



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI ***“AREA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008”***

ELABORAZIONE	Firma AQ	
CONTROLLO	Firma RQS	
APPROVAZIONE	Firma RQS	



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

A) INTRODUZIONE	3
B) PRESENTAZIONE	4
1. PREMESSA	4
2. STRUTTURA	6
3. ORGANIGRAMMA	7
4. PRINCIPI ISPIRATORI	7
C) INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE	10
1. ORARI DI ATTIVITA'	10
2. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	10
3. ACCETTAZIONE DEI CLIENTI.....	11
4. INTERVENTI ESEGUITI, TEMPI DI ATTESA E TARIFFE	11
5. PROPRIETA' DEL CLIENTE.....	12
D) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	13
1. POLITICA DELLA QUALITA'.....	13
2. RIESAME DELLA DIREZIONE	16
3. CANALI INFORMATIVI E ALLEGATI	18



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

A) INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi delle attività riguardanti l'Area Certificazione ISO 9001:2008 del 10° Settore Geologia Tutela Ambientale – Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile della Provincia Regionale di Ragusa è stata predisposta allo scopo di descrivere la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate nonché i canali di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell'informazione rivolta ai clienti/utenti.

La Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale s'impegna a riesaminare la presenta Carta con cadenza annuale al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla realtà operativa, provvedendone all'eventuale revisione qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.

La presente revisione è stata strutturata sulla base dei principali processi aziendali rientranti nell'Area Certificazione ISO 9001:2008, tendendo conto del loro livello di criticità rispetto alle aspettative implicite ed esplicite del cliente/utente. Anche per questo motivo sono stati previsti degli spazi di approfondimento su alcuni aspetti tecnici.

La presente carta è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- ❑ Presentazione della Provincia Regionale di Ragusa, 10° Settore Geologia Tutela Ambientale;
- ❑ Informazioni sulle prestazioni erogate;
- ❑ Standard di qualità, impegni e programmi;
- ❑ Meccanismi di tutela e di verifica.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

B) PRESENTAZIONE

1. PREMESSA

Il Settore Geologia Tutela Ambientale e Geognostica, 10° Settore della Provincia Regionale di Ragusa, in forza all'Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile, istituito nel 1995 e divenuto operativo nel gennaio 1997, da sempre si interessa alle problematiche inerenti alla Difesa del suolo sotto il profilo geologico e geognostico. Tutte le attività sopradescritte si ispirano a principi programmatici fondamentali riconosciuti dall'Ente all'Art.3, commi i), l) ed m) nel proprio Statuto.

I servizi erogati dal settore si sono nel tempo ampliati oltre l'ambito prettamente istituzionale di assistenza a carattere geologico, geologico-tecnico agli altri Settori tecnici, coprendo il campo della fornitura di servizi geognostici (indagini in situ, e geotecniche di laboratorio) a Terzi, sia pubblici che privati, e dell'offerta formativa alle Scuole ed Università mediante visite didattiche presso i Laboratori provinciali.

Il processo di esternalizzazione attuato ha riversato sul territorio tutte le competenze tecnico-scientifiche altamente specialistiche acquisite durante anni di attività di monitoraggi ambientali (monitoraggio sismologico, di emissione gas Radon, monitoraggio inclinometrico e costiero), di ricerca (espletate attraverso convenzioni con Istituti Universitari nazionali ed esteri) e di partenariato in Progetti Europei.

Nel 2013, a seguito di una rideterminazione del nuovo assetto organizzativo delle macrostrutture di questa Provincia, tendente ad una generale razionalizzazione, semplificazione e snellimento della struttura burocratica, è stato istituito il nuovo 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale, accorpando alla struttura preesistente del Settore Geologia i servizi originariamente governati da Settori soppressi quali Ecologia e Tutela Ambientale.

La Carta dei Servizi rappresenta le attività svolte dal 10° Settore in regime di Qualità secondo standards ISO 9001:2008.

Il percorso di Certificazione di Qualità delle proprie attività, è stato avviato ed ottenuto in data novembre 2006. Questo è finalizzato al mantenimento della certificazione di qualità dei servizi geognostici e geotecnici secondo standard



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

internazionali riconosciuti, UNI EN ISO 9001:2008 e nel contempo, mantenere lo standard OHSAS 18001:2007 inerente alla sicurezza sul posto di lavoro ottenuto nel luglio 2010.

Con la Certificazione OHSAS si è avviato ed ottenuto un processo di certificazione di qualità secondo standard internazionali riconosciuti, OHSAS 18001:2007 inerente alla sicurezza sul posto di lavoro specificatamente per i seguenti servizi: indagini geognostiche dirette-indirette in sito, prove geotecniche-geomeccaniche di laboratorio su campioni di terre e di rocce, rilevamento sismometrico e di emissione gas radon, indagini geologico-geomorfologico-sedimentologico-geofisiche, monitoraggio sedimentologico volumetrico morfometrico e batimetrico, rilievo piano altimetrici e batimetrici.

Le attività del Settore attinenti all'Area Certificazione ISO 9001:2008 sono così succintamente riassumibili:

- Supporto geologico, geotecnico, geognostico e geomorfologico ai Settori tecnico-ambientali per gli interventi di pertinenza della Provincia;
- Esternalizzazione a Terzi di servizi geognostici e geotecnici di laboratorio con l'ausilio delle attrezzature geognostiche dirette ed indirette e geotecniche di laboratorio terre e rocce in dotazione al Settore;
- Rete provinciale di rilevamento sismico e di emissione gas Radon;
- Laboratorio geotecnico terre e rocce;
- Laboratorio prove geognostiche in sito;
- Rilievi piano-altimetrici e batimetrici;
- Monitoraggio costiero ai fini della difesa delle coste basse e sabbiose;

I servizi erogati si avvalgono di attrezzature tecniche e softwares aggiornati periodicamente. L'implementazione della dotazione sia tecnica che di softwares ha comportato la realizzazioni di diverse gare per la fornitura di macchinari ed attrezzature attinenti alle diverse attività, approvvigionandosi da ditte specializzate sia italiane che straniere, quali: Tecnotest, Matest, Controls, Codevintec, Raditec, Trimble, Oyo, Lennartz, Air Service, Boviar, Pagani, etc...



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

2. STRUTTURA

Il 10° Settore Geologia Tutela Ambientale, ubicato a Ragusa in Via G. di Vittorio n° 175, è strutturato nel seguente modo:

Area Direzione e uffici di staff: locali con accesso da Via G. Di Vittorio, piano terra corridoio sinistro, composti da:

- 1) una stanza con una postazione operativa (Amministrazione);
- 2) un open office con quattro postazioni operative dotate di PC (Area Qualità, Servizi Operativi e Geognostica Diretta/Indiretta)
- 3) una stanza Direzionale con una postazione operativa

Area laboratorio: locali al piano seminterrato con accesso da Via G. Di Vittorio, composti da sale prova (laboratorio terre/rocce) con diverse postazioni operative.

Area reti sismica e radon, monitoraggio costiero: open office con 4 postazioni operative dotate di PC e varie postazioni di acquisizione dati

Magazzino interno: locali con accesso da Via G. Di Vittorio, piano seminterrato composto da vari spazi su piazzale interno, adibito al ricovero di attrezzature varie e allo stoccaggio di materiale vario minuto

Magazzino esterno: locali di circa 500 Mq ed uffici, presso zona industriale di Ragusa c.da Piancatella, adibiti sia ad uffici operativi, sia a ricovero delle attrezzature, delle perforatrici e dei mezzi dedicati nonché allo stoccaggio di materiale di consumo per le attività geognostiche.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

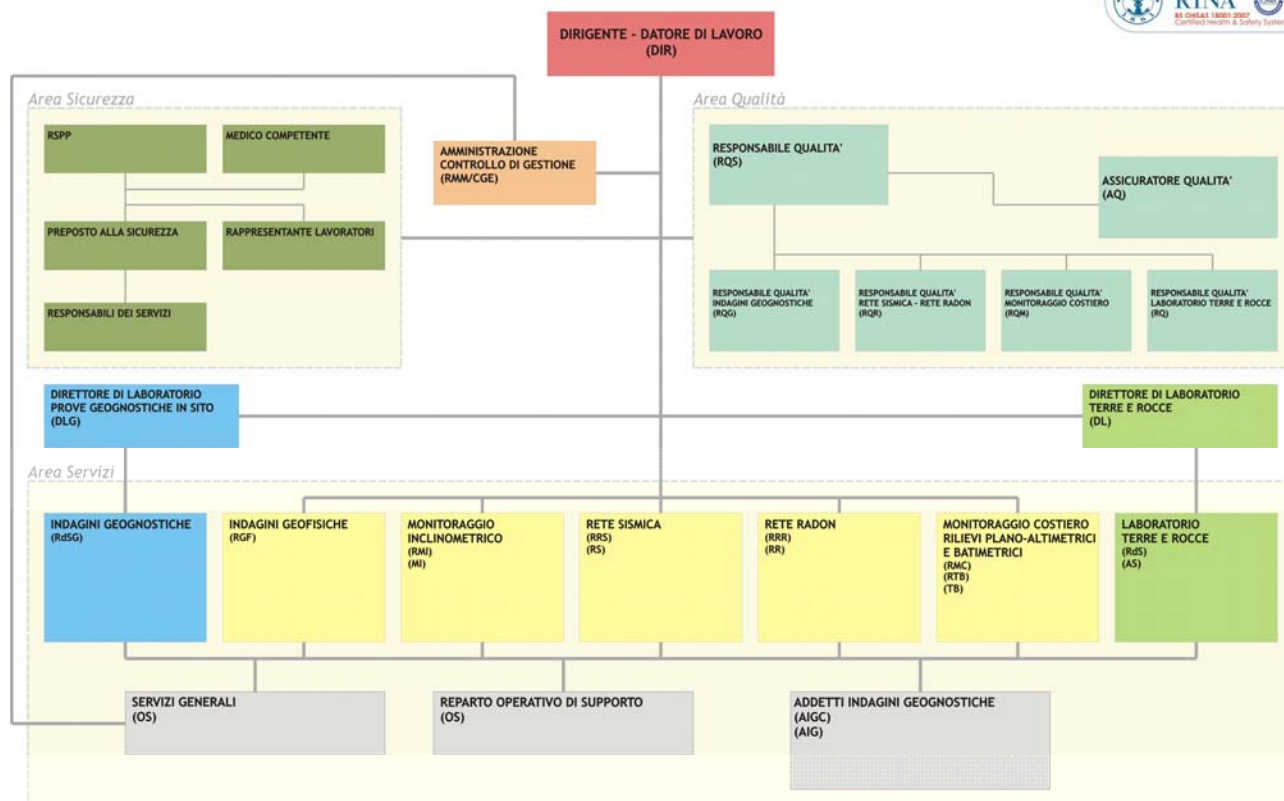
3. ORGANIGRAMMA

La Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale presenta il seguente organigramma:



Provincia Regionale di Ragusa
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale
AREA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008

ORGANIGRAMMA QUALITÀ



rev. 11 del 03/07/2013

DIR: Dirigente
RMM: Responsabile Amministrazione
RSPP: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
CGE: Responsabile del Controllo di Gestione
RQS: Responsabile Qualità
AQ: Assicuratore Qualità
RQG: Responsabile Qualità Indagini Geognostiche
RQR: Responsabile Qualità Reti Sismica e Radon
RQM: Responsabile Qualità Geofisica e Monitoraggio Costiero
RQ: Responsabile Qualità Laboratorio
DLG: Direttore del Laboratorio prove geognostiche in sito
DL: Direttore del Laboratorio terre e rocce
RRS: Responsabile del Servizio Sismologico
RS: Addetto Servizio Sismologico Rete Sismica
RRR: Responsabile della rete rilevamento Radon
RR: Addetto Rilevamento Radon

RMC: Responsabile del Monitoraggio Costiero
RTB: Responsabile rilievi plano-altimetrici
TB: Addetto ai rilievi e monitoraggio
RdSG: Responsabile di Sito
AIGC: Addetto indagini in sito Capo Sonda
AIG: Addetto indagini in sito
RMI: Responsabile del Monitoraggio Inclino metrico
MI: Addetto Monitoraggio Inclino metrico
RGF: Responsabile delle Indagini Geofisiche
RdS: Responsabile della Sperimentazione
AS: Aiuto Sperimentatore
OS: Addetto Operativo di Supporto



La Carta dei Servizi

4. PRINCIPI ISPIRATORI

La Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale, persegue il riconoscimento e la tutela degli utenti/clienti che si rivolgono.

In particolare s'impegna a garantire i seguenti principi fondamentali di "qualità dei servizi pubblici" coerenti con la L. 273/1995

- Eguaglianza: parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
- Imparzialità: divieto di ingiustificate discriminazioni dei soggetti erogatori nei confronti degli utenti.
- Continuità: erogazione continua, regolare senza interruzioni.
- Partecipazione: del cittadino/cliente alla prestazione del servizio (il c.d. diritto di accesso).
- Efficienza ed efficacia: sia in termini assoluti che in termini relativi.

Così interpretate:

- EGUAGLIANZA: la Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale, nell'erogazione delle proprie prestazioni o nella ricerca di collaborazioni esterne, non effettua alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi o condizioni fisiche, psichiche, economiche, ecc.
- IMPARZIALITÀ: la Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale assicura un comportamento obiettivo ed imparziale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutte le persone.
- CONTINUITÀ E PARTECIPAZIONE: la Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale e Geognostica s'impegna a garantire che gli uffici rimangano aperti secondo le indicazioni di seguito riportate (cfr parte C) e che i propri operatori con costante aggiornamento delle proprie competenze attraverso programmi di sensibilizzazione alla soddisfazione del utente/cliente garantiscano una perfetta trasparenza delle attività rese in un ambiente



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

confortevole e sicuro, nonché il rispetto ed il mantenimento dei requisiti previsti dalle vigenti normative (privacy, antincendio, sicurezza, riciclaggio carta, etc.).

- EFFICACIA ED EFFICIENZA: La Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale, nell'erogazione delle proprie prestazioni cura che le stesse siano realizzate nel rispetto del principio della massima qualità al minimo sforzo. In tale senso ha istituito un sistema di controllo di gestione secondo il metodo duplice misto per controllare le proprie performance in termini di efficacia, efficienza ed economicità.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

□ C) INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE

1. ORARI DI ATTIVITA'

La Provincia Regionale di Ragusa 10° Settore Geologia Tutela Ambientale svolge la sua attività per 5 giorni la settimana, nel rispetto degli orari di seguito indicati

Attività di ufficio

Lunedì, Mercoledì e Venerdì	dalle 08.00 alle 14.00
Martedì e Giovedì	dalle 08.00 alle 14.00
	dalle 15.00 alle 18.00

Apertura al pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì	dalle 10.00 alle 13.00
-----------------------------	------------------------

Per l'erogazione del servizio è possibile, previo appuntamento telefonico al 0932/675.523 (uffici di portierato) o ai recapiti indicati in calce al documento (sezione D cap. 3 "canali informativi ed allegati"), ricevere anche in orari di non apertura al pubblico.

2. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il 10° Settore Geologia Tutela Ambientale opera tramite un sistema a sportello negli orari di apertura a pubblico o di programmazione degli appuntamenti, gestito direttamente dai servizi operativi in accordo con le esigenze del cliente.

Rispetto all'appuntamento concordato è necessario che il cliente/utente non ritardi, anticipando, ove possibile, di qualche minuto sull'orario fissato.

Gli uffici del 10° Settore Geologia Tutela Ambientale sono ubicati all'ingresso sud di Ragusa. E' possibile parcheggiare l'automobile presso spazi in via Zama , o nel



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

parcheggio Colombardo prospiciente via G. Di Vittorio (lato nord rispetto all'edificio della provincia) raggiungibile da strada secondaria.

3. ACCETTAZIONE DEI CLIENTI

La tipologia di clienti potenziali dei servizi offerti dal 10° Settore Geologia Tutela Ambientale è suddivisibile in due segmenti:

- interno: inteso come altri settori tecnico-ambientali della Provincia Regionale di Ragusa;
- esterno: inteso come soggetto estraneo alla Provincia Regionale di Ragusa ed a sua volta suddivisibile in sotto segmenti:
 1. privato;
 2. pubblico.

Ciò detto ed in relazione alla diversa tipologia di cliente cui si appartiene, i principali documenti da sottoscrivere in fase di accettazione di un ordine sono:

- Richiesta formale di prova;
- Richiesta informale con successiva sottoscrizione di accordo/convenzione o offerta.

Il cliente in fase di accettazione di un ordine riceverà:

- Informativa sulla privacy

4. INTERVENTI ESEGUITI, TEMPI DI ATTESA E TARIFFE

Dal 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale possono essere eseguite le prove di cui all'allegato "Elenco Indagini" secondo i prezzi ed i tempi tecnici di esecuzione di cui all'allegato "Elenco Prezzi" nel rispetto delle allegate "Norme generali per l'esecuzione di indagini geognostiche e prove di laboratorio". Le tariffe applicate possono essere indicate nell'offerta consegnata al cliente la cui validità ove non espressamente indicata è di mesi 3 dalla data di emissione.

[PER UN MAGGIORE DETTAGLIO LA INVITIAMO A VISIONARE IL TARIFFARIO COMPLETO DI CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, NORME GENERALI, ELENCO INDAGINI, ALLEGATI ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI](#)



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

5. PROPRIETA' DEL CLIENTE

La Direzione del 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale assicura che la documentazione tecnica trasmessa dal cliente va considerata come proprietà dello stesso. Pertanto qualora la documentazione tecnica è danneggiata o smarrita, sarà cura del Responsabile del procedimento risponderne e darne comunicazione al cliente.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

D) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

1. POLITICA DELLA QUALITÀ E SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO

Il Dirigente, nel corso degli anni dedicati al coordinamento del settore, ha sviluppato e definito la VISION e la MISSION e POLITICA DELLA QUALITÀ/SALUTE E SICUREZZA.

La VISION è così riassumibile: "Ricerca continua della diffusione al territorio di un servizio altamente professionale rispettoso dei valori etici e all'avanguardia sotto il profilo scientifico tecnico, con progressivo allargamento dell'ambito di fruizione, nel rispetto degli equilibri sociali, organizzativi e gestionali nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della sicurezza e salvaguardia della salute dei lavoratori".

Essa prende in considerazione un traguardo finale dell'organizzazione potenzialmente raggiungibile, che contempera il conseguimento degli obiettivi a lungo periodo definiti dalla Mission e dall'oggettivazione e standardizzazione di valori di riferimento morali, professionali, relazionali, politici. La vision del settore viene tenuta in considerazione, dal Dirigente e dai responsabili di servizio, in ogni atto operativo e amministrativo tramite applicazione dei principi di corretta gestione (in termini etici e professionali) di un'organizzazione.

La MISSION del Settore Geologia Tutela Ambientale può essere così sintetizzata: "Tutela e salvaguardia del territorio inteso come "Difesa del Suolo" sotto il profilo geologico relativamente al "Rischio Sismico", al Rischio Radon" al "Rischio Erosione Costiera" al "Rischio Idrogeologico", nonché sotto il profilo geognostico alla conoscenza delle caratteristiche geologiche latu sensu a cui si aggiunge l'offerta, al territorio, di servizi (di laboratorio terre e rocce, geologici e geognostici) altamente specializzati per attrezzature utilizzate e professionalità impiegate".

La Mission viene realizzata e applicata tramite la definizione ed attuazione di politiche e strategie, sintetizzate nella "POLITICA DELLA QUALITÀ/SICUREZZA E SICUREZZA" che riveste un ruolo primario nella continua ricerca volta ad assicurare la massima Qualità/Sicurezza dei risultati di prova e la soddisfazione della clientela



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

interna ed esterna è uno degli obiettivi prioritari senza pregiudizio sulla salvaguardia della salute dei lavoratori.

Tale scelta è stata anche concepita quale occasione per raggiungere i seguenti obiettivi strategici:

- o · migliorare l'immagine dell'intero 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale;
- o · aumentare l'efficienza operativa nel rispetto della normativa di riferimento (con particolare rilievo alle norme ISO 9001 e 18001);
- o · migliorare la professionalità del personale;
- o · aumentare il grado di sicurezza dei lavoratori tramite sistema integrato di regole e procedure di lavoro;
- o · garantire l'impegno alla prevenzione di infortuni e malattie professionali e al miglioramento continuo nella gestione e nelle prestazioni del SSL;
- o · rispettare la normativa vigente applicabile in tema di sicurezza e salute sul lavoro ed altri requisiti ai quali il 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale sottoscrive e che sono associati ai suoi pericoli;
- o · fornire il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi del SSL;
- o · comunicare a tutte le persone che lavorano sotto il controllo del 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale, con l'intento che essi siano resi consapevoli di loro doveri individuali nell'ambito della SSL;
- o · rendere disponibile la propria politica per le parti interessate;
- o · riesaminare periodicamente la propria politica SSL per assicurare che sia sempre appropriata alla natura e alla dimensione dei rischi e costantemente attuata.

I suddetti obiettivi, una volta avviato e consolidato il Sistema di Gestione della Qualità/Sicurezza e Sicurezza, saranno resi misurabili attraverso la definizione del budget/programma annuale della Qualità/Sicurezza/sicurezza che, tramite strumenti del monitoraggio e di analisi statistica dei parametri ad esso correlato, garantisce il controllo su tutte le fasi dei processi.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

Invero tale politica è sostenuta dal Dirigente del 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale richiedendo al personale il massimo coinvolgimento ed impegno e la più ampia disponibilità alla corretta interazione. In particolare al Responsabile Qualità/Salute e Sicurezza viene assegnato il compito e l'autorità di:

- o - verificare che la documentazione del Sistema Aziendale (Manuale della Qualità/Salute e Sicurezza, Procedure Operative, Modulistica e Documenti Tecnico/Operativi) sia tale da garantire lo svolgimento delle operazioni conformemente a norme di legge ed a specifiche richieste della clientela interna ed esterna nonché adeguato alla normativa di riferimento;
- o - definire, congiuntamente al responsabile di Servizio, il budget della Qualità/Salute e Sicurezza.

Il Dirigente del 10 ° Settore Geologia e Tutela Ambientale, infine, si impegna a favorire la crescita della cultura della Qualità/Sicurezza/Sicurezza mediante:

- o - Strumenti di motivazione del personale;
- o - La comunicazione e informazione interna sui temi concernenti la Qualità/Sicurezza;
- o - La distribuzione del Manuale della Qualità/Sicurezza/Sicurezza Aziendale;
- o - Una adeguata formazione e addestramento del personale;
- o - La promozione di iniziative mirate, sia interne che esterne, per la diffusione della cultura della Qualità/Sicurezza;
- o - La diffusione dei dati relativi alle performance dei processi valutati annualmente.

In ogni caso, in sede di riesame del Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza aziendale e nel rispetto delle linee sopra esposte, vengono dettagliati in maniera concreta e controllabile gli obiettivi e gli strumenti necessari al loro raggiungimento, i parametri di processo il loro monitoraggio e l'eventuale calibrazione".



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

2. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza sul posto di lavoro, effettuato dal Dirigente del 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale e Geognostica (DIR) con il supporto di RQS ed (AQ) ha lo scopo di:

- Verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi individuati nelle precedenti riunioni annuali;
- Focalizzare quali obiettivi non sono stati raggiunti, individuando motivazioni e conseguenti azioni correttive da porre in essere;
- Quantificare e formalizzare i nuovi obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno, al fine di garantire il continuo miglioramento della qualità;

Sulla base di quanto definito, RQS con il supporto di AQ predispone la documentazione necessaria a rendere evidente l'andamento e lo stato del Sistema per la gestione della Qualità/Sicurezza e convoca la riunione per il Riesame della Direzione, coinvolgendo i responsabili (dei Servizi) e tutte le altre funzioni interessate. Nel corso della riunione, sulla scorta della suddetta documentazione, si provvede alla seguente analisi:

- ❑ si valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nel precedente riesame;
- ❑ si verifica, sulla scorta degli obiettivi raggiunti, la corretta individuazione ed aggiustamento degli indicatori per il monitoraggio e la misurazione dei singoli processi;
- ❑ si provvede, laddove necessario, alla definizione di nuovi strumenti di monitoraggio dei processi o alla calibrazione degli indicatori esistenti;
- ❑ si valuta l'efficacia delle principali azioni preventive e correttive attuate e in corso di attuazione;
- ❑ si analizzano le non conformità di sistema e si provvede all'individuazione delle opportune azioni correttive;
- ❑ si valuta il grado di soddisfazione dei clienti, nonché l'incidenza e la tipologia dei reclami;
- ❑ si valutano le performance e le non conformità dei fornitori strategici;



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

- si esaminano i risultati derivanti dal verbale di tecniche statistiche e, conseguentemente, si valutano le opportunità di miglioramento;
- si valuta l'opportunità di apportare modifiche al sistema di gestione della qualità, alla Politica e agli obiettivi per la qualità;
- si provvede all'approvazione del piano delle verifiche ispettive interne da effettuare nel corso del nuovo anno;
- si analizzano cambiamenti eventuali di contesto competitivo (mercati, tecnologie, normative, rapporti istituzionali)
- si provvede alla discussione ed all'approvazione del Piano di formazione del personale.

Al termine della suddetta valutazione vengono stabiliti gli obiettivi da raggiungere nel corso del nuovo anno, specificando responsabilità, azioni a supporto, tempi, strumenti e risorse.

Sulla scorta di quanto analiticamente sopra descritto, RQS con il supporto AQ redige il Verbale di Riesame del Sistema di Gestione della Qualità/Sicurezza che mette a disposizione delle funzioni organizzative, comunicando loro gli obiettivi della qualità, che scaturiscono dal riesame annuale, per garantirne il coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi. Le varie funzioni curano di attuare quanto concordato e verbalizzato in sede di riesame.



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

3. CANALI INFORMATIVI E ALLEGATI

PER ULTERIORI INFORMAZIONI O PER INOLTREARE EVENTUALI RECLAMI RIVOLGERSI A:

<i>10° SETTORE GEOLOGIA E TUTELA AMBIENTALE</i>				
	Dirigente Dr. Salvatore Buonmestieri		0932675522	salvatore.buonmestieri@provincia.ragusa.it
N°	SERVIZIO	RESPONSABILE	TELEFONO	E MAIL
<i>Unità Operativa 1 - Difesa del suolo</i>				
1	Servizi geologici	Dr Arturo Frasca	0932675552	arturo.frasca@provincia.ragusa.it
2	Laboratorio geotecnico	Dr Giuseppe Scaglione	0932675556 0932675554	giuseppe.scaglione@provincia.ragusa.it laboratorio.terrerocce@provincia.ragusa.it
3	Laboratorio geognostico per indagini in sito Esteralizzazione a terzi dei servizi geotecnici e geognostici	Dr. Ercole Pietro Quaranta	0932675524	ercolepietro.quaranta@provincia.ragusa.it
4	Reti geofisiche (sismica ed emissione radon) Gestione informatica dei dati tecnico ambientali	Dr. Rosario Mineo	0932675552	rosario.mineo@provincia.ragusa.it reti.geofisiche@provincia.ragusa.it
5	Tutela e salvaguardia della fascia costiera	Dr Giuseppe Alessandro	0932675544	giuseppe.alessandro@provincia.ragusa.it
6	Monitoraggio topografico e sedimentologico costiero	Geom. Biagio Tummino	0932675553	biagio.tummino@provincia.ragusa.it
7	Attività didattica e di educazione ambientale	Dr. Giovanni Biondi	0932675512	giovanni.biondi@provincia.ragusa.it
8	Valutazione di impatto ambientale rilascio pareri	Dr. Giuseppe Alessandro	0932675544	giuseppe.alessandro@provincia.ragusa.it



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
Assessorato Territorio, Ambiente e Protezione Civile
10° Settore Geologia e Tutela Ambientale



La Carta dei Servizi

<i>Unità Operativa 5 – Servizi amministrativi, Sistemi qualità</i>				
1	Segreteria	Sig.ra Enza Scofani	0932675515	enza.scrofani@provincia.ragusa.it
2	Sistema di gestione Qualità dei servizi geologici	Dr. Giovanni Biondi	0932675512	giovanni.biondi@provincia.ragusa.it

ALLEGATI:

- Informativa per il trattamento dei dati personali.
- Modulo reclami da cliente.
- Schema di accordo (rev. 04 del aprile 09) per privato e pubblico comprensive di Norme generali, Elenco indagini, C.S.A., elenco prezzi.
- Cartella Brochure 10° Settore Geologia Tutela Ambientale.