


	MANUALE DELLA QUALITÀ	
	DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE	ALL 10

Allegato 10 - Politica

DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE

La Direzione Generale, consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri clienti la capacità dell'A.R.P.A.C di fornire con continuità prodotti e servizi conformi alle specifiche, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2015 riguardante la certificazione dell'intera Agenzia per il sistema di gestione per la qualità e nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per l'accreditamento delle metodiche analitiche utilizzate dai laboratori delle sedi periferiche.

L'ARPAC espleta le sue attività nell'ambito del SNPA (Sistema Nazionale Protezione Ambientale), istituito con la Legge n. 132/2016, che costituisce la rete delle Agenzie Regionali che operano in sinergia e supporto reciproco condividendo un unico catalogo delle attività e utilizzando una piattaforma comune di conoscenze, ricerche e modalità operative omogenee.

L'ARPAC fornisce alla Regione Campania, conoscenze, dati e informazioni tecnico – scientifiche. Intrattiene rapporti con le Province in materia di protezione ambientale, con i Dipartimenti di Prevenzione delle AA.SS.LL. attraverso la definizione di specifici protocolli attuativi. I rapporti con ISPRA, Università ed altri Enti di ricerca pubblici sono regolamentati da apposite convenzioni.

Compatibilmente con i compiti di istituto e con gli impegni derivanti dalle prestazioni dovute in regime convenzionale, le articolazioni organizzative centrali o territoriali possono svolgere attività di consulenza tecnico-scientifica ed effettuare prestazioni analitiche a favore di privati o di altre istituzioni pubbliche o private, a pagamento, nel rispetto di appositi tariffari.

La Direzione si impegna a garantire le risorse economiche, umane e materiali per l'implementazione, l'attuazione ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità con lo scopo di mettere in atto un sistema efficace ed efficiente nel tempo, in grado di interpretare continuamente le esigenze dell'utenza e rispondere alle aspettative delle parti interessate (stakeholders esterni ed interni) assicurando la Qualità del servizio/prodotto offerto.

I Direttori dei Dipartimenti Provinciali supportano la Direzione Generale nello sviluppo di un sistema organizzativo efficace ed efficiente nel tempo, apportando continuamente proposte di miglioramento e di ottimizzazione delle attività.

Le attività di ARPAC sono oggetto di pianificazione annuale. Il Programma Annuale delle Attività (PAA), individua le attività istituzionali e strategiche da espletare nell'anno. Il PAA è finalizzato al raggiungimento dei LEPTA (Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali) che costituiscono il livello minimo omogeneo su tutto il territorio nazionale delle attività che il Sistema Nazionale (SNPA) è tenuto a garantire, anche ai fini del perseguimento degli obiettivi di prevenzione collettiva previsti dai livelli essenziali di assistenza sanitaria, per assicurare omogeneità ed efficacia all'esercizio dell'azione conoscitiva e di controllo pubblico della qualità dell'ambiente, a supporto delle politiche di sostenibilità ambientale e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica.

Il PAA individua, pertanto, le linee di intervento operativo delle strutture agenziali.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Emissione	Pagina 1 di 4
ALL10	6	3	16/07/2020	

	MANUALE DELLA QUALITÀ	
	DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE	ALL 10

Il Piano Triennale della Performance (PdP) individua, per ogni esercizio finanziario, gli obiettivi strategici ed operativi dell’Agenzia, il cui perseguimento, totale o parziale, rappresenta il target della performance agenziale.


I principi fondamentali che ARPAC segue nell’erogazione dei propri servizi, nell’ottica della trasparenza ed anticorruzione, come definito nel Piano della Trasparenza e Anticorruzione, sono:

- l’eguaglianza dei diritti di tutti i Clienti/utenti e la non discriminazione degli stessi;
- l’obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti;
- l’efficacia, efficienza ed economicità del proprio operato;
- la riservatezza;
- la continuità e regolarità dei servizi resi, con l’impegno a comunicare ai propri Clienti l’eventuale sospensione dei servizi programmati o non programmati, adoperandosi per contenere il disagio;
- la partecipazione degli utenti ai propri servizi, promuovendo un rapporto di cooperazione con gli stessi e garantendo il diritto di accesso alle informazioni di competenza dell’Agenzia;
- la trasparenza del proprio operato attraverso l’accessibilità totale delle informazioni inerenti l’organizzazione e le sue attività, finalizzata alla promozione dell’integrità e allo sviluppo della cultura della legalità;

La Direzione si impegna a perseguire la tutela dell’ambiente attraverso i seguenti obiettivi in un’ottica del miglioramento continuo:

- **omogeneizzazione della mappatura dei processi strategici** dell’Agenzia in coerenza con le finalità del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (SNPA);
- **coinvolgimento del personale dell’Agenzia, per aumentarne la professionalità e la crescita culturale**, la motivazione e la partecipazione, attraverso formazione, aggiornamento tecnico-operativo e addestramento continuo, considerando gli aspetti critici ed essenziali per il successo del processo di rinnovamento e sviluppo in corso;
- **invito a tutto il personale**, sia quello coinvolto direttamente nelle attività di controllo sul territorio e di laboratorio, che quello che partecipa alle attività di supporto (tecnico ed amministrativo), **a familiarizzare con la documentazione del Sistema Qualità** ed ad attuare le politiche e le procedure in Qualità, attraverso l’identificazione ed analisi dei rischi associati ai processi e/o obiettivi di competenza;
- **ottimizzazione delle risorse umane, economiche e strumentali** a disposizione;
- costante **sviluppo dell’informatizzazione interna** con particolare attenzione alla dematerializzazione attraverso l’utilizzo di applicativi informatici specifici utilizzati in Agenzia per il miglioramento delle attività;
- **razionalizzazione e miglioramento delle sedi**, ai fini di una maggiore funzionalità, efficienza

Codice Documento	Edizione	Revisione	Emissione	Pagina 2 di 4
ALL10	6	3	16/07/2020	

	MANUALE DELLA QUALITÀ	
	DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE	ALL 10


ed efficacia e del miglioramento dell'ambiente di lavoro anche in termini di sicurezza;

- **mantenimento del Sistema Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**;
- **misurazione della customer satisfaction** attraverso il sistema diretto della somministrazione di un questionario sulle attività di laboratorio ed indiretto attraverso la gestione delle news-letter, sito web dell'Agenzia;
- **riesame ed analisi dei processi** tenendo conto delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate rilevanti, applicando un approccio di analisi di rischi associato al raggiungimento degli obiettivi del SGQ ed all'analisi delle anomalie riscontrate ed alla mitigazione e risoluzione delle stesse.

La Direzione si impegna, a garantire per i Laboratori di prova, tramite gli indirizzi ed il coordinamento della **Direzione Tecnica e del SGQ**:

- **l'obbligo della direttiva CEE 93/99**, che impone agli Stati membri i provvedimenti affinché i laboratori adibiti ai controlli ufficiali dei prodotti alimentari siano conformi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e che questa conformità sia riconosciuta dall'organismo di parte terza indipendente e riconosciuto a livello nazionale ed internazionale: ACCREDIA;
- **la conformità** in ogni attività tecnica svolta dai propri laboratori **ai requisiti cogenti qualora applicabili e quelli di riferimento per l'accreditamento dei laboratori**;
- **l'imparzialità** del proprio operato;
- **la riservatezza**, quando non diversamente previsto per legge;
- **il rispetto del livello del servizio/prodotto offerto** dichiarato nel documento pubblicato sul sito WEB dell'Agenzia Guida ai Laboratori, nel quale sono espresse tutte le specifiche del servizio, le modalità ed i tempi di risposta delle prestazioni erogate, informazioni tese ad aumentare la fiducia nella propria competenza, professionalità e integrità;
- **sviluppare la propria competenza tecnico-scientifica e professionalità**, anche attraverso l'istituzione di Centri Regionali specialistici;
- **la garanzia a dimostrare che i servizi erogati e le prove eseguite siano allestiti con tutta la competenza tecnica-scientifica e l'indipendenza**, necessarie a soddisfare l'utenza;
- **il miglioramento continuo dell'affidabilità dei risultati forniti all'utenza attraverso il sistematico controllo qualità intra-laboratorio** e la partecipazione a controlli inter-laboratorio di origine esterna e interna;
- **il mantenimento del Sistema Qualità** conforme alla norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** e ai requisiti cogenti di Accredia per i laboratori di prova, con estensione delle aree del Laboratorio Multisito e delle prove accreditate;
- **la miglior stima dell'incertezza associata ai dati analitici** su base, il più possibile omogenea, aumentando la qualificazione e la specializzazione del personale, favorendo lo sviluppo di una buona pratica professionale e la partecipazione a corsi di formazione ed

Codice Documento	Edizione	Revisione	Emissione	Pagina 3 di 4
ALL10	6	3	16/07/2020	

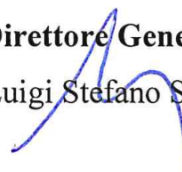
	MANUALE DELLA QUALITÀ	
	DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE	ALL 10

acquisendo apparecchiature ed accessori innovativi che garantiscano maggior precisione ed accuratezza.

Tutto il personale aziendale dovrà operare nel rispetto delle norme e delle procedure di sistema, per assicurare la costante rispondenza dei servizi erogati ai requisiti richiesti ed in qualità.

L'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità è un impegno pienamente condiviso ed approvato dal sottoscritto.

Il Direttore Generale
Avv. Luigi Stefano SORVINO



Codice Documento	Edizione	Revisione	Emissione	Pagina 4 di 4
ALL10	6	3	16/07/2020	