



# ARPA FVG

Agenzia Regionale per la Protezione  
dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di ARPA FVG ha sempre considerato elemento prioritario per l'andamento e lo sviluppo della propria attività la soddisfazione dei Clienti in termini di servizio offerto. Le crescenti richieste ed aspettative del Cliente sempre più stringenti in termini di Qualità e la necessità di rimanere competitivi porta ARPA FVG a mettere in atto un sistema efficace ed efficiente nel tempo, in grado di interpretare continuamente le esigenze dei Clienti e assicurare la Qualità del servizio offerto.

La Direzione ARPA FVG ha riconosciuto pertanto l'opportunità di istituire, documentare e mantenere nel tempo un Sistema di Garanzia della Qualità che sia conforme ai requisiti della normativa internazionale riguardante i Sistemi di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e quella dei laboratori di prova UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

La Direzione ARPA FVG si impegna:

- 1) affinché il Sistema di Gestione per la Qualità sia compreso, applicato da parte del personale in tutte le parti (compresi i piani di analisi ed i servizi definiti e concordati con il Cliente) e migliorato nel tempo al fine di garantire l'efficacia delle procedure adottate;
- 2) a garantire che tutto il personale coinvolto nel Sistema di Gestione per la Qualità abbia familiarità con la documentazione per la Qualità ed attui quanto prescritto dalla presente politica, dalle procedure e dagli altri documenti prescrittivi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 3) a garantire la buona pratica professionale e la Qualità delle prove e dei servizi offerti al Cliente.

ARPA FVG si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- informare le parti interessate sulle procedure adottate per la gestione dei processi relativi alle richieste dei Clienti (prove su matrici ambientali e alimentari, emissione pareri, ispezioni e controlli ambientali);
- standardizzare le procedure e omogeneizzare le prassi operative;
- sviluppare l'informatizzazione interna;
- ottimizzare il lavoro e l'organizzazione;
- sviluppare le comunicazioni interne ed esterne;
- assistere i Clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche;
- misurare la soddisfazione del Cliente;
- migliorare l'immagine verso l'esterno attraverso la certificazione dei servizi e all'accreditamento del laboratorio di prova e la gestione delle comunicazioni;
- ottimizzare i processi, dotandosi di indicatori di Qualità e di performance;
- accrescere la professionalità e la soddisfazione di tutto il personale mediante un continuo coinvolgimento nelle attività riguardanti la Qualità e mediante un miglioramento delle condizioni ambientali (interne ed esterne) e della Qualità del lavoro, compresa la sicurezza;
- partecipare ed essere promotore di progetti speciali attinenti l'innovazione e la ricerca in ambito ambientale.

Per raggiungere gli obiettivi descritti, ARPA FVG realizza programmi triennali ed annuali di attività che ne dettagliano le azioni e le scelte adottate e si propone di:

- conoscere le aspettative e le esigenze dei Clienti;
- adottare attente e rigorose procedure gestionali ed operative;
- gestire tutte le attività secondo il criterio della massima razionalità, attenzione, consapevolezza e professionalità.

Il Sistema di Gestione Qualità, una volta realizzato, dovrà facilitare le attuali attività di conduzione e dovrà determinare, opportunamente sostenuto dalla Direzione, un miglioramento continuo.

La Direzione ha individuato il suo Rappresentante per il Sistema di Gestione della Qualità nel Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ) che dispone delle risorse necessarie per assicurare che sia istituito, applicato, mantenuto nel tempo e migliorato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme di riferimento in materia. La Direzione, attraverso i riesami della Direzione, definisce e riesamina gli obiettivi per la Qualità e verifica la congruenza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità nel raggiungimento di quanto prestabilito dalla presente Politica.

Palmanova, li **9 GEN. 2015**

Il Direttore Generale dell'ARPA Friuli Venezia Giulia

Dott. Luca Marchesi

