

REGIONE BASILICATA

Delibera n. 736

Estratto dal Processo verbale dell'adunanza del Consiglio Regionale

del 24 aprile 2018

OGGETTO: Aggiornamento della Carta dei servizi dell'A.R.P.A.B., ex art. 11, comma 4, L.R. n. 37/2015 e s.m.i. - Approvazione.

L'anno duemiladiciotto il giorno 24 del mese di aprile alle ore 12:55, nell'aula consiliare "Dinardo" di Viale Vincenzo Verrastro, si è riunito il Consiglio Regionale di Basilicata in sessione ordinaria, ed in seduta pubblica.

A ciascun consigliere, a norma dell'art. 13 dello Statuto, è stato notificato l'avviso di convocazione da parte del Presidente del Consiglio Regionale.

Assume la Presidenza Vito Santarsiero, Presidente del Consiglio Regionale di Basilicata, il quale dichiara aperta la seduta e mette in discussione l'argomento in oggetto.

Assiste il Presidente e svolge le funzioni di Segretario il Dott. Domenico Tripaldi, Dirigente generale del Consiglio regionale di Basilicata.

IL CONSIGLIO REGIONALE

- **VISTA** la delibera di Giunta regionale n. 1454 del 29 dicembre 2017 avente ad oggetto: “Aggiornamento della Carta dei servizi ex art. 11, L.R. n. 37/2015, comma 4. Trasmissione al Consiglio regionale”;
- **VISTO** il parere della Terza Commissione consiliare permanente reso in data 28 marzo 2018 e trasmesso in data 29 marzo 2018, nota prot. n. 3122/C;
- **VISTO** l'esito della votazione sull'intero atto, approvato all'unanimità di voti dei 13 Consiglieri presenti;

DELIBERA

- **di approvare** l'aggiornamento della Carta dei servizi dell'A.R.P.A.B., ex art. 11, comma 4, L.R. n. 37/2015 e s.m.i. di cui alla delibera di Giunta regionale n. 1454 del 29 dicembre 2017, allegata alla presente per formarne parte integrante e sostanziale.

DELIBERAZIONE N° **1454**

SEDUTA DEL **29 DIC. 2017**

DIPARTIMENTO AMBIENTE ED ENERGIA

DIPARTIMENTO _____

OGGETTO Aggiornamento della Carta dei Servizi ex art. 11 L.R. 37/2015 comma 4. Trasmissione al Consiglio Regionale.

ASSESSORE DIPARTIMENTO

Relatore

AMBIENTE E ENERGIA

La Giunta, riunitasi il giorno **29 DIC. 2017**, alle ore **16,30** nella sede dell'Ente,

	Presente	Assente
1. Maurizio Marcello Claudio PITTELLA Presidente	X	
2. Flavia FRANCONI Vice Presidente		X
3. Carmine MIRANDA CASTELGRANDE Componente	X	
4. Luca BRAIA Componente	X	
5. Roberto CIFARELLI Componente	X	
6. Francesco PIETRANTUONO Componente	X	

Segretario: avv. **VITO MARSICO**

ha deciso in merito all'argomento in oggetto, secondo quanto riportato nelle pagine successive.

L'atto si compone di N° **4** pagine compreso il frontespizio
e di N° **1** allegati

UFFICIO RAGIONERIA GENERALE

Prenotazione di impegno N° _____ Missione.Programma _____ Cap. _____ per € _____

Assunto impegno contabile N° _____ Missione.Programma _____ Cap. _____

Esercizio _____ per € _____

IL DIRIGENTE _____

Atto soggetto a pubblicazione integrale integrale senza allegati per oggetto per oggetto e dispositivo sul Bollettino Ufficiale della Regione Basilicata

IL DIRIGENTE GENERALE

VISTO il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni.

VISTA la Legge Regionale 2 marzo 1996, n. 12 e successive modifiche ed integrazioni, concernente la "Riforma dell'Organizzazione Regionale".

VISTA la D.G.R. 13 gennaio 1998, n. 11, concernente la individuazione degli atti di competenza della Giunta Regionale.

VISTO il D.L.vo n. 118/2011 recante "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" nonché le ulteriori disposizioni integrative e correttive recate dal D.L.vo n. 126/2014.

VISTA la D.G.R. n. 227/2014 relativa alla denominazione e configurazione dei Dipartimenti Regionali e la D.G.R. n. 693/2014, avente ad oggetto "Ridefinizione numero e configurazione dei Dipartimenti regionali relativi alle aree istituzionali "Presidenza della Giunta" e "Giunta regionale". Modifica parziale D.G.R. n. 227/14".

VISTA la successiva D.G.R. n. 234 del 19 Febbraio 2014 con la quale è stato conferito l'incarico di Dirigente Generale del Dipartimento Ambiente e Territorio e di direzione ad interim del Dipartimento Infrastrutture OO.PP. e Trasporti all'avv.to Maria Carmela Santoro.

VISTA la D.G.R. n. 693 del 10 giugno 2014, avente per oggetto "Ridefinizione numero e configurazione dei Dipartimenti regionali relativi alle aree istituzionali Presidenza della Giunta e Giunta regionale. Modifica parziale DGR 227/14".

VISTA la DGR n. 694 del 10 giugno 2014, recante "Dimensionamento ed articolazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali delle aree istituzionali della Presidenza della Giunta e della Giunta regionali. Individuazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali individuali e declaratoria dei compiti loro assegnati".

VISTA la D.G.R. n. 689 del 22 maggio 2015, che introduce significative modifiche all'impianto organizzativo delle Aree istituzionali "Presidenza della Giunta" e "Giunta regionale" delineato dalla DGR 694/2014, nonché le DD.G.R. n. 691/15 e n. 771/15 inerenti l'affidamento degli incarichi in conseguenza dell'intervenuto riassetto organizzativo.

VISTA la D.G.R. n. 624 del 7 giugno 2016 "Dimensionamento ed articolazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali delle Aree istituzionali della Presidenza della Giunta e della Giunta regionale. Modifiche alla D.G.R. n. 689/15".

VISTA La D.G.R. n. 819 del 31 luglio 2017, con la quale è stato prorogato l'incarico di Direttore Generale del Dipartimento Ambiente ed Energia all'avv. Maria Carmela Santoro.

VISTA la L.R. n. 37 del 14.09.2015 denominata "Riforma Agenzia Regionale per l'Ambiente di Basilicata (ARPAB)" con la quale è stata disciplinata l'organizzazione e sono stati ridefiniti i compiti dell'Ente medesimo, in particolare:

- il comma 4 dell'art. 11 "Carta dei Servizi e delle attività" nel quale si legge: "L'A.R.P.A.B. trasmette al Dipartimento Ambiente e Territorio, Infrastrutture, OOPP e Trasporti (oggi Dipartimento Ambiente ed Energia) la Carta dei Servizi. La Giunta Regionale, previa acquisizione del Parere della Conferenza permanente di cui all'art. 25, la trasmette al Consiglio Regionale per l'approvazione".

- il punto a) comma 4 dell'art. 25 "Conferenza Permanente" nel quale si legge: "La Conferenza Permanente svolge le seguenti funzioni a) esprime parere vincolante sulla carta di cui all'art. 11".

- il comma 1 dell'art. 26 "Comitato Tecnico" nel quale si legge: "Il Comitato Tecnico supporta tecnicamente la conferenza Permanente nello svolgimento dei suoi compiti, definendo gli indirizzi operativi per l'articolazione e l'attivazione dei programmi di attività dell'A.R.P.A.B. nonché i criteri per la valutazione degli stessi".

VISTA la DGR n.108 del 10 febbraio 2016 avente ad oggetto: "Art. 25 Legge regionale 14.09.2015 n. 37. Presa d'atto della composizione della conferenza permanente dell'Agenzia regionale per l'Ambiente di Basilicata (ARPAB) e determinazione delle modalità di funzionamento".

VISTA la DGR n. 894 del 9 agosto 2016 avente ad oggetto: "Art. 25 Legge Regionale n. 37/2015. Aggiornamento composizione Conferenza permanente Agenzia Regionale per l'Ambiente".

VISTA la DGR n. 1288 del 08 novembre 2016 avente ad oggetto: "Nomina comitato Tecnico ex art. 26 L.R. 37/2016 Riforma Agenzia regionale per l'Ambiente di Basilicata (ARPAB)".

VISTA la Delibera del Direttore Generale dell'A.R.P.A.B. n. 313 del 3 ottobre 2017, trasmessa a mezzo PEC ed acquisita al protocollo Dipartimentale in data 5 ottobre 2017 e registrata al n. 0157275/A2, con la quale l'Agenzia regionale per la Protezione Ambientale di Basilicata(ARPAB) ha aggiornato la Carta dei servizi e delle attività, di cui all'art. 11 comma 4 della L.R. n. 37/2015 (e s.m.i.) precedentemente elaborata giusta Delibera Agenziale n. 344 del 11 agosto 2016 ed approvazione del

Consiglio Regionale con D.C.R. n. 572 del 7 febbraio 2017, conseguentemente alla D.G.R. n. 1474 del 19 dicembre 2016.

CONSIDERATO che la Conferenza Permanente, formalmente convocata con nota n. 191066/23A1 dell'1 dicembre 2017 depositata in atti, si è riunita in data 11 dicembre 2016 per discutere e rendere parere, sui punti segnati all'ordine del giorno della convocazione richiamata e precisamente: sul Piano Triennale 2018-2020; sul Piano annuale 2018 delle attività dell'ARPAB; sull'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'A.R.P.A.B.

CONSIDERATO che con nota n. 0200094/23A1 del 19 dicembre 2017, l'Assessore del Dipartimento Ambiente ed Energia Dott. Francesco Pietrantuono, in qualità di Presidente delegato della Conferenza Permanente, ha trasmesso alla Direzione Generale del Medesimo Dipartimento il verbale relativo alla riunione dell'11 dicembre 2017.

PRESO ATTO che dalle risultanze della riunione dell'11 dicembre 2017, contenute nel verbale ivi stilato e depositato agli atti, emerge che la Conferenza Permanente, ad eccezione del componente Consigliere Perrino, ha reso parere vincolante favorevole, nei termini e nei modi previsti dall'Allegato "A" della DGR 108/2016 e dall'art. 25 della L.R. n. 37/2015 sull'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'ARPAB, giusta Delibera del Direttore Generale dell'A.R.P.A.B. n. 313 del 3 ottobre 2017.

Su proposta dell'Assessore al Dipartimento Ambiente ed Energia.

Ad unanimità di voti.

DELIBERA

- Di trasmettere ai sensi del comma 4 dell'art. 11 della L.R. 37/2016, acquisito il parere vincolante favorevole della Conferenza Permanente di cui all'art. 25 della medesima legge regionale, l'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'A.R.P.A.B. al Consiglio per la competente approvazione;
- Di pubblicare la su estesa delibera sul Bollettino Ufficiale Regionale.

L'ISTRUTTORE

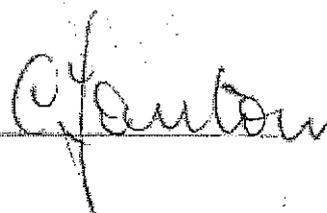
IL RESPONSABILE P.O.

(Ing. Nicola Grippa)



IL DIRIGENTE GENERALE

(Avv. Maria Carmela Santoro)



In ossequio a quanto previsto dal D.Lgs. 33/2013 la presente deliberazione è pubblicata sul portale istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente:		
Tipologia atto	Altro	
Pubblicazione allegati	Sì	No <input checked="" type="checkbox"/> Allegati non presenti <input type="checkbox"/>
Note	Con la presente D.G.R. viene deliberata la trasmissione al Consiglio Regionale per la competente approvazione dell'aggiornamento della Carta dei Servizi dell'A.R.P.A.B., giusta Delibera del Direttore Generale dell'A.R.P.A.B. n. 313 del 3 ottobre 2017.	
Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa o nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.		

ATTESTATO DI CONFORMITA'

(art. 22, comma 1, D.lgs. n. 82 del 07/03/2005)

La presente copia digitale è conforme all'originale esistente presso gli atti d'ufficio composto da numero 4 facciate e da n. 1 allegato.

Firmato digitalmente da

Patrizia Tosco

CN = Tosco Patrizia

O = non presente

SerialNumber = IT:TSCPZ59C52G942C

e-mail =

patrizia.tosco@regione.basilicata.it

C = IT

Data e ora della firma: 08/01/2018 11:58:16

**AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE DELLA
BASILICATA
(A.R.P.A.B.)**

Ente di diritto pubblico (art. 3, legge regionale 14/09/2015, n. 37)

POTENZA

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
DELIBERAZIONE N. 343**

L'anno duemiladiciassette, addì 3 del mese di OTTBRE, nella sede dell' A.R.P.A.B. sita in Via della Fisica n. 18/C-D, è stata adottata la seguente deliberazione avente per

OGGETTO: art.11 LR.n.37/2015 smi - aggiornamento Carta dei Servizi – adozione e adempimenti conseguenti

su proposta della:

Struttura: Centrale

*Settore: Amministrativo
Ufficio*

U. O. CONTABILITÀ E BILANCIO

- L'atto non comporta impegno di spesa
- Assunto impegno contabile n. sul cap. - Eserc. 2016 - per €
- " " " n. sul cap. - Eserc. - per €
- " " " n. sul cap. - Eserc. - per €
- Assunto impegno sul bilancio pluriennale..... per €

L'U. O. CONTABILITÀ E BILANCIO
.....

IL DIRETTORE GENERALE

Viste

- la Legge della Regione Basilicata n. 37 del 14.09.2015 avente ad oggetto "Riforma dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata (A.R.P.A.B.)";
- la legge 132 del 28.06.2016 che, tra l'altro, ha istituito il Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (SNPA);

Evidenziato che il Bilancio Pluriennale di Previsione 2017-19 è stato adottato con DDG n.134 del 7.04.17 ed a seguito del parere favorevole reso con DGR n.374 dell'11.05.2017 è stato approvato con L.R.n.15 del 26.06.2017 (BUR n.20 del 28.06.17);

Considerato che

- la DDG n.344 dell'11.08.2016 ha adottato la Carta dei Servizi agenziali in attuazione dell'art.11 LR.n.37/2015 smi;
- la Deliberazione del Consiglio Regionale n.572 del 7.02.2017 ha approvato la Carta dei Servizi dell'ARPAB, conseguentemente alla DGR n.1474 del 19.12.2016;
- la DDG n.367 del 7.09.2016 di approvazione del testo armonizzato del Tariffario Agenziale adottato con DDG n.173 del 29.03.2016 approvato con modifiche dalla DGR n.886 del 29.07.2016;

Viste e richiamate

- la DDG n.275 del 16.06.2016 che ha approvato l'Accordo Quadro tra ARPAB e AssoArpa per la diffusione delle *best-practices* tra le Agenzie Ambientali regionali;
- la DDG n.477 del 22.11.2016 che ha dettato disposizioni per l'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi anche con riferimento all'evoluzione del Catalogo Nazionale dei Servizi e Prestazioni in corso di predisposizione da parte del Consiglio Nazionale del SNPA;
- la DDG n.512 del 9.12.2016 che ha dettato disposizioni per l'attuazione dell'Accordo tra ARPAB e AssoArpa;
- la DDG n.478 del 23.11.2016 di adozione del Piano Triennale e del Piano Annuale dell'ARPAB ai sensi dell'art.13 LR.n.37/2015 smi;
- la DGR n.141 del 24.02.2017 di approvazione del Piano Annuale 2017 dell'ARPAB e la Deliberazione di Consiglio Regionale n.583 del 21.02.2017 di approvazione con modifiche del Piano triennale, previo parere favorevole reso dal Comitato Tecnico del 12.12.2016 e dalla Conferenza Permanente del 13.12.2016;
- la DDG n.199 del 15.06.2017 concernente "*DGR 1101/2016 e 10/2017 - Masterplan. Disposizioni?*";
- la DDG n.250 del 2.08.2017 concernente "*Aggiornamento Tariffario ARPAB - adozione e adempimenti conseguenti?*", in corso di controllo regionale ai sensi dell'art.10 LR.n.37/2015 smi;

Richiamata la nota prot.n.9208 del 31.07.2017 di costituzione di un Gruppo di Lavoro per l'aggiornamento della Carta dei Servizi agenziale;

Visto il documento di aggiornamento alla Carta dei Servizi, di cui all'art.11 LR.n.37/2015 smi, predisposto dal personale incaricato;

Evidenziato che la Carta dei Servizi contiene valutazioni quali-quantitative delle attività ad oggi espletate, precisando che la rivisitazione della carta dei servizi è subordinata all'attuazione del Masterplan che il progressivo incremento delle prestazioni di cui è stata rilevata la mancata o parziale erogazione con la DDG n.25/2016 e seguenti;

Ritenuto

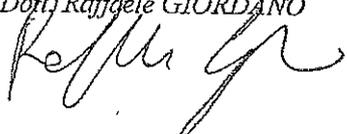
- di poter adottare l'aggiornamento alla Carta dei Servizi, di cui all'art.11 LR.n.37/2015 smi, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- di dover trasmettere l'aggiornamento alla Carta dei Servizi alla Regione per i seguiti di competenza;

Visto il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Tecnico-Scientifico;

DELIBERA

- 1) di richiamare le premesse che qui si intendono integralmente riportate e trascritte;
- 2) di adottare l'aggiornamento alla Carta dei Servizi, di cui all'art.11 LR.n.37/2015 smi, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 3) di trasmettere il presente atto alla Regione Basilicata Dip. Ambiente ed Energia ed al Responsabile per la Trasparenza e l'Integrità Dr.ssa Cammarota per i seguiti di rispettiva competenza;
- 4) di dare atto che il presente atto è soggetto ad approvazione regionale ai sensi dell'art.11 c.4 della LR.n.37/2015.

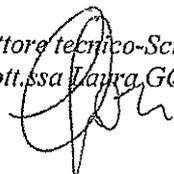
*Il Direttore Amministrativo
Dott. Raffaele GIORDANO*

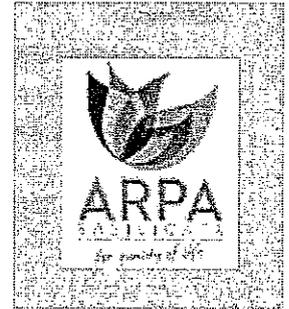


IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Edmondo IANNICELLI



*Il Direttore tecnico-Scientifico
Dott.ssa Laura GQRI*





ARPAB

Agenzia Regionale Protezione Ambientale Basilicata

Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI



AGENZIA REGIONALE PROTEZIONE AMBIENTALE BASILICATA

A.R.P.A.B.

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento 2017

A cura della Direzione Strategica : Direttore Generale - dott. Edmondo Iannicelli, Direttore Tecnico -Scientifico
– dott.ssa Laura Gori, Direttore Amministrativo – dott. Raffaele Giordano

Gruppo di Lavoro:

Coordinamento: Anna Cammarota e Luigi Leone

Mariangela De Fino, Ersilia Di Muro, Giuseppe Di Nuzzo, Maria Fasano, Vito Mancusi, Antonio Marzario,
Maria Samela, Sante Muro

Hanno collaborato:

Dirigenti: Bruno Bove, Adele Camardese, Rocco Masotti, Katarzyna Pilat, Angelo Zambrino, Pierantonio
Altacera, Donato Mario Cuccarese, Carmela Fortunato, Gaetano Santarsia, Achille Palma, Maria Auletta,
Beatrice Rossi



INDICE

PRESENTAZIONE.....	3
PREMESSA	5
RIFERIMENTI NORMATIVI	6
DESTINATARI	7
INFORMAZIONE E DIRITTO D'ACCESSO	8
PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
COINVOLGIMENTO E RELATIVI FEEDBACK DI CITTADINI E DEGLI ALTRI STAKEHOLDER NELLE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ REALIZZATE.....	15
PROCEDURA PER LE RICHIESTA DI ACCESSO DOCUMENTALE, ACCESSO CIVICO, ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO E ACCESSO ALL'INFORMAZIONE AMBIENTALE	16
LE AGENZIE PER L'AMBIENTE.....	18
AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL' AMBIENTE DELLA BASILICATA	19
GUIDA AGLI UFFICI.....	23
SERVIZIO DI PRONTA DISPONIBILITÀ.....	54
SISTEMA NAZIONALE A RETE PER LA PROTEZIONE DELL' AMBIENTE.....	58
CATALOGO DEI SERVIZI	58
CATALOGO DEI SERVIZI DI ARPAB	60
CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	98
QUALITÀ DEI SERVIZI DI ARPAB.....	99
SCHEDE INDICATORI DIMENSIONI DELLA QUALITÀ.....	100
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	119
RISULTATI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	121



Presentazione

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Pubblica Amministrazione stabilisce un "patto" con i cittadini. Attraverso tale documento l'ARPAB rende noti tutti i servizi e le prestazioni che eroga, gli Uffici attraverso i quali agisce e il riferimento ai costi delle prestazioni a pagamento attraverso il Tariffario.

La Carta riporta il tetto massimo delle prestazioni erogabili, legato all'attuale dotazione organica e finanziaria, quale consuntivo delle attività prestate nel 2016. L'incremento delle prestazioni avverrà con la progressiva attuazione del Masterplan.

Il documento, sviluppato in accordo con quanto indicato nella Delibera CIVIT n. 3/2012, definisce gli standard di qualità dell'Agenzia che rispondono a criteri di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia.

Il presente documento costituisce una profonda rivisitazione della Carta dei Servizi adottata con DDG n. 344/2016 e approvata con DCR n. 572/2017. Essa recepisce le novità introdotte dal Catalogo dei Servizi Nazionale del SNPA redatto ai sensi della Legge n.132/2016 "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente, e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale(ISPRA)" e organizza le attività svolte dall'Agenzia con la codifica del Catalogo nazionale. E' comunque un documento in progress da aggiornare a seguito delle azioni messe in campo per effetto dell'attuazione del Masterplan, dalla ridefinizione del Regolamento di organizzazione e



CARTA DEI SERVIZI

funzionamento dell'Agenzia adottato con DDG n. 228 del 20 luglio 2017, all'esame della Giunta Regionale.

Per agevolare lo scambio di informazione con i cittadini, la Carta include una "Guida agli Uffici" con l'indicazione del Responsabile e del Referente informativo a cui gli utenti potranno rivolgersi per eventuali informazioni e chiarimenti. In mancanza di risposte puntuali il cittadino può presentare reclamo secondo quanto precisato nella Carta stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo per il cittadino che aiuta l'Amministrazione ad ascoltare le esigenze dell'utenza e, attraverso l'organizzazione di momenti di confronto, a migliorare il dialogo con i cittadini e il grado di soddisfacimento degli stessi.



Premessa

La "Carta dei Servizi e delle attività dell'ARPAB", definisce e regola le attività istituzionali che l'Agenzia Regionale è tenuta a svolgere con riferimento alle matrici aria, acqua, e suolo, sottosuolo e rifiuti nonché ai fattori di inquinamento di tipo fisico (radioattività, rumore ed emissioni elettromagnetiche) e biologico nell'ambito delle funzioni di seguito individuate:

- prevenzione, monitoraggio e controllo ambientale
- supporto tecnico – scientifico
- elaborazione dati, informazione e conoscenza ambientale, studio e ricerca applicata
- tutela della salute

distinguendole in obbligatorie e non obbligatorie.

La Carta dei servizi contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, come indicati nella delibera CIVIT n.3/2012 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità) è resa oggetto di pubblicazione e di diffusione all'utenza anche in ottemperanza all'art.32, comma 1, del decreto legislativo n.33/2013.

Essa si configura, pertanto, non solo quale strumento privilegiato di informazione sui servizi e le attività erogate in ambito territoriale, ma vuole, in particolare, **attivare un dialogo costante e costruttivo con l'esterno (utenza e cittadinanza) finalizzato al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi agenziali** che, grazie ad essa, ha la possibilità di conoscere:

- tipo di servizi erogati/assicurati dall'Agenzia
- Uffici/U.O. di ARPAB che erogano le specifiche prestazioni;
- modalità e/o orari di accesso alle strutture dell'Agenzia;



CARTA DEI SERVIZI

- disponibilità online di informazioni e modalità di richiesta/accesso ai servizi;
- tempi di erogazione delle prestazioni (tempi massimi dei procedimenti);
- costi a carico del richiedente/utente/cliente (se previsti);
- modalità di fruizione o rilascio dei servizi;
- modalità di presentazione di osservazioni e reclami e correlati ai tempi di risposta.

Nel senso sopra descritto ed attesa la specificità dei compiti in materia ambientale, la Carta dei Servizi dell'ARPAB vuole rispondere anche alle esigenze sociali sottese al tema della interconnessione tra la salvaguardia ambientale e la tutela della salute.

La "Carta dei Servizi dell'ARPAB" si applica a tutti i servizi erogati dall'Agenzia così come indicati nel Catalogo dei Servizi di ARPAB e ne stabilisce le condizioni per l'erogazione.

E' oggetto di periodico aggiornamento e revisione ed è consultabile su Internet all'indirizzo www.arpab.it.

L'Agenzia inoltre, la rende disponibile gratuitamente richiedendola presso l'URP e/o la Segreteria della Direzione.

Riferimenti normativi



I più significativi provvedimenti intervenuti in materia sono :

- la Delibera CIVIT n.88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- la Delibera CIVIT n.3/2012 (linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
- la legge n.35/2012 "Semplifica Italia" (E-government, trasparenza e Amministrazione digitale)



- art.32, comma 1, del decreto legislativo n.33/2013 che statuisce che "Le P.A. pubblicano la Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici
- Legge Regione Basilicata n. 37 del 14 settembre 2015 avente ad oggetto: "Riforma Agenzia Regionale per l'Ambiente (A.R.P.A.B.) e s.m.i."
- Legge n.132 /2016" Istituzione del Sistema nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale(ISPRA)
- "Regolamento di organizzazione e funzionamento" Del. n.256 del 16 ottobre 2009 (consultabile sul sito www.arpab.it attraverso il menu "Chi siamo")

Destinatari

- Regione, Enti locali, Aziende Sanitarie, ed in genere i destinatari delle attività dell'ARPAB.
- Associazioni di protezione ambientale.
- Cittadini, sia in forma singola che associata e comunità locali

METODOLOGIA

La stesura della Carta dei Servizi ha considerato :

- le indicazioni della delibera CIVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici-"che fornisce indicazioni sullo schema generale della carta dei servizi e sugli standard di qualità da rilevare.
- il progetto Masterplan di rilancio dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata, attraverso la realizzazione di programmi strategici, fondamentali per la salvaguardia dell'ambiente e della salute del popolo lucano;



- Il Piano della performance 2017-2019;
- Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction) ;
- Il catalogo nazionale dei servizi del Sistema Nazionale della Protezione dell'Ambiente come previsto dalla Legge 132/2016 di riforma delle Agenzie ambientali (Ed.5 rev.3 del luglio 2016).

Informazione e diritto d'accesso

L'attività dell'ARPAB è improntata a consentire la più ampia diffusione della conoscenza in materia ambientale e, al contempo, a garantire il diritto del pubblico ad accedere alle informazioni ambientali e documentali disponibili nel rispetto del d. lgs n.33/2013 come modificato dal d.lgs. n.97/2016.

Il diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali è disciplinato dal Regolamento interno adottato con Delibera Direttoriale n.65/2017 che contempla le integrazioni relative all'accesso civico generalizzato introdotto dal d. lgs n. 97/2016 .

Sul sito dell'Agenzia, nella sezione Amministrazione Trasparente, viene pubblicato il registro degli accessi come previsto dalle linee guida ANAC FOIA(del. n.1309/2016) che suddivide le richieste pervenute in tre tipologie di accesso:documentale, civico e civico generalizzato.

Inoltre a mezzo della pubblicazione sul sito internet istituzionale, in continuo e mensile aggiornamento, viene data apposita evidenza alle risultanze delle attività di monitoraggio ambientale rinvenienti dalla rilevazione dei fattori fisici, geologici, chimici e biologici, delle attività di carattere analitico e di laboratorio, nonché dei controlli sull'ottemperanza alle prescrizioni contenute nei provvedimenti di natura autorizzatoria (A.I.A.), rilasciati dall'Amministrazione regionale ovvero dagli altri Enti titolari della funzione amministrativa , ivi compresi gli atti/documenti/ provvedimenti e/o relazioni inerenti alle attività eseguite.



Al fine di assicurare la più ampia e diffusa conoscenza sull'ambiente annualmente elabora e pubblica, in aggiunta alle ordinarie pubblicazioni disposte dalla normativa vigente, i documenti di cui all'art.14 della legge reg. n.37/2015, contenenti i dati e le relative elaborazioni fornite dall'ARPAB.

L'ARPAB informa l'Utente utilizzando:

- La Carta dei servizi periodicamente rivisitata ed aggiornata
- I mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli informativi, ecc)
- I Rapporti ambientali trimestrali e la Raccolta annuale dei dati ambientali;
- i propri Uffici della Direzione Generale e periferici (Dipartimenti Provinciali e Strutture a Valenza Regionale) ;
- il Sito Internet: www.arpab.it, attraverso la pubblicazione dei dati oggetto della propria organizzazione ed attività in materia ambientale;
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ;
- Spazio web on line per l'Empowerment del cittadino



Principi fondamentali di erogazione dei servizi

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, alla lingua, dalle condizioni economiche, dalla religione, dalle opinioni politiche; il principio di eguaglianza significa anche garantire parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie di utenti

Imparzialità

Nell'erogazione del servizio vanno tenuti, nei confronti degli utenti, comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni e garantita anche attraverso il servizio di Pronta Disponibilità in casi d'emergenza Ambientale.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla legge facendo attenzione ad evitare agli utenti il minor disagio possibile

Efficienza ed efficacia

L'Agenzia è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare adeguate risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, per assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità



Visibilità e Trasparenza

L'Utente ha diritto d'accesso alle informazioni in possesso dell'Agenzia secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 e s.m.i. e dal Regolamento ARPAB per il diritto d'accesso agli atti. Verificato il diritto d'accesso, l'Agenzia s'impegna a facilitare la consultazione dei documenti. L'Agenzia s'impegna altresì al rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La partecipazione sociale

La partecipazione sociale è strumento indispensabile per le attività di controllo e di protezione ambientale nonché fonte di orientamento degli obiettivi e dei programmi di attività dell'ARPAB.

La partecipazione sociale viene agevolata e incentivata attraverso la più ampia e semplificata accessibilità degli atti e delle informazioni inerenti le problematiche ambientali regionali e le attività dell'ARPAB, garantita in particolare dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Agenzia.

L'ARPAB, inoltre, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

1. essere informato circa l'utilizzo del servizio;
2. verificare attraverso l'URP le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
3. collaborare attraverso varie modalità interattive per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, formulare osservazioni e indicare suggerimenti per il miglioramento del servizio.



Strumenti adottati per la tutela dell'utente

L'ARPAB si impegna a garantire la tutela dell'utente/cittadino in conformità a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi, in particolare attraverso:

- la costante attività di monitoraggio e verifica della adeguatezza delle prestazioni rese e dei servizi erogati
- il continuo adeguamento ai livelli standard in funzione di progressivo miglioramento qualitativo

Gli strumenti per la tutela dell'utente costituiscono espressione fondamentale del rapporto Agenzia – utente e rispondono alle seguenti finalità:

1. monitoraggio costante del livello di soddisfazione dei servizi erogati al cittadino, alle Istituzioni ed alla comunità (Indagini di customer satisfaction attraverso questionari on line sul sito, interviste telefoniche, focus su temi specifici rivolti alle associazioni ambientaliste, interviste a testimoni privilegiati)
2. raccolta delle informazioni derivanti dai contatti diretti ed indiretti, delle segnalazioni di disservizi e/o reclami pervenuti ecc.

Inoltre, tali strumenti costituiscono elemento fondante di garanzia della "partecipazione" degli utenti, sia singoli che associati, ed in ultima analisi della comunità, all'azione amministrativa e tecnica dell'ARPAB.

In particolare il cittadino / utente può presentare la seguente tipologia di segnalazioni:

Suggerimenti / Proposte / apprezzamenti

Si tratta di segnalazioni effettuate con la finalità di fornire indicazioni specifiche e/o suggerimenti volti al miglioramento di una prestazione o di un servizio reso o anche di semplice apprezzamento di una o più attività svolte da Uffici dell'Agenzia.



Il cittadino può presentare direttamente il suggerimento o la proposta recandosi presso l'URP oppure inoltrare le sue osservazioni per via telematica all'indirizzo dedicato.

Segnalazioni e/o contestazione di disservizi di semplice definizione

Il cittadino/utente che si sia visto negare o limitare la fruibilità del proprio diritto di informazione e/o partecipazione ovvero abbia verificato una violazione di legge e/o regolamento o una condotta comportamentale discriminatoria, può segnalare il disservizio a carico di uno o più Strutture dell'Agenzia con lettera in carta semplice indirizzata al responsabile della Trasparenza che decide con provvedimento motivato, entro il termine di 20 giorni successivi alla data in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo del proprio diritto..

Reclamo

Costituisce la forma più qualificata di tutela apprestata dall'ARPAB all'utente/cittadino, pur essendo uno strumento distinto dai mezzi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico ai sensi delle normative vigenti che regolano il diritto di accesso e di informazione ambientale.

L'iter di gestione dei reclami

L'ARPAB gestisce i reclami presentati attraverso l'URP e secondo un apposito iter procedimentale che conduce al provvedimento finale e le cui fasi principali sono:

1. ricezione del reclamo
2. presa in carico e avvio iter
3. assunzione notizie e/o informazioni, studio e valutazione
4. risposta all'utente entro il termine di 30 giorni dalla presentazione



5. analisi delle eventuali misure correttive da attuare

L'utente può presentare il reclamo su apposito modulo disponibile sul sito ARPAB sia direttamente che on line attraverso la procedura disponibile in internet.

L'URP fornisce in ogni caso ogni informazione e/o assistenza utile all'utente necessaria alla compilazione ed alla presentazione.

L'URP comunica al cittadino la presa in carico del reclamo, il numero di protocollo e l'avvio dell'iter procedimentale

Dell'esito degli accertamenti e dei provvedimenti eventualmente adottati è data comunicazione in qualunque caso nel termine dei trenta giorni successivi dalla presentazione del reclamo



Coinvolgimento e relativi feedback di cittadini e degli altri stakeholder nelle iniziative per la trasparenza e integrità realizzate

La sensibilità verso gli stakeholder e la volontà di informare i cittadini sulle numerose attività di controllo e monitoraggio svolte dall'Agenzia hanno portato ad una maggiore apertura verso il pubblico favorendo la partecipazione ed il coinvolgimento interattivo della popolazione.

In particolare sono state realizzate le seguenti attività:

Creazione di uno spazio di comunicazione interattivo con l'utenza denominata "Fai una domanda all'Arpab" presente sull'home page del sito dell'Agenzia;

Indagine Web tramite piattaforma "Valucity" ancora in corso presente sull'home page del sito dell'Agenzia all'indirizzo:
<https://www.valucity.net/> ;

Avvio di interviste da sottoporre ad un campione rappresentativo di operatori tecnici delle istituzioni che hanno rapporti con l'Agenzia per valutare la qualità dei servizi Arpa;

Realizzazione di due Focus Group su particolari temi ambientali in collaborazione con la Fondazione Osservatorio Ambientale Regionale rivolti a tutte le associazioni ambientaliste del territorio regionale;

Accesso Civico e accesso alle informazioni ambientali ;

Percorsi di alternanza scuola- lavoro e attività di affiancamento ai tirocinanti universitari e verso le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado;

Divulgazione di newsletter a cadenza periodica contenente i dati e i report delle attività svolte dagli uffici accompagnate da relazioni commentate e già pubblicate sul sito agenziale



Procedura per le richieste di accesso documentale, accesso civico, accesso civico generalizzato e accesso all'informazione ambientale

Il Responsabile della Trasparenza (Responsabile dell'Accesso), quale punto centrale, come URP, per la ricezione di tutte le istanze, provvede a:

- a. ricevere le richieste pervenute per via telematica all'indirizzo: urp@arpab.it, e sul sito web istituzionale (www.arpab.it), nonché le istanze pervenute genericamente e formalmente all'Amministrazione, da qualunque persona fisica o giuridica che le richieda
- b. svolgere le verifiche preliminari della richiesta in ordine alla completezza dei dati e degli elementi informativi contenuti, nel rispetto della normativa vigente;
- c. individuare il Responsabile di Procedimento competente dell'Agenzia presso il quale il dato, l'informazione ambientale, e/o il documento amministrativo è disponibile, in quanto prodotta, detenuta o ricevuta;
- d. procedere, entro 3 giorni dalla ricezione, alla formale consegna della stessa al Responsabile del Procedimento individuato ai sensi dell'art. 5 della Lg. 7 agosto n. 241 del 1990 ovvero al Responsabile Unico del Procedimento di cui all'art. 31 del d.lgs. 50 del 18 aprile 2016, n. 50, dando comunicazione del relativo nominativo al richiedente. Qualora si dovessero verificare impedimenti per l'esecuzione della consegna della richiesta, il Responsabile della Trasparenza entro 7 giorni dalla ricezione riferisce al Direttore Generale con apposita relazione contenente la descrizione degli stessi;
- e. rispondere direttamente nel caso in cui l'informazione richiesta è detenuta come FAQ (domande ricorrenti degli utenti);

* Ai sensi del Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso civico, del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni in materia ambientale. Deliberazione Direttoriale n. 65/2017.



CARTA DEI SERVIZI

f. redigere la relazione semestrale contenente oggetto e data delle richieste di accesso pervenute, responsabile di procedimento, data di consegna e data di conclusione del procedimento.

g. pubblicare sul sito web nella sezione dell'Amministrazione Trasparente il registro degli accessi come previsto dalle linee guida Anac FOIA (del.n.1309/2016) che suddivide le richieste pervenute in tre tipologie di accesso: documentale, civico e civico generalizzato.

Il Responsabile del Procedimento è il soggetto preposto all'adozione degli atti di accoglimento, rigetto o differimento delle istanze di accesso incardinato nell'Ufficio e/o nell'Unità Operativa cui afferiscono i documenti per cui è richiesto l'accesso. Egli trasmette:

a) l'atto di accoglimento/differimento o diniego relativo alla richiesta di accesso al richiedente e al Responsabile della Trasparenza ai fini della relazione semestrale di cui all'art. 1 comma 2 lettera f);

b) la ricevuta di avvenuto pagamento all'U.O. Contabilità e Bilancio ai fini dell'emissione della relativa fattura, nel caso in cui è previsto il costo di riproduzione.

Ufficio competente

RIFERIMENTI:

Responsabile della Trasparenza dott.ssa Anna Cammarota Tel: 0971 656260

Collaboratori: dott.ssa Maria Fasano tel:0971 656223

Via della Fisica 18 c/d, 85100 Potenza

Centralino 0971 656111 Fax: 0971 601083

e.mail: urp@rpab.it

pec : trasparenza@pec.arpab.it

La modulistica è disponibile al seguente indirizzo:

<http://www.arpab.it/urp/richieste.asp>



LE AGENZIE PER L'AMBIENTE.

EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA

La difesa dell'ambiente ha assunto sempre più un ruolo importante e, per molti versi, strategico nei programmi di sviluppo di molti paesi europei. Gli obiettivi generali dell'Unione Europea hanno dettato linee di indirizzo e di intervento che hanno impegnato gli Stati membri a tutelare le risorse naturali e a promuovere la loro valorizzazione.

Al fine di attuare questi obiettivi istituzionali di politica ambientale comunitaria, l'Unione Europea ha creato l'Agenzia Europea dell'Ambiente (AEA) ed ha promosso una rete di Agenzie nazionali.

In Italia le ARPA sono Agenzie regionali e nascono come conseguenza del referendum abrogativo dell'aprile 1993 che tolse al servizio sanitario nazionale le competenze sui controlli ambientali .

Con legge 21 gennaio 1994 n.61, di conversione del decreto legge 496/93, le suddette competenze furono affidate alle Agenzie regionali istituite insieme all'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente (ANPA), divenuta poi APAT e confluita nel 2008 all'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), ente di indirizzo e coordinamento delle agenzie delle regioni e delle province autonome .

La rete delle Agenzie è composta da 21 Agenzie regionali (ARPA) e 2 provinciali (APPA).

In Basilicata l'ARPAB nasce nel 1997 con la legge regionale n° 27 successivamente modificata dalla L.R.n.13/99 e attualmente dalla L. R. n° 37 del 14 settembre 2015 .

Dal 14 gennaio 2017 si è dato il via alle attività del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente con l'entrata in vigore della legge 28 giugno 2016, n. 132, di "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale".



Il SNPA (costituito dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) e dalle Agenzie Regionali e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano per la Protezione dell'Ambiente), costituisce un vero e proprio Sistema a rete, al quale la legge attribuisce compiti fondamentali.

AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL' AMBIENTE DELLA BASILICATA

Natura e Finalità

- L'A.R.P.A.B. è ente con personalità giuridica di diritto pubblico, dotata di autonomia tecnico-giuridica, tecnico-scientifica, organizzativa-gestionale, amministrativa e contabile secondo quanto previsto dalla presente legge n. 37 del 14 settembre 2015, e dal decreto legge 4 dicembre 1993, n. 496 convertito con modificazioni in legge 21 gennaio 1994, n. 61. La sede legale è in Potenza.
- I compiti d'istituto dell'ARPAB sono orientati ad acquisire ed elaborare (attraverso le attività di controllo e monitoraggio) informazioni sullo stato e la qualità dell'ambiente, nonché a sviluppare (a mezzo dell'attività di prevenzione) dati utili e funzionali alla conoscenza ambientale del territorio circostante, restituendoli, poi, come richiesto dalle normative in materia di diritto di accesso all'informazione ambientale, alla collettività.

L'ARPAB nell'esercizio delle attività ad essa affidate garantisce imparzialità e trasparenza.

In particolare, concorre:

1. alla promozione dello sviluppo sostenibile e contribuisce al mantenimento, alla prevenzione, al miglioramento sostanziale e misurabile della qualità ambientale in Basilicata mediante lo svolgimento delle funzioni pubbliche di tutela dell'ambiente e della salute.
2. alla definizione degli standard operativi ed alle attività di interesse nazionale promosse dal Sistema nazionale delle agenzie e dei controlli



in materia ambientale, ai sensi della legge 21 gennaio 1994, n. 61 e s.m.i., costituito dal concorso dell'ISPRA, delle ARPA (Agenzie Regionale Protezione Ambientale) e delle APPA (Agenzie Provinciali Protezione Ambientali) e coordinato da ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).

3. nell'ambito dei programmi di attività interagenziali coordinati da ISPRA, al raggiungimento dei LEPTA (Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche-Ambientali, in fase di definitiva approvazione) con specifico riferimento al territorio regionale ed in coerenza con gli indirizzi della Regione Basilicata.

Infine l'Agenzia conforma le proprie attività ai principi del massimo rigore tecnico della trasparenza, efficienza ed economicità, favorendo la più ampia diffusione e la conoscenza dei dati sulla qualità ambientale e garantendo

l'informazione imparziale ai cittadini e alle istituzioni ai sensi del D.Lgs 195/2005 e D.Lgs 33/2013.

Riferimenti normativi

L'attività di ARPA Basilicata discende dai seguenti riferimenti normativo:

- Decreto Legge n. 496 del 4/12/1993 "Disposizioni urgenti sulla riorganizzazione dei controlli ambientali e istituzione della Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente"
- Legge n. 61 del 21/01/1994 "Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge n. 496 del 4/12/1993"
- Legge istitutiva dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata 19 Maggio 1997 n.27 successivamente modificata ed integrata dalla Legge Regionale Basilicata n. 13 del 1999 e dalla legge n°11 del 2006. La legge vigente è la Legge Regionale 14 settembre 2015, n. 37.
- Legge 132/2016 "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale"



Rapporti istituzionali

L'ARPAB ha rapporti istituzionali¹ con tutti i soggetti e le strutture operanti nel campo della prevenzione e dei controlli ambientali e precisamente con:

L'Ente Regione Basilicata per

- pareri, valutazioni ed accertamenti tecnici rientranti nei compiti e nelle attività proprie dell'Agenzia;
- inoltro di dati ambientali e studi ed elaborazioni tecnico - scientifiche per la redazione della RSA;
- redazione di un rapporto ambientale trimestrale contenente dati , elaborazioni e valutazioni delle attività di prevenzione, di monitoraggio e di controllo ambientale.

Le Province, i Comuni e altri enti pubblici per

- supporto tecnico -scientifico

Le ASL per:

- Attività di laboratorio;
- Costituzione di gruppi misti operativi e di studio per l'approfondimento di problematiche e lo svolgimento di attività di comune interesse;
- Lo scambio reciproco di dati ed informazioni.

L' Autorità giudiziaria e i corpi di polizia per

- Attività da loro richieste.

L'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)

Le Agenzie regionali e delle province autonome per la Protezione dell'ambiente

Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare

¹ I rapporti con tutti i suddetti soggetti possono essere disciplinati con apposite convenzioni e accordi di programma.



Il Sistema regionale della Protezione Civile per:

- partecipazione all'attività di ricerca applicata, finalizzata , in particolare, al miglioramento dell'efficienza dei processi di tutela.

I destinatari

- ❖ Enti sub regionali
- ❖ Province
- ❖ Comuni
- ❖ Enti Parco e enti gestori di Aree Naturali Protette
- ❖ Aziende Sanitarie Locali
- ❖ Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, organi di Protezione Civile e Prefettura
- ❖ Autorità Giudiziaria
- ❖ Corpi di polizia
- ❖ ISPRA/ Sistema APPA /ARPA
- ❖ Ministero dell'Ambiente
- ❖ Università e Enti di ricerca
- ❖ Istituzioni scolastiche
- ❖ Aziende e Associazioni di categoria
- ❖ Associazioni ambientaliste
- ❖ Cittadini tutti (in forma singola e associata)



Guida agli Uffici

- **Direzione strategica**
- **Strutture in staff alla Direzione Generale**
 - Prevenzione e protezione
 - Strumenti di sostenibilità
- **Amministrazione**
 - Segreteria Direzione Generale
 - Comunicazione con l'utenza e diffusione dati
 - Trasparenza e prevenzione della corruzione
 - Formazione e Educazione ambientale
 - Risorse Umane
 - Protocollo Informatico, Servizi Assicurativi ed Autoparco
 - Contabilità e Bilancio
 - Patrimonio ed approvvigionamento
 - Assistenza Legale e consulenza contrattualistica
- **Acque**
- **Amianto**
- **Aria**
- **Grandi rischi industriali**
- **Inquinamento elettromagnetico**
- **Attività Laboratoristica**
- **Monitoraggio Pollini e spore aerodisperse**
- **Radioattività**
- **Rumore**
- **Suolo sottosuolo e rifiuti**
- **Valutazione e compatibilità ambientale**
- **Terre e Rocce da scavo**
- **Emergenza ambientale / Pronta Disponibilità**



Direzione strategica

DIREZIONE

Direttore Generale

Dr. Edmondo Iannicelli
Via della Fisica, 18 C/D Potenza
Tel. 0971.656274/50/51 - Fax 0971.656279

Direttore Tecnico Scientifico

Dott. ssa Laura Gori
Via della Fisica, 18 C/D Potenza
Tel. 0971.656252/314 - Fax 0971.601083

Direttore Amministrativo

Dr. Raffaele Giordano
Via della Fisica, 18 C/D Potenza
Tel. 0971.656271 - Fax 0971.601083

**Strutture in staff alla Direzione Generale****Prevenzione e Protezione**

DIREZIONE GENERALE			
Unità Operativa Servizio Prevenzione e Protezione			
Responsabile			
Responsabile R.S.P.P. Sig. Donato Lapadula	0971 656310	0971.656279	donato.lapadula@arpab.it prevenzioneprotezione@pec.arpab.it
Referente Informativo: Sig. Donato Lapadula	0971 656310		donato.lapadula@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Strutture in staff alla Direzione Generale****Strumenti di Sostenibilità**

DIREZIONE GENERALE			
Unità Operativa Certificazione Ambientale e Attività Tecniche			
Responsabile			
Referente Informativo Ing. Sante Muro	0971656205	0971601083	sante.muro@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Segreteria di Direzione Generale**

DIREZIONE GENERALE			
SEGRETERIA DIREZIONE GENERALE			
Responsabile			
Referente Informativo: dott. Pancrazio Lorigi sig. Vito Mancusi	0971 656250 0971 656274	0971.651083	edmondo.iannicelli@arpab.it segreteriadg@pec.arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Comunicazione con l'utenza e diffusione dati**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UFFICIO INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ			
Responsabile			
Dirigente Dott. ssa Anna Cammarota	0971.656260		anna.cammarota@arpab.it trasparenza@pec.arpab.it urp@arpab.it
Referente URP: Dott.ssa Maria.Fasano	0971.656223		maria.fasano@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Trasparenza e prevenzione della corruzione**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UFFICIO INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Anna Cammarota	0971.656260		anna.cammarota@arpab.it trasparenza@pec.arpab.it
Referente Informativo: Dott.ssa Anna Cammarota			
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Formazione e Educazione Ambientale**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UFFICIO INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Anna Cammarota	0971.656260		anna.cammarota@arpab.it icea@pec.arpab.it
Referente informativo: Dott.ssa Maria Fasano	0971.656223		maria.fasano@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun – mer – ven: 9:00 – 13:00 mar – gio: 16:00 – 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Risorse Umane**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
Responsabile			
Direttore amministrativo Dott. Raffaele Giordano	0971 656271	0971.601083	protocollo@pec.arpab.it personale@pec.arpab.it
Referenti Informativi:			
Trattamento Economico Sig. Gerardo Viggiano	0971 656287		gerardo.viggiano@arpab.it
Trattamento giuridico Sig. Anselmo Macellaro	0971 656360		anselmo.macellaro@arpab.it
Strumenti programmazione e sistema informativo RU Dr. Antonio Matturro	0971 656361		antonio.matturro@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Protocollo Informatico,
Servizi Assicurativi e Autoparco**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UNITÀ OPERATIVA PROTOCOLLO INFORMATICO, SERVIZI ASSICURATIVI ED AUTOPARCO			
Responsabile			
Protocollo Informatico			protocollo@pec.arpab.it
Dirigente Dott.ssa Beatrice Rossi	0971.656248	0971.601083	beatrice.rossi@arpab.it
Referenti Informativi Sig.ra Maria. Caputo	0971 656278		maria.caputo@arpab.it
Servizi Assicurativi Dr.Claudio Dresda	0971 656370		claudio.dresda@arpab.it
Autoparco Sig.Leonardoantonio Fallero	0835 225412		tonino.fallero@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Contabilità e Bilancio**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UNITÀ OPERATIVA CONTABILITÀ E BILANCIO			
Responsabile			
Direttore amministrativo Dott. Raffaele Giordano	0971.656271	0971.601083	raffaele.giordano@arpab.it direzioneamministrativa@pec.arpab.it contabilitaebilancio@pec.arpab.it monia.pagano@arpab.it
Referente Informativo: Bilancio e contabilità Dott. sa Monia Pagano	0971 656282		
Fatturazione attiva e passiva Rag. Gerardo Dapoto	0971 656268		gerardo.dapoto@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Patrimonio ed Approvvigionamento**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UNITÀ OPERATIVA PATRIMONIO ED APPROVVIGIONAMENTO			
Responsabile	☎	📄	✉
Direttore amministrativo Dott. Raffaele Giordano	0971.656271	0971.601083	protocollo@pec.arpab.it patrimonio@pec.arpab.it
Referenti Informativi: Ricognizione fabbisogni, gestione procedure, utenze, condominio Geom. Donato Orlando	0971 656239		donato.orlando@arpab.it
Gestione Procedure Dr.ssa Gemma Santagata Sig. Leonardoantonio Faliero	0971 656201		gemma.santagata@arpab.it tonino.faliero@arpab.it
Inventario, MEPA Sig. Franco Catalano	0971 656210		franco.catalano@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			

**Amministrazione****Assistenza Legale e
consulenza contrattualistica**

SETTORE AMMINISTRATIVO			
UFFICIO LEGALE			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Beatrice Rossi	0971.656248	0971.601083	beatrice.rossi@arpab.it ufficiolegale@pec.arpab.it
Referenti Informativi: Dott.sa Stefania Bisaccia Dr. Claudio Dresda	0971.656335 0971.656370		stefania.bisaccia@arpab.it claudio.dresda@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it			



DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Risorse Idriche			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Adele Camardese	0971.656338	0971.656204	adele.camardese@arpab.it
Referente Informativo: Sig.ra Annunziata Lancellotti	0971.656207		annunziata.lancellotti@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Risorse Idriche			
Responsabile			
Dirigente ad interim (DDG 281/2017) Dott.ssa Carmela Fortunato	0835.225415	0835.227409	carmela.fortunato@arpab.it
Referente Informativo: Dott. Gaetano Caricato	0835.225404		gaetano.caricato@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

**APPROFONDIMENTI**

Il privato cittadino che ipotizza la presenza di un inquinamento sulla rete idrica può beneficiare a titolo gratuito del servizio inviando una richiesta formale di intervento al soggetto pubblico di riferimento quali: Comune, Provincia, ASL, Autorità Giudiziarie.

L'Ente ricevente trasmette la richiesta all'Ufficio Risorse Idriche che provvederà ad effettuare i campionamenti e le analisi previste dalla normativa di riferimento.

Il cittadino, a conclusione del procedimento, può fare richiesta all'Ente cui si è rivolto per ottenere i risultati delle prove analitiche eseguite.

Nel caso di richiesta di analisi ad uso esclusivamente personale su acque di pozzo per uso irriguo ed alimenti, il servizio è a pagamento e l'importo è relativo ai parametri richiesti secondo il tariffario dell'Agenzia www.arpab.it/tariffario.pdf.

Il cittadino si rivolge direttamente all'Ufficio Risorse Idriche per la compilazione del modello di richiesta di analisi. Il campionamento è a cura del richiedente (nel caso di analisi chimiche su acqua di pozzo è sufficiente una bottiglia contenente mezzo litro di acqua da analizzare).

Centro Ricerche Metaponto

Responsabile	☎	☎	✉
Dirigente Dott. Achille Palma	0835.5413205	0835.741224	achille.palma@arpab.it
Referente Informativo: Dott. ssa Teresa Trabace	0835.5413248		teresa.trabace@arpab.it

DOVE: Strada Statale Ionica 106 Km 448,2 75010
Metaponto (Bernalda)

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:
lun - mer - ven: 9:00 - 13:00
mar - gio: 16:00 - 17:00

MODULISTICA

Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")

APPROFONDIMENTI

Il servizio viene svolto all'esterno per la Regione, Comuni, ASL, Gal, Ministero Ambiente, Ispra.

**Amianto**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Centro Regionale Amianto (CRAB)			
Responsabile			
Dirigente Dott. Angelo Zambrino	0971.656218	0971.601083	angelo.zambrino@arpab.it
Referente Informativo: Dott. Giacomo Malvasi	0971.656234		giacomo.malvasi@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

Il privato cittadino può beneficiare a titolo gratuito del servizio di campionamento ed analisi di aerodisperso o di massa, a seconda delle esigenze, se la richiesta riguarda esclusivamente la salute pubblica inoltrando la stessa al Comune, ASL o Corpi di Polizia. Se la richiesta riguarda un proprio interesse privato il servizio è a pagamento. Il cittadino può rivolgersi direttamente al CRAB attraverso i vari canali istituzionali telematici / o cartacei specificando nella richiesta il numero ed il tipo di campioni da analizzare. L'ufficio Amministrativo inoltra al cittadino il preventivo di spesa in base al tariffario visibile sul sito web dell'Agenzia: www.arpab.it/tariffario.pdf



DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Aria			
Responsabile			
Dirigente ad interim (DDG 281/2017) Dott. Bruno Bove	0971.656253	0971.656204	bruno.bove@arpab.it
Referente Informativo: Sig. Giuseppe Barbarito	0971.656293		giuseppe.barbarito@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Aria			
Responsabile			
Dirigente ad interim (DDG 281/2017) Dott. Gaetano Santarsia	0835.225411	0835.225409	gaetano.santarsia@arpab.it
Referente Informativo: Sig. Vito Ferrara	0835.225402		vito.ferrara@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

**SETTORE MONITORAGGIO AMBIENTALE E TERRITORIALE****Unità Operativa Gestione Reti di Monitoraggio**

Responsabile			
Dirigente: Arch. Adriana Bianchini	0971.656224	0971.601083	adriana.bianchini@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Lucia Mangiamele	0971.656224		lucia.mangiamele@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

Il privato cittadino può beneficiare del servizio inviando una richiesta formale di intervento al soggetto pubblico di riferimento quali: Regione, Comune, Provincia, ASL, Autorità Giudiziarie, indicando:

- il problema
- la sorgente inquinante
- le proprie generalità.

L'Ente ricevente trasmette la richiesta all'Ufficio competente dell'Arpab che, a sua volta, contatta il cittadino ricorrente per comunicare la modalità dell'intervento.

A conclusione del procedimento il cittadino può richiedere all'Ente, al quale ha inviato la richiesta di intervento, il rilascio di copia, stilata dall' ARPAB, contenente i risultati delle misure effettuate o all'ARPAB stessa in quanto detentrica del dato formato.

**Grandi Rischi Industriali**

SETTORE MONITORAGGIO AMBIENTALE E TERRITORIALE			
Unità Operativa Grandi Rischi Industriali			
Responsabile			
Dirigente: Arch. Adriana Bianchini	0971.656203	0971.601083	adriana.bianchini@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Mariella Divietri	0971.656266		mariella.divietri@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun – mer - ven: 9:00 – 13:00 mar - gio: 16:00 – 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

Istanze da parte degli Enti che chiedono il servizio: Prefetti, Comitato Tecnico Regionale dei Vigili del fuoco della Basilicata, Regione, Comuni, Stabilimenti a *rischio di incidente rilevante*. Decreti ministeriali.

**Inquinamento Elettromagnetico**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico			
Responsabile			
Dirigente ad interim (DDG 281/2017) Dott. Gaetano Santarsia	0835.225411	0835.225409	gaetano.santarsia@arpab.it maria.auletta@arpab.it
Dirigente (DDG 224/2017) Ing. Maria Angelica Auletta	0971.656250	0971.601083	maria.auletta@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Maria Angelica Auletta	0971.656250		
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico			
Responsabile			
Dirigente Ing. Gaetano Santarsia	0835.225411	0835.225409	gaetano.santarsia@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Giuseppina Carioscia	0835.225430		giuseppina.carioscia@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			



APPROFONDIMENTI

Il privato cittadino che ipotizza la presenza di un inquinamento elettromagnetico prodotto da sorgenti a radiofrequenza (es. antenne radiotelevisive, telefonia cellulare, etc.) o a bassa frequenza (linee elettriche, cabine di trasformazione, etc) può beneficiare del servizio inviando una richiesta formale di intervento al soggetto pubblico di riferimento quale: Regione, Comune, Provincia, ASL, Autorità Giudiziarie, indicando:

- il problema
- la fonte del disturbo
- gli orari di maggior disturbo
- le proprie generalità

L'Ente ricevente trasmette la richiesta all'Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico dell'Arpab che, a sua volta, contatta il cittadino ricorrente per definire la tempistica dell'intervento.

I tecnici dell'Arpab effettuano le misure e stilano una relazione tecnica che viene inviata all'organo richiedente l'intervento e al Sindaco del comune competente che diventa responsabile del procedimento amministrativo. A conclusione del procedimento, il cittadino può richiedere al Sindaco del Comune di competenza oppure all'Ente al quale ha inviato la richiesta di intervento il rilascio di una copia della relazione tecnica stilata dall'Arpab contenente i risultati delle misure effettuate.

Nello specifico, in caso di inquinamento in ambiente "abitativo" può richiedere copia della relazione ARPAB solo il cittadino ricorrente, mentre in caso di inquinamento in ambiente "esterno" possono richiedere copia tutti i cittadini interessati.

**Attività Laboratoristica****DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA****1) Ufficio Laboratorio Microbiologico
Attività di analisi microbiologiche**

Responsabile			
Dirigente Dott. Rocco Masotti	0971.656290	0971.656204	rocco.masotti@arpab.it
Referente Informativo: Dott.ssa Luciana Galella	0971.656207		luciana.galella@arpab.it

DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00
mar - gio: 16:00 - 17:00

**2) Ufficio Laboratorio Strumentale
Attività di analisi chimiche**

Responsabile			
Dirigente Dott. Bruno Bove	0971.656253	0971.656204	bruno.bove@arpab.it
Referente Informativo: Dott. ssa Claudia Mancusi	0971.656309		claudia.mancusi@arpab.it

DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00
mar - gio: 16:00 - 17:00

MODULISTICA

Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")

APPROFONDIMENTI

Il servizio viene svolto all'interno per gli Uffici Risorse Idriche e Suolo e Rifiuti dei Dipartimenti Provinciali di Potenza e di Matera e per l'ufficio SIT e all'esterno per le ASL, NAS.



DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Laboratorio (incluse analisi pesticidi)			
Responsabile			
Dirigente ad interim DDG 281 Dott. Pierantonio Altacera	0835.225403	0835.225409	pierantonio.altacera@arpab.it
Referente informativo Dott. Pierantonio Altacera			
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

Centro Ricerche Metaponto			
Laboratori di analisi chimiche - tossicologiche - biomonitoraggio			
Responsabile			
Dirigente Dott. Achille Palma	0835.5413205	0835.741224	achille.palma@arpab.it
Referente Informativo: Dott. ssa Teresa Trabace	0835.5413248		teresa.trabace@arpab.it
DOVE: Strada Statale Ionica 106 Km 448,2 75010 Metaponto (Bernalda)			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

**Monitoraggio pollini e
spore aerodisperse**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Laboratorio Microbiologico			
Responsabile			
Dirigente Dott. Rocco Masotti	0971.656290	0971.656204	rocco.masotti@arpab.it
Referente Informativo: Dott. ssa Maria Corona	0971.656242		maria.corona@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI**ATTIVITA' NON OBLIGATORIA**

I dati del monitoraggio aerobiologico vengono inseriti all'interno di "bollettini tecnici" contenente i valori delle concentrazioni medie giornaliere dei pollini, o delle spore, presenti nell'aria, registrate nella settimana precedente la pubblicazione e la tendenza per la settimana in corso

I bollettini vengono di norma pubblicati settimanalmente sul sito dell'Agenzia www.arpab.it

**Radioattività**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Centro Regionale Radioattività (CRR)			
Responsabile			
Dirigente Dott. ssa Carmela Fortunato	0835.225428	0835.225409	carmela.fortunato@arpab.it
Referente Informativo: Sig. ra Filomena Ciarfaglia	0835.225428		filomena.ciarfaglia@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

Il privato cittadino interessato a specifiche analisi di radioattività inoltra esplicita richiesta indicando il numero e la natura dei campioni e la tipologia delle analisi da effettuare. L'Ufficio Amministrativo inoltra al cittadino il preventivo di spesa in base al tariffario ARPAB vigente, consultabile sul sito: www.arpab.it/tariffario.pdf
Ricevuta l'accettazione del preventivo si programmano le analisi richieste e i relativi certificati di analisi vengono trasmessi al richiedente.

**Rumore**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico			
Responsabile			
Dirigente ad interim (DDG 281/2017) Dott. Gaetano Santarsia	0835.225411	0835.225409	gaetano.santarsia@arpab.it maria.auletta@arpab.it
Dirigente (DDG 224/2017) Ing. Maria Angelica Auletta	0971.656250	0971.601083	maria.auletta@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Maria Angelica Auletta	0971.656250		
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico			
Responsabile			
Dirigente Ing. Gaetano Santarsia	0835.225411	0835.225409	gaetano.santarsia@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Gluseppina Carioscia	0835.225430		giuseppina.carioscia@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			



APPROFONDIMENTI

Il privato cittadino che ipotizza la presenza di un inquinamento acustico proveniente da sorgenti fisse quali: attività commerciali, produttive, parchi eolici, traffico veicolare ecc., può beneficiare del servizio inviando una richiesta formale di intervento al soggetto pubblico di riferimento quale: Regione, Comune, Provincia, ASL, Autorità Giudiziarie, indicando:

- il problema
- la fonte del disturbo
- gli orari di maggior disturbo
- le proprie generalità

L'Ente ricevente trasmette la richiesta all'Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico dell'Arpab che, a sua volta, contatta il cittadino ricorrente per definire la tempistica dell'intervento.

I tecnici dell'Arpab effettuano le misure e stilano una relazione tecnica che viene inviata all'organo richiedente l'intervento e al Sindaco del comune competente che diventa responsabile del procedimento amministrativo. Le misure di Inquinamento Acustico all'esterno delle abitazioni vengono effettuate a titolo gratuito. Le misure di Inquinamento Acustico nelle abitazioni vengono rese a titolo oneroso.

A conclusione del procedimento, il cittadino può richiedere al Sindaco del Comune di competenza oppure all'Ente al quale ha inviato la richiesta di intervento il rilascio di una copia della relazione tecnica stilata dall'Arpab contenente i risultati delle misure effettuate.

Nello specifico, in caso di inquinamento in ambiente "abitativo" può richiedere copia della relazione ARPAB solo il cittadino ricorrente, mentre in caso di inquinamento in ambiente "esterno" possono richiedere copia tutti i cittadini interessati.

**Suolo, sottosuolo e Rifiuti**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Ufficio Suolo e Rifiuti			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Katarzyna Pilat	0971.656275	0971.601083	katarzyna.pilat@arpab.it
Referente Informativo: Ing. D'Onofrio Anna Grazia	0971.656309		annagrazia.donofrio@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Suolo e Rifiuti			
Responsabile			
Dirigente Dott. Pierantonio Altacera (DDG 281/2017)	0835.225411	0835.225409	pierantonio.altacera@arpab.it
Referente Informativo: Dott.ssa Maria Lucia Summa	0835.225405		maria.summa@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

I singoli cittadini che ipotizzano una situazione di inquinamento devono effettuare una formale richiesta di intervento alla provincia e/o al comune o agli organi di Polizia giudiziaria i quali a loro volta richiedono l'intervento dell' ufficio ARPAB competente in materia.

**Valutazione e compatibilità ambientale**

SETTORE MONITORAGGIO AMBIENTALE E TERRITORIALE			
Ufficio Sistema Informativo Territoriale			
Responsabile			
Dirigente Arch. Adriana Bianchini	0971.656203	0971.601083	adriana.bianchini@arpab.it sit@pec.arpab.it
Referente Informativo: Dott. ssa Maria Pia Vaccaro	0971.656213		maria.vaccaro@arpab.it
DOVE: Via della Fisica 18c/d, 85100 Potenza			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTI

I documenti prodotti dall'Ufficio, Report sintetici e approfondimenti disciplinari su tematiche sono disponibili ai cittadini sul sito dell'Agenzia www.arpab.it.

**Terre e rocce da scavo**

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Ufficio Suolo e Rifiuti			
Responsabile			
Dirigente Dott. Pierantonio Altacera (DDG 281/2017)	0835.225411	0835.225409	pierantonio.altacera@arpab.it
Referente Informativo: Ing. Mario Scarciolla	0835.225403 0835.225405		mario.scarciolla@arpab.it
DOVE: Via dell'Industria 75100 Matera			
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: lun - mer - ven: 9:00 - 13:00 mar - gio: 16:00 - 17:00			
MODULISTICA Richiesta informazioni direttamente all'ufficio o tramite il sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")			

APPROFONDIMENTIScaricabile dal sito www.arpab.it (home- page "accesso informazioni online")

**Emergenze Ambientali**
Pronta Disponibilità

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI POTENZA			
Responsabile			
Dirigente Dott.ssa Adele Camardese	0971.656338	0971.601083	adele.camardese@arpab.it
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI MATERA			
Responsabile			
Dirigente Dott. Pierantonio Altacera	0835.225403	0835.225409	pierantonio.altacera@arpab.it



SERVIZIO DI PRONTA DISPONIBILITÀ

In caso di emergenza ambientale, le competenze dell'Agenzia sono messe a disposizione degli Enti addetti al soccorso ed alla gestione delle emergenze, attraverso azioni di:

- approfondimento del quadro delle informazioni relative alla situazione emergenziale in atto per l'acquisizione degli elementi necessari per la valutazione tecnica dell'evento, anche attraverso, ad esempio, sopralluoghi, campionamenti, misurazioni, consultazioni di basi di dati, accesso ai dati prodotti dalle relative reti di rilevamento, ecc.;
- consulenza tecnica, scientifica e normativa per tutti gli aspetti connessi con le attività produttive, le sostanze pericolose, l'impatto sull'ambiente, con considerazioni di tipo previsionale ove possibile, finalizzata alla assunzione di decisioni da parte delle autorità competenti per fronteggiare la situazione di emergenza in atto.

L'ARPAB svolge, quindi, esclusivamente funzioni di supporto alle strutture di soccorso tecnico, sanitario ed ai soggetti competenti nelle materie oggetto di intervento o titolati a provvedimenti di protezione civile, al fine di dimensionare e valutare il fenomeno sotto osservazione ed esprimere proposte atte ad impedire e/o limitare quanto più possibile il coinvolgimento dell'ambiente.

Non spettano invece all'Agenzia valutazioni di natura igienico-sanitaria come ad esempio la tossicità per l'uomo, bensì la collaborazione ed il supporto al personale sanitario (ASL, Aziende Ospedaliere, 118) cui competono tali valutazioni.

L'Agenzia, nella fase di post emergenza, prosegue la propria attività, se necessario, con verifiche e valutazioni dello stato ambientale nell'ambito delle ordinarie attività di monitoraggio e controllo.



Per quanto sopra indicato, l'intervento dell' Agenzia può essere considerato intervento di secondo livello; pertanto le attività di ARPA in emergenza escludono interventi operativi diretti sul fronte dell'incidente.

Emergenze/urgenze che di norma richiedono l'attivazione di ARPA

L' attivazione di ARPA è possibile, di norma, in emergenza o in urgenza, per i casi specifici di seguito elencati:

contaminazioni di corpi idrici superficiali;
scarico/versamento/abbandono abusivo di: sostanze e/o rifiuti e/o materiali inquinanti o potenzialmente tali;
inquinamento dell'atmosfera qualora si manifesti sotto forma di episodi acuti e/o particolarmente gravi di disagi irritativi/olfattivi;
incidenti con ricaduta ambientale in insediamenti produttivi e di servizio (impianti e depositi industriali), ad esempio fuoriuscite di sostanze pericolose, incendi ed esplosioni;
incidenti con ricaduta ambientale durante il trasporto (incidenti stradali e ferroviari con rilascio di sostanza inquinante);
incidenti in stabilimenti a rischio di incidente rilevante;
incidenti in galleria:
radioattività derivante da rinvenimento di sorgenti e materiali contaminati;
supporto alle Autorità competenti in tutti i casi nei quali l'ambiente può rappresentare un veicolo di danno verso le persone.

Situazioni che di norma NON richiedono un'attivazione di ARPA in emergenza/urgenza

Le situazioni che invece di norma non richiedono l'intervento in emergenza/urgenza dell'ARPAB, ovvero quelle situazioni per le quali non si ravvede la necessità di intervenire tempestivamente perché non considerate potenzialmente pericolose nell'immediato per l'ambiente e/o le persone oppure perché non è necessario un intervento immediato per individuarne le cause, riguardano le seguenti tipologie di eventi:



molestie acustiche (ad esempio attività lavorative di qualsiasi natura, eventi sporadici come feste e spettacoli, traffico prodotto da qualsiasi infrastruttura di trasporto etc);

molestie olfattive derivanti da eventi noti e ripetuti nel tempo e non rientranti nei casi di cui al punto 3 del paragrafo 5.1;

campi elettromagnetici (ad esempio da trasporto di energia elettrica ad Alta e Media tensione, cabine di trasformazione, antenne e parabole di qualsiasi natura, ecc.);

eventi il cui accadimento è riscontrabile continuativamente o con frequenze stabili che possono essere affrontati durante il normale orario di servizio (ad esempio esposti);

amianto, qualora l'evento non sia riconducibile a casi che comportino pericoli immediati per l'ambiente indicati al paragrafo 5.1;

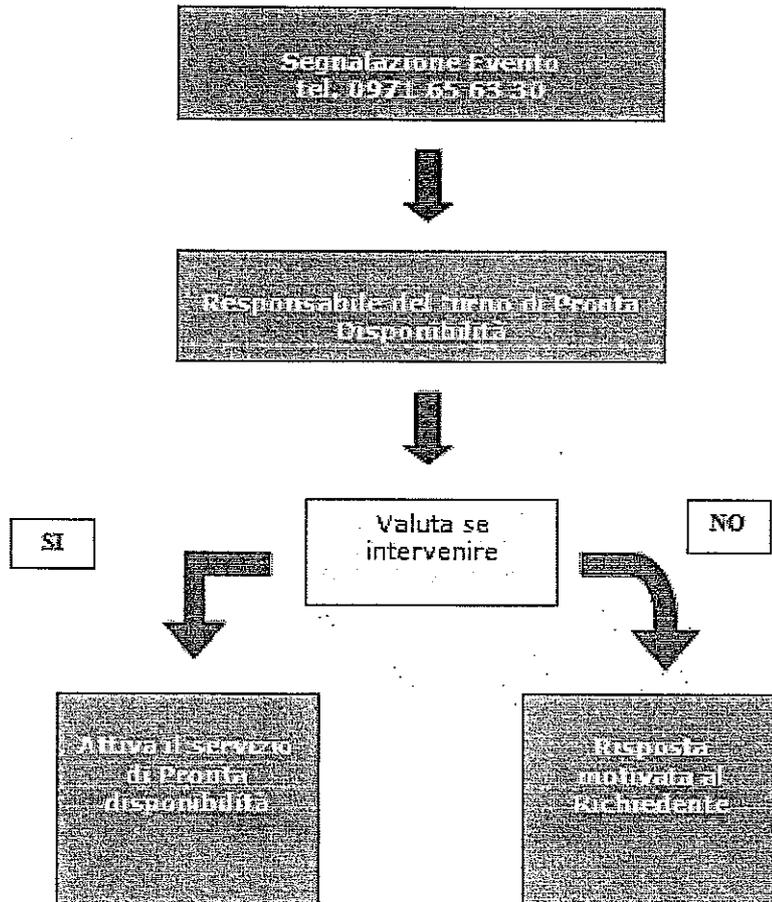
rifiuti urbani ingombranti o materiali inerti.

In questi casi, pur senza provvedere all'attivazione in emergenza di ARPA, è indispensabile che l'evento sia comunque segnalato tempestivamente all'Autorità Competente (es: Comune, Provincia) e ad ARPA attraverso le procedure di tipo ordinario (comunicazione, esposto).



SERVIZIO DI PRONTA DISPONIBILITÀ PER LE EMERGENZE AMBIENTALI

Procedura interna





Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente

Al fine di 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, è stato istituito, con Legge 28 giugno 2016, n.132, il Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale" denominato sinteticamente SNPA.

Del sistema fanno parte l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) e le Agenzie Regionali e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano per la Protezione dell'Ambiente.

Il SNPA ha la funzione di attuare i livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali (LEPTA), che rappresentano i livelli qualitativi e quantitativi delle attività che devono essere garantiti in modo omogeneo a livello nazionale anche ai fini del perseguimento degli obiettivi di prevenzione collettiva previsti dai livelli essenziali di tutela sanitaria.

Catalogo dei servizi

I LEPTA, nell'intento di raggiungere alti livelli di efficienza e di avanguardia a livello nazionale, costituiscono i parametri funzionali, operativi, programmatici, strutturali, quantitativi e qualitativi delle prestazioni delle agenzie. I relativi aspetti organizzativi, gestionali e finanziari, riferibili a costi standard per tipologia di prestazione, sono definiti tramite l'adozione di un "Catalogo nazionale dei servizi".

Il Catalogo (ed3rev5), previsto dall'articolo 9 della legge 132/2016, comprende 36 Servizi e 101 Prestazioni.

Ciascun Servizio, individuato secondo l'articolo 3, comma 1, della legge 132/2016, è articolato in Prestazioni; per ciascuna Prestazione sono



individuati i prodotti attesi e un indicatore al quale associare eventualmente i costi.

In sintesi sono individuati:

- MONITORAGGI AMBIENTALI (*art. 3, comma 1, lettera a) e lettera l) della Legge*): 31 Prestazioni per 9 Servizi
- CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE AMBIENTALE E DEGLI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI (*art. 3, comma 1, lettera b) della Legge*): 26 Prestazioni per 7 Servizi
- SVILUPPO DELLE CONOSCENZE AMBIENTALI E DIFFUSIONE DEI DATI (*art. 3, comma 1, lettera i,d,e,m) della Legge*): 11 Prestazioni per 4 Servizi
- FUNZIONI AMMINISTRATIVE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI (*art. 3, comma 1, lettera d) e lettera e) della Legge*): 16 Prestazioni per 8 Servizi
- SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA (*art. 3, comma 1, lettera f) della Legge*): 5 Prestazioni per 2 Servizi
- EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE (*art. 3, comma 1, lettera g) della Legge*): 4 Prestazioni per 2 Servizi
- PARTECIPAZIONE AI SISTEMI DI PROTEZIONE CIVILE, AMBIENTALE E SANITARIA (*art. 3, comma 1, lettera h) della Legge*): 6 Prestazioni per 2 Servizi
- BENCHMARKING E STRUMENTI DI AUTOVALUTAZIONE DELL'SNPA (*art. 3, comma 1, lettera n) della Legge*): 2 Prestazioni per 1 Servizio

Il principale punto di forza di questo Catalogo è la **condivisione** da parte delle Agenzie della **sua struttura** e della **definizione univoca dei Servizi e Prestazioni**



Catalogo dei servizi di ARPAB

Il Catalogo dei Servizi di ARPAB elenca il "cosa" assicura/produce l'Agenzia, attraverso le prestazioni erogate che costituiscono il "come" operativamente l'Agenzia garantisce i servizi. Le prestazioni sono registrate e ricollegate con gli applicativi gestionali e sinteticamente riassunte nella "descrizione" del servizio cui afferiscono. Nel catalogo sono riportate, tra le prestazioni previste nel Catalogo nazionale, quelle svolte dall'Agenzia nel 2016. Ad integrazione del Catalogo è stata redatta la Guida agli Uffici che permette al fruitore dei servizi prestati dall'Agenzia di individuare il relativo referente e le modalità di accessibilità al servizio. Sono stati definiti anche i Criteri per la determinazione della qualità dei servizi come specificati in seguito.

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A MONITORAGGI AMBIENTALI							
A.1	MONITORAGGI DELLO STATO DELL'AMBIENTE						
	<i>art. 3, comma 1, lettera c)</i>						
A.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria	A.1.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica	D.lgs. 171/2004 Decisione 2011/850/EU D.Lgs. N. 155/2010 e s.m.i. Decisione CE 850 del 2011 - Convenzione di Ginevra sull'inquinamento Transfrontaliero e protocolli attuativi D.lgs. 171/2004 D.Lgs. 152/2006 Regolamento (CE) n. 842/2006 DPR n. 43/2012 DPR n. 157 dell'11 luglio 2011	Effettuato sulla rete regionale di monitoraggio della Qualità dell'Aria, così come definita nel programma di valutazione redatto ai sensi del D.lgs.155/2010. Gestione reti di monitoraggio; Analisi di laboratorio; Processing dei dati e compilazione richieste D.lgs. 155/2010; Gestione centro regionale tarature; modellistica nei casi previsti dalla D.lgs. 155/2010 - tutte le attività sono svolte sulla rete approvata dal MATTM nel programma di valutazione (non necessariamente quella minima) nel pieno rispetto del D.lgs.155/2010 e s.m.i.	n. Campagne di Misura con mezzo mobile n. Parametri validati n. Determinazioni gravimetriche PM10 mezzo mobile n. Campagne PM10 con centralina fissa n. Determinazioni gravimetriche PM10 centralina fissa n. Campagne H2S n. Campioni prelevati n. Campagne deposimetri n. Campioni prelevati n. Centraline rete fissa n. Parametri validati n. Sopralluoghi per verifica dello stato delle centraline	7 70 200 1 360 2 448 1 47 15 109.135 35
			Valutazione della qualità dell'aria ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti e previsioni		Valutazione e diffusione quotidiana dei dati; Gestione inventario Regionale Emissioni (IRE); Previsione mediante modellistica ai sensi D.lgs. 155/2010. Inventario nazionale delle emissioni inquinanti dell'aria. Raccolta, validazione e trasmissione a UE dei dati nazionali di qualità dell'aria. Raccolta, validazione ai fini della trasmissione a UE dei piani/programmi regionali e delle province autonome per il risanamento della qualità dell'aria. Aggiornamento e trasmissione al CCE (ONU ECE) delle mappe nazionali dei carichi critici di acidificazione ed eutrofizzazione. Verifica progettazione delle reti regionali di monitoraggio della qualità dell'aria. Scenari di riduzione delle emissioni di inquinanti dell'aria e misure di riduzione (in collaborazione con BNEA). Raccolta dati e trasmissione al Ministero dell'Ambiente dei dati sulle emissioni dai grandi impianti di combustione. Dichiarazione annuale sulla emissioni di gas fluorurati (F-gas). Dichiarazione PRTR (Pollutant Release and Transfer Register) per l'Italia.	n. Bollettini n. Elaborazioni n. Relazioni e/o Report n. Comunicazioni alla Autorità Competente n. Report valutazione Qualità dell'Aria	366 56 10 8 3

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.2	Monitoraggi della qualità delle acque interne	A.1.2.1	Monitoraggio della qualità delle acque superficiali mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	D.lgs 116/2008 D.lgs 152/2006 D.lgs 30/2009 D.M. 260/2010 D.L. 172/2015	Monitoraggio periodico di una rete rappresentativa dei corpi idrici superficiali secondo programmi di monitoraggio (frequenze, parametri chimici ed indicatori biologici) in adempimento della direttiva 2000/60 e del d. Lgs 152/06	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati n. Parametri determinati in campo n. sopralluoghi per verifica dello stato delle centraline	60 230 130 7
		A.1.2.2	Monitoraggio delle acque sotterranee mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche		Monitoraggio periodico di una rete di controllo rappresentativa dei corpi idrici sotterranei con frequenze, densità e parametri definiti ai sensi del D. Lgs 30/09 in recepimento della direttiva UE acque sotterranee 118/06, con anche misure quantitative	n. Campioni prelevati	300
		A.1.3.1	Monitoraggio delle acque marine (Direttiva Marine Strategy)	Direttiva 2008/56/CE D.lgs 190/2010	Monitoraggio periodico delle acque marine secondo un programma di monitoraggio definito ai sensi della Direttiva 2008/56/CE (Marine Strategy)	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati n. Parametri determinati in campo	18 50 11000
		A.1.3.2	Monitoraggio della qualità delle acque marino-costiere e attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi strumentali		Monitoraggio periodico di una rete rappresentativa dei corpi idrici superficiali marino costieri secondo programmi di monitoraggio definiti (Sopralluoghi, misure in campo, campionamenti, frequenza, parametri chimici ed indicatori biologici) in adempimento della direttiva 2000/60 e del D. Lgs 152/06 e s.m.l. e delle acque al largo ai sensi della Direttiva 2008/56/CE (Marine Strategy) e D.lgs 190/2010	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati	4 8
A.1.3	Monitoraggi della qualità delle acque marine, marino-costiere e di transizione	A.1.3.4	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)	D.lgs 152/2006 D.M. 260/2010 D.L. 172/2015 D.lgs 116/2008 D.M. 30/03/2010 Direttiva 2008/56/CE D. Lgs. 190/2010	Monitoraggio periodico delle aree di balneazione marine secondo programmi di monitoraggio definiti (frequenze, parametri microbiologici, espressione pareri ai fini dell'accertamento finalizzato all'istituzione delle Riserve marine, Consulenza e supporto tecnico-scientifico alle politiche di sviluppo sostenibile e di salvaguardia della biodiversità in ambiente marino e costiero, INI compresa, le politiche relative alla pesca ed alla maricoltura sostenibili, Promozione e coordinamento attività di ricerca di ogni ordine scientifico e tecnologico per il supporto alla definizione di standard, linee guida e direttive di rilevanza nazionale in materia di tutela e di difesa della qualità delle acque e degli ambienti marini, costieri e lagunari, nonché di salvaguardia e valorizzazione della fascia costiera, con particolare attenzione alla mitigazione degli impatti delle attività economiche ed antropiche che si svolgono lungo le coste, Valorizzazione, sviluppo precompetitivo e trasferimento tecnologico dei risultati della ricerca svolta dalla propria rete scientifica	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati	1 (1 aprile al 30 settembre) 360
		A.1.3.5	Valutazione della qualità delle acque marine, marino-costiere, di transizione e di balneazione (mare) ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti		Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e campionamento in mare, verifica di conformità dei risultati alla normativa vigente, proposte di classificazione, trasmissione dati in risposta alle diverse normative (Direttiva 2000/60/CE, WISE-SOE, Direttiva Nitrati, Direttiva 2008/56/CE, altro); valutazioni sui risultati delle campagne di controllo sulle acque di balneazione (mare e laghi) verifica di conformità dei risultati alla normativa vigente, proposte di classificazione, trasmissione dati in risposta alla normativa vigente (D.lgs 116/2008, D.M. 30/03/2010)	n. Elaborazioni n. Relazioni e/o Report n. Comunicazioni all'Autorità Competente	60 14 6
		A.1.4.1	Monitoraggio della radioattività ambientale mediante rilievi in campo e analisi laboratoristiche	D.lgs 230/1995, art. 104	Monitoraggio della radioattività eseguito ai sensi del D.lgs 230/95. Campionamenti e attività analitica su matrici ambientali (aria - particolato atmosferico, depositi, reflui di depurazione, sedimenti, acque superficiali, deiezioni minerale organico sedimentabile) eseguite ai sensi delle Linee Guida pubblicate da ISPRA in Manuali e Linee Guida 83/2012. Gestione tecnica della Rete nazionale di sorveglianza della radioattività ambientale e negli alimenti (RESORAD). Raccolta e trasmissione a CE dei dati della rete nazionale di monitoraggio della radioattività ambientale	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati n. Misure in campo n. Sopralluoghi	4 (1 Rete Regionale, 1 Rete Locale TRC, 2 campagne straordinarie) 336 90 16

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.5	Monitoraggi delle radiazioni non ionizzanti (NIR)	A.1.4.2	Valutazione della radioattività ambientale e naturale		Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa	n. Verifiche di conformità	336
		A.1.5.1	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a radiofrequenza RF (impianti radiotelevisivi RTV e stazioni radio base SRB)	L. 36/2001 DPCM 08/07/2003 D.Lgs 259/2003 DM 29/05/2008	Monitoraggio dei campi elettromagnetici generati da impianti RTV, SRB, con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio.	n. Campagne di monitoraggio n. Misure	7 continue + 28 discontinue 190
		A.1.5.2	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a bassa frequenza ELF (elettrodotti)		Monitoraggio dei campi elettromagnetici generati da linee e cabine elettriche (ELF) con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio.	n. Campagne di monitoraggio n. Misure	8 discontinue 50
		A.1.5.3	Valutazione dei campi elettromagnetici ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti		Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa (con possibile utilizzo di modellistica).	n. Rapporti e/o certificati n. Comunicazioni all'Autorità Competente	120 19
A.1.6	Monitoraggi dei livelli di rumore ambientale	A.1.6.1	Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale	Legge 447/1995	Monitoraggio delle emissioni di rumore con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio.	n. Campagne di monitoraggio n. Misure	1 continua + 9 discontinue 45
		A.1.6.2	Valutazione del rumore ambientale ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti		Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa (con possibile utilizzo di modellistica).	n. Rapporti e/o certificati n. Comunicazioni all'Autorità Competente	45 4
A.2	MONITORAGGI DELLE RISORSE AMBIENTALI art. 3, comma 1, lettera a)						
A.2.1	Monitoraggio aspetti naturali dello stato dell'ambiente	A.2.1.2	Biomonitoraggio ai fini della valutazione della qualità dell'aria	---	Indagini periodiche con analisi in situ ed in laboratorio su bioindicatori (es. Licheni) e valutazione periodica dei risultati	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati	6 120
		A.2.1.4	Monitoraggio di pollini e spore attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche	---	Monitoraggio, valutazione e previsione dei pollini e delle spore mediante campionamento in continuo attraverso campionatori polinici della rete di monitoraggio e previsione delle concentrazioni di allergeni.	n. Bollettini settimanali	42
B	CONTROLLI SUILE FONTI DI PRESSIONE AMBIENTALE E DEGLI IMPATTI SU MATRICI ASPETTI AMBIENTALI						
B.3	ATTIVITA' ISPETTIVA SU FONTI DI PRESSIONE art. 3, comma 1, lettera b)						
B.3.1	Ispezioni su aziende a Rischio di incidente Rilevante (RIR)	B.3.1.1	Ispezioni su aziende RIR (soglia superiore)	D.Lgs 105/2015	Ispezioni, pianificate e programmate, disposte dalla Autorità Competente (Ministero Interni - CIR VVF), ed effettuate sulla base dei criteri e della modalità dell'allegato H del D.Lgs. 105/2015, per la valutazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza, redatti ai sensi dell'articolo 8 del D.Lgs. 105/2015. Le ispezioni, realizzate ai sensi dell'articolo 27 del D.Lgs. 105/2015 si concludono con un rapporto conclusivo, redatto dalla Commissione Ispettiva nominata, che viene trasmesso alle Autorità Competenti	1) n. Ispezioni	0 (n. 2 attività di Ispezione avviate nel 2016)

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.2	Ispezioni su aziende soggette ad Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)	B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	D. Lgs. 152/2006 D.Lgs 46/2014	<p>Analisi delle attività ispettive e della documentazione correlata, nonché dei riscontri e degli esiti delle precedenti prescrizioni. Predispozione di una check list con prescrizioni da verificare; visita in loco per verifica adempimenti delle prescrizioni con eventuale attività di campionamento e analisi. Frequenza di ispezioni ai sensi del Piano Regionale di ispezione ambientale definito ai sensi del d. Lgs 46/14. Predispozione di relazione finale con esiti della ispezione da trasmettere entro 60 gg dalla conclusione alla Autorità Competente e al gestore. Predispozione degli atti e trasmissione degli eventuali verbali di sanzioni amministrative alle autorità competenti e/o di notizie di reato all'autorità giudiziaria.</p>	n. Ispezioni mirate n. Campioni prelevati n. Verifiche documentali	150 352 3
		B.3.2.2	Ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA			n. Ispezioni mirate n. Campioni prelevati n. Misure in campo n. Report	17 1 25 10
		B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)			Verifica dei dati di autocontrollo trasmessi dai gestori ai sensi dell'autorizzazione AIA e ai sensi art. 29 del 152/06 per la valutazione della conformità ai limiti e prescrizioni previste dall'autorizzazione Integrata ambientale. Predispozione della Relazione annuale per la Autorità Competenti sugli esiti dei controlli, individuazioni di eventuali proposte di monitoraggio equivalenti e condizioni di monitoraggio integrative al piano di monitoraggio.	n. Verifiche documentali autocontrolli n. Comunicazioni all'Autorità Competente
B.3.3	Ispezioni su aziende soggette ad Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	B.3.3.1	Ispezioni integrate su aziende AUA	Dpr 13 marzo 2013, n. 59	Predispozione di una check list con prescrizioni da verificare e visita in loco per verifica adempimenti delle stesse prescrizioni con eventuale attività di campionamento e analisi. Predispozione degli atti e trasmissione degli eventuali verbali di sanzioni amministrative alle autorità competenti e/o di notizie di reato all'autorità giudiziaria.	n. Ispezioni mirate	39
B.3.4	Ispezioni per verifica di prescrizioni di procedimenti autorizzativi di valutazione ambientale o su altre aziende/Ispezioni per verifica di prescrizioni di procedimenti autorizzativi di valutazione ambientale o su altre aziende	B.3.4.2	Ispezioni su altre aziende, non soggette a RIR, AIA, AUA (emissioni in atmosfera, gestione o produzione rifiuti, zootecniche, biogas, distribuzione carburanti, altro)	D. Lgs. 152/2006	Ispezione documentale, eventuali campionamenti ed analisi per verifica della conformità alle autorizzazioni	n. Ispezioni	20
B.4	MISURAZIONI E VALUTAZIONI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI						
<i>art. 3, comma 1, lettera b)</i>							
B.4.1	Valutazioni analitico - strumentali degli	B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	D.Lgs. 152/2006	Sopralluoghi, misure in campo, campionamenti secondo la normativa tecnica di settore, successive analisi e redazione relazione per valutazione della qualità delle acque	n. Sopralluoghi n. Campioni prelevati	81 101



cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016		
B.5	Impatti di origine antropica	B.4.1.4	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni ionizzanti	D.Lgs 230/1995	Sopraluoghi, misure in campo e/o campionamenti di matrici ambientali e non (teneri, rifiuti) con analisi di laboratorio e verifica di conformità normativa	n. Sopraluoghi n. Campioni prelevati n. Rapporti e/o Certificati	8 26 26		
		B.4.1.5	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni non ionizzanti (RF: SRB e RTV - ELF)	RF: CEI 211-7 e s.m.i. - ELF: CEI 211-6 e s.m.i. - RF: CEI 211-10 e s.m.i. - ELF: DM 26/05/2008 e s.m.i.	Sopraluogo, misure NIR in campo effettuate secondo la normativa tecnica di settore (RF CEI 211-7 e s.m.i., ELF CEI 211-6 e s.m.i. compresa redazione relazione) e/o controllo mediante modellistica effettuata secondo la normativa tecnica di settore (RF: CEI 211-10 e s.m.i.; ELF: DM 26/05/2008 e s.m.i.)	n. Sopraluoghi n. Misure	163 1180		
		B.4.1.6	Misure e valutazioni sulle terre e rocce da scavo	D.Lgs. 152/06 e s.m.i. - D.M. 161/12 - art. 41-bis D.L. 69/13 (convertito con L. 98/13)	Verifica a campione della conformità delle dichiarazioni inviate ad Arpa ai sensi della legge 98/2013 Art. 4-bis con eventuali campionamenti ed analisi. Acquisizione autocertificazione del proprietario o della ditta incaricata, verifica di conformità nel merito delle analisi effettuate dal proponente. Campionamento e analisi, redazione relazione	n. Sopraluoghi n. Campioni prelevati n. Verifiche documentali n. Relazioni	1 2 35 10		
		B.4.1.7	Misure e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti	D.Lgs. 152/06 e s.m.i. - D.Lgs 99/1992 - L. 574/1996	Sopraluoghi, misura in campo, campionamenti secondo la normativa tecnica di settore e successive analisi e redazione relazione per valutazione della conformità di terreni, rifiuti, sottoprodotti di diversa origine ed anche materiali quelli, a titolo esemplificativo, reflui oleari, fanghi, effluenti e digestato, utilizzati a fini agronomici, MPS o cessazione della qualifica di rifiuto (art. 184-ter)	n. Sopraluoghi n. Campioni prelevati n. Verifiche documentali	137 153 16		
		B.4.1.8	Misurazioni e valutazioni sui siti contaminati o potenzialmente contaminati	D.Lgs. 152/06 e s.m.i.	Acquisizione di controcampioni, analisi di laboratorio e validazione, verifica di conformità normativa	n. Sopraluoghi n. Campioni prelevati n. Validazioni	152 507 42		
		B.4.1.9	Misurazioni e valutazioni sulle fibre di amianto	D.Lgs. 152/06 e s.m.i.	Sopraluoghi, misure in campo secondo la normativa tecnica di settore e successive analisi e redazione relazione per valutazione di conformità	n. Sopraluoghi n. Campioni prelevati	25 49		
		B.4.1.11	Misurazioni e valutazioni sul rumore	DPR 142/2004 DPR 459/2003	Sopraluoghi, misure in campo secondo la normativa tecnica di settore e redazione relazione per valutazione del rumore e conformità	n. Sopraluoghi n. Misure	55 370		
		B.5 INTERVENTI IN CASO DI EMERGENZE AMBIENTALI							
		<i>art. 3, comma 1, lettera b)</i>							
		B.5.1	Interventi in emergenza per la verifica di possibili inquinamenti o danni ambientali	diversi	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio (incendi, sversamenti, rilasci di inquinanti in atmosfera, ecc ...), anche in collaborazione con altre organizzazioni territoriali e forze dell'ordine	Sopraluoghi, misure con mezzi mobili, strumentazione portatile e campionamenti su fattori di pressione e su matrici ambientali per arginare la diffusione e propagazione dei possibili inquinamenti registrati con l'emergenza ambientale, anche a supporto delle autorità di protezione civile. Redazione di rapporto alle Autorità delle attività eseguite e delle condizioni ambientali accertate	n. Interventi in Pronta Disponibilità n. Interventi in Emergenza Ambientale	12 9	
		Attività non codificata nel Catalogo Nazionale							
C.6	Analisi, studi e iniziative progettuali sulle dinamiche evolutive delle	diversi	Promozione e partecipazione, a diverso ruolo, a progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale	Il CR-ARPA è inserito nel Piano di Emergenza Esterno per ITREC, coordinato dalla Protezione Civile della Prefettura di MT, per le misure in campo (squadra radiometrica ARPAB) e per la valutazione dei dati delle squadre radiometriche (Comitato Tecnico) - in caso di emergenza, o incidenti, o rilasci c/o l'impianto nucleare	n. Simulazioni n. Verifiche documentali	1 2			
C SVILUPPO DELLE CONOSCENZE AMBIENTALI E DIFFUSIONE DEI DATI									
<i>art. 3, comma 1, lettera c)</i>									
C.6.1	Analisi, studi e iniziative progettuali sulle dinamiche evolutive delle	diversi	Promozione e partecipazione, a diverso ruolo, a progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale	Promozione o partecipazione a progetti come occasione di riqualificazione delle attività, di sperimentazione di nuove tecnologie, di acquisizione di nuove professionalità, di standardizzare delle procedure in atto o riferite ai nuovi campi d'intervento, di sviluppo di nuove tecniche analitiche o misuristiche all'interno dell'ISNPA	n. Partecipazioni a progetti n. Proposte progettuali	1 3			

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
	componenti ambientali e dei servizi del SNPA	C.6.1.2	Promozione e partecipazione ad iniziative progettuali di sistema per lo sviluppo tecnico e il miglioramento dei servizi	diversi	Attività di predisposizione di manuali, linee guida, metodi analitici, proposte tecniche finalizzate alla coesione del Sistema Nazionale Protezione Ambientale e al miglioramento delle prestazioni	n. Partecipazioni a Gdl del SNPA n. Contributi per predisposizione di Linee Guida n. Metodiche predisposte n. Interconfronti	10 2 (in pubblicazione) 2 2
C.7	ELABORAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI AMBIENTALI UFFICIALI E GESTIONE DELLA RETE INFORMATIVA NAZIONALE AMBIENTALE						
art. 3, comma 1, lettera c)							
C.7.1	Realizzazione annuari e/o report, anche attraverso indicatori	C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	---	Predisposizione di un sistema consolidato, attraverso indicatori sintetici rappresentativi, per rappresentare le informazioni sull'ambiente secondo lo schema DSSIR.	n. Report prodotti	3
		C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	---	Produzione di report settoriali attinenti varie matrici ambientali o produzione di annuari e relazioni intersettoriali con l'obiettivo di rendere sempre e più tempestiva e aggiornata all'attualità l'informazione ambientale complessivamente offerta.	n. Report n. Annuari n. Partecipazioni a Gdl nazionali del SNPA	3 3 1
		C.7.1.3	Flussi informativi verso Commissione Europea ed Eurostat	---	Analisi dei dati, redazione di report, gestione di flussi informativi sulle diverse matrici ambientali, verso la Commissione Europea, l'Agenzia Europea per l'Ambiente (European Environment Agency - EEA) ed Eurostat	n. Database popolati	1 (Portale Acque)
C.7.2	Gestione delle richieste e diffusioni sistematiche di dati e informazioni	C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	D. Lgs. 196/05	Sulla base delle possibili specifiche richieste (accesso agli atti ex L. 241/90 e D.Lgs. 196/05, obbligo di pubblicazione nel canale amministrativo trasparente ex D.Lgs. 33/2013), predisposizioni dei documenti, dati e informazioni, ad oggetto della discovery.	n. Riscontri richieste di accesso agli atti	77
		C.7.2.2	Gestione dei flussi dati continuativi verso enti pubblici a carattere locale o nazionale	---	Raccolta sistematica di dati ambientali rilevati in continuo o con frequenza definite e diffusi, anche attraverso l'utilizzo delle funzioni di PRG, tramite canali web e sistemi informatici evoluti, nel rispetto delle logiche Open Data e direttive Inspire.	Serie Open Data pubblicati	63 % (delle serie storiche esistenti)
C.7.3	Realizzazione e gestione del SINA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici	C.7.3.1	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	---	Publicazioni, bollettini, canali Web, infografiche, relazioni sintetiche e d altri strumenti di comunicazione per rappresentare agli stakeholders lo stato delle conoscenze in campo ambientale	n. Newsletter n. Comunicati stampa n. Rassegne stampa n. Eventi organizzati n. Pubblicazioni sul sito n. questionari on line n. focus group n. Richieste tramite web forum	4 10 365 1 293 2 2 9
D.8	FUNZIONI AMMINISTRATIVE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI E REATI AMBIENTALI						
art. 3, comma 1, lettera e)							
D.8	SUPPORTO, STUDI E PARERI SU AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI E STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE						

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.8.1	Supporto tecnico per autorizzazioni ambientali su strumenti di valutazione o su singole matrici e per analisi-studi di dinamiche evolutive delle componenti ambientali	D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	D. Lgs 152/06	Valutazione tecnica della documentazione istruttoria o di quella inviata dai richiedenti e analisi di conformità ai requisiti normativi della proposta progettuale, anche mediante uso di modellistica o misure dirette, ed emissione di parere alla autorità competente	n. Verifiche documentali n. Pareri	159 202
		D.8.1.2	Supporto tecnico scientifico con analisi-studi, anche modellistici, di dinamiche evolutive delle componenti ambientali e per la valutazione di strumenti di pianificazione territoriale	---	Ricostruzione, attraverso la predisposizione di quadri conoscitivi definiti per singola matrice, sulla base di dati analitici, di misure e di simulazioni modellistiche, dell'evoluzione dello stato ambientale di un definito contesto territoriale e nel corso di un intervallo di tempo esaminato, con il fine di fornire strumenti utili alle autorità competenti per determinazioni, misure correttive e quant'altro di interesse delle stesse Autorità.	n. Sopralluoghi n. Pareri n. Riunioni tecniche	15 10 10
<i>art. 3, comma 1, lettera m)</i>							
D.8.2	Supporto per analisi di compatibilità ambientale e per la diffusione dei sistemi di gestione ambientale e di prodotto	D.8.2.1	Supporto tecnico scientifico agli enti di riferimento statali e regionali per rilascio registrazione EMAS e per lo sviluppo di strumenti di gestione ambientale di processo	---	Parere all'ISPRa di conformità ambientale dell'impianto o eventuali problematiche riscontrate, per i processi sottoposti a registrazione, attraverso anche verifiche documentali, campionamenti e misure.	n. Pareri	1
D.9 ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI							
<i>art. 3, comma 1, lettera c)</i>							
D.9.1	Istruttorie per il rilascio di autorizzazioni ambientali	D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AVA e AUA)	D. Lgs 152/06D. Lgs 46/15D. Lgs 59/13	Analisi documentale, eventuale sopralluoghi, eventuali richieste integrazione finalizzate alla definizione del rapporto istruttorio sulla conformità della istanza progettuale con la normativa e pianificazione di settore o, per le aziende in AIA, definizione ed eventuale aggiornamento dei Piani di Monitoraggio e Controllo.	n. Sopralluoghi n. Campioni prelevati n. Partecipazioni a tavoli tecnici n. Verifiche documentali n. Pareri	10 10 18 33 112
		D.9.1.2	Attività istruttorie per le Aziende RIR	D. Lgs 105/2015	Partecipazione alle attività istruttorie per le Aziende RIR, per conto del CTR (D. Lgs 105/2015) riguardante rapporti di sicurezza, piani di emergenza, modifiche di aggravio e non aggravio del rischio e compatibilità territoriale e/o ambientale	n. Partecipazioni a CTR VVF n. Partecipazioni a sopralluoghi e/o riunioni GdL in ambito CTR n. Partecipazioni a GdL c/o Prefettura	4 3 6
		D.9.1.3	Istruttorie a supporto delle valutazioni e controllo dei Siti di Interesse Nazionale (SIN) e procedimenti di bonifica di competenza regionale.	D. Lgs 152/06	Redazione del rapporto istruttorio (compreso eventuali analisi) nelle fasi di definizione del Piano di caratterizzazione, Analisi di rischio e Progetto di bonifica, espressione del parere in Cds. Pareri tecnici, su richiesta MATM o Regione, su documentazione inerente alle procedure di bonifica nei SIN (di cui al comma 4, articolo 252 del D. Lgs 152/06), e per i siti di interesse regionale.	n. Verifiche documentali n. Pareri n. Partecipazioni a Conferenze di Servizi	53 53 43
D.10 INDIVIDUAZIONE, DESCRIZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI E ECOREATI							
<i>art. 3, comma 1, lettera d)</i>							
D.10.2	Partecipazione in procedimenti e giudizi civili, penali e amministrativi	D.10.2.1	Consulenze tecniche per attività di indagini delegate dall'autorità giudiziaria	L. 68/2015 D. Lgs 152/2006	Attività tecniche e redazione di report	n. Sopralluoghi n. Campioni prelevati n. Report prodotti n. Verifiche documentali n. Asseverazioni	10 5 3 23 15

cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.11 PARTECIPAZIONE A COMMISSIONI TECNICHE PREVISTE DA NORMATIVA <i>art. 3, comma 1, lettera e)</i>							
D.11.1	Supporto tecnico ed emissione di pareri in sede di VIA, regionale e nazionale	D.11.1.1	Pareri in ambito di procedimenti di VIA regionale o nazionale	D. Lgs 152/06	Parere all'Autorità regionale, o in sede di conferenza di servizi, per la valutazione degli impatti generati dall'intervento da valutare attraverso lo Studio di Impatto Ambientale (procedimento VIA).	n. Pareri	1
D.11.2	Supporto tecnico-scientifico per la formulazione, l'attuazione e la valutazione delle normative ambientali	D.11.2.1	Partecipazioni a Commissioni previste da norme di settore	---	Su invito delle Pubbliche amministrazioni partecipazione, per le attività di competenza, a Commissioni o gruppi di lavoro con l'espressione di pareri o per dare contributi tecnici e operativi richiesti, anche con campionamenti e analisi	n. Partecipazioni a GdL o Commissioni di settore	43
D.12 SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO SULLA REDAZIONE E APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA AMBIENTALE <i>art. 3, comma 1, lettera c) ed e)</i>							
D.12.1	Supporto tecnico-scientifico per la formulazione, l'attuazione e la valutazione delle normative ambientali	D.12.1.2	Pareri, metodi di valutazione, metodi di monitoraggio e proposte tecnico-scientifiche per l'attuazione della normativa ambientale	normativa di settore o Legge 241/1990	articolo 177, comma 8 del D.Lgs. 152/2006 (esempio)	n. Documenti prodotti	4
E.13 SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI/A DAVIDO DELLA SALUTE PUBBLICA SUPPORTO ALLE INIZIATIVE DI TUTELA DELLA POPOLAZIONE DAL RISCHIO AMBIENTALE <i>art. 3, comma 1, lettera f)</i>							
E.13.1	Attività tecnica a supporto per le iniziative a tutela della popolazione dal rischio ambientale	E.13.1.3	Attività di monitoraggio, controllo e valutazione su fattori determinanti potenziali rischi per la popolazione, a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	---	In determinate aree a rischio per la popolazione, per potenziali o condennate pressioni ambientali, sopralluoghi, indagini modellistiche, campionamenti, analisi e valutazione dello stato ambientale	n. Campagne di monitoraggio n. Campioni prelevati durante il monitoraggio n. Sopralluoghi per controllo n. Campioni prelevati n. Misure in campo	1 (Radon) 123 26 51 11
E.14 SUPPORTO ANALITICO A STRUTTURE SANITARIE <i>art. 3, comma 1, lettera f)</i>							
Supporto laboratoristico per analisi campioni per strutture sanitarie		E.14.1.1	Attività analitica svolta su campioni a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	---	Per le matrici di competenza sanitaria (alimenti, acque potabili, dialisi, ecc) attività analitica non programmata e dovuta a fenomeni non prevedibili in sede di programmazione con le aziende sanitarie	n. Sopralluoghi n. Campioni prelevati n. Campioni ricevuti da terzi	9 64 37
E.14.1	Supporto laboratoristico per analisi campioni per strutture sanitarie	E.14.1.2	Attività analitica svolta continuativamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)	---	Per le matrici di competenza sanitaria (alimenti, acque potabili, dialisi, ecc) attività analitica programmata	n. Sopralluoghi n. Campioni prelevati n. Campioni ricevuti da terzi	181 656 1031
F EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE							



cod	SERVIZI	cod	PRESTAZIONI TECNICHE	RIFERIMENTI NORMATIVI	DESCRIZIONE QUALITATIVA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
F.15 INIZIATIVE DIRETTE E A SUPPORTO IN TEMA DI EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ							
<i>art. 3, comma 1, lettera g)</i>							
F.15.1	Iniziativa dirette e supporto a iniziative di educazione ambientale a livello nazionale, regionale e locale	F.15.1.1	Iniziative dirette di educazione ambientale e di educazione alla sostenibilità	---	Promozione nelle scuole, per le famiglie e per i cittadini della cultura ambientale attraverso azioni dimostrative di informazione in aula e sul campo su tematiche ambientali anche con uso dimostrativo di strumentazione	n. Convenzioni con le scuole n. Seminari	2 3
F.16 INIZIATIVE, DIRETTE E A SUPPORTO, IN TEMA DI FORMAZIONE AMBIENTALE							
<i>art. 3, comma 1, lettera g) del DDL 1458</i>							
F.16.1	Iniziative dirette e supporto a iniziative di formazione ambientale promosse a livello nazionale, regionale e locale	F.16.1.1	Attivazione e gestione di iniziative dirette di formazione ambientale	---	Attivazione di corsi e seminari di formazione ambientale sia di carattere tecnico scientifico sia di carattere gestionale e comunicativo	n. Interventi formativi	8
		F.16.1.2	Supporto tecnico e partecipazione ad iniziative di formazione a livello nazionale, regionale e locale su attività tecnico scientifiche ed operative in campo ambientale	---	Supporto attraverso la fornitura di formatori ad iniziative, corsi e seminari di formazione ambientale - iniziative di formazione ambientale in collaborazione con il SNPA e con istituzioni scolastiche e universitarie	n. ore docenze n. ore tutoraggio	4 475
H BENCHMARKING E STRUMENTI DI AUTOVALUTAZIONE DEL SNPA							
H.18 PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ DI BENCHMARKING							
<i>art. 3, comma 1, lettera n)</i>							
H.18.1	Partecipazione ad attività di sistema (SNPA) per analisi e valutazioni comparative	H.18.1.1	Partecipazione ad attività di valutazione comparativa dell'SNPA attraverso benchmarking e/o indicatori	L. 61/94 o altra legge istitutiva SNPA	Processi di raccolta informazioni per le produzioni di analisi comparative fra agenzie del sistema o fra l'intero SNPA sia di carattere tecnico operativo sia di carattere gestionale	n. Partecipazioni a Tavoli Tecnici n. Contributi e/o report Prodotti	7 5
		H.18.1.2	Redazione di rapporti dell'SNPA, strumenti di valutazione comparata del sistema (diretta o di supporto)		Redazioni di rapporti di analisi comparative fra agenzie del sistema o fra l'intero SNPA sia di carattere tecnico operativo sia di carattere gestionale	n. Contributi e/o report prodotti	2

Gli Uffici Centro Regionale Amianto e Centro Regionale Radioattività, il Centro Ricerche Metaponto, i Laboratori di Microbiologia di Potenza e di Matera, il Laboratorio Chimico Strumentale di Potenza e l'Alta Specializzazione Pesticidi di Matera hanno analizzato complessivamente 7.300 aliquote campionarie per i singoli ambiti di indagine, per un totale di 81.158 parametri determinati. Di seguito si riportano le schede di dettaglio delle attività svolte nel 2016 dai singoli Uffici.

Centro Ricerche di Metaponto

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.2.1	Monitoraggio della qualità delle acque superficiali mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	1) Monitoraggio acque 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Determinazione di indicatori biologici, parametri chimico fisici e chimici finalizzati alla valutazione dello stato qualitativo del corpo idrico		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 1.c) n. Parametri determinati in campo 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati	60 230 150 230 3000
A.1.2.2	Monitoraggio delle acque sotterranee mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Determinazione di molecole finalizzate alla valutazione dello stato qualitativo	Risorse idriche (MT e PZI); Suolo e Rifiuti (MT e PZI); Laboratorio Strumentale (PZ)	60 gg	1.a) n. Campioni pervenuti 1.b) n. Campioni analizzati 1.c) n. Parametri analizzati	300 300 3770
A.1.3.1	Monitoraggio delle acque marine (Direttiva Marine Strategy)	1) Monitoraggio acque 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Determinazione di parametri biologici, chimici e chimico fisici finalizzata alla valutazione dello stato di qualitativo del mare prospiciente il tratto ionico della Basilicata		60 gg	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 1.c) n. Parametri determinati in campo 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati	18 50 11000 50 837
A.1.3.2	Monitoraggio della qualità delle acque marino-costiere e attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi strumentali	1) Monitoraggio acque 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Determinazione di parametri biologici, chimici e chimico fisici finalizzata alla valutazione dello stato di qualitativo del mare prospiciente il tratto ionico della Basilicata		60gg	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati	4 8 8 300
A.1.3.5	Valutazione della qualità delle acque marine, marino-costiere, di transizione e di balneazione (mare) ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	Organizzazione e valutazione qualitativa dei dati e alimentazione delle banche dati. Elaborazione relazioni su stati di avanzamento lavori		30gg	1.a) n. Relazioni e/o Report	8
A.2.1.2	Biomonitoraggio ai fini della valutazione della qualità dell'aria	1) Monitoraggio 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Monitoraggio della qualità dell'aria mediante l'utilizzo di una rete di biocentrifughe e specie vegetali e animali sensibili a diverse classi di contaminanti: campionamento e analisi di laboratorio di matrici animali e vegetali		60 gg	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati	6 120 120 1900
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	Valutazione conformità alle norme e alle prescrizioni	ALA	40gg	1) n. Verifiche	12

Centro Ricerche di Metaponto							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.6.1.2	Promozione e partecipazione ad iniziative progettuali di sistema per lo sviluppo tecnico e il miglioramento dei servizi	1) Elaborazione nuove metodiche analitiche	Metodiche di analisi mediante applicazione di tecniche strumentali per analisi di molecole non normative: messa a punto di metodiche di analisi per la determinazione di Glicole Trietilenoico e Metilferitanocammina nelle acque		12 mesi	1) n. Metodiche predisposte	2
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Report trimestrali e annuali riportanti i dati analitici e loro commento		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report prodotti	3 trimestrali 2 annuali

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Centro Regionale Radioattività							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.4.1	Monitoraggio della radioattività ambientale mediante rilievi in campo e analisi laboratoristiche	1) Monitoraggio della radioattività ambientale; 2) Misurazioni in campo; 3) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche; 4) Sopralluogo di verifica stato e/o manutenzione delle stazioni fisse di monitoraggio	Monitoraggio della radioattività, ai sensi dell'art. 104 D.Lgs. 230/95 e sm.l., istituzionalizzato con DGR - Regione Basilicata n. 752 del 30/04/2010 (e successivi aggiornamenti del programma annuale): - Monitoraggio della radioattività ambientale sul territorio regionale (Rete Regionale), nell'ambito della Rete di Sorveglianza Nazionale della Radioattività (RESORAD) gestita da ISPRA, - Monitoraggio della Rete Locale ARPAB per ITREC, più fitta, estesa all'area interessata dal potenziale impatto ambientale prodotto dall'impianto in questione. Su richiesta degli Enti/Istituzioni competenti vengono eseguite anche specifiche campagne di monitoraggio a valenza "locale" (rilievi radiometrici e/o campionamenti e analisi di radioattività per periodi definiti)		Il piano di monitoraggio è annuale, secondo le periodicità dei campionamenti e analisi. Per le campagne di monitoraggio eseguite su richiesta i tempi sono concordati con l'Ente richiedente	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Misure 3.a) n. Campioni analizzati 3.b) n. Parametri analizzati 4.a) n. Sopralluoghi	4 (1 Rete Regionale, 1 Rete Locale ITREC, 2 campagne straordinarie) 336 90 336 2881 16

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Centro Regionale Radioattività

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITÀ DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITÀ	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.4.2	Valutazione della radioattività ambientale e naturale	1) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	I dati di misura e analisi vengono elaborati e confrontati con i rispettivi livelli di riferimento, fissati dalla normativa vigente o da Linee Guida ISPRA, o confrontati con i dati storici del fondo ambientale misurato da ARPAB. I dati acquisiti in continuo tramite le centraline fisse di monitoraggio vengono giornalmente controllati, validati ed elaborati settimanalmente.		30 gg	1) n. Verifiche di conformità	336
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni; 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche; 3) Verifica documentale	Attività di controllo sugli adempimenti riguardanti la sorveglianza radiometrica, prescritti a carico del Gestore nei Decreti AIA: sopralluoghi di verifica in sito, ove previsto; analisi della documentazione correlata, nonché del rispetto e degli esiti delle prescrizioni, in relazione alle segnalazioni di anomalie radiometriche verificatesi; eventuali campionamenti in loco e analisi c/o il laboratorio (dell'ufficio), possibilmente secondo le frequenze prescritte; Relazione annuale con esito dei controlli effettuati; notifica e segnalazioni all'Autorità Competente in caso di non ottemperanza o di soluzioni non adeguate attuate dal Gestore nella gestione delle anomalie radiometriche.		annuale	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati 3) n. Verifiche	3 8 8 24 3
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	Verifica dei dati e delle relazioni dell'E.Q. trasmessi dai gestori, in riferimento alla sorveglianza radiometrica: esame della documentazione trasmessa dal Gestore ad ogni anomalia radiometrica comunicata, a partire dalla segnalazione, alla gestione delle anomalie radiometriche, fino allo smaltimento dei materiali contaminati rinvenuti; Valutazione del Rapporto annuale trasmesso dal Gestore con i dati contenuti nel Piano di Monitoraggio e Controllo (PMC) contenuto nell'AIA; parere/osservazioni dell'ufficio in caso di criticità riscontrate o per proposte migliorative dei controlli.		30 gg	1.a) n. Verifiche; 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	32 2

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Centro Regionale Radioattività							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.4.1.4	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni ionizzanti	1) Sopralluogo e/o campionamento in ambienti di vita o di lavoro; 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche; 3) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di controllo	Attività di controllo c/o siti produttivi, a supporto degli Organi di vigilanza competenti (p.es. controlli all'interno di ITRC, a supporto delle ispezioni ISPRA-nell'ambito della Convenzione ISPRA-ARPAB; indagini tecniche richieste dall'Autorità Giudiziaria; etc.)		nei tempi concordati con l'Autorità richiedente	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati 3.a) n. Rapporti e/o Certificati	8 26 26 36 26
C.6.1.2	Promozione e partecipazione ad iniziative progettuali di sistema per lo sviluppo tecnico e il miglioramento dei servizi	1) Partecipazione a Piani di Emergenza Esterni	Il CER-ARPAB è inserito nel Piano di Emergenza Esterno per ITRC coordinato dalla Protezione Civile della Prefettura di MT, per le misure in campo (squadra radiometrica ARPAB) e per la valutazione dei dati delle squadre radiometriche (Comitato Tecnico) - in caso di emergenza, o incidenti, o rilasci c/o l'impianto nucleare		tempestivo	1.a) n. simulazioni 1.b) n. verifiche documentali	1 2
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Interconfronto e/o aggiornamento delle metodiche	Partecipazione a circuiti di interconfronto analitici organizzati da CE, ISPRA, ENEA			1) n. Interconfronti e/o aggiornamenti delle metodiche	2
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Elaborazione dati o contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Contributo alla redazione e pubblicazione di newsletter, comunicati stampa. Redazione del Rapporto annuale sull'esito dei Monitoraggi e sullo stato della radioattività ambientale in Basilicata. Rapporti trimestrali ambientali (Report settoriale sulla radioattività e sulle radiazioni ionizzanti)		1) tempestivo 2) secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o Report prodotti	3 trimestrali 1 annuale
C.7.2.3	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	1) Diffusione di dati e informazioni	Riscontro alle richieste di accesso agli atti	Ufficio Informazione e Comunicazione	30 gg	1.a) n. Richieste pervenute 1.b) n. Richieste evase	3 3
C.7.3.1	Realizzazione e gestione del SINA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici	1) Popolazione DataBase	Diffusione di dati ambientali e informazioni tramite il sito web agenziale Tutti i dati analitici (esiti dei Monitoraggi regionali) vengono annualmente caricati nel DataBase nazionale della Rete ReSoRad, sia per la diffusione a livello nazionale sia per la raccolta e trasmissione dei dati nazionali alla CE (da parte di ISPRA)	Ufficio Informazione e Comunicazione	30 gg	1.a) n. Newsletter 1.b) n. Comunicati stampa	4 1
C.7.3.1					annuale	n. Database popolati	1 (ReSoRad)

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Centro Regionale Radioattività

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttorie del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	1) Verifica documentale 2) Rilascio parere tecnico	Rif. Regime giuridico di autorizzazione e controllo sulle sorgenti di radiazioni ionizzanti, ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.: Esame delle pratiche di radioprotezione relative al territorio regionale (detenzione, impiego, trasporto, smaltimento di sorgenti di radiazioni ionizzanti); Pareri tecnico-consulivi alle Autorità competenti per le autorizzazioni all'impiego di radiazioni ionizzanti (Nulla Osta di categoria A: Ministero dell'Industria; Nulla Osta di categoria B: Prefetto - per im, piegghi a scopo industriale o per ricerca, e DG/ASL per impieghi a scopo sanitario)		30 gg	1.a) n. Verifiche 2.a) n. Pareri	89 (pratiche di radioprotezione) 5
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AVA e AUA)	1) Verifica documentale 2) Rilascio parere tecnico	In riferimento alla sorveglianza radionucleare: Analisi documentale per il rapporto istruttorio e per la definizione del PNC; Pareri tecnico-consulivi, osservazioni e proposte		in relazione ai tempi richiesti dall'ufficio precedente	1.a) n. Verifiche 2.a) n. Pareri	6 6
D.10.2.1	Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria	1) Supporto tecnico-scientifico	Supporto tecnico-scientifico agli Organi di Polizia Giudiziaria su indagini riguardanti le radiazioni ionizzanti		tempi concordati con l'Autorità richiedente	1) n. Documenti prodotti	3
E.13.1.3	Attività di monitoraggio, controllo e valutazione su fattori determinanti potenziali rischi per la popolazione, a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	1) Monitoraggio della radioattività ambientale 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche 3) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	Campagne di screening sul territorio regionale del radon indoor, in attesa del Piano regionale (in attuazione del Piano Nazionale radon), prevalentemente all'interno degli edifici scolastici, per avere un primo quadro conoscitivo dei livelli medi di concentrazione e dell'esposizione indoor. Le misure sono effettuate tramite l'esposizione di dosimetri passivi a tracce nucleari del tipo CR-39 che sono posizionati, lasciati in esposizione per determinati periodi e raccolti da personale dell'Ufficio, e poi analizzati nel laboratorio CRA.		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 3.a) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	1 123 123 2

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Centro Regionale Amianto							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
---	Monitoraggio fibre di amianto aerodisperse	1) Monitoraggio fibre di amianto aerodisperse 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Monitoraggio di fibre aerodisperse nel Comune di San Severino Lucano (Pz)		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	1 31 31
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluoghi ispettivi per controlli e/o verifica degli autocontrolli previsti nelle autorizzazioni AIA. Analisi finalizzate alla ricerca di fibre di amianto in varie matrici		come previsto da autorizzazione AIA	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	21 22 22
B.3.2.2	Ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluoghi ispettivi per controlli		30 gg	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	1 1 1
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	Esame della documentazione pervenuta e valutazione della conformità		30 gg	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	16 16
B.4.1.6	Misure e valutazioni sulle terre e rocce da scavo	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluoghi, campionamenti, analisi		30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	1 2 2
B.4.1.8	Misurazioni e valutazioni sui siti contaminati o potenzialmente contaminati	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi su campioni in varie matrici ambientali prelevati dai tecnici del CRAB o consegnati da altri Uffici Agenziali	Uffici tematici	30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 1.c) n. Campioni pervenuti 2) n. Campioni analizzati	0 0 9 9
B.4.1.9	Misurazioni e valutazioni sulle fibre di amianto	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluoghi, campionamenti, analisi		30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	25 49 49
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Centro Regionale Amianto

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	1) Rilascio parere tecnico	Valutazione delle richieste di supporto tecnico-scientifico e rilascio del relativo parere		30 gg	1) n. Pareri	4
D.10.2.1	Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale	Sopralluoghi, campionamenti, analisi su delega o sub-delega dell'A.G.		previsti dalla normativa di settore	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati	2 5
D.11.2.1	Partecipazioni a Commissioni previste da norme di settore	1) Partecipazione a Commissioni, locali, regionali e nazionali	Rilascio del parere di competenza		Secondo quanto previsto dal procedimento specifico	1) n. Partecipazioni	4
E.13.1.3	Attività di monitoraggio, controllo e valutazione su fattori determinanti potenziali rischi per la popolazione, a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	1) Sopralluogo e/o campionamento in ambienti di vita, di lavoro o ambientale 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluoghi, campionamenti ed analisi		30 gg.	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Campioni analizzati	26 51 51

Dipartimento Provinciale di Potenza e Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio ARIA

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica	1) Monitoraggio della qualità dell'aria con mezzo mobile 2) Monitoraggi (altri)	Posizionamento del mezzo mobile nelle aree a maggior rischio di alterazione della qualità dell'aria dovuta ad immissioni di impianti industriali a maggior impatto ambientale Monitoraggio PM10 con camp. sequenziale con ricerca dei metalli pesanti sul particolato Monitoraggio acido solfidrico con campionatori passivi Monitoraggio delle deposizioni secche e umide con depositimetri	- Laboratorio chimico strumentale - Laboratorio alta specializzazione micr inquinanti - ARPAC	90 gg	1.a) n. Campagne di Misura 1.b) n. Parametri validati 1.c) n. determ. PM10 2.a) n. Campagne PM10 2.b) n. determ. PM10 2.c) n. Campagne H2S 2.d) n. Campioni 2.e) n. Campagne depositimetri 2.f) n. Campioni	7 70 200 1 (Pz) 360 2 (Total, COVA) 448 1 (Ferriere) 47 (36 ARPAC)
A.1.1.2	Valutazione della qualità dell'aria ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti e previsioni	1) Elaborazione e/o valutazione di dati di monitoraggio	Valutazione dei dati di monitoraggio e redazione di report di sintesi		30 gg	1) n. Relazioni e/o Report	7

Dipartimento Provinciale di Potenza e Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio ARIA							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Sopralluogo per la verifica delle condizioni di accesso in sicurezza dei camini di emissione. Supervisione dell'attività di campionamento ai camini degli effluenti gassosi e/o partecellari con strumentazione per analisi in situ e in laboratorio	Per il prelievo e le analisi partecipano in outsourcing ditte e laboratori esterni con la supervisione dell'Ufficio ARIA di PZ	90 gg	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati	21 45
B.3.2.2	Ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA	1) Verifica documentale	Analisi dei dati ricevuti dagli esercenti in caso di eventi transitori e trasmissione di un report all'Autorità Competente al termine delle valutazioni		15 gg	1.a) n. Verifiche 1.b) n. report	10 10
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	esame documentazione trasmessa dai gestori degli impianti; valutazione dei piani di monitoraggio con eventuali prescrizioni integrative		90 gg	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	70 70
B.3.3.1	Ispezioni integrate su aziende AUA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Sopralluogo per la verifica delle condizioni di accesso in sicurezza dei camini di emissione. Attività di campionamento ai camini degli effluenti gassosi e/o partecellari con strumentazione per analisi in situ e in laboratorio		30 gg	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati	28 9
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuali e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Partecipazione a tavoli tecnici (in situ, on line) 2) Rilascio parere tecnico	esame documentale dei progetti presentati dai gestori degli impianti e condivisione dei Rapporti istruttori elaborati dalle Autorità Competenti e valutazioni /proposte piano di aggiornamento/ monitoraggio	Ufficio SIT	entro la data fissata per la conferenza di servizi indetta dalle Autorità competenti	1) n. Partecipazioni 2) n. Pareri	15 38
E.13.1.3	Attività di monitoraggio, controllo e valutazione su fattori determinanti potenziali rischi per la popolazione, a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	1) Misurazioni in campo	interventi con strumentazione portatile per analisi indoor e outdoor		30 giorni	1.a) n. Misure 1.b) n. Parametri	11 11

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.5.1	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a radiofrequenza RF (impianti radiotelevisivi RTV e stazioni radio base SRB)	1) Monitoraggio dei campi elettromagnetici 2) Misurazioni in campo	l'attività di monitoraggio avviene con misure puntuali o con utilizzo di centraline in continuo		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 2.a) n. Misure	1) 10 discontinue + 7 continue 100
A.1.5.2	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a bassa frequenza ELF (elettrodotti)	1) Monitoraggio dei campi elettromagnetici 2) Misurazioni in campo	misure puntuali presso cabine elettrodotti o in continuo con centralina 24 ore		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 2.a) n. Misure	2 20
A.1.5.3	Valutazione dei campi elettromagnetici ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e validazione dei dati di monitoraggio	Valutazione dei risultati delle campagne di misura con verifica dei risultati di conformità alla normativa		tempestivo	1.a) Comunicazioni alle autorità competenti	19
A.1.6.1	Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale	1) Monitoraggio del rumore ambientale	Rilievo ed elaborazione dei dati di 4 centraline fisse nei pressi del COVA operanti in continuo durante l'anno		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio	1
A.1.6.2	Valutazione del rumore ambientale ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e validazione dei dati di monitoraggio	Raffronto dati meteo con dati rumore, validazione e costruzione report trimestrali		tempestivo	1.a) n. Comunicazioni alle Autorità competenti	4
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica prescrizioni 2) verifica documentale	Sopralluoghi presso aziende durante le misure di autocontrollo del rumore con verifica dei certificati di taratura, abilitazioni, correttezza dei punti di misura, verbali di sopralluogo, invio relazione		30 gg	1) n. Ispezioni 2) n. Verifiche 3) n. Comunicazioni all'Autorità competente	28 28 28
B.3.2.2	Ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA	1) ispezione mirata per verifica prescrizioni 2) misure in campo	sopralluogo e misure di rumore ambientale ai confini dello stabilimento e ricettori senza avvisare il Gestore per verifica dei valori di autocontrollo		30 gg	1) n. Ispezioni 2) n. Misure in campo	5 25
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PM/C)	1) verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	verifica dei dati trasmessi dai Gestori con invio relazione alla Regione e SIT individuazione di non ottemperanze integrazioni di proposte di monitoraggio		30 gg	1) n. Verifiche 2) n. Comunicazioni all'Autorità competente	23 23
B.3.3.1	Ispezioni integrate su aziende AUA	1) verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	verifica dei dati autocontrollo trasmessi dai Gestori con invio relazione alla Provincia e individuazione di non ottemperanze		30 gg	1) n. Verifiche 2) n. Comunicazioni all'Autorità competente	11 11

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUMATIVO ANNO 2016
B.4.1.5	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni non ionizzanti (RF: SRB e RTV - ELF)	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) misurazioni in campo 3) verifica documentale	Misure su SRB Radio-TV - ELF con verifica dei valori fondo, del progetto, per successiva emissione di parere al Sindaco e al Gestore		30 gg	1) n. Sopralluoghi 2) n. Misure 3) n. Verifiche documentali	70 700 110
B.4.1.11	Misurazioni e valutazioni sul rumore	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) misurazioni in campo 3) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di controllo	Sopralluoghi, misure in campo secondo la normativa tecnica di settore e redazione relazione per valutazione del rumore e conformità alla Legge 447/95 e Dlgs 42 del 17-02-2017 e DPCM 1.3.91 e DPCM 14.11.97		30 gg	1) n. Sopralluoghi 2) n. Misure 3) n. Comunicazioni all'Autorità competente	25 250 23
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.3.1	Realizzazione e gestione del SINA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici	1) popolazione database	Adempimenti verso ISPRA 1) Catasto CEM 2) Osservatorio del Rumore 3) Dati specifici qualità ambiente CEM e rumore di PZ e MT	Ufficio IEA di Matera	Secondo scadenze	1) n. Database popolati	3
D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	1) Rilascio parere tecnico	Supporto tecnico-scientifico per i emissioni di autorizzazione da parte degli enti locali interessati su nuove sorgenti sonore e sulla compatibilità dei progetti di installazione di infrastrutture per impianti radioelettrici e la modifica delle caratteristiche di emissione di questi ultimi con i limiti di esposizione della popolazione, i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità stabiliti uniformemente a livello nazionale.		30 giorni	1) n. Pareri	123 CEM

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2015
A.1.5.1	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a radiofrequenza RF (impianti radiotelevisivi RTV e stazioni radio base SRB)	1) Monitoraggio dei campi elettromagnetici 2) Misurazioni in campo	Misurazioni puntuali del livello di intensità del campo elettromagnetico generato a frequenza tra 100 KHz e 300 GHz sia in ambienti di vita che in ambiente esterno		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 2.a) n. Misure	18 discontinue 90
A.1.5.2	Monitoraggio dei campi elettromagnetici a bassa frequenza ELF (elettrodotti)	1) Monitoraggio dei campi elettromagnetici 2) Misurazioni in campo	Misurazioni puntuali del livello di intensità del campo elettrico e magnetico generato alla frequenza di rete (50 Hz) sia in ambienti di vita che in ambiente esterno		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 2.a) n. Misure	6 discontinue 30
A.1.5.3	Valutazione dei campi elettromagnetici ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e validazione dei dati di monitoraggio	Valutazione e analisi delle emissioni elettromagnetiche misurate in campo e confronto con i limiti di esposizione della popolazione, i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità previsti dalla vigente normativa		annuale	1.a) n. Rapporti e/o certificati 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	120 0
A.1.6.1	Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale	1) Monitoraggio del rumore ambientale 2) Misurazioni in campo	Misure puntuali del livello di pressione sonora a mezzo strumentazione fonometrica sia in ambiente di vita che in ambiente esterno		annuale	1.a) n. Campagne di monitoraggio 2.a) n. Misure	9 discontinue 45
A.1.6.2	Valutazione del rumore ambientale ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e validazione dei dati di monitoraggio	Valutazione e analisi dei dati misurati in campo e confronto con i limiti previsti dalla vigente normativa		annuale	1.a) n. Rapporti e/o certificati 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	45 0
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Attività di controllo prevista dalle prescrizioni delle autorizzazioni AIA con verifica del rispetto dei limiti di emissione di pressione sonora		Secondo quanto previsto dai PMIC specifici	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità competente	7 7
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMIC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli del esercente	Supervisione all'attività di autocontrollo prevista dalle prescrizioni delle autorizzazioni AIA, con verifica del rispetto dei limiti di emissione di pressione sonora		Secondo quanto previsto dalla specifica DGR	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità competente	6 6
B.3.3.1	Ispezioni integrate su aziende AUA	1) Verifica documentale degli autocontrolli del esercente	Attività di controllo prevista dalle prescrizioni delle autorizzazioni AUA con verifica del rispetto dei limiti di emissione di pressione sonora			1) n. Controlli	0

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.4.1.5	Misurazioni e valutazioni sulle radiazioni non ionizzanti (RF: SRB e RTV - ELF)	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) Misurazioni in campo	Attività di controllo in campo, con misurazioni del livello di fondo elettromagnetico in ambiente esterno e di vita, ai fini della protezione della popolazione dall'esposizione ai CEM, in riferimento ai limiti di esposizione, i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità previsti dalla vigente normativa.		30 gg	1) n. Sopralluoghi 2) n. Misure	93 480
B.4.1.11	Misurazioni e valutazioni sul rumore	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) Misurazioni in campo	Attività di controllo e valutazione dei livelli di rumore ambientale attraverso misurazioni del livello di pressione sonora in ambienti esterni e di vita su richiesta di enti titolari di funzioni amministrative e/o di competenza in materia ambientale. Successiva emissione di parere preventivo e relazione tecnica sull'impatto acustico di nuove sorgenti sonore		30 gg	1) n. Sopralluoghi 2) n. Misure	30 120
C.7.1.1	Allimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Diffusione di dati e informazioni	Valutazione delle richieste di accesso agli atti		30 gg	1.a) n. Richieste pervenute 1.b) n. Richieste evase	2 2
D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	1) Verifica documentale 2) Rilascio parere tecnico	Supporto tecnico-scientifico per le emissioni di autorizzazione da parte degli Enti locali interessati su nuove sorgenti sonore e sulla compatibilità dei progetti di installazione di infrastrutture per impianti radioelettrici e la modifica delle caratteristiche di emissione di questi ultimi con i limiti di esposizione della popolazione, i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità stabiliti uniformemente a livello nazionale.		30 giorni	1) n. Verifiche 2) n. Pareri	70 70
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Verifica documentale	Attività di controllo tecnico-amministrativo, prevista dalle prescrizioni delle autorizzazioni AIA, AUA, etc. per le matrici ambientali rumore ed elettromagnetismo.		30 giorni	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Pareri emessi	7 7
D.11.2.1	Partecipazioni a Commissioni previste da norme di settore	1) Partecipazioni a Commissioni locali, regionali e nazionali	Valutazione previsionale dell'impatto acustico e/o del livello sonoro all'interno di pubblici esercizi soggetti al parere della Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo (C.C.V.L.P.S.)		30 giorni	1) n. Partecipazioni	35

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Risorse Idriche

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.2.1	Monitoraggio della qualità delle acque superficiali mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale.	Acque idonee alla vita dei pesci	Laboratorio di Microbiologia e Laboratorio Strumentale	30gg.	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati	3 6
A.1.2.2	Monitoraggio delle acque sotterranee mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale.	Direttiva nitrati	Laboratorio Strumentale	30gg.	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati	5 10
A.1.3.4	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)	1) Monitoraggio acque	Monitoraggio delle acque di balneazione nei 19 punti della costa tirrenica prevista dal Piano di Monitoraggio. Misurazione dei parametri fisici e trasmissione dati analitici sul Portale Acque del Ministero della Salute.	Laboratorio di Microbiologia	secondo normativa	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati	1 (1 aprile al 30 settembre) 114
A.1.3.5	Valutazione della qualità delle acque marine, marino-costiere, di transizione e di balneazione (mare) ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	Valutazione sui risultati della campagna di balneazione, sulle acque per la vita dei pesci e direttiva nitrati	CRMA (per la parte di idoneità delle acque alla vita dei pesci e Direttiva nitrati)	30 gg	1.a) n. Report 1.b) n. Comunicazioni alla Autorità Competente	6 0 (non ci sono stati superamenti)
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezioni mirate	controlli acque superficiali e sotterranee per verifica delle prescrizioni AIA	Laboratorio Strumentale Laboratorio microbiologico.	60/90 gg	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati	21 210
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report prodotti	3 trimestrali
C.7.1.3	Flussi informativi verso Commissione Europea ed Eurostat	1) Popolazione data base	Inserimento dati delle acque di balneazione sul Portale Acque del Ministero della Salute		30 gg	1.a) n. Database popolati 1.b) n. Inserimenti	1 6
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Diffusione di dati e informazioni	accesso agli atti		30 gg	1) n. Richieste evase	8
C.7.2.3	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	1) Diffusione di dati e informazioni	Redazione di relazioni e/o report sulle acque di balneazione, acque di invasi e altre attività svolte dall'Ufficio per la pubblicazione sul sito web dell'Agenzia	ICEA	60 gg	1) n. Pubblicazioni Report/Relazioni	9
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AVA)	1) Supporto tecnico-scientifico	Predisposizione del parere di competenza dell'Ufficio Risorse Idriche relativamente alle acque superficiali e alle acque sotterranee.	Ufficio SIT	60 gg	1) n. Pareri	15

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Risorse Idriche							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.3.4	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)	1) Monitoraggio acque	Campionamento sui 41 punti previsti dal Ministero per la costa Ionica lucana. Compilazione schede di campo previste dal D.Lgs. 115/08 e dal D.M. 30/03/10.	Ufficio Laboratorio di Microbiologia di Matera	secondo normativa	1.a) n. Campagne di monitoraggio 1.b) n. Campioni prelevati	1 (1 aprile al 30 settembre) 246
B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	1) Sopralluogo e/o campionamento	Sopralluogo e/o campionamento acque preparativa dei campioni per la ricerca di pesticidi	Alta specializzazione pesticidi Laboratori	30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati	31 31
B.5.1.1	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio (incendi, sversamenti, rilasci di inquinanti in atmosfera, ecc ...), anche in collaborazione con altre organizzazioni territoriali e forze dell'ordine	1) Sopralluogo e/o campionamento acque	Sopralluogo e campionamento acqua	Ufficio Laboratorio di Microbiologia di Matera	Esecuzione sopralluogo entro 48 ore dalla comunicazione	1) n. Campioni prelevati	9
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
E.14.1.1	Attività analitica svolta su campioni a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali		I campioni di acque minerali consegnati dalla ASM sono trasferiti al Laboratorio strumentale di Potenza				
E.14.1.2	Attività analitica svolta continuativamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche di alimenti, acque potabili e liquido di dialisi.	Campionamento acque potabili su richiesta dell'ASM. Campionamento liquido di dialisi su richiesta dell'ASM. Analisi chimiche di base sui campioni prelevati.	- Laboratorio di Microbiologia di Matera (66 campioni) - Laboratorio Microbiologico di Potenza (40 campioni) Laboratorio Strumentale di Potenza (137 campioni)	30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri	135 444 307 2149

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Suolo e Rifiuti

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Controlli di competenza dell'Ufficio Suolo e Rifiuti per la verifica delle prescrizioni delle AIA, in particolare: acque reflue, rifiuti, suolo	Laboratori ARPAB	Frequenze stabilite nei PMC delle AIA. Il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei laboratori	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni prelevati	29 63
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	Verifica documentale dei dati degli autocontrolli dell'esercente		Secondo quanto previsto dalla specifica DGR AIA	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità Competente	25 10
B.4.1.7	Misure e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Verifica documentale	Controlli su: - rifiuti - scarichi reflui urbani e industriali - utilizzo delle acque di vegetazione. Per le acque di vegetazione si possono effettuare anche verifiche documentali	Laboratori ARPAB	Il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei Laboratori	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Verifiche	91 101 6
B.4.1.8	Misurazioni e valutazioni sui siti contaminati o potenzialmente contaminati	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Validazione dei dati	Acquisizione di controcampioni, analisi di laboratorio e validazione, verifica di conformità normativa	Laboratori ARPAB	Il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei Laboratori	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Validazioni	92 357 2
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Diffusione di dati e informazioni	Riscontro alle richieste di accesso agli atti		30 gg	1) n. Richieste evase	8

Dipartimento Provinciale di Potenza - Ufficio Suolo e Rifiuti							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Verifica documentale 2) Sopralluoghi e/o campionamenti 3) Rilascio parere tecnico 4) Partecipazione a tavoli tecnici, Conferenze di Servizi (in situ, on line, ...)	Analisi della documentazione pervenuta, eventuali sopralluoghi e/o campionamenti, elaborazione del parere di competenza e partecipazione a Conferenze di servizi		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. Verifiche 2.a) n. Sopralluoghi 2.b) n. Campioni 3) n. Pareri 4) n. Partecipazioni	5 0 0 5 3
D.9.1.3	Istruttorie a supporto delle valutazioni e controllo dei Siti di Interesse Nazionale (SIN) e procedimenti di bonifica di competenza regionale.	1) Verifica documentale 2) Rilascio parere tecnico 3) Partecipazione a Conferenze di Servizio (in situ, on line, ...)	Analisi della documentazione pervenuta, eventuali sopralluoghi e/o campionamenti, elaborazione del parere di competenza e partecipazione a Conferenze di servizi		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. Verifiche 2) n. Pareri 3) n. Partecipazioni	13 13 13
D.10.2.1	Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria	1) Verifica documentale 2) Sopralluoghi 3) Asseverazione	Valutazione della documentazione con eventuale verifica in campo per la asseverazione ai sensi dell'art. 319 ter del D.Lgs. 152/06 dalle varie Forze dell'Ordine		30 gg	1) n. Verifiche 2) n. Sopralluoghi 3) n. Asseverazioni	15 0 15

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Suolo e Rifiuti							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.2.1	Ispezioni integrate programmate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Controlli di competenza dell'Ufficio Suolo e Rifiuti per la verifica delle prescrizioni delle AIA, in particolare: acque reflue, rifiuti, suolo	Laboratori ARPAB	Frequenze stabilite nei PMC delle AIA, il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei Laboratori	1.a) n. Ispezioni 1.b) n. Campioni di prelevati	20 4
B.3.2.2	Ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	Controlli, non previsti nei PMC delle AIA, di competenza dell'Ufficio Suolo e Rifiuti per la verifica delle prescrizioni delle AIA.	Laboratori ARPAB	Secondo richiesta degli Enti competenti	1.a) n. Ispezioni	1
B.3.2.3	Valutazione dei Piani di monitoraggio e Controllo (PMC)	1) Verifica documentale degli autocontrolli dell'esercente	Verifica dei dati di autocontrollo trasmessi dai gestori ai sensi dell'autorizzazioni AIA e ai sensi art 29 del 152/06 per la valutazione della conformità ai limiti e prescrizioni previste dall'autorizzazione integrata ambientale.		Secondo quanto previsto dalla specifica DGR AIA	1.a) n. Verifiche 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità competente	5 3

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Suolo e Rifiuti

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.4.1.6	Misure e valutazioni sulle terre e rocce da scavo	1) Verifica documentale	Verifica a campione della conformità delle dichiarazioni inviate ad Arpa ai sensi della Legge 98/2013 Art 41bis con eventuali campionamenti ed analisi di validazione e redazione della relazione. Acquisizione autocertificazione del proprietario o della ditta incaricata, verifica di conformità nel merito delle analisi effettuate dal proponente.		I tempi sono stabiliti dalle linee guida adottate dal Sistema Nazionale delle Agenzie	1) n. Verifiche 2) n. Relazioni	35 10
B.4.1.7	Misure e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Verifica documentale	Controlli su: - rifiuti - scarichi reflui urbani e industriali - utilizzo delle acque di vegetazione. Per le acque di vegetazione si effettuano anche verifiche documentali	Laboratori ARPAB	Il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei Laboratori	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Verifiche	46 52 10
B.4.1.8	Misurazioni e valutazioni sui siti contaminati o potenzialmente contaminati	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Validazioni dei dati	Acquisizioni di controcampioni, analisi, validazione, verifica di conformità normativa di Piani di Caratterizzazione, Interventi di Massa in sicurezza di Emergenza,, Progetti operativi di Bonifica e Collaudo di attività di bonifica, Valutazione dell'Analisi di Rischio sito specifica	Laboratori ARPAB	Il tempo di risposta finale è legato ai tempi di determinazione analitica da parte dei Laboratori	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2) n. Validazioni	60 150 40
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Diffusione di dati e informazioni	Riscontro alle richieste di accesso agli atti		30 gg	1) n. Richieste evase	15
C.7.3.1	Realizzazione e gestione del SINIA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Catasti Ambientali tematici	1) Elaborazione dei dati	1) Sistemizzazione dei dati MUD attraverso appositi sistemi informativi ed diffusi con modalità con frequenza stabilita da Ispra; 2) redazione tabelle di sintesi dati desunti dai Mud da inviare a Ispra per la redazione del Catalogo Nazionale dei Rifiuti		Tempi stabiliti secondo protocolli Ispra	1.a) n. Elaborazioni MUD 1.b) n. Database popolati sottoforma di tabelle	4000 10

Dipartimento Provinciale di Matera - Ufficio Suolo e Rifiuti

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.8.1.2	Supporto tecnico scientifico con analisi-studi, anche modellistici, di dinamiche evolutive delle componenti ambientali e per la valutazione di strumenti di pianificazione territoriale.	1) Sopralluogo e/o campionamento ambientale 2) Rilascio parere tecnico 3) Partecipazione a tavoli tecnici	Supporto e collaborazione con Regione Basilicata ed Ispra relativamente ai progetti CBMT06 e CBMT05 dell' - Accordo Quadro Rafforzato sottoscritto dalla Regione con il Ministero dello Sviluppo Economico ed il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare in data 19 giugno 2013. Attività di sopralluogo, verifiche tecniche di funzionalità, controcampioni e valutazioni e pareri tecnici inerenti aree pubbliche e private inserite nel perimetro del Sito di Interesse Nazionale della Val Basento		Tempi stabiliti dal cronoprogramma dei progetti.	1) n. Sopralluoghi 2) n. Pareri 3) n. Incontri	15 10 10
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Verifica documentale 2) Sopralluoghi e/o campionamenti 3) Rilascio parere tecnico	Analisi della documentazione pervenuta, eventuali sopralluoghi e/o campionamenti, elaborazione del parere di competenza e partecipazione a Conferenze di servizi		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. Verifiche 2.a) n. Sopralluoghi 2.b) n. Campioni prelevati 3) n. Pareri	10 10 10 40
D.9.1.3	Istruttorie a supporto delle valutazioni e controllo dei Siti di Interesse Nazionale (SIN) e procedimenti di bonifica di competenza regionale.	1) Verifica documentale 2) Rilascio parere tecnico 3) Partecipazione a Conferenze di Servizi (in situ, on line, ...)	Analisi della documentazione pervenuta, eventuali sopralluoghi e/o campionamenti, elaborazione del parere di competenza e partecipazione a Conferenze di servizi		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. Verifiche 2) n. Pareri 3) n. Partecipazioni	40 40 30
D.10.2.1	Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria	1) Verifica documentale 2) Sopralluoghi	valutazione della documentazione con eventuale verifica in campo della conformità su richiesta dalle varie Forze dell'Ordine		30 gg	1) n. Verifiche 2) n. Sopralluoghi	8 8
F.16.1.2	Supporto tecnico e partecipazione ad iniziative di formazione a livello nazionale, regionale e locale su attività tecnico scientifiche ed operative in campo ambientale	1) Attività di tutorato	Progetto di Alternanza scuola svolta presso Arpa - Dipartimento Provinciale di Matera in "TECNICO ESPERTO PER LA SALVAGUARDIA E IL CONTROLLO DELL'AMBIENTE". Corodinamento, delle attività formative sottese dal progetto e attività formative relative ai siti contaminati	Ufficio Risorse Idriche e Pesticidi di MT, Ufficio Aria, Centro Regionale Radiattività ed Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed acustico di MT	Tempi stabiliti dalla convenzione stipata con l'Istituto di Istruzione Superiore	1) n. Ore tutoraggio	50

Dipartimento Provinciale di Potenza - Laboratorio Microbiologico

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.3.4	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche	Risorse Idriche	20 gg	1.a) n. Campioni pervenuti 1.b) n. Campioni analizzati 1.c) n. Parametri analizzati	196 196 392
A.2.1.4	Monitoraggio di pollini e spore attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche	1) Monitoraggio di pollini e spore	Attività non obbligatoria: Sopralluogo e Campionamento, Analisi microscopica, Elaborazione dati, Redazione bollettino		Nei tempi utili più brevi	1) n. Bollettini settimanali	42
B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche	Risorse Idriche Suolo e Rifiuti	20 gg	1.a) n. Campioni pervenuti 1.b) n. Campioni analizzati 1.c) n. Parametri analizzati	294 294 882
B.4.1.7	Misure e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche su acque reflue	Suolo e Rifiuti	20 gg	1.a) n. Campioni pervenuti 1.b) n. Campioni analizzati 1.c) n. Parametri analizzati	80 80 160
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
E.14.1.1	Attività analitica svolta su campioni a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche, Sopralluoghi e Campionamenti ove richiesti		30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni pervenuti 2.b) n. Campioni analizzati 2.c) n. Parametri analizzati	9 64 29 93 395
E.14.1.2	Attività analitica svolta continuamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)	1) Sopralluogo e/o campionamento 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche, Sopralluoghi e Campionamenti ove richiesti		30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni pervenuti 2.b) n. Campioni analizzati 2.c) n. Parametri analizzati	36 192 1277 1459 2980

Dipartimento Provinciale di Matera - Laboratorio Microbiologico							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.2.1	Monitoraggio della qualità delle acque superficiali mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche	1) Sopralluogo di verifica stato e/o manutenzione delle stazioni fisse di monitoraggio	Sopralluogo presso alcuni corsi di acqua per la verifica delle centraline della qualità delle acque per il CMA.	CMA	30 gg	1) n. Sopralluoghi	7
A.1.3.4	Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi di parametri microbiologici dei campioni prelevati nei 41 punti previsti dal Ministero per la costa jonica lucana. Compilazione schede di campo previste dal D.Lgs. 1.16/98 e dal D.M. 30/03/10.	Ufficio Risorse Idriche Matera	Esecuzione analisi entro 24 ore dal prelievo Certificati entro 30 gg	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	164 328
A.1.3.5	Valutazione della qualità delle acque marine, marino-costiere, di transizione e di balneazione (mare) ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti	1) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	Valutazione dello stato di qualità delle acque di balneazione regionali prelevate nei 60 punti previsti da normativa	Ufficio Risorse Idriche Matera e Potenza	Annuale	1.a) n. Elaborazioni 1.b) n. Comunicazioni all'Autorità competente	60 6
B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi dei parametri microbiologici	Ufficio Risorse Idriche Matera	Esecuzione analisi entro 24 ore dal prelievo Certificati entro 30 gg	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	12 24
B.5.1.1	Interventi tecnico-operativi specialistici in caso di emergenze sul territorio (incendi, sversamenti, rilasci di inquinanti in atmosfera, ecc ...), anche in collaborazione con altre organizzazioni territoriali e forze dell'ordine	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Sopralluogo, campionamento acqua ed analisi microbiologica	Ufficio Risorse Idriche Matera	Esecuzione analisi entro 24 ore dal prelievo	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	9 18
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuali e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione di dati e contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.1.3	Flussi informativi verso Commissione Europea ed Eurostat	1) Elaborazione, valutazione e/o validazione di dati di monitoraggio	Raccolta dei certificati analitici e redazione di un bollettino da trasmettere al portale acque NSIS		Entro 15 giorni dal ricevimento dei certificati	1.a) n. Report 1.b) n. Bollettini	6 36
C.7.2.3	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	1) Diffusione di dati e informazioni	Redazione di bollettini sulla qualità delle acque di balneazione da pubblicare sul sito dell'Agenzia	Ufficio Comunicazione	Entro 15 giorni dal ricevimento dei certificati	1) n. Bollettini	6

Dipartimento Provinciale di Matera - Laboratorio Microbiologico

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.11.2.1	Partecipazioni a Commissioni previste da norme di settore	1) Partecipazione a Commissioni, locali, regionali e nazionali	Contributo tecnico-scientifico alla redazione di una legge regionale sulla depurazione delle acque	Ufficio Suolo e Rifiuti di Potenza Ufficio Suolo e Rifiuti di Matera	30 gg	1) n. Partecipazioni	1
E.14.1.1	Attività analitica svolta su campioni a richiesta di strutture sanitarie locali, regionali e nazionali	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi microbiologiche dei campioni di alimenti ed in particolare acque minerali consegnati dall'ASM.	Ufficio Risorse Idriche di Matera Ufficio laboratorio Microbiologico Potenza Laboratorio Strumentale di Potenza	30 gg	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri	8 56
E.14.1.2	Attività analitica svolta continuamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)	1) Sopralluogo e/o campionamento. 2) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche.	Campionamento di acque potabili e liquido di dialisi su richiesta dell'ASM. Analisi microbiologiche di acque potabili (routine) Analisi microbiologiche di acque potabili (Verifica) Analisi microbiologiche di liquido di dialisi.		30 gg	1.a) n. Sopralluoghi 1.b) n. Campioni prelevati 2.a) n. Campioni analizzati 2.b) n. Parametri analizzati	10 20 410 1676
F.15.1.1	Iniziativa dirette di educazione ambientale e di educazione alla sostenibilità	1) Diffusione dati e informazioni	Promozione della cultura ambientale attraverso seminari in Agenzia e presso le scuole su tematiche ambientali con uso dimostrativo di strumentazioni	Ufficio Comunicazione	30 gg	1) n. Eventi organizzati	3

Dipartimento Provinciale di Potenza - Laboratorio Strumentale							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica	1) analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	analisi chimiche su particolato atmosferico (PM10), deposizioni atmosferiche, radfelli. Analisi effettuate utilizzando metodi EPA, UNI, APAT CNR IRSA	Ufficio Aria	150 giorni per PM10 e per le deposizioni atmosferiche 90 giorni per i radfelli	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	620 1919
B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	1) analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi chimiche su acque di fiumi, acque di invasi, acque sotterranee e sedimenti. Analisi effettuate utilizzando metodi di riferimento EPA, UNI, APAT CNR IRSA, DM 13/09/99 e verifica delle prestazioni tecniche mediante partecipazione a prove interlaboratorio	Ufficio Suolo e Rifiuti di Potenza e di Matera Ufficio Risorse Idriche di Potenza e Matera	120 giorni per acque superficiali e sedimenti 90 giorni per acque sotterranee	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	872 36273
B.4.1.7	Misure e valutazioni sul suolo, sui rifiuti, sui sottoprodotti e su altri materiali fuori campo applicazione rifiuti	1) analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi chimiche su terreni, rifiuti e acque di scarico. Analisi effettuate utilizzando metodi di riferimento EPA, UNI, ISO, DM 13/09/99, APAT CNR IRSA e verifica delle prestazioni tecniche mediante partecipazione a prove interlaboratorio	Ufficio Suolo e Rifiuti di Potenza e di Matera	120 giorni per terreni e rifiuti 60 giorni per acque di scarico	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	184 5689
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report, prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annui e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
E.14.1.2	Attività analitica svolta continuativamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)	1) analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi chimiche su campioni di acque potabili, acque minerali, acque termali, acque di dialisi. Analisi effettuate utilizzando metodi EPA, UNI, APAT CNR IRSA e verifica delle prestazioni tecniche mediante partecipazione a prove interlaboratorio	Ufficio Risorse idriche di Potenza e Matera	120 giorni	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	962 11335

Dipartimento Provinciale di Matera - Alta Specializzazione Pesticidi							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.4.1.2	Misurazioni e valutazioni sulle acque superficiali e sotterranee	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche	Analisi chimiche in GC/MS per la ricerca dei residui di 32 pesticidi nei campioni di acque superficiali, di invaso e/o sotterranee.	Ufficio Risorse Idriche - Potenza (prelievi)	3 mesi	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	78 2496

Dipartimento Provinciale di Matera - Alta Specializzazione Pesticidi

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuale e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione di dati e contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali Contributo alla redazione del Rapporto Nazionale Pesticidi nelle Acque predisposto da ISPRA. Compilazione e trasmissione ad ISPRA del file excel con i dati relativi al monitoraggio dei pesticidi in Basilicata (nel biennio precedente), nell'ambito della piattaforma SINTAI (Sistema Informativo Nazionale Tutela Acque).	Uffici "Risorse Idriche"	secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.3.1	Realizzazione e gestione del SINIA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale) e dei Casasti Ambientali tematici	1) Popolazione database	Analisi chimiche in GC/MS per la ricerca dei residui di 32 pesticidi e per la ricerca del VOC (10 parametri, inclusi i trialometani) nelle acque, destinate al consumo umano, prelevate in provincia di Matera ai fini del controllo di verifica previsto dal D. Lgs. n. 31/2001 e secondo il piano annuale dei campionamenti predisposto dall'Azienda Sanitaria di Matera - ASM. Ricerca di PESTICIDI in campioni di acque minerali prelevate in provincia di Potenza.	Ufficio "Risorse Idriche" del Dipartimento provinciale di Matera Uffici "Laboratorio Strumentale" e "Risorse Idriche" del Dipartimento Provinciale di Potenza.	6 mesi dalla richiesta	1) n. Database popolati	Nessuna richiesta
E.14.1.2	Attività analitica svolta continuativamente per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione -...)	1) Analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche			3 mesi (per i pesticidi) 1 settimana (per i VOC)	1.a) n. Campioni analizzati 1.b) n. Parametri analizzati	52 1656

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - Ufficio Settore Informativo e Territoriale

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.4.2	Ispezioni su altre aziende, non soggette a RR, ALA, AUA (emissioni in atmosfera, gestione o produzione rifiuti, zootecniche, biogas, distribuzione carburanti, altro)	1) Ispezione mirata per verifica delle prescrizioni	1. Ispezione documentale e tecnica, per verifica dei requisiti previsti dalla norma in tema di distribuzione carburanti; 2. Verifica della conformità alle autorizzazioni in tema di distribuzione carburanti. Con esclusione delle attività di campionamento e analisi		come da atto amministrativo	1) n. Ispezioni	20
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - Ufficio Settore Informativo e Territoriale

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.7.1.2	Realizzazione annuali e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
D.8.1.1	Supporto tecnico-scientifico, in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, anche attraverso analisi, misure, valutazioni tecniche per la formulazione di un parere	1) Rilascio parere tecnico	Formulazione di pareri tecnici per verifiche di ottemperanza; redazione di contributi tecnici richiesti dall'Autorità Competente		secondo normativa di settore e/o secondo richiesta	1) n. Pareri	44
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Rilascio parere tecnico	1. Attività istruttoria in materia di AIA: Analisi documentale, inoltre delle pratiche a tutti gli Uffici tematici pertinenti sulle matrici ambientali interessate e riscontro delle valutazioni effettuate dagli uffici tematici	Uffici tematici competenti per specifica matrice ambientale interessata	Secondo normativa di settore	1) n. Pareri	9
D.11.1.1	Pareri in ambito di procedimenti di VIA regionale o nazionale	1) Rilascio parere tecnico	Redazione di pareri resi all'autorità competente anche sulla base delle valutazioni tecniche espresse dagli uffici tematici	Uffici tematici pertinenti	Secondo normativa di settore	1) n. Pareri	1
H.18.1.2	Redazione di rapporti dell'SNPA, strumenti di valutazione comparata del sistema (diretta o di supporto)	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuali e/o report su tematiche ambientali	Report tematici di settore		Scadenza annuale	1) n. Contributi e/o report prodotti	1

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - U.O. Grandi Rischi Industriali

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.1.1	Ispezioni su aziende RIR (soglia superiore)	1) Ispezione per la valutazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza - Prevenzione Incidenti rilevanti (PIR)	La U.O. Grandi Rischi Industriali partecipa con n. 2 componenti al CTR VVF (per la pianificazione e programmazione delle ispezioni), e partecipa con n. 2 ispettori (un ispettore per ogni ispezione) alle commissioni per ispezioni su aziende RIR di "soglia superiore".		I tempi sono stabiliti dal CTR VVF in occasione della nomina della commissione ispettiva	1) n. Ispezioni	0 (n. 2 attività di ispezioni avviate nel 2016)

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - U.O. Grandi Rischi Industriali

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITÀ DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITÀ	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
B.3.1.2	Ispezioni su aziende RIR (soglia inferiore)	1) Ispezione per la valutazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza - Prevenzione Incidenti rilevanti (PIR)	La U.O. Grandi Rischi Industriali fornisce supporto alla Regione Basilicata per la pianificazione e programmazione delle ispezioni, e partecipa con n. 2 ispettori (un ispettore per ogni ispezione) alle commissioni per ispezioni su aziende RIR di "soglia inferiore".		I tempi sono stabiliti dalla Regione Basilicata in occasione della nomina della commissione ispettiva	1) n. Ispezioni	nessuna richiesta nel 2016
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento indicatori	predisposizione indicatori in materia di green economy e sistemi volontari (EMAS, Ecolabel, ecc.)		trimestrale annuale per il consuntivo	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali 2) Partecipazioni a Gruppi di Lavoro nazionali del SNPA	1) Contributo per la redazione del report trimestrale dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali 2) Partecipazione al "Gruppo di lavoro 38 - Rapporto Controlli SNPA Struttura reporting controlli ALA-Seveso". Raccolta dati presso le strutture agenziali dipartimentali e presso la Direzione amministrativa dell'Agenzia, interlocuzione con referenti ISPRA, compilazione format predisposti da ISPRA con i dati ARPAB relativi alle AIA (Categoria, ubicazione, campionamenti, analisi e relative date di scarichi acque reflue - rifiuti - emissioni in atmosfera ecc.) e alle Aziende RIR di soglia inferiore (Ubicazione, n. ispezioni, risultanze ispezioni ecc).		1) trimestre successivo al trimestre di riferimento 2) fine anno solare	1.a) n. Contributi e/o report Prodotti 2.a) n. Partecipazioni	3 trimestrali 1
D.9.1.2	Attività istruttorie per le Aziende RIR	1) Partecipazione a CTR VVF 2) Partecipazione a riunioni Gdl presso le Prefetture	1) Istruttoria dei Rapporti di sicurezza relativi alle aziende RIR di soglia superiore: - Partecipazione al Gdl in ambito CTR - Esame congiunto del CTR. Modifiche di aggravio e non aggravio di rischio. Compatibilità territoriale e/o ambientale. 2) Partecipazione ai Gdl costituiti presso le Prefetture incaricati della redazione dei Piani di Emergenza Esterna relativi alle aziende RIR di soglia superiore e soglia inferiore.		1) Gli atti finali sono emessi dall'organo collegiale. I tempi sono stabiliti dal D. Lgs. 105/2015. 2) Gli atti finali sono emessi dal Prefetto. I tempi sono stabiliti da norme nazionali	1.a) n. Partecipazioni 1.b) n. Partecipazioni a sopralluoghi e/o riunioni a Gdl in ambito CTR 2) n. Partecipazioni	4 3 6

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - U.O. Gestione Reti di Monitoraggio							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
A.1.1.1	Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica	1) Monitoraggio della qualità dell'aria in continuo 2) Sopralluogo di verifica stato e/o manutenzione delle stazioni fisse di monitoraggio	Effettuato sulla rete regionale fissa di monitoraggio della Qualità dell'Aria, così come definita nel programma di valutazione redatto ai sensi del DLgs155/2010. Gestione rete fissa di monitoraggio; Validazione dei dati di qualità dell'aria Processing dei dati e compilazione richieste Digs 155/2010		1) giornaliero 2) 15 gg	1.a) n. Centraline 1.b) n. Parametri validati 2.a) n. Sopralluoghi	15 109.135 35
A.1.1.2	Valutazione della qualità dell'aria ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti e previsioni	1) Elaborazione e/o valutazione di dati di monitoraggio 2) Valutazione della qualità dell'aria	Valutazione e diffusione quotidiana dei dati; Trasmissione alla Regione dei dati di qualità dell'aria. Raccolta, validazione ai fini della trasmissione e UE dei piani/programmi regionali e delle province autonome per il risanamento della qualità dell'aria.		1) giornaliero 1.d) solo in caso di superamento 2) 30 gg	1.a) n. Bollettini 1.b) n. Elaborazioni 1.c) n. Relazioni e/o Report 1.d) n. Comunicazioni alla Autorità Competente 2) n. Report valutazione QA	366 49 10 8 3
C.6.1.1	Promozione e partecipazione, a diverso ruolo, a progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale	1) Partecipazione a progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale	Promozione o partecipazioni a progetti come occasione di riqualificazione delle attività, di standardizzare delle procedure in atto o riferite ai nuovi campi d'intervento	Direzione Strategica	30 gg	1.a) n. Partecipazioni 1.b) n. Proposte progettuali	1 3
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento di indicatori ambientali	Definizione di indicatori rappresentativi delle tematiche ambientali dell'Ufficio		secondo scadenza di legge	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	Contributo per la redazione dei report trimestrali dei dati ambientali e della raccolta annuale dei dati ambientali		secondo scadenza di legge	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
C.7.2.2	Gestione dei flussi dati continuativi verso enti pubblici a carattere locale o nazionale	1) Diffusione di dati e informazioni	Publicazioni Open Data		annuale	1) Serie Open Data pubblicati	63 % (delle serie storiche esistenti)
C.7.2.3	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	1) Diffusione di dati e informazioni	Publicazioni, bollettini, infografiche, relazioni sintetiche, per rappresentare agli stakeholders lo stato delle conoscenze in campo ambientale Analisi documentale, eventuale sopralluoghi, eventuali richieste integrazione finalizzate alla definizione del rapporto istruttorio sulla conformità della istanza progettuale con la normativa e pianificazione di settore e, per le aziende in AIA, definizione ed eventuale aggiornamento dei Piani di Monitoraggio e Controllo.	Ufficio Comunicazione per la pubblicazione	30 gg	1) n. Pubblicazioni Report/Relazioni	11
D.9.1.1	Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA)	1) Rilascio parere tecnico 2) Verifiche documentali			Secondo normativa di settore	1) n. Pareri 2) n. Verifiche	1 5

Settore Monitoraggio Ambientale e Territoriale - U.O. Gestione Reti di Monitoraggio

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
D.11.2.1	Partecipazioni a Commissioni previste da norme di settore	1) Partecipazione a Tavoli Tecnici (in situ, on line, ...)	Su invito delle Pubbliche amministrazioni partecipazione, per le attività di competenza, a Commissioni o gruppi di lavoro con l'espressione di pareri o per dare contributi tecnici e operativi richiesti, anche con campionamenti e analisi		In relazione alla richiesta	1) n. Partecipazioni	4
D.12.1.2	Pareri, metodi di valutazione, metodi di monitoraggio e proposte tecnico-scientifiche per l'attuazione della normativa ambientale	1) Supporto tecnico-scientifico	Pareri, metodi di valutazione, metodi di monitoraggio e proposte tecnico-scientifiche per l'attuazione della normativa ambientale e supporto tecnico		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. Documenti prodotti	4
F.16.1.2	Supporto tecnico e partecipazione ad iniziative di formazione a livello nazionale, regionale e locale su attività tecnico scientifiche ed operative in campo ambientale	1) Attività di formazione 2) Attività di tutorato	Supporto attraverso la fornitura di formatori ad iniziative, corsi e seminari di formazione ambientale - Iniziative di formazione ambientale in collaborazione con il SNPA e con istituzioni scolastiche e universitarie. Attività di tutoraggio		Secondo quanto previsto dallo specifico procedimento	1) n. ore docenze 2) n. ore tutoraggio	4 425

Direzione Strategica - U.O. Certificazione Ambientale e Attività Tecniche

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.7.1.1	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali	1) Definizione e popolamento indicatori	predisposizione indicatori in materia di green economy e sistemi volontari (EMAS, EcoLabel, ecc.)		trimestrale annuale per il consuntivo	1) n. Report prodotti	3
C.7.1.2	Realizzazione annuari e/o report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale	1) Elaborazione e contributo per la realizzazione di annuari e/o report su tematiche ambientali	predisposizione report in materia di green economy e sistemi volontari (EMAS, EcoLabel, ecc.)		trimestrale annuale per il consuntivo	1) n. Contributi e/o report Prodotti	3 trimestrali
D.8.2.1	Supporto tecnico scientifico agli enti di riferimento statali e regionali per rilascio registrazione EMAS e per lo sviluppo di strumenti di gestione ambientale di processo	1) Rilascio parere tecnico	1- Verifica presso Enti competenti in materia ambientale e dei dati disponibili in Agenzia 2- Sopralluogo (in genere viene eseguito almeno un sopralluogo presso il sito oggetto di registrazione) 3- redazione parere all'ISPRRA circa la conformità della legislativa alla normativa ambientale e di sicurezza applicabile al sito in esame.	Tutti gli Uffici Dipartimentali che svolgono attività sul territorio per le varie matrici ambientali	60 gg (salvo impedimenti)	1.a) n. Pareri	1

Direzione Strategica - U.O. Servizio Prevenzione e Protezione							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.6.1.2	Promozione e partecipazione ad iniziative progettuali di sistema per lo sviluppo tecnico e il miglioramento dei servizi	1) Partecipazione a Gruppi di Lavoro nazionali del SNPA 2) Redazione e/o contributi per manuali, linee guida, metodi analitici ...	Partecipazione ai tavoli del "Centro Interagenziale "Igiene e Sicurezza del Lavoro" - Attività di redazione e revisione delle linee guida		Come da tempistica POD	1.a) n. partecipazioni 2.a) n. linee guida	10 2. (in pubblicazione)

Settore Amministrativo - Ufficio Comunicazione ed Educazione Ambientale							
cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
C.7.2.1	Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni	1) Diffusione di dati e informazioni	1. Front-office: Accoglimento richieste ricevute 2. Verifica preliminare in ordine alla completezza della richiesta dati 3. Inoltro all'Ufficio detentore dei dati richiesti 4. verifica riscontro al richiedente da parte dell'ufficio referente detentore dei dati 5. elaborazione registro degli accessi da pubblicare sul sito in base al Digs n.97/2016 6. inserimento delle richieste nel data base per il report da inviare alla Direzione strategica e per il registro degli accessi 7. Analisi statistica sulle richieste pervenute	tutti gli uffici	3 giorni per l'inoltro all'ufficio detentore dei dati- 6 mesi per il report ed il registro degli accessi	1.a) n. Richieste pervenute 1.b) n. Richieste evase	77 77
C.7.2.3	Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema	1) Diffusione di dati e informazioni	1. realizzazione newsletter 2. gestione sito 3. empowerment del cittadino: - questionari on line sul grado di soddisfazione dell'utenza - web forum - focus group 4. redazione comunicati stampa su richiesta del direttore contatti con testate giornalistiche - consultazione quotidiana rassegne stampa on line 5. Progettazione Piani di comunicazione 6. Definizione di strumenti multimediali	tutti gli uffici	Variabile a seconda della prestazione/attività specifica	1.a) n. Newsletter 1.b) n. Comunicati stampa 1.c) n. Rassegne stampa 1.d) n. Eventi organizzati 1.e) n. Pubblicazioni sul sito 1.f) n. questionari on line 1.g) n. Focus group 1.h) n. Richieste tramite web forum 1.i) n. Piani di comunicazione realizzati 1.l) n. Strumenti multimediali	4 10 365 1 293 2 9 0 0

Settore Amministrativo - Ufficio Comunicazione ed Educazione Ambientale

cod	PRESTAZIONI TECNICHE	ATTIVITA' DELL'UFFICIO/U.O. NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE QUALITATIVA ATTIVITA'	ALTRI UFFICI/U.O. CHE PARTECIPANO ALLA PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	CONSUNTIVO ANNO 2016
F.15.1.1	Iniziativa dirette di educazione ambientale e di educazione alla sostenibilità	1) attivazione di tirocini	Gestione delle attività di tirocinio curriculare all'interno dell'alternanza scuola lavoro: 1 stesura accordi e/o convenzioni con le scuole ed altri enti 2 coordinamento con il personale agenziale per lo stage negli uffici 3 interventi informativi	Tutti gli Uffici	Definito nella Convenzione	1.a) n. Convenzioni con le scuole	2
F.16.1.1	Attivazione e gestione di iniziative dirette di formazione ambientale	1) Organizzazione di giornate formative	Organizzazione di giornate formative sulla trasparenza e Anticorruzione (L.n.190/2012)		Definito dai Regolamenti e dal calendario didattico	1) n. Interventi formativi	8



La trasparenza, ancora, altro non è che la semplicità per i fruitori di rinvenire, ottenere e comprendere i dati essenziali per poter avvalersi al meglio del servizio di proprio interesse. All'utente, in altre parole, devono essere garantite le dovute informazioni per poter usufruire al meglio della prestazione.

L'efficacia, infine, è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prestabiliti, vale a dire la rispondenza della prestazione alle necessità individuate dall'amministrazione, anche in virtù delle aspettative finali.

Qualità dei servizi di ARPAB

La qualità dei servizi che vengono erogati dall'Agenzia viene presentata attraverso una scheda divisa in due sezioni :

1. nella prima sezione viene indicato il servizio nelle sue caratteristiche:
 - Nome del servizio così come riportato nel Catalogo dei servizi di Arpab
 - Descrizione del servizio così come riportata nel Catalogo dei servizi di Arpab
 - L'Output/prodotto realizzato e reso disponibile all'utente finale (una relazione, un rapporto di prova, un'autorizzazione, un parere, verbale d'ispezione etc)
 - I principali soggetti a favore dei quali viene realizzato l'output o prodotto
 - L'ufficio che ha la responsabilità di realizzare l'output o il prodotto finale (nella realizzazione del servizio possono intervenire anche altri Uffici dell'Agenzia) con l'indicazione del responsabile, gli orari e gli indirizzi;
 - Indicazione dei costi che il richiedente deve sostenere per fruire del servizio. Nei casi contemplati è possibile riferirsi al Tariffario delle prestazioni
 - Pagine web alle quali è possibile reperire informazioni sul servizio in termini di specifiche di prodotto, strutture coinvolte, output

2. nella seconda se ne descrivono le dimensioni della qualità quali l'Accessibilità, la Tempestività, la Trasparenza, l'Efficacia con i relativi indicatori, formula di calcolo e frequenza del monitoraggio.



Criteri per la determinazione della qualità dei servizi

I criteri per la determinazione della qualità dei servizi sono indicati nella Delibera CIVIT n. 3/2012,

(<http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/AttivitaAutorita/AttiDellAutorita/Atto?id=051cc0770a7780420841ab4642425b3d>) emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del D. Lgs. n. 150/2009, che fornisce indicazioni ulteriori relativamente al processo di definizione degli **standard di qualità dei servizi**, integrando quanto contenuto nella Delibera n. 88/2010.

Le linee guida dettate per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici riguardano principalmente l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento, ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali. I primi si definiscono standard generali e i secondi standard specifici.

La definizione degli standard di qualità avviene in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti.

Ai fini dell'individuazione degli standard, si fa riferimento alle dimensioni di qualità, individuate in **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia**, rilevanti per la corretta rappresentazione della qualità effettiva dei servizi.

L'accessibilità è la capacità di assicurare l'accesso ai servizi erogati a qualsiasi potenziale fruitore, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Occorre così garantire la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio, l'individuazione delle modalità per la fruizione della prestazione nel minor tempo possibile, l'indicazione delle varie forme di comunicazione.

La tempestività, invece, corrisponde al tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso. La prestazione è di qualità se l'erogazione avviene in un periodo di tempo inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

Indicatore dimensioni della qualità

AREA A MONITORAGGI AMBIENTALI	
MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ARIA	
SERVIZIO	1. Monitoraggio della qualità dell'aria attraverso rilievi strumentali (rete fissa o mobile), analisi laboratoristiche e modellistica 2. Valutazione della qualità dell'aria ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti e previsioni
Descrizione del Servizio	1. Gestione reti di monitoraggio, analisi di laboratorio, processing dei dati e compilazione richieste Dlgs 155/2010, modellistica. 2. Valutazione e diffusione quotidiana dei dati. Raccolta, validazione e trasmissione a UE dei dati nazionali di qualità dell'aria. Raccolta, validazione ai fini della trasmissione a UE dei piani/programmi regionali per il risanamento della qualità dell'aria. Campagne di monitoraggio per la valutazione dei carichi critici di acidificazione. Verifica funzionale delle reti regionali di monitoraggio della qualità dell'aria.
Output-Prodotto	1. Gestione reti di monitoraggio, analisi di laboratorio, processing dei dati e compilazione richieste Dlgs 155/2010, modellistica. 2. Valutazione e diffusione quotidiana dei dati. Raccolta, validazione e trasmissione a UE dei dati nazionali di qualità dell'aria. Raccolta, validazione ai fini della trasmissione a UE dei piani/programmi regionali per il risanamento della qualità dell'aria. Campagne di monitoraggio per la valutazione dei carichi critici di acidificazione. Verifica funzionale delle reti regionali di monitoraggio della qualità dell'aria.
Uffici interessati	SIT (U.O. Gestione Reti di Monitoraggio) - Ufficio Aria del Dipartimento Provinciale di Potenza e di Matera
Responsabile del servizio	arch. Adriana Bianchini- dott. Bruno Bove - Ing. Gaetano Santarsia
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.
Costo a carico della committenza/utenza	Qve previsto è riportato nel "tariffario delle prestazioni di ARPAB"
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/aria/index.asp
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore] Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]
ACCESSIBILITA'	Disponibilità sul sito web dell'informazione Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
TEMPESTIVITA'	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni [%] Annuale Giornaliera Trimestrale Annuale
TRASPARENZA	Disponibilità sul sito web dell'informazione Trimestrale Annuale
EFFICACIA	% di analizzatori automatici della rete regionale di qualità dell'aria che ha raggiunto un rendimento superiore al 90% Trimestrale Annuale

AREA 4 - MONITORAGGI AMBIENTALI
MONITORAGGI DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE INTERNE

SERVIZIO	MONITORAGGI DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE INTERNE		
Descrizione del Servizio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoraggio della qualità delle acque superficiali mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche 2. Monitoraggio delle acque sotterranee mediante rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi laboratoristiche 4. Valutazione della qualità delle acque interne ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti (acque interne) 		
Output- Prodotto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoraggio periodico di una rete rappresentativa dei corpi idrici superficiali secondo programmi di monitoraggio (frequenze, parametri chimici ed indicatori biologici) in adempimento della direttiva 2000/60 e del d. Lgs 152/06 2. Monitoraggio periodico di una rete di controllo rappresentativa dei corpi idrici sotterranei con frequenze, densità e parametri definiti ai sensi del D. Lgs 30/09 in recepimento della direttiva UE acque sotterranee 118/06, con anche misure quantitative 3. Valutazione dello stato ecologico e chimico dei corpi idrici superficiali (fiumi e laghi) in sensi del D.Lgs 152/06 Allegato 1 parte III e D.M. Matm 260/2010. Valutazione dello stato chimico dei corpi idrici sotterranei ai sensi del D.Lgs 152/06 Allegato 1 parte III e del D.Lgs 30/2009 (Direttiva 2000/60/CE, Wise-SOE, Direttiva Nitrat, Direttiva 2008/56/CE, altro). Raccolta dati di monitoraggio delle acque interne (con possibile utilizzo di modellistica). 		
Uffici Interessati	Ufficio Risorse Idriche Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera - Ufficio Laboratorio Strumentale e Microbiologico del Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera - Centro Ricerche di Metaponto		
Responsabile del servizio	dott.ssa Adela Camarrese - dott.ssa Carmela Paola Fortunato - dott.ssa Katarzyna Pilat - dott. Rocco Masotti - dott. Achille Palma		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici		
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.		
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB "		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpa.it/acquainterne/index.asp		
Dimensione qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Frequenza Monitoraggio
[Descrizione qualitativa dell'indicatore]	[Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	[P eriodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]	
ACCESSIBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> • Sito Internet http://www.arpa.it/acquainterne/index.asp • Guida agli uffici 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPERATIVITA'	Tempo di erogazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni previste (%)	Trimestrale Annuale
TRASPARENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Piano annuale e triennale delle attività • Report trimestrale • Catalogo SNPA ArpaB 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale Annuale
EFFICACIA	Elaborazione dei risultati dei monitoraggi	Report trimestrali	Trimestrale

AREA A - MONITORAGGI AMBIENTALI	
SERVIZIO	MONITORAGGI DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE MARINE, MARINO-COSTIERE E DI TRANSIZIONE
Descrizione del Servizio	<p>1. Monitoraggio delle acque marine (Direttiva Marine Strategy)</p> <p>2. Monitoraggio della qualità delle acque marino-costiere e attraverso rilievi in campo e/o strumentali (rete fissa e mobile) e analisi strumentali</p> <p>3. Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione attraverso rilievi strumentali e analisi laboratoristiche (mare)</p> <p>4. Valutazione della qualità delle acque marine, marino-costiere, di transizione e di balneazione (mare) ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti</p>
Output-Prodotto	<p>1. Monitoraggio periodico delle acque marine secondo un programma di monitoraggio definito ai sensi della Direttiva 2008/56/CE (Marine Strategy)</p> <p>2. Monitoraggio periodico di una rete rappresentativa dei corpi idrici superficiali marino costieri secondo programmi di monitoraggio definiti (Sopralluoghi, misure in campo, campionamenti, frequenze, parametri chimici ed indicatori biologici) in adempimento della Direttiva 2000/60 e del D. Lgs 152/06 e s.m.i. e delle acque al largo ai sensi della Direttiva 2008/56/CE (Marine Strategy) e D. Lgs 190/2010</p> <p>3. Monitoraggio periodico delle aree di balneazione marine secondo programmi di monitoraggio definiti (frequenze, parametri microbiologici)</p> <p>4. Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e campionamento in mare, verifica di conformità dei risultati alla normativa vigente, proposte di classificazione, trasmissione dati in risposta alle diverse normative ; valutazioni sui risultati delle campagne di controllo sulle acque di balneazione (mare e laghi) verifica di conformità dei risultati alla normativa vigente, proposte di classificazione, trasmissione dati in risposta alla normativa vigente (D.lgs 116/2008, D.M. 30/03/2010)</p>
Uffici interessati	Ufficio Risorse Idriche Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera - Ufficio Laboratorio Strumentale e Microbiologico del Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera - Centro Ricerche di Metaponto
Responsabile del servizio	dott.ssa Adela Camardese - dott.ssa Carmela Paola Fortunato - dott.ssa Katarzyna Pilat - dott. Rocco Masotti - dott. Achille Palma
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato "tariffario delle prestazioni di ARPAB "
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/acquemarine/index.asp
Dimensione qualità	<p>Indicatore</p> <p>[Descrizione qualitativa dell'indicatore]</p> <p>Formula di calcolo. [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]</p> <p>Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]</p>
ACCESSIBILITA'	<p>Sito internet http://www.arpab.it/acquemarine/index.asp</p> <p>Guida agli uffici</p> <p>Disponibilità sul sito web dell'informazione</p> <p>Annuale</p>
TEMPESTIVITA'	<p>Tempo di erogazione</p> <p>Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni previste (%)</p> <p>Trimestrale Annuale</p>
TRASPARENZA	<p>Piano annuale e triennale delle attività</p> <p>Report trimestrale</p> <p>Catalogo SNPA Arpab</p> <p>Disponibilità sul sito web dell'informazione</p> <p>Trimestrale Annuale</p>
EFFICACIA	<p>Elaborazione dei risultati dei monitoraggi</p> <p>Report trimestrali</p> <p>Trimestrale</p>

AREA-A MONITORAGGI AMBIENTALI
SERVIZIO
MONITORAGGIO DELLA RADIOATTIVITÀ AMBIENTALE E DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI

Descrizione del Servizio

1. Monitoraggio della radioattività ambientale mediante rilevii in campo e analisi laboratoristiche
2. Valutazione della radioattività ambientale e naturale

Output-Prodotto

1. Monitoraggio della radioattività eseguito ai sensi del D. Lgs 230/95; Campionamenti e attività analitica su matrici ambientali (aria - particolato atmosferico, deposizioni, reflui di depurazione, sedimenti, acque superficiali; detrito minerale organico sedimentabile) eseguite ai sensi delle linee Guida pubblicate da ISPRA in Manuali e Linee Guida 83/2012. Gestione tecnica della Rete nazionale di sorveglianza della radioattività ambientale e negli alimenti (RESORAD); Raccolta e trasmissione a CE dei dati della rete nazionale di monitoraggio della radioattività ambientale
2. Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa

Uffici Interessati

Ufficio Centro Regionale Radioattività Dipartimento Provinciale di Matera

Responsabile del servizio

dott.ssa Carmela Paola Fortunato

Modulistica / Orari

Consultare la guida agli Uffici

Tipologia di committenza/utenza

Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.

Costo a carico della committenza/utenza

Ove previsto è riportato "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"

Sezione del sito ARPAB per informazioni

<http://www.arpaab.it/radio/radio.asp>

Dimensione qualità	Indicatore: [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
ACCESSIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Sito Internet http://www.arpaab.it/radio/radio.asp • Guida agli uffici 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPESTIVITÀ	Come previsto dal piano annuale	SAL = Numero di campionamenti effettuati entro il tempo previsto / Numero totale dei campionamenti previsti (%)	Trimestrale
TRASparenza	<ul style="list-style-type: none"> • Piano annuale e triennale delle attività • Report trimestrale • Catalogo SNPA Arpaab 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale Annuale
EFFICACIA	Validazione dei dati raccolti e restituzione di elaborazioni entro i tempi previsti	Elaborazione risultati del monitoraggio a cadenza annuale	Annuale

AREA A - MONITORAGGI AMBIENTALI	
SERVIZIO	MONITORAGGIO DELLE RADIAZIONI NON IONIZZANTI (NIR)
Descrizione del Servizio	<p>1. Monitoraggio dei campi elettromagnetici a radiofrequenza RF (impianti radiotelevisivi RTV e stazioni radio base SRB)</p> <p>2. Monitoraggio dei campi elettromagnetici a bassa frequenza ELF (elettrودotti)</p> <p>3. Valutazione dei campi elettromagnetici ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti</p>
Output-Prodotto	<p>1. Monitoraggio dei campi elettromagnetici generati da impianti RTV, SRB, con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio.</p> <p>2. Monitoraggio dei campi elettromagnetici generati da Linee e cabine elettriche (ELF) con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio.</p> <p>3. Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa (con possibile utilizzo di modellistica).</p>
Uffici interessati	Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico del Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera
Responsabile del servizio	ing. Gaetano Santarsia
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/elettromagnetismo/informazioni.asp
Dimensione qualità	<p>Indicatore</p> <p>[Descrizione qualitativa dell'indicatore]</p> <p>Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]</p> <p>Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]</p>
ACCESSIBILITA'	<p>• Sito Internet http://www.arpab.it/opendata/cem.asp</p> <p>• Guida agli uffici</p> <p>Disponibilità sul sito web dell'informazione</p> <p>Annuale</p>
TEMPESTIVITA'	<p>Come previsto dai piani di monitoraggio</p> <p>Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni previste (%)</p> <p>Trimestrale</p>
TRASPARENZA	<p>• Piano annuale e triennale</p> <p>• Report trimestrale</p> <p>• Catalogo SNPA Arpab</p> <p>Disponibilità sul sito web dell'informazione</p> <p>Trimestrale Annuale</p>
EFFICACIA	<p>Validazione dei dati raccolti e restituzione di elaborazioni entro i tempi previsti</p> <p>Elaborazione risultati del monitoraggio</p> <p>Trimestrale</p>

AREA MONITORAGGI AMBIENTALI
MONITORAGGI DEI LIVELLI DI RUMORE AMBIENTALE

SERVIZIO	MONITORAGGI DEI LIVELLI DI RUMORE AMBIENTALE		
Descrizione del Servizio	1. Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale 2. Valutazione del rumore ambientale ed elaborazione analisi di stato e/o andamenti		
Output-Prodotto	1. Monitoraggio delle emissioni di rumore con campagne di misura, in discreto o in continuo, su punti della rete di monitoraggio. 2. Valutazioni sui risultati delle campagne di misura e verifica di conformità alla normativa (con possibile utilizzo di modellistica).		
Uffici interessati	Ufficio Inquinamento Elettromagnetico ed Acustico del Dipartimento Provinciale di Potenza e Matera		
Responsabile del servizio	Ing. Gaetano Santarsia		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici		
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, ASL, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, Cittadini ecc.		
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/rumore/index.asp		
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo.]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore.]
ACCESSIBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> Sito Internet http://www.arpab.it/rumore/index.asp Guida agli uffici 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPESTIVITA'	Come previsto dai piani di monitoraggio	Numero di rilevazioni effettuate nei tempi definiti / Numero totale delle prestazioni previste (%)	Trimestrale
TRASPARENZA	<ul style="list-style-type: none"> Piano annuale e triennale Report trimestrale Catálogo SNPA Arpab 	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale Annuale
EFFICACIA	Restituzione dei dati di misurazione raccolti nelle campagne di rilevazione del rumore con elaborazioni di contesto	Elaborazione risultati del monitoraggio	Trimestrale

AREA B - CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE AMBIENTALE DEGLI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI

MISURE E VALUTAZIONI IMPATTI SU MATRICI E ASPETTI AMBIENTALI	
SERVIZIO	Valutazioni analitico strumentali degli impatti di origine antropica
Descrizione del Servizio	1. Misurazioni e valutazioni su: aria, acque, radiazioni ionizzanti e non ionizzanti, terre e rocce da scavo, suolo, rifiuti, siti contaminati o potenzialmente contaminati, fibre di amianto, rumore
Output-Prodotto	
Uffici interessati	Tutti gli Uffici tematici dipartimentali
Responsabile del servizio	Singoli Dirigenti degli Uffici interessati
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf
Tipologia di committenza/utenza	Enti pubblici / cittadini
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/amm_trasp/ambiente.asp
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualificativa dell'indicatore] Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]
ACCESSIBILITA'	Disponibilità sul sito web dell'informazione Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
TEMPESTIVITA'	Esecuzione delle misure secondo tempistica programmata e su richiesta Tempi definiti dalla normativa di settore
TRASPARENZA	Piano annuale report trimestrale catalogo SNPA Arpab Disponibilità dell'informazione sul sito web
EFFICACIA	Controlli effettuati in funzione delle richieste N. valutazioni effettuate / n. valutazioni programmate (%)

AREA B - CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE AMBIENTALE E DEGLI IMPATTI SU MATRICI CASSETTI AMBIENTALI

SERVIZIO		INTERVENTI IN CASO DI EMERGENZE AMBIENTALI	
Descrizione del Servizio	Pronta disponibilità	Interventi in emergenza per la verifica di possibili inquinamenti o danni ambientali assicurati anche fuori l'orario di servizio grazie al Servizio di Pronto disponibilità	
Output- Prodotto		Sopralluoghi, misure con mezzi mobili, strumentazione portatile e campionamenti. Redazione di rapporti alle autorità delle attività eseguite e delle condizioni ambientali accertate.	
Uffici Interessati		Tutti gli Uffici tematici	
Responsabile delle emergenze ambientali		I singoli dirigenti degli Uffici interessati	
Referente della Pronta Disponibilità		Dott.ssa A. Camardese e dott. P. Altacera	
responsabile della Pronta Disponibilità		I singoli Dirigenti di volta in volta in turno reperibili	
Mediaticità / Orari		Il Servizio di intervento in caso di emergenze ambientali è assicurato, fuori dell'orario di ufficio, dal Servizio di pronta Disponibilità e predesimamente dalle 14:00 dei giorni lavorativi dispari alle 08:00 del giorno successivo e dalle 18:00 dei giorni lavorativi pari alle 08:00 del giorno successivo, nonché il sabato ed i giorni festivi per l'intera giornata. L'intervento in pronta Disponibilità è attivato esclusivamente dalle prefetture per il tramite del servizio guardiana ARPAB presidiale h24.	
Tipologia di committenza/utenza		Prefetture di potenza e Matera, Vigili del Fuoco, 118, ASI, Protezione Civile, Provincia, Regione, Comuni, Forze dell'Ordine, Autorità giudiziaria	
Costo a carico della committenza/utenza		//	
Sezione del sito ARPA B per informazioni		http://www.arpaab.it	
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'Indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'Indicatore]
ACCESSIBILITA'	Consultare la guida agli Uffici www.arpaab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
TEMPESTIVITA'	Immediata reperibilità del personale preposto e, in caso di Pronta Disponibilità, obbligo di raggiungere la struttura nel più breve tempo possibile	http://www.arpaab.it/public/Regolamento-per-la-disciplina-dei-pronta-disponibilita.pdf	Annuale
TRASPARENZA	Piano annuale catalogo SNPA Arpaab	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
EFFICACIA	Contribuire al controllo dell'impatto delle attività umane sulle matrici ambientali.	N. di interventi / N. di richieste (%)	Annuale

AREA 6 - CONTROLLI SULLE FONTI DI PRESSIONE AMBIENTALE DEGLI IMPIANTI SU NATURALI E ASPETTI AMBIENTALI	
ATTIVITA' ISPETTIVE SU FONTI DI PRESSIONE	
SERVIZIO	
Descrizione del Servizio	Ispezioni su aziende a Rischio di Incidente Rilevante (RIR), su aziende soggette ad Autorizzazione Integrata Ambientale e su aziende soggette ad Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) - Ispezioni per verifica di prescrizioni di procedimenti autorizzativi di valutazione ambientale o su altre aziende
Output-Prodotto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ispezioni su aziende RIR (soglia superiore e soglia inferiore) 2. Ispezioni integrate programmate, ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AIA, Valutazione dei piani di monitoraggio e controllo (PMC) 3. Ispezioni integrate, ispezioni straordinarie, aggiuntive o mirate su aziende AUA 4. Ispezioni per verifica delle prescrizioni in ambito VIA e assoggettabilità VIA, ispezioni su altre aziende, non soggette a RIR, AIA, AUA (emissioni in atmosfera, gestione o produzione rifiuti, zootecniche, biogas, distribuzione carburanti, altro ...)
Uffici interessati	Sistemi Informativi territoriali (U.O. Valutazione e Compatibilità ambientale + U.O. Grandi Rischi Industriali) - Tutti gli Uffici tematici Dipartimentali
Responsabile del servizio	Singoli Dirigenti degli Uffici interessati
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf
Tipologia di committenza/utenza	Enti Pubblici, Vigili del Fuoco, Prefetture, Soggetti privati, Cittadini
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/ri/index.asp http://www.arpab.it/via/index.asp
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	Sito Internet http://www.arpab.it/ri/index.asp Sito Internet http://www.arpab.it/via/attivita.asp Sito Internet http://www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf
TEMPESTIVITA'	RIR - secondo tempistica richiesta
	AIA/AUA - Esecuzione delle verifiche (controlli e autocontrolli) seconda tempistica programmata
	VIA - Secondo tempistica definite da DGR
	<p>Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]</p> <p>n. accessi/anno</p>
	<p>Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]</p> <p>Annuale</p>
	<p>Definita dal singolo procedimento di avvio ispezione, nel rispetto di piani pluriennali e programmi annuali definiti dal Ministero dell'Interno e dalla Regione</p> <p>n. controlli e autocontrolli effettuati rispetto alle attività programmate</p> <p>Tempi definiti con riferimento alla DGR in materia di VIA</p>
	<p>Trimestrale e Annuale in occasione di consuntivo delle attività</p> <p>Trimestrale</p> <p>Trimestrale e Annuale in occasione di consuntivo delle attività</p> <p>Trimestrale e Annuale in occasione di consuntivo delle attività</p>

TRASPARENZA	<p>Publicazione sul sito web di tutti gli impianti RIR con: georeferenziale, scheda anagrafica e dati Prefettura.</p>	<p>disponibilità sul sito web dell'informazione http://www.arpa.it/ri/ind_rischio.asp - disponibilità sul sito web del piano annuale e triennale di attività http://www.arpa.it/amn_trasp/artGenerali_amn_gen.asp - informazioni disponibili sul sito web: http://www.arpa.it/ri/ind_rischio.asp</p>	<p>Annuale</p>
	<p>AlA/AUA/VIA - Pubblicazione sul sito web dei consuntivi di attività</p>	<p>disponibilità sul sito web del piano annuale e triennale di attività http://www.arpa.it/amn_trasp/artGenerali_amn_gen.asp www.arpa.it/pubblicazioni.asp</p>	<p>Trimestrale / Annuale</p>
EFFICACIA	<p>Presidio e controllo dei dati di rilievo sui Piani di Sicurezza degli Impianti RIR</p>	<p>Rendicontazione sull'attività ispettiva e di vigilanza degli Impianti RIR - n° di interventi effettuati / N° di ispezioni in programma</p>	<p>Trimestrale</p>
	<p>Controllo del rispetto delle "prescrizioni" con riferimento ai PDM vigenti</p>	<p>n° di interventi effettuati / n° di ispezioni in programma</p>	<p>Trimestrale</p>

AREA C - SVILUPPO DELLE CONOSCENZE AMBIENTALI E DIFFUSIONE DEI DATI	
PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE DI STUDIO E/O RICERCA APPLICATA	
Descrizione del Servizio	Promozione e partecipazione a progetti di carattere locale, nazionale e internazionale per lo sviluppo tecnico e il miglioramento dei servizi del sistema
Output-Prodotto	Manuali, linee guida, metodi analitici, proposte tecniche finalizzate alla coesione del SNPA
Uffici Interessati	Tutti gli Uffici dell'Agenzia
Responsabile del servizio	Direttore Tecnico Scientifico Dr.ssa Laura Gori
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici
Tipologia di committenza/utenza	Enti pubblici/cittadini
Costo a carico della committenza/utenza	Legati alla specificità del progetto
Sezione del sito ARPAB per informazioni	www.arzab.it
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	http://www.arzab.it/comunicazione/informazioni.asp Disponibilità dell'informazione sul sito web Annuale
TEMPERATIVITA'	Rispetto del cronoprogramma progettuale n. Progetti realizzati nei tempi previsti Annuale
TRASPARENZA	http://www.arzab.it/direzione/com/public/ARPAB%20Piano%20Triennale%202017%202019%20Approvato.pdf http://www.arzab.it/news.asp?id=82 catalogo SNPA Disponibilità dell'informazione sul sito web Annuale
EFFICACIA	Applicabilità del risultato conseguito / Annuale

ARPA-C-SVILUPPO DELLE CONOSCENZE AMBIENTALI E DIFFUSIONE DEI DATI
ELABORAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI AMBIENTALI UFFICIALI

SERVIZIO	ELABORAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI AMBIENTALI UFFICIALI		
Descrizione del Servizio	Alimentazione e sviluppo degli indicatori ambientali e realizzazione di rapporti e report su tematiche ambientali a livello regionale e nazionale. Gestione delle richieste dati e informazioni da utenti esterni. Diffusioni sistematiche di dati e informazioni tramite strumenti di comunicazione propri del sistema		
Output-Prodotto	Produzione di report settoriali o annuali attinenti varie matrici ambientali per rendere più aggiornata l'informazione ambientale offerta. Raccolta sistematica di dati ambientali. Registro degli accessi civico, civico generalizzato e documentale. Pubblicazioni, bollettini, canali Web, Informatriche e relazioni sintetiche per rappresentare agli stakeholders lo stato delle conoscenze in campo ambientale		
Uffici Interessati	I.C.E.A. e tutti gli Uffici tematici		
Responsabile del servizio	Dott.ssa Cammarota I.C.E.A. e Dirigenti degli Uffici Interessati		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici		
Tipologia di committenza/utenza	Enti pubblici, Associazioni, cittadini		
Costo a carico della committenza/utenza	http://www.arpaab.it/urp/ricieste.asp http://www.arpaab.it/urp/home_empow.asp http://www.arpaab.it		
Sezione del sito ARPAAB per:informazioni	http://www.arpaab.it/amm_trasp/registro_accessi.asp		
Dimensione qualità	<p>Indicatore</p> <p>[Descrizione qualitativa dell'indicatore]</p>	<p>Formula di calcolo</p> <p>[Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]</p>	<p>Frequenza</p> <p>Monitoraggio</p> <p>[Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore.]</p>
ACCESSIBILITA'	http://www.arpaab.it http://www.arpaab.it/urp/ricieste.asp http://www.arpaab.it/urp/home_empow.asp recapiti telefonici, sede Urp dell'Agenzia posta elettronica ordinaria e certificata vedi Guida agli uffici	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPERATIVITA'	Pubblicazione delle informazioni ambientali in tempo reale. Gestione delle richieste nei tempi previsti dalla legge. Redazione report trimestrale e annuale. Aggiornamento in tempo reale dei bollettini prodotti. Pubblicazione semestrale del registro degli accessi	Tempi previsti dalla normativa. Valutazione dei tempi di risposta degli uffici alle richieste numero di accessi al sito	In continuo e periodico
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito : http://www.arpaab.it/direzione_com/public/ARPAAB%20Piano%20Triennale%202017%20202019%20Aprovato.pdf http://www.arpaab.it/amm_trasp/reg_accesso_info.asp	numero di riscontro positivo/ numero di differenziato per item	In continuo e periodico
EFFICACIA	Rispetto delle richieste di info da parte dell'utente in base ai risultati delle indagini sul grado di soddisfazione attraverso azioni di customer satisfaction	numero di riscontro positivo/ numero di partecipanti all'indagine	Semestrale

AREA D - FUNZIONI/AMMINISTRATIVE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI CREATI AMBIENTALI

SERVIZIO	SUPPORTO, STUDI E PARERI SU AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI E STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE		
Descrizione del Servizio	Supporto tecnico per autorizzazioni ambientali su strumenti di valutazione, per analisi di compatibilità ambientale e per la diffusione dei sistemi di gestione ambientale e di prodotto		
Output-Prodotto	Formulazione di parere alla autorità competente, anche in sede di conferenza di Servizi. Strumenti utili alle autorità competenti per determinazioni, misure correttive e quant'altro di interesse delle stesse Autorità. Parere all'ISPRa di conformità ambientale dell'impianto per l'EMAS		
Uffici interessati	Tutti gli uffici Dipartimentali e Unità Operativa Certificazione Ambientale e Attività Tecniche		
Responsabile del servizio	Singoli dirigenti degli uffici interessati		
Modalistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici		
Tipologia di committenza/utenza	Regione Basilicata, Ispra, soggetti privati, cittadini		
Costo e carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	www.arpab.it/emas/index.asp www.arpab.it/via/informazioni.asp		
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	www.arpab.it/via/attivita.asp www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPESTIVITA'	Formulazione del parere nei tempi previsti	n.parietti formulati nei tempi / n.parietti previsti	Annuale
TRASPARENZA	catalogo SNPA Arpab www.arpab.it/public/DSR%20n_%20141-2017%20e%20Piano%20Annuale%20ARPAB%202017.pdf www.arpab.it/pubblicazioni.asp	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale
EFFICACIA	Rispetto della tempistica procedurale prevista. Chiarezza delle motivazioni tecniche espresse dalla Conferenza di servizio. Recepimento del parere all'interno dell'atto autorizzatorio	n.parietti ricevuti / n.parietti formulati	Annuale

AREA D FUNZIONI AMMINISTRATIVE E QUALIFICAZIONE DEI PIANI E REATI AMBIENTALI

SERVIZIO		ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	
Descrizione del Servizio		Attività istruttorie propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA e AUA), per le Aziende RIR e per valutazioni e controllo dei Siti di Interesse Nazionale (SIN) e procedimenti di bonifica di competenza regionale.	
Output-Prodotto:		Rapporto istruttorio sulla conformità della istanza progettuale con la normativa e pianificazione di settore e, per le aziende in AIA, definizione ed eventuale aggiornamento dei Piani di Monitoraggio e Controllo. Partecipazione alle attività istruttorie per le Aziende RIR. Redazione del rapporto istruttorio (comprese eventuali analisi) nelle fasi di definizione del Piano di caratterizzazione, Analisi di rischio e Progetto di bonifica, espressione del parere in CDS. Pareri tecnici, su richiesta MATTM o Regione, su documentazione inerente alle procedure di bonifica nei SIN (di cui al comma 4, articolo 252 del D.Lgs 152/06), e per i siti di interesse regionale.	
Uffici interessati		Tutti gli uffici tematici	
Responsabile del servizio		Singoli dirigenti degli uffici	
Modulistica / Orari		Consultare la guida agli Uffici	
Tipologia di committenza/utenza		Regione Basilicata, MATTM, Ispra, Provincia, soggetti privati, cittadini	
Costo a carico della committenza/utenza		Cva previsto e riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"	
Sezione del sito ARPAB per informazioni		www.arpab.it/via/informazioni.asp	
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	www.arpab.it/via/attivita.asp www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPESTIVITA'	Formulazione del parere nei tempi previsti catalogo SNPA Arpab	n.pareri formulati nei tempi / n.pareri previsti	Annuale
TRASPARENZA	www.arpab.it/public/DGR%20n.%202014L-2017%20del%20Piano%20Annuale%20DARPA%202017.pdf www.arpab.it/public/azioni.asp	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale
EFFICACIA	Rispetto della tempistica procedurale prevista. Chiarezza delle motivazioni tecniche espresse dalla Conferenza di servizio. Recepimento del parere all'interno dell'atto autorizzatorio	n.pareri recepiti / n.pareri formulati	Annuale

AREA D FUNZIONI AMMINISTRATIVE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI E REATI AMBIENTALI	
INDIVIDUAZIONE, DESCRIZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI DANNI AMBIENTALI E ECOREATI	
SERVIZIO	Partecipazione in procedimenti e giudizi civili, penali e amministrativi. Consulenze tecniche per attività di indagine delegata dall'autorità giudiziaria
Descrizione del Servizio	Attività tecniche, redazione di report e verbali di asseverazione
Output-Prodotto	Tutti gli uffici tematici Singoli dirigenti degli uffici Consultare la guida agli Uffici Autorità giudiziaria
Uffici interessati	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"
Responsabile del servizio	
Modulistica / Orari	
Tipologia di committenza/utenza	
Costo a carico della committenza/utenza	
Sezione del sito ARPAB per informazioni	
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	Formula di calcolo: [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo] Disponibilità sul sito web dell'informazione
TEMPERIVITA'	Guida agli uffici Tempo di erogazione n.interventi nei tempi previsti/ n.interventi richiesti
TRASPARENZA	catalogo SNPA Arpab www.arpab.it/public/DIR%20n.%20141-2017%20e%20Piano%20Annuale%20ARPAB%202017.pdf Disponibilità sul sito web dell'informazione
EFFICACIA	Chiarezza delle consulenze tecniche espresse n.consulenze recepite/ n.consulenze richieste
	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore] Annuale
	Annuale
	Annuale
	Annuale

AREA D - FUNZIONI/AMMINISTRATIVE E QUANTIFICAZIONE DEI DAMNI E REATI AMBIENTALI

SERVIZIO SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO SULLA REDAZIONE E APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA AMBIENTALE			
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Supporto tecnico ed emissione di pareri in sede di V/A. Supporto tecnico scientifico per la formulazione, l'attuazione e la valutazione delle normative ambientali.			
OUTPUT/PRODOTTO Parere all'autorità regionale e partecipazione, per le attività di competenza, a Commissioni o gruppi di lavoro con l'espressione di pareri			
UFFICI INTERESSATI Tutti gli uffici tematici			
RESPONSABILE DEL SERVIZIO Singoli dirigenti degli uffici			
MODALITÀ / ORARI Consultare la guida agli Uffici			
TIPOLOGIA DI COMMITTENZA/UTENZA Regione Basilicata ed altri Enti Pubblici			
COSTO A CARICO DELLA COMMITTENZA/UTENZA Dove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"			
SEZIONE DEL SITO ARPAB PER INFORMAZIONI Inserire il link alla pagina iniziale della sezione del sito che si riferisce al servizio/tematica			
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo.]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore.]
ACCESSIBILITA'	www.arpab.it/v8/attivita.asp www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Annuale
TEMPESTIVITA'	Formulazione del parere nei tempi previsti catalogo SNPA Arpab	n.pareri formulati nei tempi / n.pareri previsti	Annuale
TRASPARENZA	www.arpab.it/public/DGR%20n.%20141-2017%20e%20Piano%20Annuale%20ARPAB%202017.pdf www.arpab.it/publicazioni.asp	Disponibilità sul sito web dell'informazione	Trimestrale
EFFICACIA	Rispetto della tempistica procedurale prevista. Chiarezza delle motivazioni tecniche espresse dalla Conferenza di servizio. Recepimento del parere all'interno dell'atto autorizzatorio	n.pareri recepiti / n.pareri formulati	Annuale

AREA E SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA			
SUPPORTO ALLE INIZIATIVE DI TUTELA DELLA POPOLAZIONE DAL RISCHIO AMBIENTALE			
SERVIZIO			
Descrizione del Servizio	Attività tecnica a supporto per le iniziative a tutela della popolazione dal rischio ambientale		
Output-Prodotto	In determinate aree a rischio per la popolazione per potenziali o conclamate pressioni ambientali, sopralluoghi, indagini modellistiche, analisi e valutazioni dello stato ambientale		
Uffici Interessati	Centro Regionale Radioattività, centro Regionale Amianto, Ufficio Aria PZ e MT		
Responsabile del servizio	Dr.ssa C. Fortunato, Dott. A. Zambirino, Dott. B. Bove, Ing. G. Santarsia		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf		
Tipologia di committenza/utenza	Strutture Sanitarie Locali, regionali e nazionali		
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/radio/radio.asp http://www.arpab.it/aria/index.asp http://www.arpab.it/amianto/amianto.asp		
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]
ACCESSIBILITA'	Sito Internet www.arpab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
TEMPESTIVITA'	Esecuzione sopralluoghi, monitoraggi e controlli seconda tempistica programmata	Rispetto delle tempistiche richieste	Trimestrale
TRASPARENZA	Piano annuale report trimestrale catalogo SNPA-Arpab	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
EFFICACIA	Interventi effettuati	n. interventi effettuati/n. interventi previsti	Trimestrale

AREA E SUPPORTO TECNICO PER ANALISI FATTORI AMBIENTALI A DANNO DELLA SALUTE PUBBLICA
SUPPORTO LABORATORISTICO PER ANALISI CAMPIONI PER STRUTTURE SANITARIE

SERVIZIO	SUPPORTO LABORATORISTICO PER ANALISI CAMPIONI PER STRUTTURE SANITARIE		
Descrizione del Servizio	Attività analitica svolta per strutture sanitarie su campioni di diverse matrici (alimenti, analisi residui di fitofarmaci, acque potabili, radiazioni ionizzanti, acque balneazione ...)		
Output-Prodotto	Attività analitica per le matrici di competenza sanitaria		
Uffici Interessati	Laboratori strumentali e Microbiologia di PZ e MT, Centro Regionale radioattività, Alta specializzazione Pesticidi, Ufficio Risorse Idriche MT		
Responsabile del servizio	Dott. B. Bove, Dott. R. Masotti, Dott.ssa C. Fortunato, Dott. P. Altacera		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici www.arpaab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf		
Tipologia di committenza/utenza	STRUTTURE SANITARIE LOCALI, REGIONALI E NAZIONALI		
Costo a carico della committenza/utenza	Ove previsto è riportato nel "Tariffario delle prestazioni di ARPAB"		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	www.arpaab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf www.arpaab.it		
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'Indicatore]	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'Indicatore]
ACCESSIBILITA'	Sito Internet http://www.arpaab.it/pubblicazioni.asp Sito Internet www.arpaab.it/urp/guida_agli_uffici.pdf	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
TEMPESTIVITA'	Esecuzione delle attività laboratoristiche	Rispetto delle tempistiche richieste	trimestrale
TRASPARENZA	Piano annuale report trimestrale catalogo SNPA Arpaab	Disponibilità dell'informazione sul sito web	Annuale
EFFICACIA	Analisi effettuate	n. di analisi effettuate/n. di analisi previste	Trimestrale

AREA F. EDUCAZIONE E FORMAZIONE AMBIENTALE			
SERVIZIO	INIZIATIVE, DIRETTE E A SUPPORTO, IN TEMA DI EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA SOSTENIBILITÀ E IN TEMA DI FORMAZIONE AMBIENTALE		
Descrizione del Servizio	Iniziative e supporto a campagne nazionali, regionali, locali o di altri enti di educazione ambientale e alla sostenibilità. Attivazione e partecipazione a iniziative di formazione in campo ambientale a livello regionale e nazionale		
Output-Prodotto	Promozione nelle scuole e per le famiglie della cultura ambientale attraverso azioni dimostrative di informazione. Partecipazione a progetti nazionali di educazione ambientale. Attivazione di corsi e seminari di formazione ambientale per il personale interno anche in collaborazione con SNPA		
Uffici interessati			
Responsabile del servizio	I.C.E.A. D.ssa Anna Cammarota		
Modulistica / Orari	Consultare la guida agli Uffici		
Tipologia di committenza/utenza	Istituzioni scolastiche, privati e personale interno		
Costo a carico della committenza/utenza	/		
Sezione del sito ARPAB per informazioni	http://www.arpab.it/sicea/informazioni.asp		
Dimensione qualità	Indicatore [Descrizione qualitativa dell'indicatore]	Frequenza Monitoraggio [Periodicità di rilevazione del valore dell'indicatore]	
ACCESSIBILITA'	http://www.arpab.it/sicea/informazioni.asp http://www.arpab.it/albo/public/4e417.pdf vedi Guida agli Uffici	Formula di calcolo [Formula applicata all'indicatore al fine di ottenere un valore numerico confrontabile nel tempo.] Disponibilità di accesso alle prestazioni/Tipologia di richieste ricevute	Annuale
TEMPESTIVITA'	Determinabile in base alla programmazione definita nell'output/ prodotti	Numero di prestazioni effettuate /Numero totale delle prestazioni previste nell'arco temporale esaminato	Annuale
TRASPARENZA	Publicazione sul sito: http://www.arpab.it/albo/public/4e417.pdf http://www.arpab.it/news.asp?id=82 http://www.arpab.it/sicea/informazioni.asp Guida agli Uffici e opuscolo cartaceo	Disponibilità sul sito web dei progetti o del programma di formazione ed educazione	Annuale
EFFICACIA	Realizzazione delle attività nel rispetto delle esigenze espresse (educative e formative)	Numeri di corsi e attività/ su quelli programmati	Annuale



Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

ARPAB ha realizzato alcune indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti in relazione ai servizi erogati. Le indagini hanno avuto quale obiettivo la raccolta di utili indicazioni e pareri circa la qualità dei servizi dell'Agenzia e la rispondenza degli stessi alle esigenze degli utilizzatori clienti.

La finalità ultima di indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti è il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e, quindi, l'ottimizzazione delle funzioni di tutela e prevenzione ambientale nei confronti della collettività.

In particolare, dal 2016 ha programmato un PIANO DI AZIONI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ed EMPOWERMENT come di seguito riportato.

Questionario sperimentale on line di customer satisfaction

La prima azione di rilevazione della soddisfazione dell'utenza ha riguardato l'elaborazione di un questionario di customer satisfaction scaricabile dal sito web istituzionale www.arpab.it.

Successivamente ci si è avvalsi di un'applicazione interattiva, denominata "Valucity", che ha permesso di compilare on line il questionario, presente sull'home page del sito dell'Agenzia da dicembre 2016 all'indirizzo: www.valucity.net

Il questionario progettato sulla base di considerazioni di carattere generale e specifico riferite ad ogni singolo ufficio dell'Agenzia, consiste in 14 domande con possibilità di risposte da collocare in una scala di valori numerici indicanti il livello di accordo/disaccordo(da 1 a 5).

E' stato pubblicato in formato Word ed Pdf sul sito dell'Agenzia in due periodi differenti.

Le domande sono state suddivise in 5 sezioni .

La prima sezione di domande riguardava :



1. Aspetti e valutazioni di carattere generale circa :
 - la raggiungibilità delle sedi dell'ente
 - la segnaletica
 - gli orari di apertura
 - la pulizia degli ambienti
 - i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore
 - la cortesia e la disponibilità del personale dell'Ente addetto al Front - Office
 - la completezza e facilità di consultazione del sito web

2. Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite dagli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .

3. Disponibilità e cortesia del personale da parte del personale degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .

4. Tempestività degli interventi relativi alle problematiche e puntualità nella consegna delle risposte degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .

5. Competenza tecnica del personale degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .

Interviste telefoniche rivolte ad altri Enti

Altra modalità prevista per rilevare la qualità dei servizi dell'ARPAB è la realizzazione di interviste telefoniche da sottoporre a rappresentanti di



varie istituzioni con le quali l'Agenzia si rapporta nell'ambito delle proprie attività istituzionali .

L'Agenzia ha individuato nei referenti degli Uffici tecnici/ ambientali dei Comuni della Basilicata il target al quale sottoporre l'intervista basata su un set di domande indicative per poter rilevare la percezione che i Comuni hanno rispetto all'operato dell'Agenzia e per acquisire suggerimenti per una migliore comunicazione interistituzionale.

Focus group

I focus group, incontri di discussione su tematiche ambientali, rappresentano una modalità interattiva con i vari stakeholders territoriali.

L'Agenzia ne ha organizzati vari su tematiche specifiche e li ha rivolti alle Associazioni ambientaliste che hanno partecipato con entusiasmo e hanno, in questionari di valutazione, indicato le loro esigenze informative e di conoscenza ulteriore sull'operato dell'ARPAB.

Interviste a testimoni privilegiati

Le interviste a testimoni privilegiati quali giornalisti ambientali, presidenti di associazioni ambientaliste, studiosi e ricercatori ambientali quali riferimenti per la costruzione di percorsi virtuosi di educazione alla sostenibilità ambientale e di progetti finalizzati al rispetto dell'Ambiente.

Risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti

I risultati scaturiti dalla compilazione on line del questionario di customer satisfaction pubblicato sul sito non sono stati rilevanti in



quanto il numero dei rispondenti non è risultato statisticamente significativo.

Da ciò emerge che tale strumento di rilevazione non rappresenta una modalità gradita ai cittadini.

Per quanto riguarda i Focus group, i partecipanti hanno manifestato maggiore interesse e partecipazione. Sono intervenuti con domande di chiarimenti e con valutazioni e proposte operative per migliorare la qualità del rapporto con i cittadini soprattutto rispetto a:

- divulgazione delle tematiche ambientali in modo più semplice e comprensibile;
- realizzazione di una rete tra le associazioni aderenti al Focus;
- invio di materiale informativo sulla tematica da trattare durante il Focus;
- incontri sul territorio;
- migliorare la comunicazione del dato scientifico.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio della sede dell'A.R.P.A.B. per cinque giorni consecutivi, dal 03/10/2017 al 18/10/2017

Potenza, li 03/10/2017.....

Il Funzionario incaricato
.....

Atto trasmesso al controllo del il giorno con Prot. n.
.....

Potenza, li

Il Funzionario incaricato
.....

- Atto non soggetto a controllo
- Atto soggetto al controllo della Giunta Regionale
- Atto soggetto al controllo del Consiglio Regionale
- Atto urgente ed immediatamente eseguibile

Il Funzionario incaricato
.....

La presente deliberazione è stata nuovamente affissa all'Albo Pretorio della sede dell'A.R.P.A.B. dopo l'approvazione del dal al

Potenza, li

Il Funzionario incaricato
.....

Per copia conforme.

Potenza li

Il Funzionario incaricato
.....

