collaborare con gli organi competenti per gli interventi di protezione civile e ambientale nei casi di emergenza e fornire attività di supporto alla Regione e agli enti locali per la predisposizione di piani e progetti ambientali;
- l) realizzare iniziative di ricerca sui fenomeni dell'inquinamento e della meteo - climatologia, sulle forme di tutela degli ecosistemi anche in collaborazione con gli altri enti o istituti operanti nel settore;
- m) raccogliere sistematicamente e pubblicare integralmente i dati sulla situazione ambientale, anche attraverso la realizzazione del sistema informativo e di monitoraggio ambientale in collaborazione con i servizi tecnici nazionali, la Regione, i Dipartimenti di prevenzione delle Aziende USL e degli enti locali;
- m bis)
- m ter) effettuare attività di sorveglianza epidemiologica della popolazione anche collaborando alla realizzazione e all'alimentazione dei flussi informativi mediante l'accesso e il trattamento integrato dei dati geografici, demografici e sanitari;
- n) elaborare dati e informazioni relativi alla conoscenza sullo stato dell'ambiente, nonché elaborare, verificare e promuovere programmi di divulgazione, educazione, formazione tecnico - scientifica, aggiornamento professionale in materia ambientale;
- o) realizzare campagne di controllo ambientale ed elaborare proposte di bonifica;
- p) svolgere attività di studio, ricerca e controllo dell'ambito marino e costiero, anche in riferimento al controllo delle acque di balneazione.

2. Nell'esercizio di queste funzioni è garantito un sistema di pronte reperibilità per interventi tesi a fronteggiare situazioni di emergenza.
3. L'ARPAM fornisce prestazioni e servizi a favore di altri enti pubblici e di privati, purché tale attività non risulti incompatibile con l'espletamento dei compiti di istituto.
4. Per l'adempimento delle proprie funzioni, attività e compiti, l'ARPAM può definire accordi e convenzioni con aziende ed enti pubblici e organismi operanti nei settori suolo, acque, aria, ambiente, in particolare per quanto concerne la raccolta di dati e per la gestione di sistemi informativi e di rilevamento.
- 4 bis.
- 4 ter. Per lo svolgimento delle attività di cui al comma 1 finalizzate all'attuazione di un programma di ricerca in campo epidemiologico approvato dalla Giunta regionale, l'ARPAM può accedere a dati personali e sensibili ed effettuare il trattamento senza il consenso dell'interessato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
5. L'ARPAM, per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali nel settore dello smaltimento dei rifiuti, si avvale delle sezioni regionali dello specifico albo, istituito presso la camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura del capoluogo di Regione, ai sensi dell'articolo 3, comma 6, della legge 61/1994.
6. L'ARPAM fornisce il supporto tecnico - scientifico alla Regione per l'esercizio delle funzioni attribuite all'ente dall'articolo 19, comma 1, del d.lgs. 5 febbraio 1997, n. 22.
7. L'ARPAM esercita inoltre tutte le altre funzioni delegate dal d.lgs. 22/1997.

Art. 6 (Gli organi)

1. Sono organi dell'ARPAM:
 - a) il Direttore generale;
 - b) il Collegio dei revisori.

Nota relativa all'articolo 6

Ai sensi dei commi 8 e 9 dell'art. 5, l.r. 17 giugno 2011, n. 12, il collegio dei revisori dei conti dell'ARPAM è sostituito da un revisore unico nominato dalla Giunta regionale tra i revisori contabili iscritti nel registro previsto dalla normativa statale. Fino alla predetta nomina e comunque non oltre la data di scadenza dei rispettivi mandati, le funzioni di revisore unico sono svolte, senza la corresponsione di emolumenti aggiuntivi, dal presidente del collegio dei revisori dei conti in carica.

Art. 7 (Direttore generale, Direttore tecnico e Direttore amministrativo)

1. Il Direttore generale è nominato, previo avviso pubblico, dal Presidente della Giunta regionale, su deliberazione della stessa, tra soggetti in possesso di laurea e aventi esperienza di direzione di sistemi organizzativi complessi da almeno tre anni. Il Direttore generale dura in carica cinque anni, prorogabili di norma una sola volta.
2. Il Direttore generale è il legale rappresentante dell'ARPAM ed è responsabile della realizzazione dei compiti istituzionali della stessa, nonché della corretta gestione delle risorse.
3. Al Direttore generale sono attribuiti tutti i poteri di gestione dell'ARPAM, di ordinaria e straordinaria amministrazione, e in particolare:
 - a) la direzione e il coordinamento della struttura centrale e delle articolazioni periferiche;
 - b) la predisposizione e l'adozione del programma annuale e triennale di attività, del bilancio di previsione annuale e triennale, i conti consuntivi, il regolamento di disciplina dell'attività, di cui all'articolo 9, la struttura operativa, la dotazione organica;

c) l'assegnazione delle dotazioni finanziarie, sulla base del programma annuale, alla struttura centrale e a quelle periferiche, nonché la verifica del loro utilizzo;

d) la redazione di una relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

4. Il Direttore generale è coadiuvato da un Direttore tecnico - scientifico e da un Direttore amministrativo, che esprimono parere, per quanto di competenza, sui provvedimenti da adottare. Il Direttore tecnico - scientifico e il Direttore amministrativo sono nominati tra persone in possesso di laurea e di comprovata esperienza con provvedimento motivato dal Direttore generale e sono responsabili nei confronti dello stesso. Durano in carica come il Direttore generale. Il Direttore amministrativo sostituisce, in caso di impedimento, il Direttore generale, nelle attività di gestione ordinaria.

5. Al Direttore generale, al Direttore tecnico-scientifico e a quello amministrativo si applica il rapporto di lavoro regolato da contratto di diritto privato con un trattamento economico stabilito entro i limiti massimi di quello applicato ai dirigenti delle strutture organizzative apicali della Giunta regionale. L'incarico di Direttore generale, di Direttore tecnico-scientifico e amministrativo comporta un rapporto di lavoro a tempo pieno e non è compatibile con altre attività professionali ed incarichi elettivi ed è subordinato al collocamento in aspettativa o fuori ruolo da parte dell'ente di provenienza per i pubblici dipendenti. Il Direttore generale con provvedimento motivato può revocare l'incarico sia al Direttore amministrativo che al Direttore tecnico-scientifico.

5 bis. Al fine del contenimento della spesa e dell'integrazione funzionale delle attività, l'incarico di Direttore generale può essere conferito, in deroga alle disposizioni dei commi 1 e 5, ad un dirigente della Giunta regionale.

Art. 8

(Collegio dei revisori dei conti)

1. Il Collegio dei revisori è composto da tre membri iscritti al registro dei revisori contabili previsto dal d.lgs. 27 gennaio 1992, n. 88. Il Collegio è eletto dal Consiglio regionale e dura in carica cinque anni.

2. Il Presidente del Collegio è eletto dal Consiglio regionale.

3. Il Collegio esercita funzioni di controllo, di verifica contabile con i poteri e secondo le modalità previste per i revisori dei conti delle Aziende USL.

4. Ai componenti del Collegio spetta il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle funzioni e un'indennità annua lorda pari al 10 per cento degli emolumenti spettanti al Direttore generale. Al Presidente del Collegio compete una maggiorazione pari al 20 per cento dell'indennità fissata agli altri membri.

Nota relativa all'articolo 8

Ai sensi dei commi 8 e 9 dell'art. 5, l.r. 17 giugno 2011, n. 12, il collegio dei revisori dei conti dell'ARPAM è sostituito da un revisore unico nominato dalla Giunta regionale tra i revisori contabili iscritti nel registro previsto dalla normativa statale. Fino alla predetta nomina e comunque non oltre la data di scadenza dei rispettivi mandati, le funzioni di revisore unico sono svolte, senza la corresponsione di emolumenti aggiuntivi, dal presidente del collegio dei revisori dei conti in carica.

Titolo III

Organizzazione interna e funzionamento

Art. 9

(Regolamento)

1. Il regolamento dell'ARPAM è approvato dalla Giunta regionale su proposta del Direttore generale. Il Direttore generale predispose il regolamento entro sessanta giorni dalla sua nomina. Il regolamento disciplina il funzionamento

dell'ARPAM e in particolare definisce:

- a) la dotazione organica, garantendo le indispensabili professionalità per tutti i campi di attività dell'ARPAM, ivi compresi quelli previsti dall'articolo 3 del regolamento CEE 1210 del 7 maggio 1990 e relativi alla:
 - 1) qualità dell'ambiente;
 - 2) pressione sull'ambiente;
 - 3) sensibilità dell'ambiente;
- b) l'assetto organizzativo, le disposizioni concernenti il personale e gli organismi di partecipazione e di consultazione del personale dipendente;
- c) la contabilità dell'ARPAM;
- d) le forme delle consultazioni di cui all'articolo 12.

Art. 10

(Articolazione organizzativa dell'ARPAM)

1. Per l'esercizio delle funzioni e delle attività di cui alla presente legge, l'ARPAM si articola in una struttura centrale, in Dipartimenti provinciali e in Servizi territoriali, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 61/1994.
2. La struttura centrale dell'ARPAM esercita le funzioni connesse:
 - a) alla gestione del personale, del bilancio e del patrimonio;
 - b) al coordinamento tecnico - scientifico delle attività;
 - c) alla formazione e all'aggiornamento del personale;
 - d) ad ogni altra attività di carattere unitario.
3. I Dipartimenti provinciali sono articolati in servizi territoriali e in servizi tecnici che possono essere costituiti da unità operative. Ogni Dipartimento provinciale è una struttura unitaria diretta da un Direttore, nominato dal Direttore generale dell'ARPAM. Il Direttore di Dipartimento dura in carica quanto il Direttore generale che lo ha nominato è responsabile nei confronti del Direttore generale, e può essere rimosso dallo stesso con provvedimento motivato, previa diffida, in caso di gravi violazioni di legge e mancato e ingiustificato raggiungimento degli obiettivi.
4. I Dipartimenti provinciali, per la realizzazione dei programmi di competenza, godono di autonomia gestionale nei limiti delle direttive e delle risorse loro assegnate dal Direttore generale.
5. I Dipartimenti provinciali possono essere incaricati a svolgere compiti ben determinati a livello interprovinciale o regionale.
6. Presso ogni Dipartimento è attivato un servizio di pronta reperibilità.

Art. 11

(Comitati provinciali di coordinamento)

1. Per l'ottimale realizzazione degli obiettivi, delle prestazioni, delle attività e delle condizioni stabilite nelle convenzioni di cui all'articolo 17 e per garantire il necessario coordinamento tecnico delle attività delle strutture periferiche dell'ARPAM con i servizi delle rispettive Amministrazioni provinciali e comunali e con i Dipartimenti di prevenzione delle AUSL, è istituito presso ciascuna Provincia un Comitato provinciale di coordinamento, con il compito di:
 - a) definire proposte relative ai bisogni dei rispettivi ambiti territoriali che saranno valutate dal Direttore generale nell'elaborazione dei programmi annuali di attività delle strutture periferiche;
 - b) effettuare periodiche verifiche sullo svolgimento delle attività programmate e dei risultati conseguiti.
2. Sono componenti del Comitato provinciale di coordinamento:
 - a) il Presidente della Provincia o Assessore delegato che lo presiede;
 - b) il Direttore del Dipartimento provinciale dell'ARPAM;
 - c) un Direttore designato dai Direttori dei Dipartimenti di prevenzione delle AUSL della Provincia;

in caso di mancata designazione viene nominato il Direttore della AUSL del capoluogo di Provincia;

d) il Direttore responsabile del settore ambientale della Provincia.

3. Il Comitato provinciale di coordinamento resta in carica cinque anni. E' convocato dal Presidente della Provincia almeno tre volte l'anno. E' convocato inoltre su motivata richiesta del Direttore generale dell'ARPAM.

4. Il Presidente del Comitato può far partecipare alle sedute, senza diritto di voto, gli amministratori degli enti locali interessati, esperti e rappresentanti di associazioni ambientaliste e organismi competenti in materia, università, istituti di ricerca, rappresentanti sindacali e imprenditoriali.

Art. 12

(Consultazione, diritto di accesso e semplificazione dei procedimenti amministrativi)

1. Il regolamento dell'ARPAM prevede le forme di consultazione delle associazioni imprenditoriali di categoria, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni ambientaliste e di tutela degli interessi diffusi.

2. Per il diritto di accesso si applicano le disposizioni di cui alle l.r. 21 aprile 1987, n. 19 e 14 gennaio 1992, n. 2.

3. Per la semplificazione dei procedimenti amministrativi in materia ambientale di applicano le disposizioni di cui alla l.r. 31 ottobre 1994, n. 44.

Art. 13

Abrogato dall'art. 9, l.r. 18 maggio 2004, n. 13.

Titolo IV

Personale e patrimonio

Art. 14

(Personale)

1. Sono assegnate all'ARPAM le dotazioni organiche esistenti alla data del 31 dicembre 1993 presso i Servizi multizonali di sanità pubblica (SMSP) della AUSL. Il personale relativo è assegnato e trasferito all'ARPAM fin dalla sua costituzione.

2. Sono assegnati, altresì, all'ARPAM i posti delle dotazioni organiche dei servizi di igiene e sanità pubblica delle Aziende USL, riconducibili allo svolgimento delle attività dell'ARPAM ai sensi della presente legge. Tale assegnazione ricomprende i posti, con arrotondamento delle somme all'unità superiore, delle frazioni di personale comunque utilizzato per le attività trasferite.

3. I posti individuati assegnati all'ARPAM secondo i commi 1 e 2 sono soppressi dalla dotazione organica delle AUSL. Il personale delle AUSL di cui al comma 2 adibito in modo esclusivo o prevalente alle attività trasferite, è assegnato e trasferito all'ARPAM sin dalla sua costituzione.

4. Il personale di vigilanza e ispezione dei servizi di igiene e sanità pubblica delle AUSL addetto in modo non esclusivo alle attività trasferite all'ARPAM può esercitare opzione per l'assegnazione definitiva nei posti delle dotazioni organiche di pari profilo professionale, posizione funzionale e settore di attività o, ove prevista, disciplina, copribili presso l'ARPAM o presso le AUSL di appartenenza.

5. D'intesa con gli enti interessati possono essere assegnate all'ARPAM le dotazione organiche e il personale tecnico e amministrativo degli uffici ecologia e ambiente delle Province e degli altri enti locali addetto alle attività di vigilanza e controllo di competenza dell'ARPAM stessa.

6. Sono assegnati all'ARPAM la dotazione organica e il personale tecnico e amministrativo della Regione, inquadrato presso il servizio tutela e risanamento ambientale o presso altri servizi che svolgono attività assegnate all'ARPAM.

7. All'assegnazione del personale provvede con decreto il Presidente della Giunta regionale, previa deliberazione della stessa. Successivamente a tali atti gli enti di provenienza provvedono alla soppressione nei propri organici di un eguale numero di posti nelle qualifiche e profili corrispondenti.
8. Tutti gli altri enti di provenienza provvedono con proprio atto all'assegnazione del personale all'ARPAM.
9. Per la copertura di posti vacanti e disponibili delle dotazioni organiche dell'ARPAM è utilizzato l'istituto della mobilità tra le pubbliche amministrazioni secondo le norme vigenti. Esperite le procedure di mobilità, alla copertura dei posti vacanti si procede mediante pubblici concorsi.
10. Il Direttore generale, previa autorizzazione della Giunta regionale, per soddisfare individuate esigenze della struttura operativa dell'ARPAM, può assumere personale a tempo determinato con contratto di diritto privato.

Art. 15

(Trattamento giuridico ed economico)

1. Al personale dell'ARPAM è confermato il trattamento giuridico ed economico in godimento ai sensi dell'articolo 3, comma 5, della legge 61/1994 in attesa dell'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 3 febbraio 1993, n. 29.
2. Ai sensi dell'articolo 2 bis della legge 61/1994, nell'espletamento delle attività di prevenzione, controllo e vigilanza di cui alla presente legge, il personale ispettivo dell'ARPAM accede agli impianti e alle sedi di attività e richiede i dati, le informazioni e i documenti necessari all'espletamento dei suoi compiti. Tal personale è munito di documento di riconoscimento rilasciato dall'ARPAM. Il segreto industriale non può essere opposto per evitare od ostacolare le attività di verifica e di controllo. Il Direttore generale dell'ARPAM richiede il riconoscimento della qualifica di ufficiale di polizia giudiziaria per gli operatori che svolgono funzioni ispettive.
3. Il personale dell'ARPAM non può assumere incarichi esterni inerenti consulenze, progettazione e direzione lavori su attività in campo ambientale. Altri incarichi, diversi dai precedenti e purché compatibili con le esigenze d'ufficio, possono essere assunti previa autorizzazione del Direttore generale.

Art. 16

(Assegnazione dei beni)

1. Il Presidente della Giunta regionale, su deliberazione della stessa, e su proposta del Commissario di cui all'articolo 23, provvede all'assegnazione e al successivo trasferimento all'ARPAM dei beni, del patrimonio e delle attrezzature dei SMSP, degli altri servizi delle AUSL e della Regione adibiti, alla data del 31 dicembre 1993, all'esercizio delle funzioni assegnate all'ARPAM dalla presente legge.
2. Gli enti locali individuano le dotazioni finanziarie, i beni, il patrimonio e le attrezzature, alla data del 3 dicembre 1993, destinate all'espletamento delle funzioni assegnate all'ARPAM dalla presente legge e ne dispongono l'assegnazione alla stessa.

Titolo V

Rapporti e coordinamento con gli altri Enti pubblici

Art. 17

(Rapporti fra le Regioni, enti locali, Aziende USL e ARPAM)

1. Gli enti locali e le AUSL, si avvalgono dell'ARPAM per l'esercizio delle funzioni di controllo ambientale, di vigilanza e di prevenzione collettiva di rispettiva competenza.
2. L'ARPAM assicura agli enti locali e ai Dipartimenti di prevenzione delle AUSL attività di consulenza e supporto tecnico - scientifico e analitico sulla base di apposite convenzioni.
3. La Giunta regionale stipula convenzioni con le Province nelle quali vengono stabiliti i criteri e le modalità previsti

dall'articolo 2, comma 2, della legge 61/1994 per l'utilizzo delle strutture provinciali dell'ARPAM per il supporto all'espletamento delle funzioni amministrative, in particolare di quelle autorizzative e di controllo attribuite e delegate alle Province stesse in materia ambientale.

4. Le Province, gli altri enti locali e le AUSL possono stipulare ulteriori convenzioni con l'ARPAM per prestazioni aggiuntive e altre attività, fra quelle individuate dall'articolo 5, inerenti le proprie funzioni istituzionali, anche circoscritte per ambiti territoriali, funzionali e temporali.

5. Le AUSL e gli enti locali non possono mantenere o istituire servizi, uffici, unità operative e strutture tecniche e di laboratorio costituiti presso l'ARPAM per lo svolgimento delle funzioni loro attribuite.

6. L'ARPAM può stipulare apposite convenzioni, su autorizzazione della Giunta regionale, con altri soggetti pubblici interessati per la definizione di ulteriori attività rispetto a quelle di cui ai commi precedenti.

Art. 18

(Coordinamento tra l'ARPAM e il dipartimento di prevenzione delle Aziende USL)

1. L'ARPAM e i Dipartimenti di prevenzione delle AUSL esercitano in modo integrato e coordinato le funzioni, le attività di controllo e vigilanza ambientale e di prevenzione collettiva che rivestono valenza sia ambientale che sanitaria nel rispetto delle autonomie tecniche e professionali dei servizi interessati.

2. Il riparto delle competenze di cui all'allegato 1 individua la responsabilità primaria ed il soggetto referente per l'esercizio delle stesse. Al soggetto cui è assegnata la competenza primaria spetta la responsabilità del procedimento, che, di norma, è svolto con il concorso dell'altro soggetto per quanto di propria competenza.

3. L'ARPAM, per quanto concerne l'esercizio delle funzioni in materia di controlli impiantistici preventivi e periodici, presta la propria attività tecnico - scientifica senza oneri a carico delle AUSL, secondo le modalità stabilite in apposita convenzione nel rispetto dei criteri generali stabiliti dalla Giunta regionale, in modo da assicurare l'integrazione, il coordinamento e la collaborazione con le Aziende medesime, che continuano a svolgere la vigilanza sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

4. Per l'esercizio delle funzioni loro assegnate dalla legge di riordino del servizio sanitario regionale, i Dipartimenti di prevenzione delle AUSL si avvalgono delle strutture laboristiche dell'ARPAM, con esclusione delle analisi chimico - cliniche e di quelle relative al servizio veterinario.

5. Fermo restando quanto disposto dall'articolo 17, comma 4, i dipartimenti provinciali dell'ARPAM e i Dipartimenti di prevenzione dell'Azienda USL, istituiscono forme, sedi, strumenti e gruppi di lavoro permanenti sulle principali attività di comune interesse.

6. I dati di rilievo sanitario sono comunicati dall'ARPAM al Dipartimento di prevenzione dell'Azienda USL competente per territorio.

Art. 19

(Coordinamento con l'ANPA, con l'Agenzia europea per l'ambiente e gli altri istituti operanti nel settore)

1. Per lo svolgimento dei suoi fini istituzionali l'ARPAM può stipulare convenzioni con l'Agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche, relativamente ai servizi fitosanitari, con l'Osservatorio geofisico sperimentale di Macerata e con altri enti di ricerca sia pubblici che privati.

2. la Regione stipula con l'Agenzia europea per l'ambiente di cui al regolamento CEE 1210/1990 e con l'Agenzia nazionale per la protezione dell'ambiente (ANPA) di cui al d.l. 4 dicembre 1993, n. 496, convertito con modificazioni in legge 21 gennaio 1994, n. 61, apposite convenzioni, finalizzate all'espletamento dei compiti e delle attività dell'ARPAM.

3. L'ARPAM collabora con l'Agenzia europea per l'ambiente e con l'Agenzia nazionale per la protezione dell'ambiente per l'attuazione delle convenzioni di cui al comma 1.

Art. 20
(Sistema informativo)

1. L'ARPAM concorre, con la Regione e con le Province, alla progettazione, alla realizzazione e al funzionamento del Sistema informativo regionale ambientale (SIRA). In particolare l'ARPAM:
 - a) realizza e gestisce le reti di monitoraggio territoriale (qualità dell'aria e dell'acqua);
 - b) organizza e gestisce le banche dati riferite alle misure ambientali ed è responsabile della loro convalida;
 - c) sviluppa il Sistema informativo territoriale regionale nella parte riguardante i temi ambientali (mappatura dei rischi ambientali);
 - d) fornisce informazioni per la redazione della relazione annuale sullo stato dell'ambiente della Regione;
 - e) fornisce informazioni per le attività di protezione civile.
2. Il SIRA è articolato a livello regionale e provinciale e costituisce il riferimento regionale del Sistema Informativo nazionale ambientale (SINA). A livello regionale il SIRA si integra con le rilevazioni, le basi di dati, gli archivi territoriali e le reti degli uffici regionali; a livello locale si raccorda e coopera con i sistemi informativi delle Province, dei Comuni e delle AUSL.
3. Per il raggiungimento degli scopi di cui ai commi precedenti l'ARPAM stipula convenzioni con aziende ed enti pubblici.

Titolo VI
Disposizioni finanziarie

Art. 21
(Dotazione finanziaria dell'ARPAM)

1. Le entrate dell'ARPAM sono costituite da:
 - a) una quota del fondo sanitario regionale assegnata dalla Giunta regionale necessaria a garantirne lo svolgimento delle attività istituzionali, la gestione del personale e delle strutture trasferite dal servizio sanitario nazionale. Tale assegnazione, in sede di prima applicazione, va riconosciuta pro-rata con riferimento alla data di avvio dell'attività e di assegnazione del personale. Negli anni successivi l'attribuzione su base annua rimane fino a quanto non sia avvenuto il trasferimento dei fondi in questione a livello nazionale;
 - b) un contributo annuale di funzionamento attribuito dalla Regione per l'espletamento delle attività ordinarie;
 - c) proventi derivanti da convenzioni con le Province, le AUSL, i Comuni e altri enti pubblici;
 - d) proventi per prestazioni rese nell'esclusivo interesse di privati;
 - e) una quota degli introiti derivanti dalle tariffe indicate dall'articolo 2, comma 4, della legge 61/1994. Sia la quota che le tariffe saranno stabilite dalla Giunta regionale con apposito atto;
 - f) finanziamenti regionali, statali e comunitari per specifici progetti.

Art. 22
(Gestione economico-finanziaria)

1. L'ARPAM ha un patrimonio e un bilancio proprio ed è tenuta al pareggio del bilancio.
2. Il regolamento di cui all'articolo 9 disciplina anche le norme di contabilità.
3. L'ARPAM non può ricorrere ad alcuna forma di indebitamento per il finanziamento delle spese correnti.

Titolo VII
Norme transitorie e finali

Art. 23
(Commissario straordinario)

1. Entro e non oltre quindici giorni dall'entrata in vigore della presente legge, il Presidente della Giunta regionale nomina con proprio decreto un Commissario che provvede alla predisposizione, entro tre mesi dalla nomina, di tutti gli atti necessari per il trasferimento, con atto deliberativo della Giunta regionale, all'ARPAM del personale, dei beni mobili e immobili, delle attrezzature e dotazioni finanziarie.
2. Il Commissario straordinario ha accesso a tutti gli atti dell'AUSL e alla documentazione relativa alle strutture, alle attrezzature e al personale.
3. Allo stesso, qualora non sia dipendente regionale spetta un compenso mensile lordo pari a quello spettante al Direttore amministrativo delle AUSL.

Art. 24
(Norme transitorie)

1. In sede di prima applicazione, il Comitato di indirizzo di cui all'articolo 3 è nominato entro trenta giorni dall'entrata in vigore della presente legge.
2. Il Presidente della Giunta regionale provvede con proprio decreto a costituire l'ARPAM entro trenta giorni dal termine dell'attività del Commissario straordinario; la Giunta regionale delibera entro lo stesso termine sui trasferimenti di personale e sulle dotazioni di beni ed attrezzature.
3. Entro il termine di cui al comma 2 il Presidente della Giunta regionale provvede a bandire l'avviso pubblico per l'assunzione del Direttore generale.
4. Il Consiglio regionale provvede alla nomina del Collegio dei revisori dei conti e del suo Presidente entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge.
5. Entro trenta giorni dalla costituzione dell'ARPAM il Presidente della Giunta regionale o l'Assessore all'ambiente da lui delegato convoca un'apposita Conferenza tra le amministrazioni interessate per la valutazione degli schemi di convenzione di cui all'articolo 17. Le convenzioni sono definite entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge. Entro sessanta giorni dal suo effettivo insediamento il direttore generale di prima nomina predispose il regolamento di cui all'articolo 9.
6. Per un periodo di centottanta giorni dalla costituzione dell'ARPAM e comunque fino all'organizzazione delle strutture amministrative, il trattamento economico del personale trasferito e assegnato all'ARPAM è assicurato in anticipazione dagli enti di provenienza.
7. Dopo due anni dall'entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale provvede alla verifica della sua applicazione e delle prestazioni erogate dall'ARPAM. Su tale base la Giunta regionale conferma o ridetermina le dotazioni organiche, strumentali e finanziarie assegnate all'ARPAM.
8. In attesa dell'approvazione della convenzione di cui all'articolo 18, i controlli impiantistici preventivi e periodici negli ambienti di lavoro continueranno ad essere effettuati con le stesse modalità del personale già in servizio nei presidi multizonali, ora trasferito all'ARPAM, al fine di garantire la continuità dei servizi stessi a norma di legge e ai fini della sicurezza.

Art. 25
(Abrogazione)

1. I SMSP continuano ad esercitare le loro funzioni sulla base degli indirizzi amministrativi delle

Province fino alla data di costituzione dell'ARPAM; dalla stessa data tali funzioni sono trasferite all'ARPAM e ai Dipartimenti di prevenzione, delle AUSL secondo il riparto di competenze di cui all'allegato 1.

2. Il Comitato regionale per l'inquinamento atmosferico (CRIAM) continua ad esercitare le proprie funzioni fino all'entrata in funzione dell'ARPAM e comunque non oltre centottanta giorni dalla sua costituzione.

3. il Comitato tecnico regionale per l'organizzazione dei servizi di smaltimento rifiuti continua ad esercitare le proprie funzioni fino all'entrata in funzione dell'ARPAM e comunque non oltre centottanta giorni dalla sua costituzione.

Nota relativa all'articolo 25

Il periodo che si omette del comma 1 abroga la l.r. 20 marzo 1985, n. 9.

Il periodo che si omette del comma 2 abroga la l.r. 14 marzo 1985, n. 8.

Il periodo che si omette del comma 3 abroga l'art. 7, l.r. 26 aprile 1990, n. 31.

Art. 26 (Dichiarazione d'urgenza)

1. La presente legge è dichiarata urgente ed entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino ufficiale della Regione.



Carta dei Servizi ARPAM
Edizione 2021

Chiusa per la stampa il 05/11/2021

Tutte le informazioni indicate nel documento sono riferite a tale data.