

Le pratiche sono archiviate e conservate presso le sedi locali del Laboratorio Unico Regionale per il tempo previsto dalla normativa di riferimento e/o dal Sistema di Gestione della Qualità del Laboratorio Unico Regionale.

archiviazione  
rapporti di  
prova

Il Laboratorio Unico Regionale 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 per accrescere la soddisfazione del Cliente e

miglioramento  
continuo

rispettare i requisiti previsti per legge e quelli stabiliti dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e della propria organizzazione.

Ciascun Cliente può inviare, all'indirizzo [controllo.qualita@arpa.fvg.it](mailto:controllo.qualita@arpa.fvg.it) le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dal ARPA FVG e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento.

Il Laboratorio Unico Regionale opera dal **Lunedì al Venerdì** dalle 8.00 alle 17.00.

L'**apertura al pubblico** è di norma garantita dalle **8.00 alle 12.00**.

L'accesso in orario diverso da quello indicato va concordato con i Responsabili delle sedi locali.

guida

organizzazione

Direzione Laboratorio Unico Regionale  
via Colugna, 42 - Udine  
tel. 0432 191 8112  
fax 0432 191 8134  
[lab.unico@arpa.fvg.it](mailto:lab.unico@arpa.fvg.it)  
PEC: [arpa.ud@certregione.fvg.it](mailto:arpa.ud@certregione.fvg.it)

Il Laboratorio Unico Regionale si articola in 5 strutture locali:

- Laboratorio di Pordenone
- Laboratorio di Trieste
- Laboratorio di Udine
- Fisica Ambientale (sede non accreditata)

<b>LABORATORIO DI PORDENONE</b> via delle Acque 28 PORDENONE	
tel. 0432 1918114 fax 0432 1918132 <a href="mailto:lab.pn@arpa.fvg.it">lab.pn@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ts@certregione.fvg.it">arpa.ts@certregione.fvg.it</a>	dal lun al ven 8.00 - 12.00
<b>LABORATORIO DI TRIESTE</b> via Lamarmora 13 TRIESTE	
tel. 0432 1918113 fax 0432 1918130 <a href="mailto:lab.ts@arpa.fvg.it">lab.ts@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ts@certregione.fvg.it">arpa.ts@certregione.fvg.it</a>	dal lun al ven 8.00 - 12.00
<b>LABORATORIO DI UDINE</b> via Colugna 42 UDINE	
tel. 0432 1918112 fax 0432 1918134 <a href="mailto:lab.ud@arpa.fvg.it">lab.ud@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ud@certregione.fvg.it">arpa.ud@certregione.fvg.it</a>	dal lun al ven 8.00 - 12.00
<b>FISICA AMBIENTALE</b> via Colugna 42 UDINE	
tel. 0432 1918117 fax 0432 1918136 <a href="mailto:fisica.ambientale@arpa.fvg.it">fisica.ambientale@arpa.fvg.it</a> PEC: <a href="mailto:arpa.ud@certregione.fvg.it">arpa.ud@certregione.fvg.it</a>	dal lun al ven 8.00 - 12.00
<b>FISICA AMBIENTALE</b> via Terza Armata 69 GORIZIA	
tel. 0432 1918291	

CDS LUR - ed.1 - rev.2 - 11.08.15



**ARPA FVG**  
Agenzia Regionale per la Protezione  
dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

# CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO UNICO REGIONALE

diritti e doveri  
**carta servizi**  
qualità reclami prestazioni  
garanzie servizi  
dipartimenti provinciali  
**guida** miglioramento  
accessibilità continuo

ARPA FVG - Sede Centrale  
Via Cairoli, 14 - 33057 Palmanova (UD)  
Tel +39 0432 1918111 - Fax +39 0432 1918120  
[www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) [urp@arpa.fvg.it](mailto:urp@arpa.fvg.it)

## diritti del cliente

- Le informazioni sulla richiesta e l'esito delle prestazioni sono **riservate** fatto salvo quanto previsto dalla norma sull'accesso ai dati ambientali
- Il Laboratorio Unico Regionale garantisce la **piena collaborazione** al Cliente

- In tutti i casi previsti dalle norme di legge, il Laboratorio Unico Regionale garantisce alla parte interessata la possibilità di **presenziare** a tutte le fasi del procedimento analitico a partire dall'apertura del campione fino alla validazione dei risultati
- Il Cliente può autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta
- Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta
- Il Laboratorio Unico Regionale è tenuto a comunicare a tutte le autorità competenti le informazioni che possono riguardare la **tutela della salute e dell'ambiente**
- Il Laboratorio Unico Regionale direttamente o tramite il Dipartimento provinciale competente per territorio, è tenuto a comunicare tempestivamente al cliente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati
- Il Laboratorio Unico Regionale, nei casi previsti dalla normativa vigente, **conserva** i campioni di riscontro e le aliquote degli stessi in luoghi idonei e controllati, per le successive analisi e garantisce il loro eventuale trasferimento ad altri laboratori
- Tutte le informazioni acquisite dal Laboratorio Unico Regionale per effettuare le prestazioni sono trattate nel rispetto della normativa sulla **privacy**

## doveri del cliente

- L'accesso alle prestazioni offerte dal Laboratorio Unico Regionale avviene con richieste scritte e motivate o tramite accordi scritti (convenzioni, contratti ecc.)
- Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della corretta esecuzione delle prove di laboratorio
- È 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

## garanzie

Per tutte le attività extra istituzionali il Laboratorio Unico Regionale valuta preventivamente alla formalizzazione di un contratto/convenzione la compatibilità della richiesta con i propri compiti istituzionali.

### Qualità delle prestazioni

Il Laboratorio Unico Regionale (ad esclusione della sede di Udine, sezione Fisica Ambientale) è accreditato, secondo lo schema multisito, dall'ente di accreditamento Accredia con numero di identificazione n. 1306, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. L'accreditamento è garanzia di competenza tecnica su tutte le attività del laboratorio di prova, gestite tramite un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma internazionale citata. L'accreditamento è relativo alla competenza tecnica nell'esecuzione delle prove analitiche chimiche, chimico-fisiche, biologiche, microbiologiche su matrici ambientali e alimentari eseguite dal Laboratorio Unico Regionale.

Il rispetto dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 contenuti nella norma garantisce la chiarezza del rapporto con il Cliente; secondo le disposizioni previste dal proprio Sistema di Gestione, tali informazioni saranno fornite all'atto della sottoscrizione del contratto, tramite la consegna dell'informativa "CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO".

Il Laboratorio Unico Regionale, inoltre fornisce informazioni e assistenza su:

- prove eseguite dal laboratorio e loro eventuale accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, interpretazione dei risultati ed eventuali riferimenti legislativi ad esse correlati
- modalità da eseguire per effettuare il campionamento delle matrici consegnate al laboratorio
- pareri e interpretazioni sui risultati analitici rilevati

Tutte le prestazioni vengono definite in fase contrattuale compreso le informazioni circa l'esistenza di procedure di campionamento, consultabili dal Cliente, e le informazioni circa l'accreditamento delle prove.

Tutte le attività che il Laboratorio Unico Regionale svolge a servizio del cliente sono riscontrabili, in dettaglio, nel catalogo delle prestazioni dell'ARPA FVG, deliberato dal Direttore Generale, consultabile sul sito internet istituzionale.



LAB N° 1306

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

A tutela dei diritti del Cliente, il Laboratorio Unico Regionale è tenuto alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente decide di comunicare.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta (lettera o fax), telefonicamente o verbalmente presso le sedi del Laboratorio Unico Regionale, che si impegna a valutare il reclamo e fornire una risposta scritta al Cliente.

## prestazioni e tariffe

Il Laboratorio Unico Regionale svolge **attività di analisi** a servizio dei Dipartimenti Provinciali dell'**ARPA** e per **altri enti pubblici** (Regione, Sanità Marittima, Aziende per i Servizi Sanitari, Province, Comuni ecc.).

Tali attività possono essere consolidate e derivanti da attribuzioni della legge regionale istitutiva dell'ARPA, oppure possono essere disciplinate da rapporti di collaborazione/convenzioni.

Possono essere effettuate prestazioni **su richiesta di privati**, fermo restando la priorità delle attività istituzionali.

Le prestazioni sono fornite sulla base di un tariffario, approvato dalla Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, disponibile sul sito [www.arpa.fvg.it](http://www.arpa.fvg.it) o presso le sedi del Laboratorio Unico Regionale.

Il pagamento delle prestazioni, ove dovuto, sarà effettuato a seguito di emissione di specifica regolare fattura.

## tempi di risposta

I tempi di risposta dipendono dalla natura e complessità del campione sottoposto a prova, nonché dalla priorità assegnata allo stesso nell'ambito della programmazione delle attività istituzionali.

Visto le varie tipologie di prestazioni, i tempi medi di risposta sono riscontrabili nel catalogo delle prestazioni dell'ARPA FVG.

## reclami