

POLITICA PER LA QUALITÀ di ARPA Lombardia

La Direzione di ARPA Lombardia individua una propria Politica per la Qualità sulla base delle attività declinate nella legge istitutiva (L.R. 16/1999) e di documenti programmatici, quali il *Piano Pluriennale* e il *Programma Annuale di Lavoro*, che derivano sia da indirizzi strategici sia da contesti normativi di livello nazionale (*Sistema Nazionale per la Protezione dell'ambiente - SNPA*).

La Direzione di ARPA Lombardia considera prioritario soddisfare i requisiti dei Clienti e delle Parti interessate, alle cui aspettative intende rispondere applicando un Sistema di Gestione integrato rispetto ai requisiti delle norme di riferimento:

- ♦ ISO 9001:2015 per i sistemi di gestione per la qualità,
- ♦ ISO/IEC 17025:2018 per la competenza dei laboratori di prova Multisito e Centro di taratura LAT che porti a garantire in modo continuativo standard elevati di affidabilità del servizio offerto nel pieno rispetto della tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

La Direzione Generale traduce gli obiettivi strategici in obiettivi operativi che condivide indirizzandoli all'interno dell'Organizzazione (*Piano della Performance dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Lombardia*) impegnandosi a perseguire il mandato dell'Agenzia di tutelare l'ambiente, nella prospettiva di un miglioramento continuo, allo scopo di:

- ♦ garantire l'imparzialità del proprio operato;
- ♦ 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;
- ♦ armonizzare le modalità operative tra le varie strutture di ARPA Lombardia, omogeneizzando i processi strategici dell'Agenzia, anche in considerazione dell'istituzione del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (SNPA – Legge 132/2016), attraverso l'analisi del contesto e la valutazione delle esigenze delle parti interessate e lo sviluppo dell'analisi dei rischi e opportunità, la comunicazione e le attività di formazione;
- ♦ 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;
- ♦ 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 la Direzione Tecnica del Multisito, che si impegna a garantire:
 - il mantenimento del Sistema Qualità, conformemente alla norma UNI EN ISO/IEC 17025: 2018 e ai requisiti cogenti di Accredia per i laboratori di prova;
 - un ottimale servizio, avvalendosi della competenza di un organo tecnico multidisciplinare (Gruppo TeSA17025), coordinato dalla U.O. Accreditamento e Sviluppo Tecnico Scientifico del Settore Laboratori;
 - la qualità dei risultati, attraverso il sistematico controllo qualità intra-laboratorio e la partecipazione a controlli inter-laboratorio di origine esterna e interna;
 - la miglior stima dell'incertezza associata ai dati analitici, su base il più possibile omogenea.

- ♦ garantire l'affidabilità del servizio erogato, tramite la Direzione del Centro LAT che si impegna a:
 - mantenere un Sistema Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018 ed ai requisiti cogenti di Accredia per il Centro di Taratura Accreditato;
 - incrementare l'affidabilità del servizio erogato, attraverso la partecipazione a circuiti e sessioni di interconfronto con strutture di pari livello o gerarchicamente superiori ovvero audit di misura con l'Ente accreditante;
 - soddisfare le esigenze del Cliente, con particolare attenzione alle informazioni sull'utilizzo dell'apparecchio e le necessità, anche in termini di puntualità e tempestività del servizio erogato;
 - promuovere la ricerca e lo sviluppo tecnologico nell'ambito di pertinenza delle attività del Centro Taratura mantenendo le capacità metrologiche del Centro appena estese;
 - addestrare, aggiornare e formare continuamente il personale operante nel Centro Taratura;
 - incrementare costantemente il livello di sicurezza del personale e della protezione dell'ambiente, adottando procedure di taratura che, a parità di prestazioni, utilizzino apparecchiature e materiali più sicuri e con il minor impatto ambientale.

La Direzione di ARPA Lombardia si impegna a diffondere la presente Politica all'interno della propria organizzazione, rendendola accessibile ai Clienti ed alle Parti interessate sul proprio sito Internet.

Milano, agosto 2020

IL DIRETTORE GENERALE

Fabio Carella¹

¹ Firmato digitalmente