 ARPA PUGLIA RETE LABORATORI	CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO “RETE LABORATORI”	MD-84
		Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 1 DI 8

ARPA Puglia Laboratorio Multisito “Rete Laboratori”	<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>
--	----------------------------------

REDAZIONE (RDQMS)	VERIFICA (RLMS)	APPROVAZIONE (DG)
-------------------	-----------------	-------------------

 <p>ARPA PUGLIA RETE LABORATORI</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO “RETE LABORATORI”</p>	<p>MD 100</p>
		<p>Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 2 DI 7</p>

I diritti e i doveri del Cliente

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 del 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. ✓ E' responsabilità del Cliente garantire il corretto funzionamento del materiale e degli strumenti messi a disposizione dal laboratorio. ✓ Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati

 <p>ARPA PUGLIA RETE LABORATORI</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO “RETE LABORATORI”</p>	<p>MD 100</p>
		<p>Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 3 DI 7</p>

Le garanzie


1) Qualità delle prestazioni

- Il Laboratorio Multisito è costituito, in una prima fase, dal Laboratorio del DAP di Bari e dal Laboratorio del DAP di Brindisi
- Il Laboratorio del DAP di Brindisi è accreditato da ISS – ORL con il NR 0005, secondo la norma UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005. L’acquisizione dell’accreditamento è la dimostrazione che il laboratorio di prova del DAP di Brindisi dell’ARPA PUGLIA, soddisfacendo i requisiti della norma UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005, dimostra la competenza tecnica e la possibilità di produrre risultati validi tecnicamente tramite l’attuazione di un sistema qualità riconosciuto in ambito europeo. La Direzione Generale di ARPA Puglia ha deciso di applicare tale Sistema di Gestione della Qualità al Laboratorio Multisito, con la graduale necessaria estensione a tutta la struttura organizzativa dell’Agenzia.
L’accreditamento non implica l’approvazione di un prodotto da parte del laboratorio e/o del ISS - ORL. Per completezza di informazione si riportano i punti di riferimento indicati nel regolamento ISS - ORL
- A norma della “Procedura per la Gestione dei documenti di Riconoscimento” notificata da parte dell’ISS – ORL, il Laboratorio fa riferimento al Riconoscimento sui documenti del laboratorio stesso apponendo la dicitura “Laboratorio riconosciuto da ISS – ORL NR”; il Laboratorio può utilizzare il codice alfanumerico ISS ORL NR, con le dimensioni, il carattere ed il colore prescritti nella procedura medesima;
- Nei rapporti di prova contenenti prove riconosciute e non, sono evidenziate le prove riconosciute mediante opportuno richiamo al codice di riconoscimento;
- Il richiamo al riconoscimento non deve essere utilizzato in modo tale da suscitare il convincimento che ISS ORL accetti la responsabilità per il risultato della prova o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare.
- Il Laboratorio deve sospendere l’emissione dei rapporti di prova o di qualsiasi altro documento recante il codice o riferimenti al riconoscimento, alla data di scadenza della validità del documento di riconoscimento o nel caso di sospensione o revoca del riconoscimento stesso.

2) Garanzie per il cliente

Il Laboratorio provvede a:

- ✓ fornire informazioni e assistenza in merito a:
 - Modalità di prelievo di campioni anche se eseguiti dal Cliente
 - 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 24 ore di preavviso, la data, l’ora ed il luogo di avvio dell’analisi.
- ✓ Avvertire il Cliente, in caso il Laboratorio intenda subappaltare parti di prove a laboratori terzi; il Laboratorio è comunque responsabile dell’attendibilità delle prove.

 ARPA PUGLIA RETE LABORATORI	CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO “RETE LABORATORI”	MD 100
		Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 4 DI 7

- ✓ Informare il Cliente del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

L'organizzazione

Direzione Generale ARPA Puglia: Corso Trieste, 27 – 70126 BARI

Direttore Generale: tel 080 5460151 – fax 080 5460150 e-mail: dg@arpa.puglia.it

Direttore Scientifico: tel 080 5460201 – fax 080 5460200 e-mail: ds@arpa.puglia.it

Direttore Amministrativa: tel 080 5460101 – fax 080 5460100 e-mail: da@arpa.puglia.it

Direzione del Laboratorio Multisito: Corso Trieste, 27 – 70126 BARI

tel 080 5460201/213 – fax 080 5460200 e-mail: ds@arpa.puglia.it

SERVIZIO LABORATORI del DAP Bari: e-mail: dap.ba@arpa.puglia.it

· Sezione Chimica - Via Caduti di Tutte le Guerre, 7 tel. 080 5583524 Fax 080 5504072

· Sezione Microbiologica - Via Oberdan 18/E tel./fax 080 5539344

SERVIZIO LABORATORI del DAP Brindisi:

· Sezione Chimica e Sezione Microbiologica - Via Galanti, 16 72100 - Brindisi

tel 0831 536838 – fax 0831 536848 e-mail: dap.br@arpa.puglia.it

Il Laboratorio Multisito è competente per l'esecuzione di analisi chimiche e microbiologiche di matrici ambientali (acqua, aria, suolo-rifiuti) e alimentari prelevate direttamente da personale ARPA, da personale delle Az. USL, NAS e di altri enti pubblici e da privati.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TARIFFE

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


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

Le prestazioni sono fornite sulla base del tariffario regionale vigente.

Tale tariffario è a disposizione di chi lo richiede per la consultazione presso il Laboratorio o sul sito www.arpa.puglia.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.

 ARPA PUGLIA RETE LABORATORI	CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO "RETE LABORATORI"	MD 100
		Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 5 DI 7

Tempi di risposta

Il tempo standard di risposta per le analisi microbiologiche su matrici alimentari di base è di 30 gg; per le analisi chimiche il tempo standard di risposta è di 60 gg. Il Laboratorio si impegna al rispetto di tali tempi per campioni aventi priorità di risposta in relazione a particolari esigenze di prevenzione e di tutela del pubblico interesse.

I tempi di risposta si riferiscono alla consegna dei rapporti di prova a far data dalla consegna dei campioni presso l'ufficio ricezione del Laboratorio.

Tali tempi possono essere soggetti a riduzione in funzione della rilevanza delle prestazioni richieste ai fini della tutela ambientale e della salute della popolazione e del numero e tipo di parametro richiesto.

Per prestazioni che richiedono metodiche analitiche di particolare complessità, i tempi di risposta sono definiti tra le parti contraenti al momento della richiesta.

Tempi di conservazione dei campioni consegnati

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

I campioni di riserva per i quali è stato espresso un giudizio di conformità vengono conservati presso il laboratorio per 30 gg dall'emissione del Rapporto di prova. Entro tale periodo il produttore/distributore del prodotto può ritirarli, dietro richiesta scritta.

I campioni di riserva 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.

Guida al laboratorio

Le informazioni:

La Segreteria del Laboratorio


orario di apertura (dal lunedì al venerdì): 8.15- 13.45

Sito di Bari: Tel. 080 5539344/080 5583524 Fax 0805539344/0805504072

Sito di Brindisi: Tel. 0831 536832/0831 536838 Fax 0831 536848

L'accettazione dei campioni

- ✓ Il laboratorio riceve di norma i campioni dalle ore 8.15 alle ore 13.45 dal lunedì al venerdì (per il sito di Bari nella giornata di venerdì vengono accettati solo campioni prelevati in relazione a specifiche emergenze). Il personale addetto all'accettazione provvede a verificare l'ammissibilità degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti.

 ARPA PUGLIA RETE LABORATORI	CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO "RETE LABORATORI"	MD 100
		Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 6 DI 7

- ✓ Tutti i campioni devono essere accompagnati da un verbale di prelievo (per i prelievi effettuati dai servizi interni ad ARPA e dagli enti pubblici), o da una formale richiesta scritta per i prelievi eseguiti dal Cliente privato.
- ✓ Il verbale o la richiesta, oltre i dati anagrafici, la tipologia del campione e l'indicazione delle prove richieste, devono riportare indicazioni sulla specifica di prelievo o normativa di riferimento. Tali informazioni possono essere fornite anche al momento della presentazione del campione da sottoporre ad analisi.
- ✓ Se il committente non fornisce indicazioni sulla procedura di campionamento utilizzata o sul riferimento normativo, il laboratorio, se richiesto, è disposto a fornire il supporto nella individuazione delle opportune metodologie di campionamento da utilizzare.

La consegna e la trasmissione del " 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 Prova e trasmesso a cura del Responsabile del Laboratorio.
- I Rapporti di prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso:
 - Il ritiro presso la segreteria del laboratorio dalle ore 9.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì.
 - Invio per posta per raccomandata con ricevuta di ritorno.

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.

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 telefonicamente o verbalmente direttamente all'Ufficio Accettazione o ai vari Responsabili.

Il Laboratorio si impegna a valutare il reclamo e fornire risposta scritta della risoluzione dello stesso al Cliente che lo ha comunicato.

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

 ARPA PUGLIA RETE LABORATORI	CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO MULTISITO “RETE LABORATORI”	MD 100
		Rev. 0 del: 01/12/09 pag. 7 DI 7

ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo. Per raccogliere le informazioni il Laboratorio ha predisposto un Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti che viene inviato contestualmente all’invio dei Rapporti di Prova a tutti i clienti istituzionali e privati.