

## CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SEZIONI TERRITORIALI

<b>ARPA Umbria</b> <b>Sezioni Territoriali</b>	<i>La carta dei servizi</i>
---	-----------------------------

<b>I diritti e i doveri dell'utenza</b> <i>-conoscere i propri diritti dei Clienti senza dimenticare i doveri-</i>	<i>I diritti e i doveri</i>
---	-----------------------------

<b>Qualità del servizio</b> <b>Garanzie per il Cliente</b>	<i>Le garanzie</i>
---	--------------------

<b>L'organizzazione e</b> <b>Le prestazioni</b>	<i>Le Sezioni Territoriali ed i Distretti</i>
--	---

<b>Accessibilità</b>	<i>La guida</i>
----------------------	-----------------

<b>Questionario</b> <b>I reclami</b> <b>Il Miglioramento continuo</b>	<i>Grazie per l'aiuto</i>
---	---------------------------

## I diritti e i doveri del Cliente

### Le garanzie

#### 1) Qualità delle prestazioni

Nell'ambito della certificazione del SGQ di ARPA UMBRIA in conformità alla norma UNI EN

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nessuna prestazione può essere sottoposta a prestazioni diverse da quelle richieste senza aver avvertito il Cliente.</li><li>✓ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della prestazione.</li><li>✓ Il personale delle Sezioni Territoriali è identificabile.</li><li>✓ Viene garantita la piena collaborazione al Cliente.</li><li>✓ E' facoltà del Cliente autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta per attività di ricerca e di insegnamento.</li><li>✓ Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta.</li><li>✓ Alle segnalazioni sarà sempre fornita una risposta scritta.</li><li>✓ La Sezione Territoriale è tenuta a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente.</li><li>✓ La Sezione Territoriale è tenuta a rendere accessibili tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in materia di informazioni ambientali ed accessibilità agli atti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ L'accesso alle prestazioni offerte dalla Sezione Territoriale avviene con richieste scritte e motivate. Le segnalazioni di inconvenienti ambientali possono essere effettuate anche per via telefonica.</li><li>✓ Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prestazioni.</li><li>✓ E' responsabilità del Cliente rispettare le prescrizioni raccomandate per l'accesso alle prestazioni .</li></ul>

ISO 9001 (certificato Certiquality n. 6568), le Sezioni Territoriali sono certificate per le seguenti attività: " *Emissioni pareri tecnici ed esecuzione di controlli ambientali* .

#### 2) Garanzie per il cliente

Le Sezioni Territoriali 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

Per l'esercizio delle funzioni attribuite ARPA Umbria si articola in due Dipartimenti Provinciali: il Dipartimento Provinciale di Perugia ed il Dipartimento Provinciale di Terni. All'interno di ciascun Dipartimento sono costituite le Sezioni Territoriali articolate in Distretti.

<b>Dipartimento Perugia</b>	<b>Sezione Territoriale di Città di Castello - Gubbio</b>	<b>Distretto</b>
		Città di Castello
		Gubbio-Gualdo
	<b>Sezione Territoriale di Perugia</b>	Perugia
		Trasimeno
		Assisi-Bastia
		Todi-Marsciano
	<b>Sezione Territoriale di Foligno - Spoleto</b>	Foligno
		Spoleto
Valnerina		
<b>Terni</b>	<b>Sezione Territoriale di Terni - Orvieto</b>	Terni
		Orvieto

### **Sezione Territoriale di Perugia**

	<i>indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Perugia</i>	Via Pievaiola Loc. San Sisto Perugia	075/515961	075/51596354
<i>Distretto del Trasimeno</i>	Via Cesare Pavese, 36 Castiglione del Lago	075/9652049	075/9652049
<i>Distretto di Assisi-Bastia</i>	Via De Gasperi, 4 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

### **Sezione Territoriale di Foligno-Spoleto**

	<i>Indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Foligno</i>	Loc. Portoni-S. Eraclio Foligno	0742/677009	0742/393293
<i>Distretto di Spoleto</i>	Via dei Filosofi,87 Spoleto	0743/225554	0743/201217
<i>Distretto di Valnerina</i>	Via dei Filosofi,87 Spoleto	0743/225554	0743/201217

### **Sezione Territoriale di Città di Castello-Gubbio**

	<i>Indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Città di Castello</i>	Città di Castello, Via L. Angelini Loc. Pedemontana	075/8521784	075/8521784
<i>Distretto di Gubbio-</i>	Gubbio Via Cavour, 38	075/9239626	075/918259

Gualdo			
	Gualdo Loc. Sassuolo	075/918259	075/918259

### **Sezione Territoriale di Terni**

	<i>Indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Distretto di Terni</i>	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 32 Terni	0744/479660 5	0744/4796228
<i>Distretto di Orvieto</i>	V.le I° maggio 73/b, Orvieto	0763/393716	0763/391989

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TARIFFE**

Le Sezioni Territoriali 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](http://www.arpa.umbria.it) cliccando sulla voce "tariffario".

Il pagamento può essere effettuato attraverso cc/postale e dietro specifica richiesta verrà rilasciata regolare fattura.

#### **Tempi di risposta:**

Il tempo medio di risposta per l'emissione di pareri e per l'effettuazione di sopralluoghi e/o campionamenti è di 30 giorni lavorativi.

Tali tempi possono essere soggetti ad aumento fino ad un massimo di 90 giorni in funzione del numero richieste di prestazioni pervenute.

#### **Archiviazione e conservazione delle pratiche:**

Le Pratiche sono archiviate e conservate a tempo indeterminato, presso il competente distretto sotto la responsabilità del rispettivo Responsabile di Sezione Territoriale.

### **Accessibilità**

#### **La Guida**

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

**tutti i giorni**

**8.00 – 14.00**

**15.00 – 18.00**

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. Tutti i distretti (tranne i Distretti di Perugia e Terni) sono dotati di segreteria telefonica, su cui poter lasciare messaggi, che fornisce un recapito telefonico di telefono cellulare da poter utilizzare in caso di emergenze ambientali. 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 emergenze ambientali.

## **Riconoscimento del personale**

Il personale delle Sezioni Territoriali è fornito di tesserino di riconoscimento che verrà esibito su richiesta dell'interlocutore.

## **I reclami**

A tutela dei diritti del Cliente, le Sezioni Territoriali sono interessate 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 telefonicamente o verbalmente direttamente alla sede del distretto. Le Sezioni territoriali si impegnano a valutare il reclamo e fornire risposta scritta della risoluzione dello stesso al Cliente che lo ha comunicato.

## **Miglioramento continuo**

Le Sezioni Territoriali 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 e Ambiente" del sito [www.arpa.umbria.it](http://www.arpa.umbria.it), un indirizzo e-mail ([csqualità@arpa.umbria.it](mailto: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. Inoltre è stato predisposto un questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti che viene inviato annualmente a tutti i clienti istituzionali e privati. Il questionario è disponibile all'interno del canale di cui sopra.