

**CARTA DEI SERVIZI DELL'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA'
DELL'ARIA**

ARPA Umbria ATTIVITA' DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DELL'ARIA	<i>La carta dei servizi</i>
---	-----------------------------

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

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

L'organizzazione e Le prestazioni	Dipartimento Provinciale di Perugia Servizio Reti Monitoraggio Aria Dipartimento Provinciale di Terni Servizio Aria
--	--

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

1) Qualità delle prestazioni

Nell'ambito della certificazione del SGQ di ARPA UMBRIA in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (certificato Certiquality n. 6568), Il Servizio Reti Monitoraggio della qualità dell'aria del Dipartimento Provinciale di Perugia e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni sono certificati per le seguenti attività: "Gestione di reti di monitoraggio

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none">✓ Nessuna richiesta può essere sottoposta a prestazioni diverse da quelle concordate senza aver avvertito il Cliente.✓ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della prestazione.✓ Il personale del Servizio Reti Monitoraggio Aria e del Servizio Aria è identificabile.✓ Viene garantita la piena collaborazione al Cliente.✓ 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.✓ Alle segnalazioni sarà sempre fornita una risposta scritta.✓ Il Servizio Reti Monitoraggio Aria e il Servizio Aria sono tenuti a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente.✓ Il Servizio Reti Monitoraggio Aria e il Servizio Aria sono tenuti a rendere accessibili tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in materia di informazioni ambientali ed accessibilità agli atti.	<p>L'accesso alle prestazioni offerte dal Servizio Reti Monitoraggio Aria e del Servizio Aria possono essere effettuate anche per via telefonica o web.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.

della qualità dell'aria".

2) Garanzie per il cliente

Il Servizio Reti Monitoraggio Aria del Dipartimento provinciale di Perugia e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni provvedono a:

- ✓ fornire informazioni e assistenza in merito a:
 - o dati della qualità dell'aria rilevata attraverso le reti fisse e i mezzi mobili per il rilevamento della qualità dell'aria.

- segnalazioni ai clienti delle situazioni critiche rilevate, effettuazioni di relazioni annuali, parziali e finali delle campagne di monitoraggio.
- immissione quotidiana dei dati rilevati nel sito web dell'agenzia.
- ✓ modalità con cui il Cliente può dare suggerimenti, fare commenti, reclami ed elogi.

Il Servizio Reti Monitoraggio Aria del Dipartimento Provinciale di Perugia e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni provvedono, ciascuno nel Dipartimento di appartenenza, alla:

- Gestione delle reti di monitoraggio della qualità dell'aria dei comuni di Perugia e Spoleto per la provincia di Perugia;
- Gestione delle reti di monitoraggio della qualità dell'aria dei comuni di Terni, Narni, Orvieto, Amelia e altri comuni.
- Gestione dei mezzi e attrezzature mobili di rilevamento della qualità dell'aria

I dati delle reti di monitoraggio delle reti fisse e delle campagne con strumentazione automatica sono reperibili in forma sintetica e con giudizio di qualità sul sito web dell'agenzia normalmente entro le ore 10.00 dei giorni lavorativi.

Sul sito www.arpa.umbria.it, alla voce **Bollettino quotidiano della Qualità dell'Aria** e sul canale **Aria** sempre alla voce **Qualità dell'Aria**, dove possono essere visualizzati e scaricati i report relativi alle relazioni annuali delle reti fisse, automatiche e manuali e le relazioni finali delle campagne con mezzi e strumentazione mobile.

Accessibilità

La Guida

Il Servizio Reti Monitoraggio Aria fa parte del Dipartimento Provinciale di Perugia ed ha sede presso la Sede Centrale dell'Agenzia in via Pievaiola 207,B3 -S. Sisto ; il personale del Servizio Reti Monitoraggio Aria svolge normalmente il seguente l'orario di lavoro:

tutti i giorni dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 di ogni martedì e giovedì

Il Servizio Aria del dipartimento Provinciale di Terni ha sede in via C.A. Dalla Chiesa, 32 ; il personale del Servizio Aria svolge normalmente il seguente orario di lavoro:

tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 ed alcuni pomeriggi dalle 14.30 alle 17.30.

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 Servizio di Perugia e il Servizio di Terni, accertarsi telefonicamente della presenza di personale.

Il personale del Servizio di Perugia e il Responsabile sono raggiungibili telefonicamente tramite il centralino dell'agenzia: tel. 075 51596-1 e agli interni 338, 337, 317.

Il personale del Servizio di Terni e il Responsabile sono raggiungibili telefonicamente tramite il centralino dell'agenzia: tel. 0744 4796-1 e gli interni 659,660.

Telefonicamente saranno fornite tutte le informazioni che è possibile reperire immediatamente; successivamente, previa indicazione di numero telefonico, indirizzo e-mail o indirizzo postale, saranno fornite risposte formali secondo le specifiche richieste in base alle informazioni possedute.

Riconoscimento del personale:

Il personale del Servizio Reti Monitoraggio Aria del Dipartimento Provinciale di Perugia e del Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni è fornito di tesserino di riconoscimento ARPA che verrà esibito su richiesta dell'interlocutore.

I reclami

A tutela dei diritti del Cliente, il Servizio Reti Monitoraggio Aria del Dipartimento Provinciale di Perugia e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni sono interessati 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 via e-mail o telefonicamente o verbalmente direttamente alla sede. Il Servizio Reti Monitoraggio Aria e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni si impegnano a valutare il reclamo e fornire risposta scritta della risoluzione dello stesso al Cliente che lo ha comunicato.

Miglioramento continuo

Il Servizio Reti Monitoraggio Aria Dipartimento Provinciale di Perugia e il Servizio Aria del Dipartimento Provinciale di Terni 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" 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. Inoltre è stato predisposto un Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti che viene inviato annualmente a tutti i clienti istituzionali e privati.