



La “Carta dei Servizi Tecnico Scientifici”

SERVIZI DI METROLOGIA DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI

ENEA - Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI)

Maggio 2024

Indice

1	Presentazione.....	1
2	Premessa.....	2
3	Principi e impegni.....	3
4	Chi siamo.....	5
5	La valutazione del grado di soddisfazione del cliente.....	6
6	Validità della Carta dei Servizi.....	7
7	Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRI.....	7
8	Tariffario dell'INMRI.....	7
9	Riferimenti normativi.....	9
10	Allegati tecnici.....	9

1 Presentazione

*La Carta dei Servizi delle prestazioni tecnico scientifiche viene adottata per favorire il coinvolgimento e la **partecipazione** del cliente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio in modo da rafforzare il rapporto di fiducia con l'amministrazione. L'ENEA, nel perseguire le proprie finalità istituzionali fornisce, a soggetti pubblici e privati, prestazioni tecnico scientifiche ad alto contenuto tecnologico, studi, ricerche, misure, prove e valutazioni nei vari settori di competenza.*

*La "**Carta dei Servizi Tecnico Scientifici**" che l'ENEA va ad aggiornare ed implementare anche alla luce dell'evoluzione del quadro normativo (v. delibera 3/2012 CiVIT), vuole essere uno strumento di comunicazione e di informazione che permetterà di conoscere i servizi offerti, le modalità di erogazione, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere valutazioni mediante indagini specifiche, di diffondere la politica della qualità dell'Agenzia.*

Nell'anno 2013, in coerenza con il Piano della performance 2013-2015, la Carta è stata ampliata alle prestazioni tecnico-scientifiche fornite dall'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti del Centro Ricerche Casaccia. La presente edizione è aggiornata al maggio 2024.

2 Premessa

In linea con le nuove indicazioni di cui alla delibera 3/2012 CiVIT "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", l'ENEA si è posto come obiettivo per il 2013 di integrare e migliorare la Carta dei servizi rispetto al 2012, orientando l'offerta in modo "dinamico". Ciò prevede la puntuale verifica, in funzione della domanda, dei servizi erogati ed il loro inserimento nella Carta. In particolare, nel 2013, si è deciso di integrare la Carta con le prestazioni di servizi forniti dall'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI). La presente Carta è stata aggiornata nell'anno 2024.

L'INMRI, in base al ruolo assegnato all'ENEA dalla Legge N. 273/1991, assicura in Italia la funzione di Istituto Metrologico Primario nel settore delle radiazioni ionizzanti, rappresenta l'Italia negli organismi metrologici internazionali e svolge attività di servizio tecnico-scientifico effettuando la taratura e la qualificazione della strumentazione di misura e fornendo supporto tecnico all'Ente nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per l'accreditamento dei Laboratori di Taratura (LAT).

L'utilità della Carta è funzionale alle seguenti due prospettive:

1) punto di vista degli utenti:

- consente di accedere più facilmente ai servizi;*
- consente di valutare le prestazioni dell'Agenzia;*
- consente di interagire per il miglioramento della qualità dei servizi;*

2) punto di vista dell'Agenzia che la adotta:

- aumenta la trasparenza delle procedure interne ed esterne;*
- mantiene livelli di prestazione elevati;*
- motiva il personale;*
- adegua e sviluppa i servizi per gli utenti.*

La Carta è consultabile sul sito istituzionale all'indirizzo: www.enea.it.

3 Principi e impegni

La "Carta dei Servizi dell'ENEA" è un patto con i clienti basato sul dialogo e la trasparenza.

In conformità alle indicazioni emanate dalla CiVIT con delibera 3/2012 "**Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici**", l'ENEA ha provveduto nel 2013 ad integrare e migliorare la Carta dei Servizi rispetto al 2012, *con un documento aggiornato sull'offerta delle prestazioni tecnico scientifiche messe a disposizione dall'Agenzia* ponendo particolare attenzione alle novità introdotte dalla delibera CiVIT 3/2012, adottate nel 2013, per un miglioramento continuo della qualità dei servizi:

- aumento di attenzione al processo di definizione e gestione della qualità dei servizi, con particolare riferimento, tra l'altro, ai soggetti coinvolti;
- inserimento di indicazioni in merito alla definizione dell'elenco dei servizi, accentuandone l'impostazione dinamica;
- individuazione di dimensioni aggiuntive della qualità in relazione alle specificità dei servizi erogati;
- introduzione di riferimenti espliciti al collegamento con il ciclo di gestione delle prestazioni;
- previsione di maggiori informazioni relativamente alle modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* e alla conduzione di indagini sulla soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è stata successivamente aggiornata. L'edizione qui riportata recepisce una modifica del tariffario dei servizi offerti.

Di seguito sono elencati i principali elementi che sono rilevanti per la qualità effettiva dei servizi.

Eguaglianza e imparzialità

Eguaglianza e imparzialità sono finalizzate al rispetto dei principi generali di giustizia, alla neutralità e alla legalità, per tutte le aree geografiche d'utenza e per le diverse categorie e fasce di utenti. Inoltre, i servizi vengono assicurati secondo criteri di uniformità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere regolare e senza interruzioni, tranne che nei casi di impedimento dovuti a cause di forza maggiore.

Efficienza ed efficacia

L'Agenzia è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare adeguate risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza. Le Unità preposte all'erogazione dei servizi devono pertanto operare in maniera adeguata alle richieste che pervengono dagli utenti, avendo cura di fornire tutte le informazioni necessarie, anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder* principali, adeguandosi ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste, in tutte le fasi del processo di erogazione dei servizi.

Accessibilità e trasparenza

Il cliente del servizio ha diritto d'accesso alle informazioni necessarie per usufruire dei servizi.

L'Agenzia deve garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi, garantendo cioè la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio. Tali informazioni (tipologia servizio, unità organizzativa, utenti destinatari, sede, tariffe, responsabili, normativa di riferimento, etc.) sono contenute in modo trasparente nei documenti: "*Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRF*" (All. A) e "*Tariffario dell'INMRF*" (All. B).

In merito alle prescrizioni di legge in materia di trasparenza, l'Agenzia riporta, nella sezione "trasparenza, valutazione e merito" del suo sito istituzionale, l'adeguamento di quanto previsto dalle delibere 2/2012 e 5/2012.

Tempestività

L'ENEA si impegna a rispettare i tempi per l'erogazione dei servizi riportati nella "*Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRF*" (All. A), alle condizioni definite in sede di negoziazione dell'offerta secondo le esigenze della committenza.

Partecipazione

L'ENEA garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

1. essere informato circa la fruibilità del servizio;
2. verificare le ragioni dell'eventuale non conformità del servizio;
3. collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, partecipando attivamente al miglioramento della qualità.

Le informazioni all'utente

L'ENEA informa i propri utenti utilizzando:

- la "Carta dei Servizi";
- altri mezzi di comunicazione quali convegni, interviste, articoli su stampa, ENEA WEB TV;
- contatti diretti con gli enti competenti e le categorie di *stakeholder* per informare direttamente sui servizi disponibili;
- il sito istituzionale <http://www.enea.it/> e quello dell'INMRI <http://www.inmri.enea.it>

Un costante impegno per la qualità

L'impegno costante dell'Agenzia per la promozione della qualità dei servizi erogati è testimoniato dall'estensione, nel 2013, della Carta dei Servizi alle prestazioni tecnico-scientifiche erogate dall'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI), aggiornata nel 2024.

L'INMRI assicura nel Paese la funzione (Legge 11 agosto 1991, n. 273) di Istituto Metrologico Primario nel settore delle radiazioni ionizzanti realizzando gli apparati di misura campione, assicurandone il mantenimento, partecipando ai confronti internazionali e garantendo la riferibilità delle misure al Sistema Internazionale delle unità di misura (SI). L'Istituto rappresenta l'Italia negli organismi metrologici internazionali operando conformemente al *Mutual Recognition Arrangement* (CIPM-MRA) per il riconoscimento dell'equivalenza dei campioni e dei sistemi di taratura nazionali. Oltre all'attività istituzionale di ricerca e sviluppo l'Istituto svolge un'intensa attività di servizio tecnico-scientifico effettuando la taratura e la qualificazione della strumentazione di misura e fornendo supporto tecnico all'Ente nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per l'accreditamento dei Laboratori di Taratura (LAT). In tal modo vengono assicurate le condizioni per l'affidabilità delle misure nei settori della radioterapia e radiodiagnostica medica, radioprotezione (in campo ambientale, industriale e ospedaliero) e ricerca scientifica. L'Istituto, inoltre, svolge le funzioni assegnate all'ENEA nel campo della certificazione della strumentazione per radioprotezione (D. Lgs. 31 luglio 2020, n. 101 in relazione all'obbligo di taratura e ai criteri di approvazione degli strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti per l'esercizio della radioprotezione).

4 Chi siamo

L'art. 37 della legge 99/2009 (Legge Sviluppo) ha soppresso l'Ente per le Nuove Tecnologie, l'energia e l'Ambiente ed ha istituito L'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) sotto la vigilanza del Ministro dello sviluppo economico.

Tale articolo, in particolare, stabilisce che la nuova "Agenzia" è un Ente di diritto pubblico finalizzato alla ricerca e all'innovazione tecnologica nonché alla prestazione di servizi avanzati nei settori dell'energia, con particolare riguardo al settore nucleare, e dello sviluppo economico sostenibile.

Secondo le disposizioni previste dal presente articolo e sulla base degli indirizzi definiti dal Ministro dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare e con il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca, opera in piena autonomia per lo svolgimento delle funzioni istituzionali ad essa assegnate.

Ulteriori dettagli sulla *Mission* dell'Agenzia, sull'organizzazione, sulla logistica e sulle informazioni di interesse degli *stakeholder* esterni sono reperibili presso il sito www.enea.it.

5 La valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Come ogni organizzazione moderna, improntata al miglioramento continuo, anche l'Agenzia ENEA si adopera affinché le esigenze dei propri clienti vengano ascoltate e soddisfatte.

Dall'analisi del loro grado di soddisfazione deriva un momento importante di crescita e di confronto utile al miglioramento delle attività.

L'ENEA rileva il grado di soddisfazione del cliente attraverso specifiche indagini mediante questionari e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le risposte ai questionari, opportunamente divulgate;
- le informazioni raccolte da contatti diretti con il cliente.

Sin dal 2008, l'INMRI effettua l'indagine sul grado di soddisfazione del cliente tra le aziende pubbliche e private che usufruiscono dei servizi taratura degli strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti. L'indagine è svolta secondo quanto richiesto dal Sistema di Qualità dell'Istituto, conformemente ai requisiti del CIPM MRA e alla norma ISO/17025. A tal fine l'Istituto allega alle certificazioni inviate a conclusione di ciascuna prestazione svolta un apposito questionario chiedendone la compilazione da parte del committente e il rinvio all'INMRI. Il questionario utilizza una scala valutativa diversa da quella di altre prestazioni di servizi erogati dall'ENEA.

La scala di valutazione del grado di soddisfazione utilizzata è la seguente:

- 0 = "non soddisfatto",
- 1 = "poco soddisfatto",
- 2 = "soddisfatto",
- 3 = "molto soddisfatto",

in base alla quale viene, per ciascun anno, valutato un indice di **soddisfazione media complessiva (SM)**.

Le valutazioni medie ottenute in ciascun anno, a partire dal 2008, sono riportate nella "*Valutazione del grado di soddisfazione del cliente*" (All. C).

Sulla base dei risultati raccolti nelle indagini l'Agenzia si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando il livello di qualità corrente;
- identificare il ventaglio delle possibili strategie da intraprendere per accrescere il livello di soddisfazione dei clienti.

6 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un valore sostanziale in quanto i parametri delle prestazioni vengono costantemente monitorati e verificati aggiornando periodicamente l'informazione al cliente.

7 Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRI

Al fine attuare gli adempimenti previsti dal D.lgs 150/2009 (delibere 88/CIVIT/2010), l'ENEA ha provveduto alla definizione della "mappa dei servizi tecnico-scientifici" erogati dall'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI).

Ulteriori informazioni sul ruolo istituzionale e sulle attività di ricerca/sviluppo e servizio dell'INMRI sono riportate sul sito dell'Istituto: <http://www.inmri.enea.it/>.

La "*Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRI*", riportata nell'allegato A, fornisce ai clienti informazioni sui servizi e le attività svolte, i destinatari finali, l'unità organizzativa competente cui rivolgersi, la sede, il responsabile dell'Unità organizzativa, l'indirizzo e-mail, la normativa di riferimento e le procedure per la gestione degli eventuali disservizi.

8 Tariffario dell'INMRI

Le attività dell'Agenzia riguardano la fornitura di prodotti, servizi e metodologie rivolte ai principali operatori pubblici e privati del Paese.

L'INMRI assicura il proprio contributo a tutte quelle attività mediche, industriali e di ricerca che richiedono l'impiego di radiazioni ionizzanti. In tale ambito l'INMRI fornisce servizi di taratura della strumentazione di utenti pubblici e privati, e dei campioni di prima linea di laboratori di prova e taratura, supporto tecnico per l'accreditamento di LAT ACCREDIA, organizzazione di confronti interlaboratorio e prove valutative, qualificazione di strumentazione di misura e supporto alla validazione/verifica di metodi di misura.

I criteri generali per la determinazione dei corrispettivi da richiedere per la effettuazione di prestazioni per conto terzi sono state definite dall'Organo di vertice dell'Agenzia.

I criteri evidenziano che le tariffe adottate per le prestazioni devono essere remunerate a *"prezzo pieno"* in una logica di recupero dei costi effettivamente sostenuti dall'Agenzia. Tali tariffe vengono determinate tenendo conto del computo di tutti i costi, relativi ai fattori produttivi, che l'Agenzia deve sostenere per l'esecuzione delle prestazioni.

Periodicamente, le tariffe vengono aggiornate per adeguarle alle variazioni dei costi dei fattori produttivi (costi orari del personale ricercatore/tecnologo/tecnici, il valore delle apparecchiature ed il costo dei beni materiali).

Si riporta nell'allegato B il *"Tariffario dell'INMRI"* dei servizi erogati.

9 Riferimenti normativi

- Decreto Legislativo 31 luglio 2020, n. 101. “Attuazione della direttiva 2013/59/Euratom, che stabilisce norme fondamentali di sicurezza relative alla protezione contro i pericoli derivanti dall'esposizione alle radiazioni ionizzanti, e che abroga le direttive 89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 97/43/Euratom e 2003/122/Euratom e riordino della normativa di settore in attuazione dell'articolo 20, comma 1, lettera a), della legge 4 ottobre 2019, n. 117”.
- L. 273/1991 “Istituzione del sistema nazionale di taratura”.
- Disposizione ENEA n. 412/2022/PRES, “Autorizzazione allo svolgimento di servizi tecnici di taratura di sorgenti e strumentazione per conto terzi da parte dell'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti dell'Enea (INMRI) situato nel Centro di Ricerche ENEA Casaccia”.
- D.lgs 257/2003 “Legge di riordino dell'Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente”.
- D.lgs 165/2006 “Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Ente”.
- D.Lvo 150/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.
- Legge 99/2009 (Legge Sviluppo) “art. 37 istituzione dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) sotto la vigilanza del Ministro dello sviluppo economico”.
- Delibera 88/2011 CiVIT “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”.
- Delibera 3/2012 CiVIT “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura”.
- UNI EN ISO 9000:2000 “Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia”.
- UNI EN ISO 10012:2004 “Sistemi di gestione della misurazione - Requisiti per i processi e le apparecchiature di misurazione”.
- UNI CEI ENV 13005:2000 “Guida all'espressione dell'incertezza di misura”.
- UNI CEI 70099:2008 “Vocabolario Internazionale di Metrologia - Concetti fondamentali e generali e termini correlati (VIM)”.
- UNI CEI EN 45020:2007 “Normazione e attività connesse - Vocabolario generale”.
- ISO Guide 99:1993 “International vocabulary of basic and general terms in metrology (VIM)”.

10 Allegati tecnici

- Allegato A - “Guida analitica ai servizi tecnico scientifici dell'INMRI”
- Allegato B - “Tariffario dell'INMRI”
- Allegato C - “Valutazione del grado di soddisfazione del cliente”