

ARPA Umbria <i>Laboratorio Chimico, Fisico e Biologico</i>	<i>La carta dei servizi</i>
I diritti e i doveri dell'utenza <i>I Clienti devono conoscere i propri diritti 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 analitiche	<i>Il Laboratorio</i>
Come si raggiunge Le informazioni Riconoscimento del personale L'accettazione campioni La risposta: Il rapporto di prova	<i>La guida</i>
I reclami Il Miglioramento continuo	<i>Grazie per l'aiuto</i>

I diritti e i doveri del Cliente

Le garanzie

1) Qualità delle prestazioni

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none">✓ Nessun accesso al laboratorio può essere sottoposto a prestazioni diverse da quelle richieste senza aver avvertito il Cliente.✓ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della stessa.✓ Il personale del laboratorio è identificabile.✓ Viene garantita la piena collaborazione al Cliente.✓ Viene garantita la possibilità di presenziare alle attività analitiche a consulenti e periti di parte.✓ 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.✓ Il Laboratorio è tenuto a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente.✓ Il Laboratorio è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati	<ul style="list-style-type: none">✓ L'accesso al laboratorio avviene con richieste scritte e motivate.✓ Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prove di laboratorio.✓ E' responsabilità del Cliente rispettare le prescrizioni raccomandate per l'accesso alle prestazioni del laboratorio.✓ Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati

- Il Laboratorio è accreditato ACCREDIA, sulla base della convenzione di accreditamento n. 0485, secondo la norma UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005. L'acquisizione dell'accREDITAMENTO è la dimostrazione che il laboratorio di prova multisito ARPA UMBRIA soddisfacendo i requisiti della suddetta norma, dimostra la competenza tecnica e la possibilità di produrre risultati validi tecnicamente tramite l'attuazione di un sistema qualità riconosciuto in ambito europeo. L'accREDITAMENTO è pertanto relativo alla competenza tecnica nell'esecuzione di prove analitiche chimiche, chimico-fisiche, biologiche, microbiologiche e fisiche su matrici ambientali e alimentari eseguite dal Laboratorio ARPA il cui elenco aggiornato può essere richiesto al Responsabile Garanzia Qualità tramite l'indirizzo e-mail csqualita@arpa.umbria.it a disposizione, all'interno del canale "L'Agenzia - Sistema Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni" del sito www.arpa.umbria.it. L'accREDITAMENTO non implica l'approvazione di un prodotto da parte del laboratorio e/o di ACCREDIA.

Per completezza di informazione si riportano i punti di riferimento indicati nel regolamento ACCREDIA RG 09 per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA:

- Il marchio o qualunque riferimento all'accreditamento non devono essere apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto" (Regolamento ACCREDIA RG 09 p.to 5.3.4);
- "Il Marchio o qualunque riferimento all'accreditamento non implicano la responsabilità di ACCREDIA per il risultato della prova o qualunque opinione e interpretazione ne possa derivare, né l'approvazione di ACCREDIA al campione di prova o prodotto" (Regolamento ACCREDIA RG 09 p.to 5.3.13);
- "Il Marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dai clienti del Laboratorio accreditato né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto. E' ammesso allegare la copia del rapporto di prova". (Regolamento ACCREDIA RG 09 p.to 5.3.12));
- Tra l'Ente di Accredimento e ARPA Umbria è in vigore la convenzione di accreditamento n. 0485.

Nell'ambito della certificazione del SGQ di ARPA UMBRIA in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 (certificato Certiquality n. 6568), il Laboratorio Multisito ha raggiunto la certificazione per i seguenti processi: servizi di analisi chimiche, fisiche e biologiche su matrici ambientali e alimentari, con emissioni di pareri tecnici ed esecuzione di controlli ambientali.

Il Laboratorio collabora con ISPRA, Istituti Universitari ed altri Enti pubblici a programmi di ricerca e sperimentazione.

2) Garanzie per il cliente

Il Direttore del Laboratorio Multisito (DL) e/o i Responsabili delle Sezioni Analitiche (RSA) interne al Laboratorio, mettono a disposizione dei clienti che lo richiedono, le loro conoscenze per la definizione di piani di campionamento ai fini delle Prove da eseguire successivamente in Laboratorio e per l'interpretazione dei risultati forniti; viene inoltre fornita tutta l'assistenza necessaria per chiarire eventuali dubbi e fornire le necessarie spiegazioni e informazioni, per correlare i bisogni del cliente ai servizi offerti dal laboratorio, facendo anche riferimento alla stessa (SP-PDT-LAB 03) che è messa a disposizione presso l'accettazione campioni insieme all'Elenco Prove accreditate.

Ulteriori informazioni sulle specifiche del servizio offerto, la Carta dei Servizi dell'ARPA Umbria i documenti relativa all'accreditamento/certificazione e elenco prove Accreditate sono visionabili anche nel sito internet dell'ARPA Umbria al percorso: www.arpa.umbria.it »L'Agenzia e »Sistema Gestione Qualità, Ambiente ,Sicurezza delle Informazioni »Certificazione e accreditamento).

In particolare il Laboratorio mette a disposizione dei clienti esterni una Istruzioni Operativa (IO LAB 44 "Istruzioni per campionamento e prelievi campioni") nella quale sono descritte le modalità operative per l'esecuzione di campionamenti e prelievi delle varie matrici conferite al laboratorio come campioni da analizzare. Tutti i clienti esterni vengono informati dell'esistenza della IO LAB 44 in fase contrattuale e nel caso ne facciano richiesta viene loro consegnata in forma non controllata. La consegna è registrata dal personale addetto all'accettazione nel MD 22 "Distribuzione non controllata dei documenti interni del SGQ/A".

Nei documenti contrattuali (contratti/accordi/convenzioni/MD-LAB 100) viene specificato al cliente che l'IO LAB 44 è nella versione in vigore e, nel tempo, può essere soggetta a

modifiche. E' responsabilità del cliente esterno accertarsi, presso l'accettazione del laboratorio, di eventuali aggiornamenti del documento prima di procedere all'applicazione dello stesso.

Il Laboratorio provvede a:

- ✓ fornire informazioni e assistenza in merito a:
 - o modalità operative per l'esecuzione di campionamenti e prelievi, eseguite dai clienti esterni, delle varie matrici conferite al laboratorio come campioni da analizzare.
 - o Pareri e relazioni inerenti alla interpretazione dei dati analitici rilevati
- ✓ garantire piena collaborazione e trasparenza al rappresentante/perito di parte nei casi previsti dalla norma e dagli accordi, comunicando con un congruo tempo di preavviso, la data, l'ora ed il luogo di avvio dell'analisi.
- ✓ garantire ai clienti, qualora essi intendano, assistere direttamente alla esecuzione delle Prove che li riguardano. Tale intento deve essere espresso dal cliente mediante richiesta inoltrata al Direttore del Laboratorio;
- ✓ Al Cliente viene comunque consentito di accedere esclusivamente alle informazioni legate alle Prove da lui richieste Il cliente o chi per esso, nell'assistere alla esecuzione della Prova, non può in alcun modo partecipare alla stessa né dare disposizioni, suggerimenti o rilievi agli operatori.
- ✓ garantire ai Cliente la possibilità di effettuare verifiche ispettive del Sistema Gestione Qualità, purché esse siano preventivamente concordate con il responsabile garanzia Qualità ;
- ✓ Avvertire il Cliente, in caso il Laboratorio intenda subappaltare prove a laboratori terzi chiedendo il consenso scritto; il Laboratorio è comunque responsabile dell'attendibilità delle prove.
- ✓ Informare il Cliente del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

L'organizzazione

Direzione: *Direttore Laboratorio Multisito ARPA UMBRIA sito di Perugia tel 075/51596311*
Direttore Laboratorio Multisito ARPA UMBRIA sito di Terni tel. 075/51596311
Responsabile Servizio Qualità Laboratorio Multisito ARPA UMBRIA sito di Perugia e sito di Terni tel. 07551596353 (PO)

Il Laboratorio Multisito (U.O.L.M.) di **ARPA UMBRIA** è organizzato in due siti: Perugia e Terni. I siti sono articolati come riportato in tabella, precisando che ciascuna sezione analitica è a sua volta organizzata in settori:

U.O.L.M.	
SITO DI PG	SITO DI TR
<i>Sezione Chimica Acque – Fisica</i> <i>Sezione Chimica Microinquinanti</i> <i>acque e fitofarmaci</i> <i>Sezione Chimica Suolo- Rifiuti</i> <i>Sezione Microbiologia Acque</i> <i>Sezione Biomonitoraggio Acque-</i> <i>Ecotossicologia</i> <i>IP Biologia</i>	<i>Sezione Microbiologia Acque Rifiuti e</i> <i>Compost</i> <i>Sezione Biomonitoraggio Aria</i> <i>Sezione Chimica Acque e Alimenti</i> <i>Sezione Chimica Aria</i>

Per ciascun sito è individuato un **Dirigente di riferimento, (RFP e RFT)** rispettivamente per il sito

Struttura	Responsabile	telefono	fax
Sezione Chimica Acque e Alimenti	(Laboratorio Sito di Terni)	075/51596201 0744/4796744 (PO)	0744/4796799
Sezione Chimica Aria	(Laboratorio Sito di Terni)	0744/4796311 0744/4796736 (PO) 0744/4796734 (PO)	0744/4796799
Sezione Biomonitoraggio Aria RFT (riferimento sito TR)	(Laboratorio Sito di Terni)	0744/4796720	0744/4796799
Sezione Microbiologia Acque Rifiuti e Compost	(Laboratorio Sito di Terni)	0744/4796719	0744/4796799
Sezione Chimica Acque - Fisica	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596525 075/51596519 (PO)	075/51596369
Sezione Chimica Microinquinanti acque e fitofarmaci	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596506	075/51596369
Sezione Chimica Suolo- Rifiuti	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596544 075/51596553 (PO)	075/51596369
Sezione Microbiologia Acque	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596515	075/51596369
Sezione Biomonitoraggio Acque- Ecotossicologia - RFP (riferimento sito PG)	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596550	075/51596369
IP Biologia	(Laboratorio Sito di Perugia)	075/51596516	075/51596369

di PG e TR, che sostituisce di fatto il Direttore del Laboratorio, esternalizza le note di Trasmissione al Rapporto di prova, collabora con i dipendenti del sito, dirigenti e non, per la corretta gestione del sito.

Il Laboratorio è competente per l'esecuzione di analisi biologiche, biotossicologiche, chimiche, fisiche e microbiologiche di matrici ambientali (acqua, aria, suolo-rifiuti) e alimentari prelevate direttamente dal proprio personale, da personale ARPA (es. Aree Dipartimentali Umbria Nord e Umbria Sud-Sicurezza), da personale delle Az. USL, NAS e di altri enti pubblici e da privati.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TARIFFE

Il Laboratorio di Prova dell'A.R.P.A. svolge attività di analisi:

- principalmente per i servizi istituzionali interni all'ARPA e per altri enti pubblici che stipulano accordi di collaborazione e/o convenzioni con ARPA che possono o no essere soggette a pagamento.
- su richiesta di Clienti privati

Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario in attuazione delle disposizioni della L.R. n.9 del 6 marzo 1998 e ss.mm. ii, a disposizione di chi lo richiede presso i siti del Laboratorio e consultabile in via informatica sul sito www.arpa.umbria.it.

In caso di richiesta del Cliente privato, il personale della segreteria prepara un preventivo di spesa e/o la fattura che può essere rilasciata al Cliente alla consegna del campione o al momento del ritiro del Rapporto di prova oppure spedita successivamente.

Il pagamento può essere effettuato attraverso: cc/postale o bonifico bancario.

Tempi di risposta

I tempi di risposta si riferiscono alla disponibilità per la consegna dei rapporti di prova dei campioni consegnati presso l'ufficio accettazione del Laboratorio.

MATRICE	TEMPO DI RISPOSTA
Acque sanitarie (analisi di base)	15gg
Acque sanitarie (analisi complessa)	30gg
Acque ambientali da indagine o controllo	25gg
Acque ambientali da monitoraggio	45gg
Alimenti sotto sequestro*	48 h
Alimenti	40gg
MOCA (materiali e oggetti a contatto con alimenti)	45gg
Aria immissioni (sostanze gassose)	30gg
Aria immissioni e aria emissioni (analisi complessa)	45gg
Suolo (analisi di base)	20gg
Suolo (analisi complessa)	45gg
Rifiuti	45gg
Radiazioni ionizzanti	30gg

*il tempo indicato può variare relativamente alle specifiche richieste analitiche

Tali tempi possono essere soggetti a riduzione in funzione del numero e tipo di parametro richiesto.

Per richieste che richiedono metodiche analitiche o attività di particolare complessità tecnica o organizzativa, oppure per attività analitica relativa a PROGETTI DEFINITI (es. biomonitoraggio acqua e aria, qualità dell'aria, ecc.) i tempi di risposta sono definiti in specifici accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta.

In caso di superamento dei tempi di risposta previsti in tabella, RSA competente della/e prova/e oggetto di prolungamento dei tempi di analisi, comunica al Cliente tramite mail tale allungamento e l'eventuale data di emissione dell'RP.

Tempi di conservazione dei campioni consegnati

Il Laboratorio conserva i campioni e le aliquote degli stessi in luoghi idonei secondo procedure interne tali da garantirne la protezione da alterazione e contaminazioni.

I controcampioni per i quali è stato espresso un giudizio di conformità vengono conservati presso il laboratorio per 60 gg dall'emissione del Rapporto di prova. Entro tale periodo il produttore/distributore del prodotto può ritirarli, dietro richiesta scritta.

I controcampioni per i quali è stato espresso un giudizio di non conformità vengono conservati dal Laboratorio secondo quanto stabilito dalla normativa vigente per le singole tipologie di prodotto.

Il Laboratorio conserva i campioni analizzati, compatibilmente con la loro deteriorabilità, fino all'emissione del Rapporto di prova. Tuttavia è possibile definire ulteriori tempi negli accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta, al fine di consentire di soddisfare eventuali richieste analitiche aggiuntive del Cliente stesso.

Guida al laboratorio

Le informazioni:

La Segreteria del Laboratorio

orario di apertura: 8,30-13,30

Tel. Sito Perugia 075/51596532/545
Fax 075/51596369

Tel. Sito Terni 0744/4796717/725
Fax 0744/4796799

Riconoscimento del personale

Il personale del Laboratorio è identificato da un cartellino apposto sul camice che riporta il nome, il cognome e la qualifica.

L'accettazione dei campioni

- ✓ Il laboratorio riceve di norma i campioni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì. Il personale addetto all'accettazione provvede a verificare l'ammissibilità degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti.
- ✓ Tutti i campioni devono essere accompagnati da un verbale di campionamento (per i campionamenti effettuati dai servizi interni ad ARPA e dagli enti pubblici), o da una formale richiesta scritta per i campionamenti eseguiti dal Cliente privato.
- ✓ Il verbale o la richiesta, devono riportare i dati anagrafici, la tipologia del campione e l'indicazione delle prove richieste e, nel caso in cui il campionamento sia responsabilità del Laboratorio, anche le indicazioni sulla specifica di campionamento o normativa di riferimento. Tali informazioni possono essere fornite anche al momento della presentazione del campione da sottoporre ad analisi.
- ✓ In caso di campioni il cui campionamento non sia stato effettuato dal Laboratorio nel Rapporto di Prova sarà riportata la frase "Campionamento: "A carico del cliente", senza alcuna altra informazione o dettaglio sulle modalità applicate per l'esecuzione del campionamento.

Rapporto di prova

Qualsiasi richiesta che comporta l'esecuzione di analisi viene chiusa con l'emissione di un Rapporto di prova (RP) firmato dal Responsabile della Sezione Analitica e trasmesso a cura del DL/RFP/RFT.

I Rapporti di prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso l'invio per posta elettronica: i file PDF del RP sono inviati automaticamente alla casella elettronica del cliente. Soltanto su specifica richiesta del cliente il RP può essere consegnato in forma cartacea con le seguenti modalità:

- o Il ritiro allo sportello del laboratorio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì.
- o Invio per posta per raccomandata con ricevuta di ritorno a spese del cliente. Su richiesta può essere inviata tramite fax.

E' consentita la deroga a tali modalità di trasmissione solo nel caso di programmi, attività di monitoraggio e controllo relativi a richieste normative o ad accordi (balneazione, acque superficiali, aria, ecc.) che le disciplinano.

Nel R P per le prove accreditate ACCREDIA, il risultato analitico è associato ad un valore di incertezza che il Laboratorio garantisce e che fa parte integrante del risultato.

L'incertezza non è associata nei casi riportati di seguito:

- per le prove chimiche, quando il risultato risulti inferiore al limite di quantificazione indicato sul RP

- per le prove microbiologiche e biologiche quando non è previsto un limite di legge e quando il risultato analitico risulti inferiore al limite di quantificazione o superiore al limite massimo del campo di misura.

In tali casi i valori di incertezza possono essere forniti al cliente dietro specifica richiesta.

Per alcune prove accreditate che derivano da un calcolo (es. "Analisi spettrofotometrica nell'ultravioletto deltaK" negli oli di oliva) il valore di incertezza viene riportato sul RP soltanto nel caso in cui le scelte operate per l'espressione del risultato analitico (numero di cifre decimali e approssimazione del dato) non rendano il valore di incertezza associato al risultato analitico incoerente con il dato stesso. In questi casi il dato di incertezza reale ottenuto dal laboratorio può essere fornito al cliente dietro specifica richiesta. Viene comunque garantita l'espressione dell'incertezza in prossimità del limite di legge.

Per ogni prova richiesta il RP riporta il metodo, normato o interno, che il laboratorio applica per l'esecuzione della prova stessa.

Il laboratorio conserva per 5 anni copia della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi ad ogni campione. La documentazione relativa ai campioni soggetti a denuncia viene conservata fino all'espletamento dell'iter procedurale.

I reclami

A tutela dei diritti del Cliente, il Laboratorio è interessato alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente stesso decide di comunicare riguardo al servizio offerto.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta - lettera o fax, o compilazione del modulo MD 45 "Presentazione Reclamo/Suggerimento", disponibile all'interno del canale "L'Agenzia - Sistema Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni – Il miglioramento continuo" del sito www.arpa.umbria.it, o telefonicamente o verbalmente direttamente all'Ufficio Accettazione o ai vari Responsabili. Il Laboratorio si impegna a valutare il reclamo e fornire risposta al cliente entro 15 giorni dalla data di ricevimento dello stesso informandolo della sua accettazione o meno e delle eventuali misure correttive adottate o pianificate. Il Laboratorio si impegna a dare comunicazione al cliente della risoluzione del reclamo.

Miglioramento continuo

Il Laboratorio, sulla base delle informazioni presentate dai clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva 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 "L'Agenzia - Sistema Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni – Il miglioramento continuo" del sito www.arpa.umbria.it, un indirizzo e-mail (csqualità@arpa.umbria.it) al quale ciascun cliente può inviare le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dall'Agenzia e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento o tramite la compilazione del MD-LAB 57 "SODDISFAZIONE DEL CLIENTE LABORATORIO MULTISITO", volto ad indagare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi resi dal Laboratorio Multisito dell'Agenzia. Tale modulo viene consegnato insieme al MD 45 "Presentazione Reclamo/Suggerimento" ai clienti allegandolo ai contratti, sia che si tratti di attività continuative che sporadiche.

Una volta compilati, i questionari possono essere direttamente inviati, anche in forma anonima, a: Arpa Umbria - Comunicazione, Stampa e Relazioni Istituzionali - Via Pievaiola, 207/B-3 Loc. S. Sisto 06132 Perugia - Fax 075/51596 399 - e-mail: comunicazione@arpa.umbria.it.

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti del Laboratorio viene anche somministrato, nella versione on line ai clienti via e-mail entro il 31 Gennaio di ogni anno.