

# Tempi di risposta di servizi erogati da Arpa Emilia-Romagna - Anno 2014

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

## Parte 1 - Servizi Lepta [1]

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Monitoraggi delle componenti ambientali a livello regionale	1	<b>Monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria - rete regionale</b>	Sistema di monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria. Centraline fisse e mezzi mobili - Misure in automatico e manuali inclusa attività analitica di laboratorio	1.920	48
	2	<b>Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità dei corpi idrici interni - reti regionali</b>	Sistemi di monitoraggio e valutazione dello stato e della qualità di acque superficiali, sotterranee, laghi, invasi artificiali - Misure manuali ed in automatico inclusa attività analitica di laboratorio	2.704	70
	3	<b>Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione - reti regionali</b>	Sistemi di monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione. Compreso il monitoraggio delle acque di balneazione - Misure in automatico (anche con battello) e manuali inclusa attività analitica di laboratorio	1.005	32
	4	<b>Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti - rete regionale</b>	Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti. Comprensiva di campioni raccolti nelle stazioni di monitoraggio dell'aria e campionamenti su matrici ambientali, alimentari e varie - inclusa attività analitica di laboratorio	194	84
Controllo dei determinanti e delle pressioni ambientali come fattori di inquinamento (su programmazione annuale, di iniziativa, per situazioni specifiche)	6	<b>Vigilanza/ispezione - acque reflue</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	1.502	34
	7	<b>Vigilanza/ispezione - ripristino ambientale e riutilizzo terre e rocce da scavo</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	21	34
	8	<b>Vigilanza/ispezione - impianti di produzione e trasporto di energia</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, incluse attività di misura.	20	16
	9	<b>Vigilanza/ispezione - aria</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	418	27
	10	<b>Vigilanza/ispezione - agenti fisici (radiazioni ionizzanti e non, rumore, vibrazioni, illuminazione)</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio e/o misurazioni	52	30
	11	<b>Vigilanza/ispezione - rifiuti e gestione impianti trattamento, smaltimento, stoccaggio provvisorio, dragaggi</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	213	84
	12	<b>Vigilanza/ispezione - siti contaminati</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	1.423	54
	13	<b>Vigilanza/ispezione - distribuzione carburanti</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	0	--
	14	<b>Vigilanza/ispezione - zootecnia, compost, fanghi depurazione</b>	Verifiche ispettive su osservanza normativa ambientale e delle prescrizioni autorizzative in essere, inclusa attività analitica di laboratorio.	112	79
	15	<b>Vigilanza/ispezione - Piani di monitoraggio Impianti in AIA</b>	Attività di controllo dei Piani di monitoraggio delle aziende in AIA compreso verifica delle prescrizioni autorizzative, ispezioni straordinarie e attività analitica di laboratorio o misurazioni (anche a campagna) ad hoc	2.676	56

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Controllo delle matrici ambientali su segnalazioni ed emergenze	17	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - acque reflue	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	46	28
	18	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - acque interne, di transizione e marino-costiere	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	197	34
	19	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - ripristino ambientale e riutilizzo terre e rocce da scavo	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio.	0	--
	20	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - impianti di produzione e trasporto di energia	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con misurazioni svolte.	0	--
	21	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - aria	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	95	74
	23	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - rifiuti e gestione impianti, dragaggi	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	57	19
	24	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - siti contaminati	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	30	49
	25	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - distribuzione carburanti	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	0	--
	26	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - zootecnia, compost, fanghi depurazione	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (comprese emergenze ambientali), con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	4	41
	27	Vigilanza/ispezione su segnalazioni di inconvenienti igienico/ambientali - Impianti in AIA	Attività di controllo a seguito Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (compreso ispezioni per emergenze ambientali) delle aziende in AIA, con attività analitica di laboratorio o misurazioni svolte.	0	--

[1] = i **Livelli essenziali di prestazioni tecniche ambientali (Lepta)**, di fatto rappresentano i servizi/prodotti che l' Agenzia per la prevenzione dell'ambiente deve assicurare/garantire, con caratteri di omogeneità nei vari ambiti territoriali regionali, in riferimento ai determinanti presenti ed ai fattori di pressione da quest'ultimi generati.

[\*] Codifica del servizio secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

## Tempi di risposta di servizi erogati da Arpa Emilia-Romagna - Anno 2014

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 1 - Servizi Lepta [1] - segue

Attività tecnica di supporto endoprocedimentale per rilascio pareri dall'Amministrazione competente				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [1]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Pratiche Chiuse	80° Perc.le TR (gg)
Supporto tecnico-scientifico per autorizzazioni e valutazioni ambientali	32	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - acque reflue	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	2.576	28
	33	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - ripristino ambientale e riutilizzo terre e rocce da scavo	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, con eventuali sopralluoghi e campionamenti, inclusa relativa attività analitica di laboratorio.	7	23
	34	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - impianti di produzione e trasporto di energia	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività di misuraf e/o analisi.	93	43
	35	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - aria	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	949	33
	36	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - agenti fisici (radiazioni ionizzanti e non, rumore, vibrazioni, illuminazione)	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività di misura.	2.718	33
	37	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - rifiuti e gestione impianti trattamento, smaltimento, stoccaggio provvisorio, dragaggi	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	200	35
	38	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - siti contaminati	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	129	41
	39	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - distribuzione carburanti	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	122	25
	40	Pareri per autorizzazioni ambientali settoriali - zootecnia, compost, fanghi di depurazione	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione, nonché in fase di riautorizzazione (compreso vidimazione registri e collaudi, nonché eventuali sopralluoghi e campionamenti), inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	115	16
	41	Pareri e supporto tecnico procedure di rilascio di AIA	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'AIA ed in fase di approvazione dei Piani di monitoraggio presentati dalle aziende, nonché in fase di riautorizzazione	516	47
	41 bis	Pareri e supporto tecnico procedure di rilascio di AUA	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria del procedimento amministrativo di rilascio dell'autorizzazione unica ambientale (AUA) compreso sopralluoghi e campionamenti, inclusa eventuale attività analitica di laboratorio.	46	96
	43	Valutazione ambientale strumenti di pianificazione territoriale (PTCP, PSC, Varianti PRG, POC) e VAS	Supporto tecnico per l'analisi di compatibilità ambientale in fase istruttoria di valutazione di pratiche urbanistiche e/o di disciplina generale sulla tutela ed uso del territorio e per procedimenti di Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	774	39
44	Attività istruttorie tecniche su Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)	Attività istruttorie tecniche su Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) per varie fasi (scooping, screening, VIA)	82	89	

[1] = i **Livelli essenziali di prestazioni tecniche ambientali (Lepta)**, di fatto rappresentano i servizi/prodotti che l' Agenzia per la prevenzione dell'ambiente deve assicurare/garantire, con caratteri di omogeneità nei vari ambiti territoriali regionali, in riferimento ai determinanti presenti ed ai fattori di pressione da quest'ultimi generati.

[\*] Codifica del servizio secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

## Tempi di risposta di servizi erogati da Arpa Emilia-Romagna - Anno 2014

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 2 - Servizi integrativi/supplementari ai Lepta [2]

Attività analitica di laboratorio dei servizi supplementari ai Lepta [°]				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [°]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Supporto laboratoristico per finalità di prevenzione collettiva	1	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato alla prevenzione collettiva e nei luoghi di vita e di lavoro</b>	Attività analitica svolta su campioni (acque minerali, termali, piscine, acque tecnologiche, acque di dialisi, insetti, cosmetici e farmaci, amianto, altre matrici varie) anche in ambienti confinati, su richiesta (programmata annualmente per situazioni specifiche) dei Dipartimenti di sanità delle ASL	8.535	42
	2	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato alla sicurezza alimentare</b>	Attività analitica svolta su campioni di matrici alimentari, di contatto con alimenti o di altre matrici assimilate, richiesta (programmata annualmente) dai Dipartimenti di sanità delle ASL provinciali, compreso analisi residui di fitofarmaci e di radiazioni ionizzanti	50	61
	3	<b>Supporto laboratoristico per analisi campioni finalizzato al controllo delle acque potabili</b>	Attività analitica su campioni di acque potabili richiesta (programmata annualmente) dai Dipartimenti di sanità delle ASL provinciali	10.476	44
Supporto tecnico alle ASL per pareri, valutazioni e controlli sanitari	4	<b>Controllo ambientale fibre di amianto aerodisperse</b>	Attività di monitoraggio su presenza di amianto a richiesta dei Dipartimenti di Sanità delle ASL	49	15

[°] fanno riferimento a funzioni assegnate all'Agenzia dalla Regione, finanziate nell'ambito dei trasferimenti dal Fondo Sanitario Regionale (FSR)

Attività analitica interna di laboratorio a supporto dei servizi integrativi ai Lepta [°°]				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [°]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (gg)
Monitoraggi delle componenti ambientali a livello locale	10	<b>Monitoraggi locali qualità dell'aria</b>	Campagne di monitoraggio locali con stazioni fisse e/o mezzi mobili realizzate su specifiche richieste - Misure in automatico e manuali, inclusa eventuale attività analitica di laboratorio	1.306	42
	11	<b>Monitoraggi locali corpi idrici interni e marino-costieri</b>	Campagne di monitoraggio locali realizzate su specifiche richieste su: Acque superficiali, Sotterranee, Laghi, Invasi artificiali - Misure manuali ed in automatico, inclusa attività analitica di laboratorio	460	58
	12	<b>Monitoraggi locali cem, rumore, RI</b>	Campagne di monitoraggio locali realizzate su specifiche richieste su impianti: RTV; SRB; ELF; Rumore e RI. Su punti fissi e/o mobili	5	40
Studi e progetti per il governo dei temi ambientali	14	<b>Studi progettuali commissionati da Regione, EE.LL., Ministeri, UE o altri Enti Pubblici per elaborazione piani e programmi ambientali anche di settore nel territorio regionale</b>	Supporto tecnico e realizzazione di studi e progetti commissionati da Regione, EE.LL., Ministeri, UE o altri Enti Pubblici per elaborazione piani e programmi ambientali anche di settore, compreso Agende 21, Osservatori ambientali (anche G.O.), Quadri conoscitivi di VALSAT. Previsioni modellistiche su quadri evolutivi delle componenti ambientali e dei rapporti Ambiente-Salute	326	49
Rischi naturali ed ambientali e stato evolutivo (geologici, pedologici, idrogeologici, da subsidenza)	15	<b>Presidio geologico, pedologico, idrogeologico e delle dinamiche evolutive del suolo, subsidenza e topo-batimetria linea di costa</b>	Gestione campagne di monitoraggio dei caratteri geologici, pedologici, idrogeologici e studio delle dinamiche evolutive dei suoli, della criosfera, della subsidenza e dei litorali	0	--

[°°] fanno riferimento a funzioni assegnate/richieste all'Agenzia dalla Regione od a richieste delle Province o di altri O.I. e finanziati con specifici contributi.

[2] Servizi erogati in termini supplementari o integrativi ai Lepta con riferimento a funzioni specifiche attribuite con atti normativi regionali e/o richieste su base territoriale locale.

[°] Codifica del servizio secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

## Tempi di risposta di servizi erogati da Arpa Emilia-Romagna - Anno 2014

Il **Tempo di risposta (TR al cliente)** è calcolato come tempo massimo che intercorre tra la Data di Apertura Protocollo e la Data di Chiusura Protocollo (cioè le date di registrazione a Protocollo della comunicazione che ha dato il via alla Pratica - di espressione parere o di analisi laboratoristica - e della successiva comunicazione dell'esito in uscita verso il cliente), al netto di eventuali Integrazioni documentali/tecniche necessarie richieste al/dal cliente.

### Parte 3 - Servizi Aggiuntivi [3]

Attività analitica di laboratorio dei servizi Aggiuntivi [3]				Tempo di risposta 2014 [#]	
AMBITO d'intervento	Cod. SNPA [*]	SERVIZIO	DESCRIZIONE	N° Campioni analizzati in Laboratorio	80° Perc.le TR (99)
Prestazioni di prevenzione collettiva su specifiche richieste	2	<b>Prestazioni laboratoristiche e/o di misura per prevenzione collettiva o su matrici alimentari rese su specifiche richieste ad ASL e/o privati</b> (erogate a tariffa)	Attività analitica su campioni conferiti da soggetti pubblici/privati o di misurazioni per indagini di prevenzione collettiva o su matrici alimentari ad hoc, realizzate in regime oneroso su base tariffaria, ovvero con stipula di specifica convenzione	23.805	49
Prestazioni analitiche ambientali su richieste di pubblici/privati	3	<b>Prestazioni laboratoristiche e/o di misura su matrici ambientali rese su specifiche richieste a privati ed EE.LL., Regione, Ministeri, Università, ISPRA, Ass.ni ambientaliste, ecc.</b> (erogate a tariffa)	Attività analitiche su campioni o di misurazione di variabili ambientali in merito a caratteristiche di potenziale alterazione/variazione di stato quali-quantitativo, erogate a favore di pubblici/privati a titolo oneroso su base tariffaria o secondo un accordo sul corrispettivo economico attraverso specifica convenzione	1.004	151
Studi/indagini svolti al di fuori del territorio regionale per soggetti pubblici o privati	4	<b>Studi, progetti, campagne di misura, ecc, commissionati da Enti Pubblici od O.I. da svolgere al di fuori del proprio territorio regionale</b> (erogati a costo industriale)	Realizzazione di studi, progetti, ricerche, campagne di indagine e misura, ecc. commissionati da Enti Pubblici od O.I. inerenti tematiche ambientali per ambiti extra regionali, svolti con convenzioni di carattere commerciale	0	--

[\*] Codifica del servizio secondo il Catalogo dei servizi [ rif.: Catalogo del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA), che associa le Agenzie di Protezione Ambientale Arpa/Appa ed ISPRA]

[#] valori in giorni dell'80° percentile dei Tempi di risposta (TR) registrati dagli applicativi aziendali; ovvero valori max entro cui si sono collocati l'80% dei TR

[3] Servizi svolti su commissione specifica di pubblici/privati solo a seguito del pieno espletamento dei Servizi Istituzionali obbligatori (Lepta e Integrativi/Supplementari Lepta), erogati a tariffa od a costo industriale e non aventi carattere autorizzativo o certificativo.