

ARPA Umbria <i>Distretti dei Dipartimenti Umbria Nord e Umbria Sud</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>I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria NORD e Umbria SUD</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

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 dei Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD 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. ✓ I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD sono tenuti a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente, secondo quanto disciplinato dalle norme vigenti. ✓ I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD sono tenuti 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 dai Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD 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.

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), i Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD sono certificati per le seguenti attività: "Emissioni pareri tecnici ed esecuzione di controlli ambientali."

Garanzie per il cliente

I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD 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

I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD sono articolati nelle seguenti sedi.

	Distretto	Sedi Distretto	Contatti
Dipartimento Territoriale Umbria Nord	Perugia- Trasimeno	Via Pievaiola 207/B-3 - Loc. S.Sisto 06132 Perugia (Palazzina ex Uffici Nestlè)	Tel. 075/51596431 centralino 075/515961 Fax 075/51596399 e-mail: perugia-trasimeno@arpa.umbria.it
		Via Firenze s.n.c 06061 (ingresso ex aeroporto) - Castiglione del Lago PG	Tel. 075/51596622 centralino 075/515961 Fax 075/51596 399 e-mail: perugia-trasimeno@arpa.umbria.it
	Todi- Marsciano- Bastia	Loc. Ponterio Via Tiberina n. 84 06059 - Todi PG	Tel. 075/51596553 centralino 075/515961 Fax 075/51596399 e-mail: todi-marsciano-bastia@arpa.umbria.it
		Via della Piscina Eden Rock, 2 - 06083 - Bastia Umbra PG	Tel. 075/51596336 centralino 075/515961 Fax 075/51596399 e-mail: todi-marsciano-bastia@arpa.umbria.it
	Gubbio- Città di Castello	Via L. Angelini Loc. Pedemontana 06012 - Città di Castello PG	Tel. 075/51596628 centralino 075/515961 Fax 075/51596399 e-mail: gubbio-castello@arpa.umbria.it
		Via Camillo Benso Conte di Cavour, 38 - 06024 - Gubbio PG	Tel. 075/51596501 centralino 075/515961 Fax 075/51596 399 e-mail: gubbio-castello@arpa.umbria.it
		Via San Rocco n.11 - 06023 - Gualdo Tadino PG	Tel. 075/51596 501-centralino 075/515961 Fax 075/51596 399 e-mail: gubbio-castello@arpa.umbria.it

Dipartimento Territoriale Umbria Sud	Terni- Orvieto	Via Carlo Alberto dalla Chiesa, 32 05100 - Terni	Tel. 0744/4796248 centralino 0744/47961 Fax 075/51596 399 e-mail: terni-orvieto@arpa.umbria.it
		Viale 1°Maggio, 73/B, Interno 3/B 05018 - Orvieto	Tel. 075/51596423 centralino 0744/47961 Fax 075/51596399 e-mail: terni-orvieto@arpa.umbria.it
	Foligno- Spoleto- Valnerina	Via delle Industrie Località Portoni 06037 - S.Eraclio, Foligno PG	Tel. 075/51596343 centralino 075/515961 Fax 075/51596399 e-mail: foligno-spoleto-valnerina@arpa.umbria.it

Le Prestazioni

I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD 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
- Programmi di ispezioni ambientali presso aziende produttive (AUA, AIA, VIA, AU)

Le prestazioni di cui sopra, qualora motivate da interesse del privato o per le quali non si riscontri la necessità di esecuzione nel pubblico interesse, sono fornite sulla base di un tariffario disponibile sul sito www.arpa.umbria.it secondo il percorso <http://www.arpa.umbria.it/pagine/tariffario>

Il pagamento dovrà essere effettuato mediante la modalità di pagamento PagoPA, unica modalità ammessa a partire dal 01 marzo 2021 ai sensi della normativa vigente e in ottemperanza a quanto previsto dall'art.24, comma 2 del D.L. 76/2020, secondo le modalità già inserite nel portale www.arpa.umbria.it, con causale versamento. ARPA provvede all'emissione di nota di debito o fattura elettronica.

Tempi di risposta:

Il tempo di risposta per l'emissione di pareri e per l'espletamento dei controlli connessi a esposti 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 o della complessità dell'attività richiesta.

Nel caso di esposti, qualora 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 ecocreati in caso di sopralluogo non conforme.

Archiviazione e conservazione delle pratiche:

Le Pratiche sono archiviate in formato digitale nel server aziendale. I verbali di campionamento e i documenti di P.G. con sottoscrizione in originale sono conservati 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:

lunedì-giovedì	8.00 – 18.00
venerdì	8.00 – 16.00

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 ai numeri telefonici indicati nella tabella dei contatti.

In caso di emergenze ambientali, fuori dai suddetti orari e nei giorni di sabato e domenica, è possibile attivare il Servizio di Pronta Disponibilità chiamando:

Polizia dello Stato (113)
Arma dei Carabinieri (112)
Vigili del Fuoco (115)
Carabinieri Forestali (1515)
Polizia Municipale
Aziende sanitarie

Riconoscimento del personale:

Il personale dei Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD è fornito di tesserino di riconoscimento che verrà esibito su richiesta dell'interlocutore.

I reclami

A tutela dei diritti del Cliente, i Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD sono interessati 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.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta, telefonicamente, verbalmente direttamente alla sede del distretto o tramite modulo online scaricabile dal sito www.arpa.umbria.it secondo il percorso: <http://www.arpa.umbria.it/pagine/il-miglioramento-in-continuo>.

Miglioramento continuo

I Distretti dei Dipartimenti Territoriali Umbria Nord e Umbria SUD 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.