

POLITICA DELLA QUALITA' DELL'A.R.T.A. ABRUZZO

L'ARTA Abruzzo si propone, ai soggetti pubblici e privati, come partner istituzionale erogatore di servizi complessi per la gestione dell'ambiente e di supporto tecnico ad altre Istituzioni per la tutela della salute pubblica e individua una propria Politica per la Qualità sulla base delle attività declinate nella legge istitutiva (L.R. 64/1998 e s.m.i.) e di documenti programmatici, quali il Piano Pluriennale, il Programma Annuale delle attività, che derivano sia da indirizzi strategici sia da contesti normativi di livello nazionale (Sistema Nazionale per la Protezione dell'ambiente - SNPA), istituita con L. 132 del 28.06.2016.

La Direzione di ARTA Abruzzo considera prioritario soddisfare i requisiti dei Clienti e delle Parti interessate alle cui aspettative è necessario rispondere, applicando un Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Accreditamento dei Laboratori di prova che si fonda su seguenti principi :

1. La qualità dei servizi con i quali l'ARTA Abruzzo adempie al proprio mandato istituzionale per la salvaguardia e la promozione della qualità dell'ambiente, in conformità alle leggi e alle disposizioni vigenti, deve essere in linea con i migliori livelli operativi in sviluppo nei vari ambiti di azione sui temi ambientali di competenza: attività analitiche, di monitoraggio, controllo di sorgenti specifiche di potenziale impatto ambientale, valutazione, elaborazione e gestione delle informazioni acquisite. Il tutto a supporto tecnico-scientifico delle istituzioni competenti, anche in relazione agli obiettivi di tutela della salute umana e di prevenzione, di efficienza e risparmio energetico, di collaborazione con enti e organismi preposti agli interventi di protezione civile, con un ruolo importante dell'informazione alla collettività, primariamente attraverso il sito web dell'Agenzia, e delle attività di educazione ambientale in collaborazione con le istituzioni scolastiche.

La qualità dei servizi riguarda anche le prestazioni su richiesta per utenti privati, previste dalla legge istitutiva purché non vadano a scapito dalle attività istituzionali.

In relazione a quanto sopra esposto è requisito imprescindibile l'impegno alla riservatezza ed alla imparzialità di tutti gli operatori a qualsiasi titolo e per ogni attività esplicitamente richiamata nel Sistema di Gestione per l'Accreditamento dei Laboratori di Prova di ARTA Abruzzo, basato sull'analisi e gestione continuativa dei rischi.

Il Direttore Generale delega le Direzioni dei Laboratori in merito all'impegno di tutelare l'imparzialità, la riservatezza e la trasparenza delle informazioni.

2. Il conseguimento di un elevato livello globale di qualità richiede una stretta integrazione operativa tra le varie Unità Organizzative dell'Agenzia, sia nell'ambito delle attività tecniche, rafforzando la connessione territorio-laboratorio, sia nel rapporto tra Uffici del Servizio amministrativo e del Servizio tecnico. A questo fine è essenziale l'approccio per processi della gestione per la Qualità sottolineato dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO/IEC 17025:2018, che integra i vari livelli di complessità e potenziale criticità connessi ai compiti dell'Agenzia.

Pag. 1 di 3

3. Di essenziale importanza nel perseguimento dell'efficienza operativa su livelli elevati di qualità, in attuazione della politica aziendale, è l'addestramento e la formazione di tutto il personale operante nell'Agenzia, con coinvolgimento attivo nelle tematiche trattate e in corso di sviluppo. E' promossa la partecipazione attiva a gruppi di lavoro esterni, con particolare riferimento a quelli istituiti nell'ambito del SNPA, allo scopo di garantire un costante aggiornamento dei procedimenti gestionali, dei metodi operativi, delle procedure di prova, anche attraverso interconfronti dei dati analitici con altri laboratori.

4. Nell'individuazione dei fattori determinanti ai fini del perseguimento degli obiettivi di Qualità, è necessaria l'individuazione dei punti di forza e debolezza del contesto interno, e dei rischi e delle opportunità correlate al contesto esterno. Da questa analisi complessiva, e in aggiornamento continuo legato all'esperienza maturata e in corso, devono conseguire azioni di pianificazione e di miglioramento delle proprie attività.

In linea con gli impegni dichiarati, l'ARTA Abruzzo ha definito, in un quadro strutturale, gli obiettivi di miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione Qualità e Accredimento dei Laboratori di Prova ed il soddisfacimento dei requisiti aggiuntivi richiesti dall'Ente di Certificazione e dall'ente di accreditamento ACCREDIA.

Tutto l'insieme costituisce il riferimento per la definizione di obiettivi misurabili, come elemento strategico fondamentale nello sviluppo dell'Agenzia, che sono assegnati ai Responsabili dei Centri di Responsabilità (CdR) e ai loro collaboratori all'interno dei rispettivi *Piani di Budget* e che sono riesaminati, insieme alla Politica del Qualità, in sede di Riesame Generale da parte della Direzione per verificarne continuamente adeguatezza ed efficacia, allo scopo di:

- gestire le informazioni di proprietà del cliente garantendone la riservatezza, quando non diversamente previsto per legge
- perseguire la soddisfazione dei Clienti e delle Parti interessate attraverso azioni 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;
- promuovere lo sviluppo di una cultura ambientale, mirata alla responsabilizzazione di tutte le Parti interessate anche mediante la valutazione e diffusione di dati ambientali;
- migliorare in continuo le prestazioni dei propri processi, al fine di garantire la qualità, l'efficienza dei servizi erogati e l'utilizzo ottimale delle risorse;

- armonizzare le modalità operative tra le varie strutture di ARTA Abruzzo, omogeneizzando i processi strategici dell'Agenzia, anche in considerazione dell'istituzione del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (SNPA – Legge 132/2016), attraverso lo sviluppo della gestione dei rischi e delle opportunità, la comunicazione e le attività di formazione;
- valorizzare le risorse umane e professionali degli operatori, attraverso il coinvolgimento pieno e consapevole del personale dell'Agenzia a tutti i livelli, garantendo attività di formazione, di aggiornamento tecnico-operativo e di addestramento continuo;



- attuare un costante sviluppo dell'informatizzazione interna, con particolare attenzione alla dematerializzazione;
- perseguire la razionalizzazione e il miglioramento dei luoghi di lavoro, ai fini di una maggiore funzionalità, efficienza ed efficacia, anche in termini di sicurezza;
- tenere sotto controllo la qualità delle prove eseguite attraverso:

- il mantenimento del Sistema di Accreditamento dei Laboratori di Prova, conformemente alla norma UNI EN ISO/IEC 17025:2005 e ai requisiti cogenti di Accredia per i laboratori di prova;

- la qualità dei risultati, attraverso il sistematico controllo qualità intra- laboratorio e la partecipazione a controlli inter-laboratorio di origine esterna e interna;

- soddisfare le necessità del Cliente/Utente, anche in termini di puntualità e tempestività del servizio erogato;

- promuovere la ricerca e lo sviluppo tecnologico nell'ambito di pertinenza delle diverse attività;

La Direzione di ARTA Abruzzo, intende sviluppare il proprio sistema Qualità ISO/IEC 17025 per la competenza dei laboratori di prova Multisito, attuando la transizione alla norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018, attraverso un'attenta programmazione delle attività nella piena consapevolezza dell'importanza dei contributi dei singoli per il conseguimento del risultato.

In qualità di Direttore Generale dell'ARTA Abruzzo ho la responsabilità primaria per la realizzazione di questi obiettivi e delego al Rappresentante della Direzione dei Sistemi di Gestione Qualità e Accreditamento dei Laboratori di Prova (RDSQA), con l'ausilio dei Referenti Qualità presso ciascuna struttura dell'Agenzia, l'autorità di verificare che il Sistema di Gestione Qualità e Accreditamento dei Laboratori di Prova sia correttamente applicato ed a diffondere la presente Politica all'interno dell'organizzazione, rendendola accessibile ai Clienti/Utenti ed alle Parti interessate sul proprio sito Internet.

Il sottoscritto si impegna, altresì, a mettere a disposizione le risorse necessarie, affinché tutti possano svolgere i loro compiti nelle migliori condizioni.

IL DIRETTORE GENERALE
Arch. Francesco Chiavaroli

