

CARTA DEI SERVIZI DELLE AREE DIPARTIMENTALI UMBRIA SUD e UMBRIA NORD

ARPA Umbria <i>Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud-Sicurezza</i>	<i>La carta dei servizi</i>
I diritti e i doveri dell'utenza <i>-conoscere i propri diritti dei Clienti senza dimenticare i doveri-</i>	<i>I diritti e i doveri</i>
Qualità del servizio Garanzie per il Cliente	<i>Le garanzie</i>
L'organizzazione e Le prestazioni	<i>Le Aree Dipartimentali e i Distretti</i>
Accessibilità	<i>La guida</i>
Questionario I reclami Il Miglioramento continuo	<i>Grazie per l'aiuto</i>

I diritti e i doveri del Cliente

Le garanzie

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none">✓ Nessuna prestazione può essere sottoposta a prestazioni diverse da quelle richieste senza aver avvertito il Cliente, se non previsto da normativa vigente e/o programmazione in corso.✓ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della prestazione, seguendo quanto previsto dalla normativa vigente.✓ Il personale delle Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza è identificabile e, di norma, si presenta preventivamente ad ogni operazione ed espone la motivazione relativa all'intervento.✓ Viene garantita la collaborazione al Cliente, secondo quanto prevede la norma.✓ E' facoltà del Cliente autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta per attività di ricerca e di insegnamento.✓ Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta.✓ Le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sono tenute a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente, secondo quanto disciplinato dalle norme vigenti.✓ Le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sono tenute a rendere accessibili tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in materia di informazioni ambientali ed accessibilità agli atti.	<ul style="list-style-type: none">✓ L'accesso alle prestazioni offerte dalla Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza avviene con richieste scritte e motivate. Le segnalazioni di inconvenienti ambientali possono essere effettuate anche per via telefonica.✓ Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prestazioni.✓ E' responsabilità del Cliente rispettare le prescrizioni raccomandate per l'accesso alle prestazioni.

1) Qualità delle prestazioni

Nell'ambito della certificazione del SGQ/A di ARPA UMBRIA in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (certificato Certiquality n. 6568) e alla norma UNI EN ISO 14001 (certificato Certiquality n. 9576), le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sono certificate per le seguenti attività: "Emissioni pareri tecnici ed esecuzione di controlli ambientali".

2) Garanzie per il cliente

Le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza provvedono a:

- ✓ fornire informazioni e assistenza in merito a:
 - Interpretazione sulle motivazioni espresse nei pareri emessi e sulle modalità di emissioni degli stessi.
 - Procedure per l'effettuazione di segnalazioni/esposti su inconvenienti ambientali
- ✓ Informare il Cliente del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

L'organizzazione

Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sono articolate in Distretti.

Area Dipartimentale Umbria Nord	Distretto
	Città di Castello
	Gubbio
	Gualdo Tadino
	Perugia
	Trasimeno
	Assisi-Bastia
	Marsciano-Todi
Area Dipartimentale Umbria Sud - Sicurezza	Foligno-Spoleto-Valnerina
	Terni
	Orvieto

	<i>indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Perugia</i>	Via Pievaiola Loc. San Sisto Perugia	075/515961	075/51596399
<i>Distretto del Trasimeno</i>	Via del Progresso, 7 Castiglione del Lago	075/9652049	075/9652049
<i>Distretto di Assisi-Bastia</i>	Via del Sindacato, 10 Bastia	075/8005306	075/8005306
<i>Distretto di Marsciano-Todi</i>	Via Frazione Pian di Porto Località Bodoglie n.180/5 Todi	075/8945504	075/8945504

<i>Distretto di Città di Castello</i>	Città di Castello, Via L. Angelini Loc. Pedemontana	075/8523170	075/8521784
<i>Distretto di Gubbio-Gualdo Tadino</i>	Ufficio Gubbio: Via Camillo Benso Conte di Cavour, 38	075/9239626	
	Ufficio Gualdo : Via S. Rocco,11	075 918259	

	<i>Indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Foligno-Spoleto-Valnerina</i>	Via delle Industrie, Località Portoni, S.Eraclio	0742/677009	0742/393293
<i>Distretto di Terni</i>	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 32 Terni	0744/47961	0744/4796669
<i>Distretto di Orvieto</i>	V.le I° maggio 73/b, Orvieto	0763/393716	0763/391989

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TARIFFE

Le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza provvedono a:

- Emissione dei pareri di competenza a supporto delle funzioni autorizzative e concessorie in capo agli Enti locali;
- Gestione degli esposti/segnalazioni su inconvenienti ambientali
- Gestione emergenze ambientali
- Campionamenti matrici ambientali
- Gestione di programmi di campionamento finalizzati al monitoraggio ambientale

Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario disponibile sul sito www.arpa.umbria.it cliccando sulla voce "Tariffario" de "L'Agenzia".

Il pagamento può essere effettuato attraverso cc/postale o bancario e dietro emissione di nota di debito o fattura elettronica.

Tempi di risposta:

Il tempo di risposta per l'emissione di pareri è di 30 giorni. Tali tempi possono essere soggetti ad aumento fino ad un massimo di 90 giorni in funzione del numero richieste di prestazioni pervenute.

Nel caso si ravvisi l'esigenza di effettuare un campionamento il tempo di risposta verrà sospeso fino alla emissione del RP da parte del Laboratorio multisito.

L'iter di gestione dell'esposto ha inizio con la data di protocollazione e si conclude con:

- Data di sopralluogo in caso lo stesso sia conforme;
- Data di:
 - richiesta di provvedimento (diffida, ordinanza)
 - e/o verbale di accertamento e contestazione
 - e/o Comunicazione Notizia di Reato
 - e/o atti relativi a procedimento relativo all'art 318 -legge ecocreatiin caso di sopralluogo non conforme.

Archiviazione e conservazione delle pratiche:

Le Pratiche sono archiviate e conservate presso il competente distretto o presso gli archivi delle sedi di Perugia e Terni di ARPA Umbria.

Accesso agli Atti: le istanze di accesso agli atti devono essere presentate utilizzando il modello scaricabile dal sito www.arpa.umbria.it secondo il percorso: <http://www.arpa.umbria.it/pagine/accesso-civico>.

Accessibilità

La Guida

I distretti operano, di norma, dal Lunedì al Venerdì con il seguente orario:

<i>lunedì-giovedì</i>	<i>8.00 – 14.00</i>	<i>15.00 – 18.00</i>
<i>venerdì</i>	<i>8.00 – 14.00</i>	

Data la particolare tipologia di attività svolta non è possibile definire un orario di apertura al pubblico. E' quindi consigliabile, prima di recarsi presso il distretto, accertarsi telefonicamente della presenza di personale, anche tramite il centralino delle sedi di

Perugia e Terni (075 515961 e 0744/47961) come anche riportati nel sito www.arpa.umbria.it. All'ingresso di ciascun distretto (tranne i Distretti di Perugia e Terni) è apposto un cartello con indicato l'orario di lavoro ed il numero telefonico per le problematiche ambientali.

Riconoscimento del personale:

Il personale delle Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza è fornito di tesserino di riconoscimento che verrà esibito su richiesta dell'interlocutore.

I reclami

A tutela dei diritti del Cliente, le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sono interessate alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente stesso decide di comunicare riguardo al servizio offerto e si impegnano a valutare il reclamo e fornire risposta scritta della risoluzione dello stesso al Cliente che lo ha comunicato.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta, telefonicamente o verbalmente direttamente alla sede del distretto. Il modulo di registrazione del reclamo è disponibile all'interno del canale "L'Agenzia - Sistema Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni – Il miglioramento continuo" del sito www.arpa.umbria.it.

Miglioramento continuo

Le Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud –Sicurezza sulla base delle informazioni presentate dai clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attivano per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente e ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.

Per raccogliere le informazioni ARPA UMBRIA ha messo a disposizione, all'interno del canale web "Sistema Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza delle informazioni" del sito www.arpa.umbria.it, un indirizzo e-mail (csqualità@arpa.umbria.it) al quale ciascun cliente/utente può inviare le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dall'Agenzia e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento.