

DIREZIONE CENTRALE - AREA TECNICA

REPERTORIO

ANNO	NUMERO
2018	133

**DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE**

X	ORIGINALE
	COPIA

NUMERO 133 DATA DI ADOZIONE 20/12/2018

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI ARTA ABRUZZO

Estensore	Luciana Di Croce
Responsabile del Procedimento	Luciana Di Croce
Dirigente	Luciana Di Croce

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la L.R. 64/98 istitutiva dell'Agenzia Regionale per la Tutela dell'Ambiente – ARTA Abruzzo – così come modificata dalla L.R. 27/2010;

VISTA la DGR n. 2532 del 1° dicembre 1999 con la quale è stata costituita l'Agenzia con sede legale in Pescara;

VISTO il Regolamento ARTA approvato con DGR n. 689 del 30/09/2013;

PREMESSO che con Deliberazione n. 23 del 14/3/2018 sono stati assegnati gli obiettivi per l'anno 2018 ai Responsabili delle strutture dell'Agenzia, nonché le relative dotazioni finanziarie, umane e strumentali;

RICHIAMATO il D.Lgs. 33 del 14/3/2013 e le modifiche intervenute con il D.Lgs. n. 97 del 25/5/2016, che introducono l'obbligo, in capo alla Pubblica Amministrazione, di pubblicare le prestazioni offerte e i servizi erogati attraverso la "Carta dei Servizi", quale documento con il quale ogni Ente assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste;

ATTESO che con successiva Deliberazione n. 67 del 29/6/2018 è stato inserito un nuovo obiettivo nel Piano della Performance 2018, assegnato all'Area Tecnica e alla Direzione Generale, denominato "*Aggiornamento e pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito dell'agenzia*", da realizzare in stretta collaborazione con il RDSQ di questa Agenzia per gli aspetti relativi alla qualità del servizio, mentre, per determinare i tempi delle prestazioni, in stretta collaborazione con i Distretti provinciali, ciascuno per le attività di propria competenza;

RILEVATO che nell'ambito del Piano della Performance anno 2015 era già stato predisposto dall'Area Tecnica il documento Carta dei Servizi dell'Arta Abruzzo;

RITENUTO necessario aggiornare il predetto documento in base all'attuale tipologia di prestazioni e servizi erogati dalle strutture dell'Agenzia e tenendo conto delle attuali disposizioni legislative;

RISCONTRATO che l'Area Tecnica, la Sezione Qualità delle Prestazioni, il Rappresentante della Direzione per il Sistema Qualità e i Responsabili dei Distretti, ciascuno per quanto di competenza, hanno provveduto ad aggiornare il documento Carta dei Servizi, prodotto nel 2015, con varie integrazioni/modifiche che hanno riguardato le seguenti tematiche:

- riferimenti al Sistema Nazionale di Protezione Ambientale, di cui alla Legge 28 giugno 2016, n. 132 "*Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale*";
- politica della qualità e accreditamento;
- certificazioni di qualità e accreditamento dei laboratori di prova;
- strumenti adottati per la soddisfazione dei clienti;
- servizio di pronta disponibilità;



- riferimenti al Rendiconto Generale Arta, con accluso il documento di Relazione delle attività effettuate;
- riferimenti al Bilancio previsionale, con accluso il documento di Programmazione delle attività;
- riferimenti ai procedimenti Arta ai sensi dell'art. 35, comma 1, del D.Lgs. 33/2013, recentemente aggiornati mediante la Deliberazione n. 122 dell'11/12/2018;

PRESO ATTO che, a seguito delle predette integrazioni/modifiche è stato prodotto il documento Carta dei Servizi, allegato alla presente Deliberazione;

RITENUTO necessario approvare tale documento come fase preliminare alla sua successiva pubblicazione sulla specifica sezione del sito istituzionale Arta;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica reso dal Direttore Tecnico;

VISTO il parere favorevole di regolarità amministrativa reso dal Direttore Amministrativo;

DELIBERA

Per le motivazioni di cui in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto,

1. di approvare il documento Carta dei Servizi di Arta Abruzzo, allegato al presente atto;
2. di pubblicare tale documento nella specifica sezione del sito istituzionale Arta;
3. di dichiarare la presente Deliberazione immediatamente esecutiva.

Data, 20/12/2018

IL DIRETTORE GENERALEGenerale

Arch. Francesco Chiavaroli

