



REGIONE
PIEMONTE

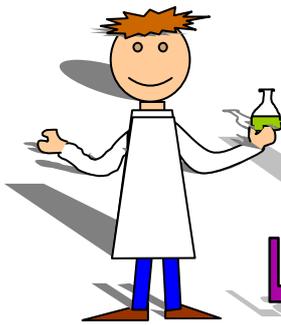
Direzione Agricoltura

Settore Fitosanitario

LABORATORIO AGROCHIMICO
sede di Torino

Carta dei

Servizi



L.A.R.

Laboratorio Agrochimico Regionale

Sede di Torino

Principi Generali

La presente "Carta dei Servizi" regola il rapporto fra il cliente e il Laboratorio Agrochimico Regionale per quanto riguarda la qualità dei servizi offerti ed esprime l'impegno ad ottenere piena soddisfazione del cliente stesso.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti i clienti del Laboratorio, che potranno verificare il rispetto degli impegni assunti ed esigerne l'osservanza.

Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi serve per:

- a) *avvicinare i clienti al Laboratorio;*
- b) *tutelare i clienti da eventuali inadempienze del Laboratorio;*
- c) *garantire la qualità dei servizi.*

La Carta dei Servizi contiene:

- 1) *gli standard di qualità dei servizi;*
- 2) *l'impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio;*
- 3) *l'individuazione degli strumenti di tutela del cliente;*
- 4) *la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della Carta stessa.*

1) Standard dei servizi.

Gli standard di qualità del Laboratorio, conformi a quanto previsto dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, comprendono:

- coinvolgimento di tutto il personale;
- piena collaborazione del personale interno;
- garanzia nell'identificazione e nella conservazione dei campioni in tutte le fasi del processo;
- verifica periodica del sistema mediante ispezioni interne ed esterne;
- adesione a programmi di formazione del proprio personale;
- miglioramento continuo dei servizi;
- impegno ad ascoltare il cliente, fornendogli spiegazioni in un linguaggio comprensibile;
- comportamento educato e rispettoso verso il cliente.

In ottemperanza alla norma di qualità UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 il cliente può presentare reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità del laboratorio nel caso non vengano rispettati gli impegni presentati nei punti sopra elencati.

2) Impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dalla norma di qualità ISO 17025 il Laboratorio si impegna a migliorare continuamente i propri servizi, ricorrendo a piani di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei clienti.

3) Strumenti di Tutela per il cliente

Il Laboratorio provvede a:

- fornire informazioni in merito a:
 - ✓ modalità di prelievo dei campioni, anche se eseguito dal cliente;
 - ✓ pareri relativi all'interpretazione dei dati analitici rilevati
- avvertire il cliente nel caso il Laboratorio intenda subappaltare parti di prove a laboratori terzi; il Laboratorio è comunque garante dell'attendibilità delle prove stesse;
- garantire un tempo di risposta delle analisi che, compatibilmente ai carichi di lavoro, alle urgenze e alle priorità del Laboratorio, non superi i 15 giorni lavorativi. I tempi di risposta si riferiscono ai giorni intercorrenti fra la consegna del campione al Laboratorio e la consegna dei rapporti di prova. Per prestazioni che richiedono metodiche analitiche di particolare complessità o per le quali deve essere reperito materiale normalmente non disponibile presso il Laboratorio i tempi di risposta dovranno essere concordati con il Responsabile di Laboratorio. In ogni caso tempi di risposta più lunghi possono essere concordati e approvati in forma scritta dal cliente, ad esempio tramite la stipulazione di accordi e/o convenzioni;
- conservare le diverse aliquote dei campioni in luoghi idonei, secondo procedure interne tali da garantirne la protezione da alterazioni e contaminazioni;
- conservare presso il Laboratorio i campioni per i quali è stato espresso un giudizio di conformità per 15 gg dall'emissione del rapporto di prova. Entro tale periodo, che potrà essere prolungato se richiesto per iscritto, il cliente potrà ritirarli;
- conservare presso il Laboratorio le aliquote di riserva prelevate in conformità alle norme vigenti e riferite a campioni risultati non conformi alla prima analisi. Qualora per i campioni derivati da controlli ufficiali non fosse disponibile

l'aliquota di riserva, il Laboratorio si farà carico di convocare la parte per assistere all'esecuzione dell'analisi come previsto dall'art. 4 del D.lgs. 123/93, coordinato con l'art. 2 DM 16.12.1993.

Nota: *il Laboratorio si riserva di rifiutare o dichiarare non conformi i campioni consegnati in quantità insufficiente per l'analisi, o deteriorati o comunque in base a libere valutazioni da parte del Responsabile del Laboratorio o della Direzione.*

4) Tempi di validità e modi di pubblicità della Carta stessa.

La Carta dei Servizi viene revisionata con cadenza almeno annuale ed è pubblicata sul sito ufficiale della Regione Piemonte, nella sezione del Laboratorio Agrochimico regionale. Su richiesta del cliente può essere fornita copia cartacea e/o in formato elettronico (inviata via posta elettronica). È inoltre resa disponibile una copia della stessa nel locale "Ricevimento campioni" presso il Laboratorio stesso.

I contenuti della Carta dei Servizi rispettano i seguenti principi:

uguaglianza: *il Laboratorio intende garantire uguaglianza di trattamento nei servizi offerti ai clienti;*

continuità: *il Laboratorio intende garantire regolarità e continuità nei servizi offerti e ridurre al minimo i disagi per i clienti in caso di interruzioni, disservizi o ritardi nella consegna delle analisi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore; il Laboratorio si impegna comunque ad avvisare tempestivamente il cliente per ogni causa di disservizio o ritardo comunicandone le ragioni;*

coinvolgimento del cliente: *il Laboratorio, per migliorare il servizio e per adeguarsi alle esigenze dei clienti, valuta loro eventuali proposte di miglioramento;*

efficienza ed efficacia: *il Laboratorio al fine di migliorare la qualità del servizio erogato predispone procedure per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dell'attività.*

Notizie utili sul Laboratorio Agrochimico Regionale (LAR)

Il Laboratorio Agrochimico Regionale è stato costituito il 1° gennaio 1978 e dal 1° gennaio 1998 è integrato nel Settore Fitosanitario Regionale (Deliberazione del Consiglio Regionale n. 442-14210 del 30 settembre 1997). Articolato nelle tre sedi di Torino, Alessandria e Ceva, effettua analisi su varie matrici di interesse agrario e alimentare:

- terreni e tessuti vegetali e compost, sia per utilizzi direttamente operativi (scelte di concimazione, progetti di valorizzazione, indagini conoscitive, ecc.), sia a supporto di prove sperimentali mirate alla divulgazione ed all'ammodernamento delle tecniche agronomiche; l'utenza è costituita principalmente da tecnici delle organizzazioni professionali agricole, dei settori agricoltura delle Province, di associazioni e cooperative di produttori agricoli, nonché da liberi professionisti, da Università e da altri enti di ricerca; le analisi possono comunque essere commissionate anche da singole aziende agricole e da clienti non professionali;
- vini e mosti per conto dei Servizi Antisofisticazioni provinciali per la repressione delle frodi e sofisticazioni vinicole (legge regionale 13 maggio 1980, n. 39 e s.m.i.; DGR n. 7-22589 del 6 ottobre 1997), limitatamente alla ricerca dei residui di fitofarmaci;
- acque e reflui di origine agricola per ricerche e sperimentazioni di interesse agrario;
- ortaggi, frutta e altre matrici vegetali per l'analisi di residui di fitofarmaci, sia a scopo di controlli ufficiali (ottemperanza alle norme tecniche previste dalle misure agroambientali del Piano di Sviluppo Rurale - Piano di Sviluppo Rurale; utilizzo di fitofarmaci per interventi obbligatori finalizzati al controllo di fitofagi o altre avversità di particolare rilievo), sia per lavori di ricerca e sperimentazione (collaborazioni con Università ed altri enti di ricerca), sia per conto di associazioni di categoria, tecnici o privati cittadini.

La rete sempre più fitta di relazioni e collaborazioni tra i laboratori delle diverse Regioni e la necessità di garantire la qualità del servizio offerto ha portato alla creazione del circuito SILPA (Associazione italiana dei laboratori pubblici di agrochimica), di cui il LAR è socio fondatore. L'esigenza di assicurare un servizio di qualità per il controllo ufficiale dei prodotti alimentari, ai sensi del D.lgs n. 156 del 26 maggio 1997, ha portato a far riconoscere («...» <<in data>> 25 marzo 2003) il Laboratorio agrochimico di Alessandria da parte dell'Istituto Superiore di Sanità, <<accreditamento successivamente confermato da ACCREDIA>> ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, relativa al riconoscimento dei laboratori addetti al controllo dei prodotti alimentari.

Attualmente anche il Laboratorio di Torino, per quanto riguarda le analisi per la ricerca di fitofarmaci su matrici ortofrutticole, sta intraprendendo il cammino del riconoscimento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 da parte di ACCREDIA.

Tra le funzioni del LAR risulta di primaria importanza anche il ruolo di supporto all'azione di programmazione e indirizzo dell'ente Regione; in questo senso diventano fondamentali sia l'esperienza acquisita, sia la natura pubblica del Laboratorio.

Le linee di sviluppo su cui è indirizzata l'attività del LAR si possono in conclusione così riassumere:

- conoscenza del terreno e dei problemi legati alla fertilizzazione, attraverso il miglioramento delle competenze agronomico-pedologiche ed un crescente raccordo con gli altri laboratori agrochimici piemontesi ed italiani, gli enti fornitori di assistenza tecnica in agricoltura e gli istituti di ricerca e sperimentazione; attualmente sono in corso progetti in partnership con: Università di Torino, Università del Piemonte Orientale, ARPA Piemonte (Agenzia Regionale per la protezione ambientale), CRA - Consiglio per la Ricerca e la Sperimentazione in Agricoltura, IPLA (Istituto per le Piante da Legno e l'Ambiente) e Aspromiele Piemonte;
- ricerca di residui di fitofarmaci finalizzata a diversi obiettivi:
 - aspetti di carattere ambientale
 - supporto all'assistenza tecnica e alla sperimentazione
 - progetti di valorizzazione e certificazione delle produzioni
- miglioramento continuo dei servizi per i clienti già a disposizione *online*, in collaborazione con IPLA e CSI-Piemonte: consultazione di carte e informazioni inerenti la fertilità e la pedologia dei terreni, applicativi per la prenotazione delle analisi con definizione precisa del punto di prelievo, sviluppo dell'atlante delle analisi dei terreni georiferite.

Organizzazione

Al fine di ottimizzare le risorse, il LAR è stato così suddiviso:

Laboratorio di Ceva: effettua analisi di terreni e tessuti vegetali al fine di dare un supporto tecnico in materia di fertilizzazione, non escludendo matrici quali compost e reflui di origine agricola.

Laboratorio di Alessandria: effettua analisi di vini, mosti e altre matrici enologiche, mieli e acque; da qualche anno si è specializzato anche nell'analisi di fitofarmaci su api e matrici ad esse correlate.

Laboratorio di Torino: effettua analisi di fitofarmaci su matrici vegetali (ortaggi, frutti, foglie), su vini, mosti ed acque; effettua inoltre analisi su terreni, tessuti vegetali, compost e letami, liquami ed acque in supporto ai laboratori di Ceva ed Alessandria.

Contatti:

Sede di Torino

Via Livorno, 60 (CAP 10144)

Tel. 011-432.4698

fax 011-432.3710

e-mail: laborchimico.torino@regione.piemonte.it

Sede di Ceva (CN)

Via Regina Margherita, 2 (CAP 12073)

tel. 0174-701.762

fax 0174-700.299

e-mail: laborchimico.ceva@regione.piemonte.it

Sede di Alessandria

zona industriale D4 - via Einaudi, 32 (CAP 15100)

tel. 0131-248.104

fax 011-432.082.85

e-mail: laborchimico.alessandria@regione.piemonte.it

Orario di ricevimento campioni:

dal lunedì al venerdì con orario 9:00 - 12:30

oppure su appuntamento da concordare telefonicamente con il Laboratorio.

Nel caso di grossi quantitativi di campioni, contattare il Laboratorio per le modalità di consegna e la disponibilità di ricevimento (in particolare per matrici deteriorabili nelle quali vanno ricercate sostanze rapidamente degradabili, che vanno conservate in congelatore o in frigorifero).

I campioni possono essere consegnati in uno qualunque dei tre laboratori sopra elencati; un servizio di trasporto del campione che ne garantisce integrità e conservazione è messo a disposizione del cliente.

Il Laboratorio si riserva la possibilità di non accettare il campione per i seguenti motivi:

- impossibilità di effettuare le analisi (mancanza di metodica, strumentazione, o materiale di riferimento);*

- saturazione delle capacità lavorative del Laboratorio;
- non conformità del campione rispetto ai requisiti prescritti dal Laboratorio, ove presenti.

Tariffe analisi

Le tariffe del Laboratorio Agrochimico Regionale sono pubblicate sul sito ufficiale della Regione Piemonte al link:

<http://www.sistemapiemonte.it/agricoltura/agrichim/>

e possono comunque essere consultate presso gli uffici delle tre sedi.

Consegna e trasmissione del Referto Analitico

Qualsiasi richiesta che comporti l'esecuzione di analisi viene chiusa con l'emissione di un Rapporto di Prova (RP) firmato dal Responsabile del Laboratorio e dalla Direzione.

I Rapporti di prova sono consegnati al Cliente richiedente o suo delegato attraverso:

- il ritiro presso la segreteria del laboratorio dalle ore 9.00 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.
- l'invio per posta ad indirizzo dichiarato al momento della consegna del campione.

In alternativa alla stesura del rapporto di prova, può essere concordata la consegna al cliente dei risultati in forma tabellare o in altra modalità.

Il laboratorio conserva per 5 anni copia della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi al campione.

NOTA: la documentazione relativa a campioni soggetti a denuncia e/o provvedimenti amministrativi viene conservata fino all'espletamento dell'iter procedurale.

Diritti e doveri del cliente

Diritti	Doveri
☎ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della stessa.	☎ L'accesso al laboratorio avviene con richieste scritte e motivate.
☎ Viene garantita la piena collaborazione al Cliente.	☎ Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prove di laboratorio.
☎ Viene garantita la possibilità di presenziare alle attività analitiche a consulenti e periti di parte.	☎ Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.
☎ 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.