

	<b>MANUALE QUALITA'</b>	<b>ARPA MOLISE</b>
		Rev.5 del 31/05/2024

## 8.2.2 Politica della Qualità

La qualità dei servizi con i quali l'ARPA 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.

La Direzione Generale traduce gli obiettivi strategici in obiettivi operativi che condivide indirizzandoli all'interno dell'Organizzazione attraverso il Piano Integrato di Attività Organizzazione (PIAO), pubblicato sulla pagina "Amministrazione Trasparente" di [arpamolise.it](http://arpamolise.it).

Pertanto il Direttore Generale dell'ARPA Molise intende perseguire i seguenti obiettivi strategici in ambito qualità:

- Definire, verificare e aggiornare il livello dei servizi offerti, contenuti nella "Carta dei Servizi", consistente in:
  - Esecuzione delle attività analitiche in modo riproducibile ed accurato, nel rispetto delle normative vigenti, tramite personale addetto alle prove qualificato, che partecipa ad attività formative a tutti i livelli ed aderisce a circuiti interlaboratorio, al fine di garantire una buona pratica professionale;
  - Garanzia della riferibilità a sistemi di misura internazionali tramite taratura della strumentazione e dotazione tecnica allineata alle prestazioni dei metodi di prova;
  - Disponibilità di un sistema informativo efficace per la valutazione dei dati;
  - Continuo monitoraggio del Sistema Qualità tramite verifica delle procedure interne, audit interni e riesame periodico;
  - Supporto ai clienti mediante l'informazione sui metodi utilizzati, sui risultati delle analisi, sul significato dell'accreditamento e attraverso tempestività delle risposte ad eventuali reclami e segnalazioni;
  - Attività svolta con imparzialità, integrità, indipendenza e con riservatezza sulle informazioni acquisite, principi esplicitamente richiamati nel sistema di gestione di ARPA basato sull'analisi e gestione del rischio;

	<b>MANUALE QUALITA'</b>	<b>ARPA MOLISE</b>
		Rev.5 del 31/05/2024

- Rendere conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e nel documento ACCREDIA RT-08, al regolamento ACCREDIA RG-02 ed a qualsiasi altro criterio prescritto dal Comitato di Accreditamento di ACCREDIA.
- Incrementare il numero dei clienti/utenti attraverso la ricerca della soddisfazione degli stessi, che si concretizza in rispetto delle specifiche contrattuali, in riduzione dei reclami e in garanzia della qualità dei dati.

A tal fine gli strumenti che possono essere utilizzati per misurare la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Raccolta dei reclami pervenuti dai clienti
- Indagini sull'aumento/diminuzione del numero dei clienti
- Raccolta dei suggerimenti pervenuti dai clienti.
- Migliorare la gestione interna e l'efficacia dell'organizzazione individuando, quale suo referente, il Responsabile del Sistema Qualità, che ha la competenza necessaria per individuare, affrontare e portare all'attenzione del vertice organizzativo gli eventuali problemi connessi al Sistema Qualità, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi definiti. La Direzione, attraverso il Responsabile Gestione della Qualità, si impegna a mantenere elevato livello di comunicazione con tutto il personale in merito alla politica della Qualità, con aggiornamenti sulle disposizioni in vigore - normative, regolamenti, direttive - e sulla corretta implementazione delle procedure operative interne.
- Motivare il personale. Il raggiungimento di tale obiettivo è legato alla volontà e all'impegno di promuovere e diffondere la mentalità del miglioramento costante a tutti i livelli, attraverso il coinvolgimento del personale dell'Agenzia e la diffusione della formazione e delle competenze, comunicando e rendendo disponibile la documentazione di sistema, anche attraverso riunioni periodiche, affinché la stessa venga compresa e applicata dal personale competente.

Pertanto quest'ultimo è tenuto a familiarizzare con la documentazione del Sistema Qualità, in quanto prescrittiva delle attività in essa riportata.

Tale impegno è comunicato al personale dal Direttore del Dipartimento tramite apposita nota informativa.

- Migliorare la qualità dei servizi offerti e dei risultati delle prove attraverso la completa e continua applicazione del Sistema Qualità e la diminuzione dei tempi di attesa.

	<b>MANUALE QUALITA'</b>	<b>ARPA MOLISE</b>
		Rev.5 del 31/05/2024

A fronte di questi obiettivi strategici il Direttore Generale assume formale impegno affinché:

- › le attività del laboratorio vengano espletate in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e al documento ACCREDIA RT 08 per ottenere l'accreditamento ACCREDIA;
- › tutto il personale sia a conoscenza dell'importanza dei propri compiti al fine di soddisfare i requisiti del cliente, così come i requisiti cogenti ed i regolamenti;
- › venga mantenuto costantemente elevato il livello di qualità dei servizi offerti;
- › la politica della qualità sia comunicata e correttamente compresa da tutto il personale e sia periodicamente riesaminata per accertarne la idoneità;
- › siano messe a disposizione tutte le risorse ritenute necessarie per il conseguimento degli obiettivi.

Il passaggio ad un sistema Multisito fa sì che tutte le sedi di Arpa Molise, sia la centrale che le secondarie, siano riconducibili ad un Unico Sistema Qualità.

La direzione unica di un Laboratorio Multisito ha l'obiettivo di consolidare e migliorare la qualità del servizio reso in un'ottica di omogeneizzazione della risposta analitica erogata dai vari presidi laboratoristici.

Allo stesso tempo, 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 dalla norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018.

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 infine di attuazione dei cambiamenti al Sistema stesso, attraverso i Riesami della Direzione.

Il Direttore Generale  
ARPA Molise

\_\_\_\_Avv. Alberto Manfredi Selvaggi\_\_\_\_  
*Alberto Manfredi Selvaggi*