

Carta dei Servizi ANPEQ

**Associazione Nazionale
Professionale Esperti
Qualificati in
Radioprotezione**



www.anpeq.it

Perché la Carta dei Servizi	2
L'Associazione: storia e riferimenti normativi.....	2
Diventare soci di A.N.P.E.Q.	3
Mission, finalità, obiettivi generali e specifici	3
- Rappresentanza dei propri associati.....	3
- Presenza dell'Associazione	4
- Formazione professionale	4
- Collaborazioni istituzionali	4
- Attenzione al cliente ed obiettivi specifici	4
Principi generali informatori delle attività	5
- Eguaglianza dei diritti degli utenti	5
- Imparzialità	5
- Continuità del servizio erogato	5
- Partecipazione degli utenti	5
- Efficienza ed Efficacia del servizio	5
Le attività dell'Associazione nel campo della formazione.....	5
Elenco dei servizi offerti	6
Informazioni ai soci ed agli utenti.....	6
Le figure istituzionali dell'Associazione	6
Sedi regionali dell'Associazione	7
Standard di qualità dei servizi.....	7
Standard di qualità delle attività di formazione.....	8
Gestione dei reclami e delle segnalazioni.....	9
Privacy	9
Monitoraggio e controllo dei servizi	9
Customer satisfaction	9
La figura dell'Esperto Qualificato - Allegato 1 alla Carta dei Servizi	10
Natura dei servizi e caratteristiche del soggetto erogatore	10
Funzionamento dell'Assemblea generale A.N.P.E.Q. (estratto dallo statuto) - Allegato 2 alla Carta dei Servizi	12

Perché la Carta dei Servizi

A.N.P.E.Q. ha implementato un sistema qualità avente come campo di applicazione la "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale ed organizzazione di eventi formativi nell'ambito della radioprotezione", in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 21001:2019.

La Carta dei Servizi, è stata pensata e voluta per rendere evidente agli utenti il sistema qualità dell'Associazione che, per natura e tipologia dei servizi offerti, svolge una funzione di pubblica utilità senza per questo rientrare tra egli pubblici di servizio analogo.

Attraverso la Carta dei Servizi, A.N.P.E.Q. quindi comunica agli utenti le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, gli standard di qualità assicurati, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo.

Con il presente documento, A.N.P.E.Q. stringe con ogni parte interessata un patto di reciproco impegno fondato sulla qualità dei servizi offerti e fornisce all'utilizzatore dei propri servizi un riferimento nel caso siano disattese le proprie aspettative.

A.N.P.E.Q. si impegna a diffondere la Carta dei Servizi nelle seguenti modalità:

- affissione nella bacheca della società;
- pubblicazione sul sito web dell'ente;
- consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

L'Associazione: storia e riferimenti normativi

L'Associazione Nazionale Professionale Esperti Qualificati in Radioprotezione, denominata A.N.P.E.Q., nasce il 31 gennaio del 1979. Lo scopo è quello di riunire in una sola associazione tutti gli Esperti Qualificati sparsi sul territorio Nazionale che sono iscritti al relativo elenco di cui all'art. 78 del D.lgs. n.230/1995 e successive modifiche ed integrazioni.

L'Esperto qualificato è il professionista abilitato al controllo e alla sorveglianza delle radiazioni ionizzanti ai fini della protezione dei lavoratori e della popolazione.

La figura dell'Esperto qualificato è stata introdotta nella legislazione italiana dal D.P.R. n. 185 del 13 febbraio 1964 che, all'art. 9 lett. b, definiva l'Esperto qualificato come "persona che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari per misurare le radiazioni ionizzanti, per assicurare l'esatto funzionamento dei dispositivi di protezione e per dare le istruzioni e prescrizioni necessarie a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori e della popolazione".

La qualificazione dell'Esperto qualificato è riconosciuta dalla competente Autorità. È stata, poi, ricompresa in tutte le Direttive EURATOM in materia di protezione dalle radiazioni ionizzanti e la definizione attuale dell'Esperto qualificato, riportata nell'art. 6 - comma 1 lett. g - del D. Lgs. 230/1995 e confermata nell'art. 4 - comma 1 lett. u - del D. Lgs. n. 241/2000, è di "persona che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari sia per effettuare misurazioni, esami, verifiche, o valutazioni di carattere fisico, tecnico o radiotossicologico, sia per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione, sia per fornire tutte le altre indicazioni e formulare provvedimenti atti a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori e della popolazione. La sua qualificazione è riconosciuta secondo le procedure stabilite nel presente decreto".

Diventare soci di A.N.P.E.Q.

Possono associarsi all'A.N.P.E.Q., con la qualifica di soci ordinari, tutti gli Esperti Qualificati che sono iscritti al relativo elenco di cui all'art.78 D.Lgs n.230/1995 e successive modifiche ed integrazioni.

Possono altresì associarsi all'A.N.P.E.Q., con la qualifica di soci sostenitori, le persone fisiche che siano interessate alle tematiche della radioprotezione e della sicurezza in generale e che siano in possesso di un titolo di studio valido per poter accedere all'esame di abilitazione per l'esercizio della professione di esperto qualificato.

Per l'ammissione ad associato occorre presentare domanda scritta al Consiglio Direttivo. Il Presidente, verificato il possesso dei requisiti, riferisce al Consiglio Direttivo, che ratifica l'iscrizione. L'eventuale diniego deve essere motivato ed è tutelato dalla procedura prevista dall'Articolo 19 dello statuto.

L'iscrizione impegna l'associato all'osservanza, a tutti gli effetti, del presente statuto fino alla fine dell'anno associato in corso e tale impegno si rinnova tacitamente, per i soli associati ordinari, di anno in anno ove non vengono rassegnate le dimissioni, entro il 30 (trenta) settembre di ciascun anno, a mezzo telefax, posta elettronica o lettera raccomandata inviata al Presidente.

L'associato, sia ordinario sia sostenitore, è tenuto a corrispondere un contributo associativo annuale.

Il contributo associativo è intrasmissibile e non è rivalutabile.

In caso di dimissioni cessa ogni impegno dell'associato nei confronti dell'A.N.P.E.Q., salvo il pagamento del contributo associativo per l'anno in corso.

Mission, finalità, obiettivi generali e specifici

- Rappresentanza dei propri associati

Riunire e rappresentare gli esperti qualificati nella sorveglianza fisica della protezione contro le radiazioni ionizzanti per la valorizzazione delle attività professionali e scientifiche da questi rese, per la tutela degli interessi di questi, per l'affermazione delle istanze della categoria.

Rappresentare la collettività degli "Esperti Qualificati" in sede nazionale ed internazionale per ivi promuovere ogni attività di valorizzazione e difesa degli interessi della categoria, nonché di studiare e tradurre in concreto le istanze della categoria, anche in relazione ai criteri fondamentali di deontologia professionale.

Rappresentare sindacalmente sia in sede nazionale o internazionale sia in sede locale i propri iscritti "Esperti Qualificati" per la difesa e la tutela dei diritti e degli interessi, anche economici, della categoria degli esperti qualificati nella sorveglianza fisica della protezione contro le radiazioni ionizzanti ed in modo specifico stipulare contratti collettivi ed accordi con Autorità, Enti pubblici o privati, Sindacati ed Ordini Professionali.

Rappresentare in giudizio iscritti all'elenco degli Esperti Qualificati nella sorveglianza fisica della protezione al fine di tutelare l'immagine, la dignità ed il decoro della categoria professionale nonché i singoli diritti civili ed interessi economici.

Svolgere nell'interesse della categoria degli "Esperti Qualificati" tutte le altre attività deliberate dalla propria assemblea o che siano previste, anche in futuro, da leggi, regolamenti o provvedimenti delle pubbliche autorità.

- Presenza dell'Associazione

A.N.P.E.Q. si impegna a fornire i propri servizi garantendo con continuità e determinazione la sua presenza sul territorio grazie all'ausilio di coordinatori regionali che, in maniera capillare, fanno da collante tra le esigenze territoriali e quelle dei soci, coordinando gli interventi a livello territoriale, in armonia con le strategie definite dal Consiglio Direttivo a livello nazionale.

Questa presenza attiva sul territorio fa sì che ci sia un continuo monitoraggio dei bisogni formativi espressi da ciascun interlocutore facente parte del sistema, pertanto l'azione formativa deve essere costante e continua, basata su un continuo dialogo e confronto con tutti gli apparati e le istituzioni.

- Formazione professionale

Assumere, promuovere, valorizzare e realizzare tutte quelle iniziative a carattere nazionale ed internazionale nel campo legislativo, tecnico-scientifico, culturale e amministrativo che interessino la categoria professionale degli esperti qualificati nella sorveglianza fisica della protezione contro le radiazioni ionizzanti, nonché per la radioprotezione della popolazione e delle persone a qualsiasi titolo esposte a radiazioni ionizzanti e non ionizzanti e per la tutela dell'ambiente, ivi comprese tutte le iniziative finalizzate all'aggiornamento professionale e alla divulgazione di disposizioni, studi ed informazioni tra i propri iscritti, anche a mezzo di propri organi di stampa e/o siti web; e ivi incluse le iniziative di formazione continua.

Promuovere a livello nazionale ed internazionale lo studio, anche tramite apposite commissioni, per la risoluzione di problemi o di temi oggetto della professione o di interesse della categoria degli esperti qualificati nella sorveglianza fisica della protezione contro le radiazioni.

Numerosi sono i corsi, convegni, assemblee che nel corso degli anni hanno accompagnato la lunga carriera formativa A.N.P.E.Q., attività erogate in tutta Italia proprio per accogliere tutte le varie esigenze territoriali dei soci e degli utenti, ascoltare le istanze e farsi portavoce e garante della formazione in ambito sanitario, industriale e ambientale.

- Collaborazioni istituzionali

Collaborare con gli Enti locali, Enti Regionali, Organi dello Stato e con altre Organizzazioni della categoria degli "Esperti Qualificati" o di categorie affini alla formazione e/o alla modificazione di norma legislative o regolamentari che riguardino problematiche che interessino lo svolgimento della professione di Esperto Qualificato nella sorveglianza fisica della protezione contro le radiazioni ionizzanti.

Storiche sono le collaborazioni e le partnership con le altre associazioni collaterali, con gli enti e le istituzioni nell'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento in ambito professionale. La rete di contatti con le imprese, le persone, il territorio e le istituzioni porta il lavoro svolto da A.N.P.E.Q. ad essere una vera eccellenza nell'ambito della formazione degli Esperti Qualificati.

- Attenzione al cliente ed obiettivi specifici

L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente", inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti.

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento è annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità".

Gli obiettivi sono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazioni a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario.

Principi generali informatori delle attività

- Eguaglianza dei diritti degli utenti

A.N.P.E.Q. si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- Imparzialità

A.N.P.E.Q. si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Valorizza le competenze degli associati, diffonde tra essi il rispetto di regole deontologiche, favorendo la scelta e la tutela degli utenti nel rispetto delle regole sulla concorrenza.

L'Associazione è apartitica ed apolitica e può aderire soltanto a quegli organismi nazionale ed internazionali anche di altre professioni che abbiano medesime caratteristiche o persegano scopi analoghi o complementari.

L'Associazione ha carattere volontario e non ha scopo di lucro.

- Continuità del servizio erogato

A.N.P.E.Q. si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Associazione si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- Partecipazione degli utenti

A.N.P.E.Q. si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Associazione, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- Efficienza ed Efficacia del servizio

Agli utenti e soci A.N.P.E.Q. garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo le procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

A.N.P.E.Q. persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Le attività dell'Associazione nel campo della formazione

A.N.P.E.Q. da anni si impegna nel favorire la crescita delle conoscenze e delle competenze degli Esperti Qualificati in un'ottica continua di formazione e aumento delle capacità professionali, garantendo un alto grado di soddisfazione e di competenze dei propri iscritti.

L'obiettivo è quello di soddisfare l'esigenza formativa continua degli Esperti Qualificati, attraverso corsi di formazione altamente qualificati in grado di fornire gli strumenti necessari per una maggiore competitività sul mercato in continua evoluzione.

Ciò che contraddistingue A.N.P.E.Q. dalle altre realtà operanti nello stesso settore, sono il coordinamento, l'organizzazione di percorsi formativi gestendo in autonomia tutte le fasi della progettazione, del tutoraggio, dell'amministrazione, della docenza e della rendicontazione finale.

A.N.P.E.Q. riconosce che la "Qualità" costituisce il perno fondamentale attorno a cui ruota il perseguitamento dell'intera mission associativa.

I servizi formativi sono progettati e gestiti sulla base di principi imprescindibili quali l'orientamento e il supporto al cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'analisi e lo sviluppo delle decisioni in base ai fatti.

Elenco dei servizi offerti

Aree di servizio	Servizi offerti
Segreteria associativa	Informazione ai soci ed agli utenti Gestione iscrizioni Gestione attività formative Gestione amministrazione
Formazione ed aggiornamento professionale	Erogazione corsi di formazione professionale Erogazione seminari, workshop, webinar di aggiornamento professionale
Crediti formativi	Erogazione crediti formativi
Attività sociali	Organizzazione meeting e convegni sociali

I destinatari cui i singoli servizi si rivolgono possono essere:

- Stakeholder interni: soci dell'Associazione (discenti);
- Stakeholder esterni: professionisti della radioprotezione (discenti), aziende, enti pubblici di controllo, enti normatori, popolazione;

Informazioni ai soci ed agli utenti

La Segreteria associativa ha sede a via Barletta, 367 presso Andria (BT) e gestisce le informazioni ai soci ed agli utenti relativamente ai servizi offerti dall'Associazione.

Affinché l'accesso a tali informazioni sia garantito a più ampio raggio, A.N.P.E.Q. mette a disposizione i seguenti canali di comunicazione:

- direttamente presso la struttura, nei seguenti giorni ed orari dal lunedì al venerdì dalle 9:30/13:30 - 16:00/20:00 dal Lunedì al Venerdì;
- attraverso linea telefonica diretta 389/4966244 0883/1921036
- attraverso la mail dedicata info@anpeq.it;
- attraverso il sito web www.anpeq.it

Le figure istituzionali dell'Associazione

Carica sociale	Nominativo	Telefono	Mail
Presidente	Piero Finazzi	335 687 6868	pbfinaZZI@gmail.com
Vice Presidente	Angelo Capriotti	320 910 5882	ing.capriotti@gmail.com
Segretario	Davide Tagliaferri	347 885 6155	davidetagliaferri@libero.it

Tesoriere	Anna Maria Segalini	335 605 5351	segalini@casellaposta.it
Consigliere	Lorenzo Isolan	3405573640	lorenzoisolan@gmail.com
Consigliere	Loretta Ferrero	3398408341	loretta.ferrero@stellantis.com
Consigliere	Franco Cioce	335-5327815	franco@cioce.net
Segreteria operativa	Mariana Di Bari	389 4966244	info@anpeq.it
Revisore dei Conti	Michele Bungaro	338 240 7644	info@studiodungaro.it
Probiviro	Gianluca Mangiavillano	3202687800	g.mangiavillano@libero.it
Probiviro	Francesca Donati	3393953926	francesca.ingdonati@gmail.com
Probiviro	Michela Gaggiano	335 6074611	m.gaggiano@studiodaggiano.com
Webmaster	Valerio Petrone	346 524 4756	valerio.petrone@gmail.com
Legale Anpeq	Avv. Andrea Enrico Colonnelli	02 5462508	andrea@colonnelli.net

Sedi regionali dell'Associazione

Coordinatore	Indirizzo sede	Telefono	Mail
PIERSANTI ENRICO GABRIELE	ABRUZZO	336-660162	egpiersanti@gmail.com
HALLER MARKUS	ALTO ADIGE e TRENTO	335-6275490	markus.haller@sabes.it
CORTESE NICOLINO	CALABRIA	347-6338667	eqcortese@tiscali.it
TAGLIAFERRI DAVIDE	CAMPANIA	347-8856155	davidetagliaferri@libero.it
ISOLAN LORENZO	EMILIA ROMAGNA	3405573640	lorenzoisolan@gmail.com
GERARDI SILVIA	FRIULI VENEZIA GIULIA	349 5327405	silvia.gerardi13@gmail.com
RAGNO ELEONORA	LAZIO	3357307942	eleonora.ragno@cnr.it
TAMBURINI VITTORIO	LIGURIA	3278285014	vittorio@navtec.it
CIOCE FRANCO	LOMBARDIA	335 532 7815	franco@cioce.net
DONATI FRANCESCA	MARCHE	3393953926	francesca.ingdonati@gmail.com
FERRERO LORETTA	PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	3398408341	loretta.ferrero@stellantis.com
CALABRESE RAFFAELE	PUGLIA	337837511	r.calabrese1959@gmail.com
RANDACCIO PAOLO	SARDEGNA	3479193594	e-laborad@e-laborad.it
GUARINO PIETRO	SICILIA	328 2008775	pietroguarino@email.com
TEMPEsti EDUARDO	TOSCANA	3355350327	eduardo.tempesti@gmail.com
REGGIO MARIO	VENETO	388-6528869	reggiomario-eq@yahoo.it

Standard di qualità dei servizi

Gli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi sono:

-la presenza di almeno una sede operativa attiva con continuità sul territorio regionale, ben identificata e stabilmente presidiata dal personale responsabile e qualificato

- la conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti
- l'esistenza di responsabilità ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti
- l'evidenza documentata delle conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente e autonomamente dichiarato
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla domanda professionale del territorio e delle esigenze delle diverse tipologie di soci
- l'esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte
- l'esistenza di un regolamento applicabile per ciascun corso o dell'attività formativa in genere erogata
- l'esistenza di un servizio di informazione e di accoglienza delle richieste relative ai corsi di formazione ed ad attività formative in genere, si impegna a rispondere al cliente entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione ricevuta

Standard di qualità delle attività di formazione

- Le attività progettate rispondono a fabbisogni formativi individuati dal Comitato Scientifico dell'Associazione
- La progettazione delle attività è effettuata dal Comitato Scientifico, composto da soggetti che si caratterizzano per la competenza e la professionalità nell'ambito professionale della radioprotezione
- Accanto alle risorse professionali interne, la A.N.P.E.Q. si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor e consulenti, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità. I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti dal sistema qualità interno, provengono dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e soprattutto dal mondo professionale. Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari
- Il programma di ogni attività formativa, approvato al Comitato Scientifico, risponde ai seguenti requisiti: pertinenza alle figure professionali interessate, attualità tecnica e normativa dei contenuti e delle modalità di erogazione, integrazione con i requisiti per i crediti formativi
- Ogni attività formativa è sottoposta a validazione al termine di ogni edizione, in base ai riscontri di fine attività
- L'iscrizione ad ogni attività formativa include: la partecipazione alle lezioni (in presenza o a distanza), la messa a disposizione di materiale didattico, gli aspetti logistici inclusi nel programma
- Docenti e discenti sono tenuti alla sottoscrizione di un patto di corresponsabilità che stabilisce impegni reciproci fra docente e discente, in relazione alle specifiche attività formative da svolgere;
- Ogni discente ha diritto di poter esprimere il gradimento sulle iniziative a cui ha aderito tramite appositi questionari, che includono la valutazione dei docenti,
- Ogni discente ha il diritto / dovere ad essere sottoposto ad una verifica dell'apprendimento in base a criteri oggettivi, basati sulla risposta a test di valutazione a risposta multipla, la cui

percentuale minima di risposte esatte, necessaria per il superamento dell'esame finale, è dichiarata nel regolamento del corso o dell'attività formativa in genere

- Le attività formative possono essere a pagamento o gratuite per i soci dell'Associazione e sono finanziate le quote associative, le quote di iscrizione ai servizi di formazione ed i contributi degli sponsor

Gestione dei reclami e delle segnalazioni

1. Raccolta del reclamo

All'interno della sede operativa, è disponibile un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente a A.N.P.E.Q., via e-mail, fax o posta ai recapiti della sede di competenza.

2. Analisi del reclamo

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, A.N.P.E.Q. lo esamina tramite una procedura interna che coinvolge il personale adeguato per la natura del problema.

3. Formulazione e comunicazione della risposta

Al termine della verifica interna, è compito del responsabile comunicare al candidato l'esito dell'indagine, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.

4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

Privacy

I dati raccolti sono trattati secondo le prescrizioni del D.lgs. 196/2003 e successive modifiche con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza.

Ogni utente, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate tramite Informativa agli utenti.

Monitoraggio e controllo dei servizi

È prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, per ogni attività formativa realizzata, i Responsabili di A.N.P.E.Q. compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

Customer satisfaction

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi sopra elencati viene valutata con cadenza annuale attraverso l'invio di questionari di rilevazione della soddisfazione per il servizio fruito.

All'analisi della soddisfazione dei candidati seguono azioni volte al miglioramento delle attività.

La figura dell'Esperto Qualificato - Allegato 1 alla Carta dei Servizi

La qualificazione dell'Esperto qualificato è riconosciuta dalla competente Autorità. È stata, poi, ricompresa in tutte le Direttive EURATOM in materia di protezione dalle radiazioni ionizzanti e la definizione attuale dell'Esperto qualificato, riportata nell'art. 6 - comma 1 lett. g - del D. Lgs. 230/1995 e confermata nell'art. 4 - comma 1 lett. u - del D. Lgs. n. 241/2000, è di "persona che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari sia per effettuare misurazioni, esami, verifiche, o valutazioni di carattere fisico, tecnico o radiotossicologico, sia per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione, sia per fornire tutte le altre indicazioni e formulare provvedimenti atti a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori e della popolazione. La sua qualificazione è riconosciuta secondo le procedure stabilite nel presente decreto".

Il riconoscimento della qualificazione dell'Esperto qualificato, abilitante all'esercizio della attività, è realizzato dalla iscrizione in apposito elenco nazionale, distinto per gradi e previo il possesso di specifici requisiti e il superamento di prova di esame, come già previsto dall'art. 72 del pregresso D.P.R. n. 185/1964 e confermato dall'art. 78 del vigente D. Lgs. n. 230/1995, istituito presso l'Ispettorato medico centrale del lavoro che, ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. 230/1995, può, in caso di segnalata contestazione da parte degli organismi di vigilanza, disporne la sospensione dall'esercizio ovvero, nei casi più gravi e con provvedimento del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, disporne la cancellazione da detto elenco. L'obbligatorietà della iscrizione nell'apposito elenco nazionale fa rientrare la professione di Esperto qualificato tra le "professioni intellettuali protette" di cui al comma 1 dell'art. 2229 del codice civile e riconosce l'attività de esso svolta come di "servizio di pubblica necessità".

Gli Eq sono iscritti in un elenco nazionale tenuto dal Ministero del Lavoro, ripartito in tre diversi gradi di abilitazione, che definiscono gli ambiti di competenza tecnica:

1° grado: apparecchi radiologici che accelerano elettroni con tensione massima al tubo inferiore a 400 kV;

2° grado: macchine radiogene che accelerano elettroni ad energia compresa tra 400 keV e 10 MeV e materie radioattive, comprese le sorgenti di neutroni la cui produzione media nel tempo, su tutto l'angolo solido, sia non superiore a 104 neutroni al secondo;

3° grado: impianti nucleari e per il trattamento di combustibili irradiati e per la fabbricazione o preparazione di materie fissili speciali e di combustibili nucleari e sorgenti diverse da quelle comprese nelle competenze del grado precedente.

Il secondo grado di abilitazione assorbe il primo e il terzo grado gli altri due.

Il percorso di formazione dell'Eq prevede obbligatoriamente, oltre alle lauree caratterizzanti (laurea in fisica o in chimica o in chimica industriale o in ingegneria), un periodo di tirocinio di almeno 120 giorni lavorativi presso strutture che utilizzano le sorgenti corrispondenti a ciascun grado di abilitazione e sotto la guida del relativo Esperto qualificato (complessivi 240 giorni lavorativi per il 2° grado e 360 giorni lavorativi per il 3° grado), per poter sostenere l'esame di abilitazione di Eq secondo il grado prescelto su un elenco di argomenti definiti per legge (nell'Allegato V al D.Lgs.241/2000, che aggiorna il D.Lgs.230/95 in vigore da 1.1.2001) per ciascun grado di abilitazione.

Natura dei servizi e caratteristiche del soggetto erogatore

L'Esperto qualificato è consulente obbligatorio del datore di lavoro esercente sorgenti di radiazioni ionizzanti che, ai sensi dei combinati disposti degli artt. 77 e 61 - e 77 e 75 del D. Lgs. 230/1995,

deve, prima dell'inizio delle attività disciplinate dal detto D. Lgs., acquisire "da un Esperto qualificato di cui all'art. 77 una relazione scritta contenente le valutazioni e le indicazioni di radioprotezione inerenti alle attività stesse" che possono esporre a rischio radiologico e tale relazione costituisce il documento di valutazione dei rischi per gli aspetti relativi ai rischi da radiazioni ionizzanti (art. 61 - comma 2 - D. Lgs. n. 230/1995) e, successivamente, "assicurare la sorveglianza fisica per mezzo di Esperti qualificati" (art. 77 - comma 1 - D. Lgs. 230/1995) ed è tenuto a "comunicare all'Ispettorato provinciale del Lavoro competente per territorio ... i nominativi degli Esperti qualificati prescelti, allegando altresì la dichiarazione di accettazione dell'incarico" (art. 77 - comma 2 - D. Lgs. 230/1995), oltre che a "fornire i mezzi e le informazioni, nonché ad assicurare le condizioni necessarie all'Esperto qualificato per lo svolgimento dei suoi compiti" (art. 77 - comma 4 - D. Lgs. 230/1995). L'art. 77 del D. Lgs. 230/1995 stabilisce inoltre, al comma 5, che "le funzioni di Esperto qualificato non possono essere assolte dalla persona fisica del datore di lavoro né dai dirigenti che eserciscono e dirigono l'attività disciplinata né dai preposti che ad essa sovraintendono", essendo questi soggetti i destinatari degli obblighi previsti dall'art. 61 del D. Lgs. 230/1995 a tutela dei lavoratori e della popolazione, né "dagli addetti alla vigilanza".

I compiti e le attribuzioni dell'Esperto qualificato in ordine alla sorveglianza fisica dei lavoratori e della popolazione dalle sorgenti di radiazioni detenute e/utilizzate sono dettagliati negli artt. 79 - 80 - ed 81 del D. Lgs. 230/1995, concernenti rispettivamente le verifiche e valutazioni preventive e periodiche, le comunicazioni al datore di lavoro, la documentazione relativa alla sorveglianza fisica della radioprotezione. In particolare, il comma 7 dell'art. 79 include esplicitamente tra le attribuzioni dell'Esperto qualificato anche il dover "procedere alle analisi e valutazioni necessarie ai fini della sorveglianza fisica della protezione della popolazione secondo i principi di cui al Capo IX del presente decreto". Il Capo III-bis, introdotto nel D. Lgs. 230/1995 dall'art. 5 del D. Lgs. 241/2000, estende le competenze e le incombenze dell'Esperto qualificato anche alla protezione nelle "Attività lavorative con particolari sorgenti naturali di radiazioni". L'Esperto qualificato, inoltre, e per quanto dettato dal comma 3 dell'art. 80 del D. Lgs. 230/2995, interviene nelle attività del servizio di prevenzione e protezione di cui all'art. 8 del D. Lgs. 626/1994, sostituito dall'art. 31 del D. Lgs. 81/2008 ed è chiamato a partecipare alle riunioni periodiche inerente la sicurezza del lavoro di cui all'art.35 del D. Lgs.81/08 (già art.11 del D. Lgs. 626/94).

La relazione di cui al comma 2 dell'art. art. 61 del D. Lgs. n. 230/1995 e le successive di aggiornamento costituiscono il documento di valutazione dei rischi per gli aspetti relativi ai rischi da radiazioni ionizzanti, rimanendo la "protezione dei lavoratori dalle radiazioni ionizzanti ... disciplinata unicamente dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 230, e sue successive modificazioni", come sancito al comma 3 dell'art. 180 del D. Lgs. 81/2008.

Ampie sono infine le attribuzioni dell'esperto qualificato in materia della protezione dalle sorgenti naturali di radiazioni, come disciplinata dal Capo III bis del D.Lgs. 241/2000, che vanno dall'individuazione delle azioni di mitigazione in caso di superamento dei livelli di azione alla redazione della parte relativa a questa sorgente di rischio nel Documento di valutazione dei rischi. L'Esperto qualificato, abilitato in data antecedente la pubblicazione del D. Lgs. 187/00 (7 /7/2000), è anche abilitato alla esecuzione dei controlli sulla qualità degli impianti e delle attrezzature radiologiche impiegate in medicina e odontoiatria a scopo medico di cui all'art. 8 del D. Lgs. 187/2000, per quanto specificato al comma 13 dell'art. 7 dello stesso decreto.

Per tale attività corre l'obbligo di aggiornamento professionale quinquennale (a partire dal 2001), di cui al comma 10 dell'articolo 8 del D. Lgs.187/2000:

"formazione continua" (art.8) con un programma in materia di radioprotezione e con la partecipazione a corsi la cui "organizzazione può essere affidata dalle autorità regionali alle associazioni e alle società scientifiche accreditate che comprendono tra le finalità, oltre alla radioprotezione, uno dei seguenti settori: radiodiagnostica, radioterapia, medicina nucleare o fisica sanitaria, relativamente all'esperto in fisica medica, e che siano maggiormente rappresentative di

coloro che operano professionalmente nelle specifiche specialità; esse si avvalgono delle società scientifiche accreditate che comunque abbiano la radioprotezione del paziente tra le proprie finalità. La certificazione sull'esito dell'accertamento del possesso delle conoscenze delle misure di radioprotezione è rilasciata dal presidente dell'associazione o società scientifica".

Funzionamento dell'Assemblea generale A.N.P.E.Q. (estratto dallo statuto) - Allegato 2 alla Carta dei Servizi

L'Assemblea Generale degli associati:

- a) determina e definisce gli indirizzi e la politica dell'Associazione e ne approva l'attuazione da parte del Consiglio Direttivo;
- b) esprime pareri, formula voti e delibera sulle questioni di particolare importanza riguardanti l'attività stessa;
- c) approva il rendiconto contabile annuale consuntivo proposto dal Consiglio Direttivo;
- d) elegge i membri del Consiglio Direttivo, il Revisore dei Conti ed i membri del Collegio dei Probiviri;
- e) delibera lo scioglimento dell'Associazione e le modalità di destinazione del patrimonio residuo, così come indicato al successivo Articolo 22;
- f) delibera sulle modifiche al presente statuto;
- g) delibera inoltre su tutti gli argomenti che le sono sottoposti.

Articolo 11. Convocazione dell'Assemblea Generale degli associati

L'Assemblea Generale degli associati, a cura del Presidente, è convocata almeno una volta l'anno per approvare il rendiconto contabile annuale consuntivo ed ogni qualvolta il Consiglio Direttivo lo ritenga opportuno o quando ne faccia richiesta almeno un decimo degli associati ordinari.

L'Assemblea Generale degli associati è convocata a mezzo avviso da inviare a tutti gli associati, per posta e/o telefax e/o posta elettronica od altro mezzo che ne assicuri la ricezione, almeno otto giorni prima dalla data fissata per la riunione.

Nella convocazione debbono essere indicate, oltre la data, l'ora della riunione, il luogo e le materie da trattare, e l'eventuale seconda convocazione.

Articolo 12. Validità dell'Assemblea Generale degli associati e Maggioranze

In prima convocazione, l'Assemblea è validamente costituita con la partecipazione diretta o delegata della maggioranza degli associati ordinari.

In seconda convocazione, che può avvenire anche nello stesso giorno trascorsa un'ora della prima convocazione, l'Assemblea è validamente costituita con la partecipazione diretta o delegata di tanti soci che rappresentino almeno $\frac{1}{5}$ (un quinto) del numero degli associati ordinari.

L'Assemblea delibera validamente con il voto favorevole della maggioranza assoluta degli intervenuti, in proprio o per delega, sia in prima che in seconda convocazione.

Per le modifiche allo statuto, in prima convocazione, l'Assemblea è validamente costituita con la partecipazione diretta o delegata di tanti associati che rappresentino almeno i $\frac{3}{4}$ (tre quarti) degli associati ordinari.

Per le modifiche allo statuto, in seconda convocazione, l'Assemblea è validamente costituita con la partecipazione diretta o delegata di tanti associati che rappresentino almeno la metà degli associati ordinari.

Per le modifiche allo statuto, l'Assemblea delibera validamente con il voto favorevole dei $\frac{3}{4}$ (tre quarti) degli intervenuti, in proprio o per delega, sia in prima che in seconda convocazione.

In ogni caso, per deliberare lo scioglimento dell'Associazione e la devoluzione del patrimonio, l'Assemblea delibera con il voto favorevole, proprio o delegato, di almeno $\frac{3}{4}$ (tre quarti) degli associati ordinari.

Delle delibere dell'Assemblea Generale degli associati, nonché dei rendiconti annuali consuntivi approvati, devono essere resi edotti tutti gli associati con idonee forme di pubblicità, anche attraverso gli organi di stampa e/o il sito web dell'Associazione.