



**SERVIZI EROGATI
E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

CARTA DEI SERVIZI 2020

**Incontro con le Associazioni
25/06/2020**



SERVIZI EROGATI
E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

LA CARTA DEI SERVIZI

- È UN DOCUMENTO CHE SANCISCE PRINCIPI E REGOLE DI COMPORTAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- CONTIENE LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI, LE LORO DIMENSIONI QUANTITATIVE E QUALITATIVE E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELL'UTENTE / CLIENTE
- È INSERITA NEL PERCORSO AZIENDALE DI ACCREDITAMENTO ACCREDIA SECONDO LA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018



L'EDIZIONE 2020

- La prima parte “**CHI SIAMO, COME SIAMO ORGANIZZATI**” parla dell’Agenzia, ne presenta l’organizzazione, gli organi, le sedi (generale e dipartimentali) 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)



SERVIZI EROGATI
E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

LE NOVITÀ

- IL SISTEMA NAZIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE (SNPA)
- ORGANIGRAMMI
- SERVIZI / PRESTAZIONI
- DIMENSIONI DELLA QUALITÀ
- DIRITTI DI ACCESSO
- SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: INDAGINI ONLINE
- TUTELA DEL CLIENTE: RECLAMO
- MODULISTICA



SNPA

(Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale)

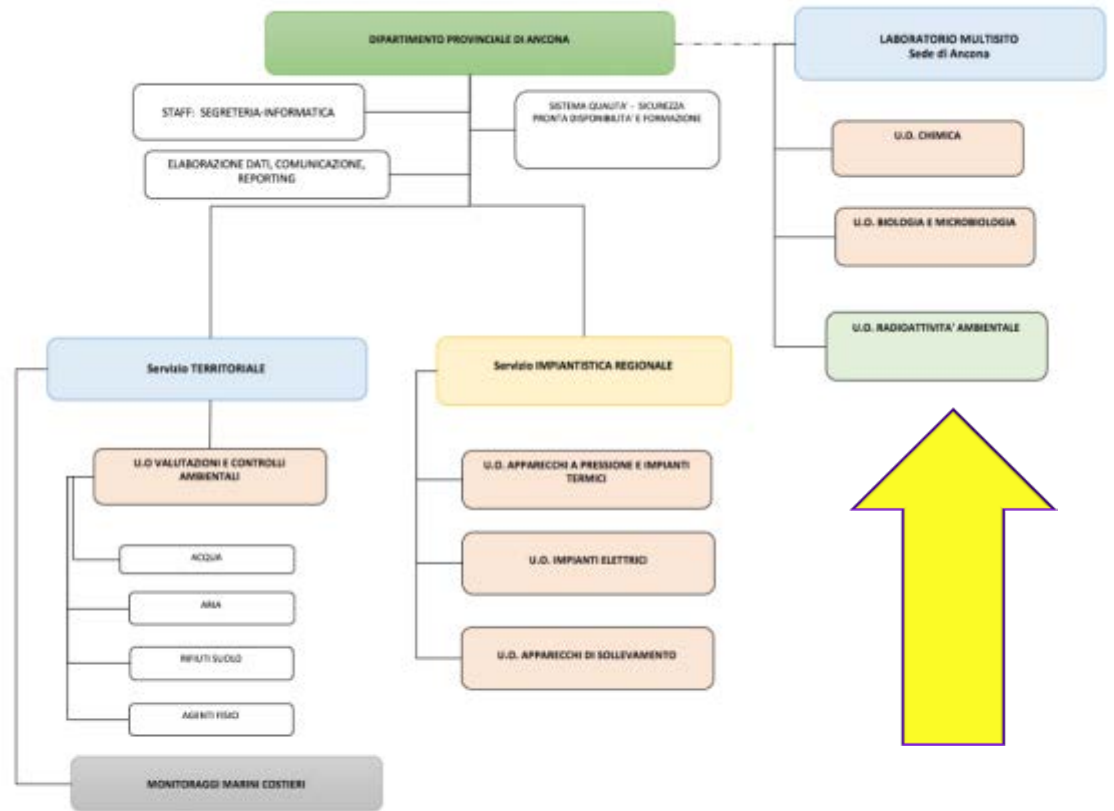
- Il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (**SNPA**) è una realtà a partire dal 14 gennaio 2017, data di entrata in vigore della sua legge di istituzione
- costituisce un vero e proprio **Sistema a rete** che fonde in una nuova identità ISPRA e le 21 Agenzie Ambientali (ARPA, APPA, ARTA) italiane
- 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**
- **LEPTA**: Livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali; sono il livello qualitativo e quantitativo di attività che deve essere garantito in **modo omogeneo sul piano nazionale**



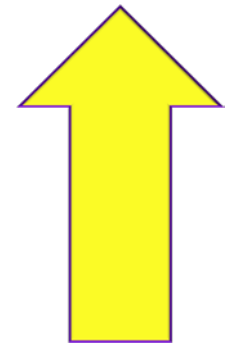
SERVIZI EROGATI
E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Carta dei Servizi ARPAM/FEB 2020

GLI ORGANIGRAMMI



- Sezione Provinciale (sezione complessiva)
- Sezione Regionale (sezione complessiva)
- U.O. operative provinciali (sezione semplice)
- U.O. operative regionali (sezione semplice)
- Sezione e Ufficio provinciale
- Sezione e Ufficio regionale



SERVIZI / PRESTAZIONI

I SERVIZI / PRESTAZIONI VENGONO PRESENTATI CON UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE, NEL RISPETTO DEL CATALOGO DEI SERVIZI SNPA

EDIZIONE 2020

Servizio / Prestazione:

1. MONITORAGGI AMBIENTALI

Servizio / Prestazione:

2. CONTROLLI AMBIENTALI

Servizio / Prestazione:

3. SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Servizio / Prestazione:

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

Servizio / Prestazione:

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

Servizio / Prestazione:

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

Servizio / Prestazione:

7. EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE

Servizio / Prestazione:

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

Servizio / Prestazione:

9. PARTECIPAZIONE AI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE, AMBIENTALE E SANITARIA

Servizio / Prestazione:

10. LABORATORIO MULTISITO

SERVIZI / PRESTAZIONI

SCHEDA DESCRITTIVA (1)

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	-	-	
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	

SERVIZI / PRESTAZIONI

SCHEDA DESCRITTIVA (2)

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	-	-	
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	

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. 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 predeterminati in piani o programmi ove continuamente ovvero</p>

OUTPUT / PRODOTTO

ARIA:

REPORT (giornaliero) regionale e provinciale con evidenza dei seguenti parametri:

- 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:

- OZONO dal 01/06 al 30/08 (giornaliero)

REPORT campagne straordinarie per particolari eventi

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)

ACQUE SOTTERRANEE:

REPORT sullo stato di qualità delle acque sotterranee (triennale)

ACQUE DI BALNEAZIONE:

REPORT sulla qualità delle acque di balneazione (annuale)

ACQUE MARINO COSTIERE:

REPORT sulla qualità dei corpi idrici marino costieri (triennale)

MONITORAGGIO MARINO COSTIERO (mensile)

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.)

RADIOATTIVITÀ, RADIAZIONI IONIZZANTI E NON IONIZZANTI:

Rapporti Periodici

CAMPI ELETTROMAGNETICI A RADIOFREQUENZA RF:

CATASTO RF

RUMORE:

L'attività si esplica mediante rilascio di Pareri, Relazioni, rilascio Autorizzazioni, Controlli

POLLINI E SPORE:

BOLLETTINO Pollini e Spore (settimanale)

SERVIZI / PRESTAZIONI

SCHEDA DESCRITTIVA (3)

Servizio / Prestazione:

1. MONITORAGGI AMBIENTALI

Rientrano nella categoria:

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

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.), Dipartimenti Provinciali ARPAM
INFORMAZIONI	<p>Pagine dedicate del sito istituzionale ARPAM, Aree tematiche in Home Page e Sezione TEMI AMBIENTALI:</p> <p>ACQUA https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/acqua</p> <p>ARIA https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/aria</p> <p>RADIAZIONI E RUMORE https://www.arpa.marche.it/temi-ambientali/radiazioni-e-rumore</p> <p>BALNEAZIONE 84.38.49.16/balneazione</p> <p>OZONO https://www.arpa.marche.it/bollettino-ozono</p> <p>POLLINI E SPORE 84.38.49.16</p> <p>OSTREOPSIS OVATA http://www.arpa.marche.it/balneazione-nuovo/ostreopsis-cf-ovata</p> <p>MONITORAGGIO MARINO COSTIERO https://www.arpa.marche.it/monitoraggio-marino</p>



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

SERVIZI / PRESTAZIONI

SCHEDA DESCRITTIVA (4)

Servizio / Prestazione:

10. LABORATORIO MULTISITO

DESCRIZIONE	PU	AN	MC	AP
Acque destinate al consumo umano	X		X	
Acque destinate al consumo umano (x glifosate)		X		
Acque di balneazione	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 microbiologia	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	

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

SERVIZI / PRESTAZIONI

SCHEDA DESCRITTIVA (5)



Presso ogni Dipartimento 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.FF., 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 nei giorni prefestivi e festivi e in orario notturno (dalle 18:00 alle 8:00 del mattino seguente); negli orari diurni di apertura degli uffici gli interventi sono assicurati dai Dipartimenti Provinciali ARPAM competenti territorialmente.

	ANCONA	335 7860047 - 335 7860048
	ASCOLI PICENO	335 7860049 - 335 7860050
	FERMO	339 2628192
	MACERATA	335 1336885 - 335 7860051 - 335 7860052
	PESARO URBINO	335 1336886 - 335 7860053 - 335 7860054



SERVIZI / PRESTAZIONI

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

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 servizi / 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.

SERVIZI / PRESTAZIONI

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Servizio / Prestazione:

1. MONITORAGGI AMBIENTALI

Rientrano nella categoria:

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

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
	RRQA: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale Bollettino Ozono: tempistica di pubblicazione dei dati sul sito internet istituzionale	Entro 48 ore dalla validazione dei dati dal 01/06 al 31/08 ogni anno, entro 48 ore dalla validazione dei dati	Giornaliera Giornaliera
TEMPESTIVITÀ	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



SERVIZI EROGATI
E DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

DIRITTI DI ACCESSO

- **ACCESSO DOCUMENTALE**
(Legge n. 241/90)
 - **ACCESSO CIVICO “SEMPLICE”**
(pubblicazioni obbligatorie)
 - **ACCESSO CIVICO “GENERALIZZATO”**
 - **ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI**
(D. Lgs. 195/2005)
- Come esercitare il diritto
 - Responsabili e indirizzi
 - Potere sostitutivo
 - Regolamenti
 - Modulistica

INDAGINI ONLINE



ARPAM

AGENZIA REGIONALE
PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE
DELLE MARCHE



Systema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

ARPAM considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché le valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte degli stakeholders e dei clienti. I risultati del monitoraggio costituiscono una delle componenti di base nell'elaborazione della programmazione delle attività e dell'orientamento organizzativo dell'Agenzia.

Quale è la sua ragione sociale

- cittadino privato
- ente pubblico
- ditta privata

Lei è venuto/a in contatto con un Servizio ARPAM; come giudica: 1) I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore

- molto insoddisfatto
- insoddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- non giudicabile

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SITO INTERNET ARPAM e altri servizi in rete

Gentile Visitatore, ARPA MARCHE sarebbe lieta di poter avere la Sua opinione sul proprio sito istituzionale e sui servizi informativi forniti in rete tramite il web.

La compilazione Le richiederà soltanto pochi minuti, mentre per noi le Sue risposte rappresenteranno un prezioso strumento di verifica, analisi e programmazione.

Il questionario è anonimo; le risposte che Lei ci darà non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate statisticamente assieme alle risposte fornite da tutti gli altri utenti. Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE GENERALE
Giancarlo Marchetti

[Questo modulo è stato attivato sul sito ARPA Marche il giorno 29/04/2020]

*Campo obbligatorio

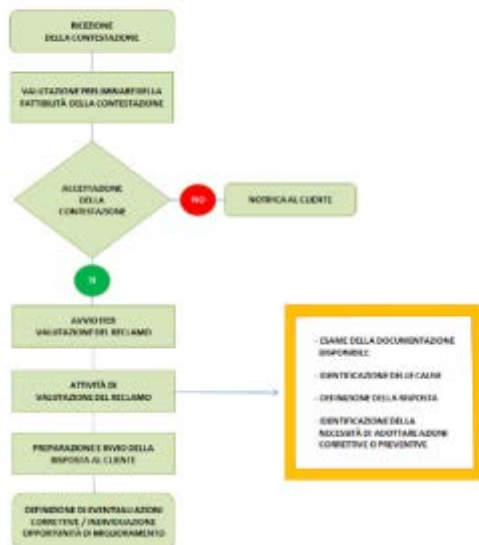
Valuti quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (risponda 1=per niente d'accordo; 2=parzialmente in disaccordo; 3=d'accordo; 4=completamente d'accordo) *

	1	2	3	4
Il sito è facile da raggiungere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il sito è semplice da navigare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il sito contiene informazioni esaustive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il sito contiene informazioni aggiornate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



TUTELA DEL CLIENTE

Gestione del reclamo



La procedura per l'utente



Sedi abilitate e orari per la ricezione del reclamo

	DIPARTIMENTO DI ANCONA Direttore del Dipartimento: Dott. Stefano Orlandi t. 071 28732722 ✉ arpam.dipartimentoancona@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00
	DIPARTIMENTO DI PESARO Direttore del Dipartimento: Dott.ssa Patrizia Ammazalorso t. 0721 3899714 ✉ arpam.dipartimentopesaro@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00
	DIPARTIMENTO DI MACERATA Direttore del Dipartimento: Dott. Tristano Leoni t. 0733 2933773 ✉ arpam.dipartimentomacerata@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00
	DIPARTIMENTO DI FERMO Direttore del Dipartimento: Dott. Massimo Marcheggiani t. 0734 8089470 ✉ arpam.dipartimentofermo@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00
	DIPARTIMENTO DI ASCOLI PICENO Direttore del Dipartimento: Dott. Tristano Leoni t. 0736 2238226 ✉ arpam.dipartimentoascoli@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00
	DIREZIONE GENERALE t. 071 2132720 ✉ dg.arpam@ambiente.marche.it	lun - ven 9.00 - 12.00



Dipartimento Provinciale di _____ Servizio _____ Direzione Generale
 Via _____ n. _____ Tel/Fax _____ PEC _____ E-mail _____
 Cod. Fis. / Part IVA 01884880427

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"/> telefonico <input type="checkbox"/> altro
Responsabile gestione del reclamo (RSSA o DT):		n° reclamo: _____ n° protocollo: _____
Accettazione del reclamo: <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no		
Motivo del rifiuto: _____		
Firma di chi ha accettato il reclamo (RSSA o DT): _____ Data: _____		
Notifica al cliente effettuata in data: _____		

MODULISTICA



RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI

Spett.le ARPA MARCHE

Al Responsabile del procedimento di _____

Direzione Generale
oppure

Dipartimento Provinciale di _____

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

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente in _____ Via _____

in possesso dell' allegato documento di identificazione _____

nella sua qualità di (specificare gli eventuali poteri rappresentativi) _____

CHIEDE

di prendere visione
ovvero

di prendere in esame con lascio di copia semplice
ovvero

di prendere in esame con lascio di copia autentica i sotto indicati (*) documenti amministrativi _____

per i seguenti motivi _____

Distinti saluti _____

Il Richiedente _____

il _____

*) Specificare

(*) Indicare l'interesse giuridico e sostanziale della richiesta.

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO pag. 1

**Al Responsabile Anticorruzione e Trasparenza
dell'ARPA - Agenzia Regionale per la Protezione
Ambientale delle Marche**
Via Luigi Ruggieri n. 5 - 60133 Ancona

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO
(art. 5, c. 1, d.lgs. 14 marzo 2013 n. 33)

La/I sottoscritt(a)/ *COGNOME _____ * NOME _____

* NATA/O a _____ *I _____

* 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/I destinatari dell'ovverata pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale al dato/informazione oggetto dell'istanza.

Tale comunicazione dovrà essere inviata al seguente indirizzo: _____ [2]

Declaro 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'autore, specificare la norma che impone la pubblicazione di quanto richiesto.

[2] Inviare l'indirizzo postale o di contatto di posta elettronica ove la stessa venga inviata o rilasciata alla presente istanza.

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

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/I sottoscritt(a)/ *COGNOME _____ * NOME _____

* NATA/O a _____ *I _____

* 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].

Declaro 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.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

