

La “Carta dei Servizi Tecnico Scientifici”

Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI)

Maggio 2013

4 mro [signature]

[signature]

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.....	7
8	Tariffario	7
9	Riferimenti normativi.....	9
10	Allegati tecnici.....	9

Handwritten signature

Handwritten signature

1 Presentazione

Le finalità istituzionali assegnano all'ENEA il compito di fornire – a soggetti pubblici e privati – prestazioni tecnico-scientifiche ad alto contenuto tecnologico, nonché studi, ricerche, misure, prove e valutazioni nei diversi settori di competenza, e dette prestazioni costituiscono per così dire i “servizi” che l'Agenzia è chiamata ad erogare.

La Carta dei Servizi adottata dall'ENEA costituisce un utile strumento per favorire il coinvolgimento e la partecipazione del cliente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio avuto, consentendo così di rafforzare il rapporto di fiducia con l'Agenzia.

La Carta dei Servizi Tecnico Scientifici, che l'ENEA aggiorna e implementa anche per tener conto dell'evoluzione del quadro normativo (v. delibera 3/2012/CiVIT), vuole essere uno strumento per diffondere la politica della qualità perseguita dall'Agenzia e di comunicazione ed informazione per il potenziale cliente, affinché possa conoscere i servizi offerti, le modalità di erogazione, e i corrispettivi economici, ed - al contempo – sia messo in condizione di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere valutazioni mediante indagini specifiche.

In coerenza con quanto indicato nel Piano della Performance 2013-2015, nel 2013 la Carta dei Servizi Tecnico Scientifici è stata aggiornata e ampliata, inserendo anche le prestazioni fornite dall'Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti, che opera nel Centro Ricerche Casaccia.

Giovanni Lelli
Commissario ENEA

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 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).

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'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento 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 ulteriori indicazioni emanate dalla CiVIT con delibera 3/2012 "**Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici**", l'ENEA sta provvedendo per il 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*. Pertanto si porrà particolare attenzione alle novità che sono state introdotte dalla delibera CiVIT 3/2012, con l'intento di adottarle 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.

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 ed 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*" e "*Tariffario*".

In merito alle prescrizioni di legge in materia di trasparenza, l'Agenzia sta completando, 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*" 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 www.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).

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'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento 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. 17 marzo 1995, n. 230).

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. Tale scala viene di seguito riportata insieme alla valutazione media ottenuta nel 2012 e negli anni precedenti.

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)**. L'indagine ha riportato i seguenti indicatori medi:

Anno	Numero di questionari ricevuti	Indice di soddisfazione media complessiva (SM)
2008	9	2,9
2009	7	2,8
2010	9	2,9
2011	25	2,7
2012	9	2,8

corrispondenti, in ciascun anno, ad un giudizio intermedio fra "soddisfatto" e "molto soddisfatto". Da evidenziare che la valutazione su riportata è riferita ad un numero di questionari compilati e rinviati all'INMRI pari a circa il 15% di quelli attesi.

I dettagli di tale indagine sono riportati in allegato C alla presente Carta dei Servizi.

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

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 di metrologia delle radiazioni ionizzanti", 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

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 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 INMRI" dei servizi erogati.



9 Riferimenti normativi

- D.lgs 230/95 "Attuazione delle direttive 89/618/EURATOM, 90/641/EURATOM, 92/3/EURATOM, 96/29/EURATOM in materia di radiazioni ionizzanti".
- L. 273/1991 "Istituzione del sistema nazionale di taratura".
- Doc. ENEA 340/CA/1992 "Criteri generali per la determinazione dei corrispettivi per la effettuazione di prestazioni di servizi tecnici per conto terzi".
- 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 EN ISO IEC 17025:2005 "Criteri 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 "Sistema di conferma metrologica di apparecchi per misurazione".
- UNI CEI ENV 13005:2000 "Guida all'espressione dell'incertezza di misura".
- UNI CEI 4546 "Misure e misurazioni. Termini e definizioni fondamentali".
- UNI CEI EN 45020 "Normazione ed attività connesse. Vocabolario generale".
- BIPM, IEC, IFCC, ISO, IUPAP, OIML "International vocabulary of basic and general terms in metrology".

10 Allegati tecnici

- Allegato A - "Guida analitica ai servizi di Metrologia della Radiazioni Ionizzanti".
- Allegato B - "Tariffario INMRI".
- Allegato C - Risultati dell'indagine di "Customer Satisfaction".

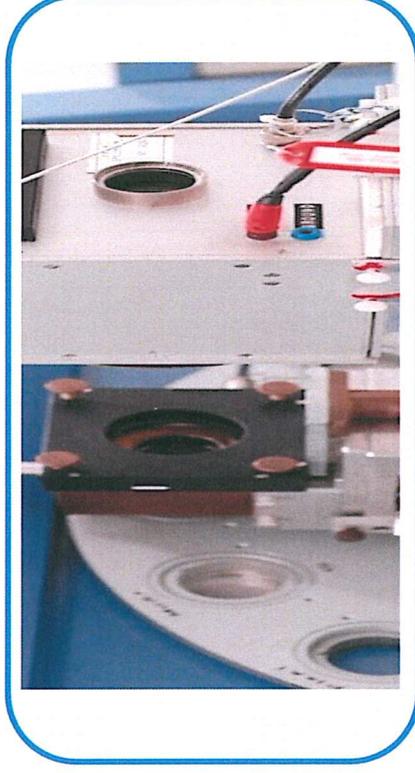



ALLEGATO A

GUIDA ANALITICA AI SERVIZI

SERVIZI DI

METROLOGIA DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI



Maggio 2013

4 mpk

CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H14 H16 ÷ H26	Servizio di Taratura per Dosimetria ad Alte Dosi	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura delle radiazioni ionizzanti e di sorgenti radioattive. Irraggiamenti a dosi prefissate. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc. ENEA(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti o sorgenti radioattive; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Dott.ssa Maria Pimpinella maria.pimpinellai@enea.it

CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H1 ÷ H3 H7 ÷ H11 H13 H15 H27 ÷ H37 H72 H74	Servizio di Taratura per Dosimetria a Basse Dosi	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura delle radiazioni ionizzanti e di sorgenti radioattive. Irraggiamenti a dosi prefissate. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENE(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti o sorgenti radioattive; laboratori di prova e taratura.	(ENE-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Dott. Maurizio Bovi maurizio.bovi@enea.it




CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H38 ÷ H53	Servizio di Taratura per Misure di Radionuclidi	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura delle radiazioni ionizzanti e di sorgenti radioattive. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENE(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti o sorgenti radioattive; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Dott. Pierluigi Carconi pierluigi.carconi@enea.it



CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H4 ÷ H6 H12 H63 H73	Servizio di Taratura per Misure di Neutroni	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura dei neutroni e di sorgenti neutroniche. Irraggiamenti a dosi prefissate. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENEA(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura dei neutroni o sorgenti neutroniche; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Dott. Stefano Loreti stefano.loreti@enea.it




CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H57 ÷ H62	Servizio di Taratura per Misure di Radon	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura del radon e di sorgenti radioattive. Esposizioni al radon certificate. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENE(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura del radon o sorgenti di radon; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Dott. Francesco Cardellini francesco.cardellini@enea.it

CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H54 ÷ H56 H64 ÷ H68	Servizio di Taratura presso il committente	Taratura e qualificazione della strumentazione di misura delle radiazioni ionizzanti e di sorgenti radioattive. Irraggiamenti a dosi prefissate. Supporto tecnico all'organismo nazionale di accreditamento (ACCREDIA) per il riconoscimento dei Laboratori di Taratura (LAT).	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENE(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti o sorgenti radioattive; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Responsabili su indicati secondo la tipologia di servizio




CODICE TARIFFA	SERVIZIO	ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	DESTINATARIO PUBBLICO	DESTINATARIO PRIVATO	UNITA' ORGANIZZATIVA COMPETENTE	SEDE	RESPONSABILE E-MAIL
H69 ÷ H71	Organizzazione di Prove Valutative	Confronto sperimentale di misura nel campo delle radiazioni ionizzanti: organizzazione, valutazione dei risultati mediante analisi dei dati e relazione analitica conclusiva.	D.Lgs.165/2006, D.Lgs 257/2003, Doc.ENE(92)340/CA, Legge 273/1991, D.Lgs. 230/1995, s.m.i.	Centri di Radioterapia, Centri di Radiodiagnostica, Organismi Centrali di Vigilanza e Controllo, Organismi della Protezione Civile e della Difesa, Università e Enti di Ricerca, ISPRA e ARPA, PPAA, ENEA.	Imprese che impiegano o producono strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti o sorgenti radioattive; laboratori di prova e taratura.	(ENEA-INMRI) Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti	Centro ENEA: Casaccia	Responsabili su indicati secondo la tipologia di servizio



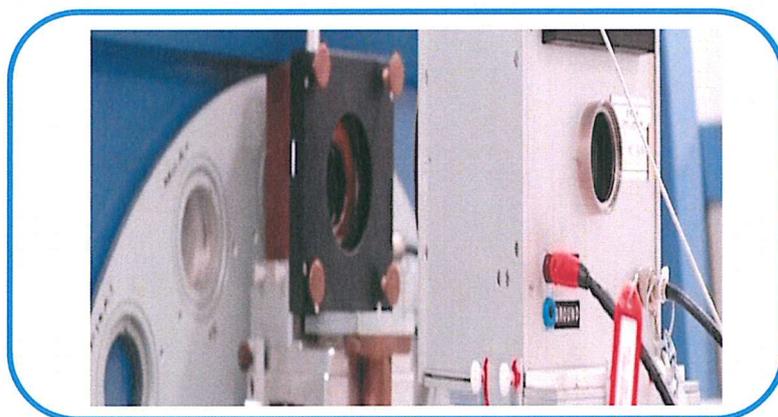
ALLEGATO B

TARIFFARIO

SERVIZI DI

METROLOGIA DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI

Rif. Determinazione ENEA N. 114/2009/D.G.



Maggio 2013



Indice

1 Servizio di Taratura per Dosimetria ad Alte Dosi	3
2 Servizio di Taratura per Dosimetria a Basse Dosi	4
3 Servizio di Taratura per Misure di Radionuclidi	6
4 Servizio di Taratura per Misure di Neutroni.....	7
5 Servizio di Taratura per Misure di Radon.....	7
6 Servizio di Taratura presso il Committente.....	8
7 Organizzazione di Prove Valutative.....	8

1 Servizio di Taratura per Dosimetria ad Alte Dosi

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H14	Taratura di dosimetri per radioterapia in termini di dose assorbita in acqua	388,31
H16	Misure preliminari di buon funzionamento, stabilità e integrità per l'accettazione di dosimetri per fasci di elettroni e fotoni utilizzati in radioterapia	168,17
H17	Taratura di campioni secondari (ed equivalenti) per la dosimetria in fasci di elettroni e di fotoni utilizzati in radioterapia	1044,81
H18	Fornitura di un gruppo di dosimetri di riferimento per la taratura di fasci di elettroni e fotoni prodotti da acceleratori per uso clinico e industriale, esclusa lettura dosimetri (gruppo tipo costituito da 24 dosimetri)	1410,90
H19	Lettura di un gruppo di dosimetri di riferimento per la taratura di fasci di elettroni e fotoni prodotti da acceleratori per uso clinico e industriale (gruppo tipo costituito da 24 dosimetri)	717,90
H20	Irraggiamenti con radiazione gamma con rateo di dose da 0,1 Gy/min a 3 Gy/min (per singolo irraggiamento di durata < 1 h)	222,79
H21	Supplemento alla tariffa H20 per irraggiamenti con radiazione gamma con rateo di dose da 0,1 Gy/min a 3 Gy/min, senza operatore, di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	95,16
H22	Supplemento alla tariffa H20 per irraggiamenti con radiazione gamma con rateo di dose da 0,1 Gy/min a 3 Gy/min, con operatore, di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	170,06
H23	Irraggiamenti con radiazione gamma con rateo di dose da 0,2 kGy/h a 10 kGy/h (per singolo irraggiamento di durata < 1 h)	183,97
H24	Supplemento alla tariffa H23 per irraggiamenti con radiazione gamma, senza operatore, con rateo di dose da 0,2 kGy/h a 10 kGy/h di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	37,49
H25	Supplemento alla tariffa H23 per irraggiamenti con radiazione gamma, con operatore, con rateo di dose da 0,2 kGy/h a 10 kGy/h di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	105,65
H26	Supporto tecnico, presso l'ENEA, alla taratura di complessi di misura del Committente per dosimetria a scopi industriali	369,64

2 Servizio di Taratura per Dosimetria a Basse Dosi

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H01	Irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati dovuta a radiazione x o gamma prodotta da sorgenti di attività medio-bassa (rateo di dose < 0,1 Gy/min e durata < 0,25 h)	71,24
H02	Supplemento alla tariffa H01 per irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati dovuta a radiazione x o gamma, con operatore, prodotta da sorgenti di attività medio-bassa (rateo di dose < 0,1 Gy/min) di durata eccedente le 0,25 h (tariffa oraria)	132,65
H03	Supplemento alla tariffa H01 per irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati dovuta a radiazione x o gamma, senza operatore, prodotta da sorgenti di attività medio-bassa (rateo di dose < 0,1 Gy/min) di durata eccedente le 0,25 h (tariffa oraria)	64,94
H07	Irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati dovuta a radiazione beta (durata < 1 h)	125,08
H08	Supplemento alla tariffa H07 per irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati, con operatore, dovuta a radiazione beta, di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	98,38
H09	Supplemento alla tariffa H07 per irraggiamenti in aria o su fantoccio a valori di dose prefissati, senza operatore, dovuta a radiazione beta, di durata eccedente 1 h (tariffa oraria)	25,67
H10	Taratura di complessi di misura per radioprotezione ambientale ed individuale (ed equivalenti) con radiazione x (per punto di misura)	203,44
H11	Taratura di complessi di misura per radioprotezione ambientale ed individuale (ed equivalenti) con radiazione gamma (per punto di misura)	167,28
H13	Taratura di complessi di misura per radioprotezione ambientale ed individuale con radiazione beta (per punto di misura)	164,23
H15	Taratura di complessi di misura per radiodiagnostica (ed equivalenti) con radiazione x o gamma (per punto di misura)	346,42
H27	Misure preliminari di buon funzionamento, stabilità e integrità per l'accettazione di un apparato di misura per dosimetria esterna in radioprotezione o radiodiagnostica (od equivalente)	137,02
H28	Taratura di dosimetri campione per dosimetria con radiazione gamma prodotta da sorgenti di Co-60 di elevata attività > 20 TBq (per punto di misura)	843,34
H29	Taratura di dosimetri campione per dosimetria con radiazione gamma prodotta da sorgenti di Co-60 di attività medio-bassa < 20 TBq (per punto di misura)	665,51
H30	Misure preliminari di buon funzionamento per l'accettazione e la conferma metrologica di uno strumento da tarare come campione secondario (di un Centro LAT ACCREDIA) nell'ambito del ciclo annuale di misure programmate.	647,11
H31	Taratura di uno strumento da caratterizzare come campione secondario (di un Centro LAT ACCREDIA), per una singola qualità di radiazione x o di radiazione gamma prodotta da sorgenti di attività medio-bassa (< 20 TBq) e nell'ambito del ciclo annuale di misure programmate.	152,79
H32	Taratura di uno strumento da caratterizzare come campione secondario (di un Centro LAT ACCREDIA), per una singola qualità di radiazione gamma prodotta da sorgenti di Co-60 di elevata attività (> 20 TBq) e nell'ambito del ciclo annuale di misure programmate.	199,91

H33	Verifica delle caratteristiche metrologiche del complesso di misura in taratura: linearità della scala di misura, allineamento delle portate, dipendenza angolare, ricombinazione ionica (per punto di misura)	117,65
H34	Taratura di sorgenti radioattive beta campione (ed equivalenti) per dosimetria in radioprotezione o radiodiagnostica (per punto di misura)	792,31
H35	Taratura in tensione di kilovoltmetri per confronto con 3 valori di energia massima dello spettro della radiazione x di riferimento determinati mediante misure spettrometriche (per strumento)	358,82
H36	Prove di verifica della risposta in tensione e/o corrente di elettrometri mediante confronto con apparati campione di riferimento (per strumento)	262,44
H37	Prove di verifica di complessi di misura utilizzati in radiodiagnostica (od equivalenti) per la misura del tempo effettivo di irraggiamento (per strumento)	242,31
H72	Irraggiamenti con radiazione x o gamma, a tempo con operatore (tariffa oraria)	209,43
H74	Irraggiamenti con radiazione beta, a tempo con operatore (tariffa oraria)	106,04

3 Servizio di Taratura per Misure di Radionuclidi

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H38	Misure preliminari di buon funzionamento, stabilità e integrità per l'accettazione di apparati o sorgenti utilizzati per misure di radionuclidi (per 1 sorgente o strumento)	130,39
H39	Misure preliminari di buon funzionamento, stabilità e integrità per l'accettazione di apparati o sorgenti utilizzati per misure di neutroni (per 1 sorgente, strumento o dosimetro)	118,32
H40	Fornitura di sorgente campione (puntiforme, elettrodepositata, gassosa, su filtro, liquida in fiala da 10 cm ³ , materiale di riferimento di massa < 2 kg, piana < 400 cm ² ; 1 radionuclide)	589,84
H41	Fornitura di sorgente campione (materiale di riferimento di massa > 2 kg; 1 radionuclide)	826,52
H42	Fornitura di sorgente campione (supplemento alle tariffe H40 o H41 per ulteriore radionuclide)	95,34
H43	Fornitura di sorgente campione (supplemento alle tariffe H40 o H41 per ulteriore filtro)	28,04
H44	Fornitura di sorgente campione (supplemento alle tariffe H40 o H41 per geometria non INMRI)	363,94
H45	Fornitura di sorgente campione (supplemento alle tariffe H40 o H41 per campione secondario)	611,13
H46	Taratura di sorgente radioattiva (1 radionuclide, geometria INMRI, no test omogeneità, no campione secondario)	436,72
H47	Taratura di sorgente radioattiva (supplemento alla tariffa H46 per ulteriore radionuclide)	55,74
H48	Taratura di sorgente radioattiva (supplemento alla tariffa H46 per geometria non INMRI)	329,05
H49	Taratura di sorgente radioattiva (supplemento alla tariffa H46 per test di omogeneità su 5 campioni)	1491,69
H50	Taratura di sorgente radioattiva (supplemento alla tariffa H46 per campione secondario)	588,14
H51	Taratura di strumento di misura dei radionuclidi (1 sorgente, eccetto radon)	413,57
H52	Taratura di strumento di misura dei radionuclidi (supplemento alla tariffa H51 per ulteriore sorgente, eccetto radon)	173,75
H53	Taratura di strumento di misura dei radionuclidi (supplemento alla tariffa H51 per campione secondario)	1047,46

4 Servizio di Taratura per Misure di Neutroni

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H04	Irraggiamento a valori prefissati di fluenza su gruppi di dosimetri con sorgenti di neutroni (per singolo irraggiamento di durata < 5 h)	373,76
H05	Supplemento alla tariffa H04 per irraggiamento con sorgenti di neutroni con operatore di durata eccedente le 5 h (quota oraria aggiuntiva)	133,84
H06	Supplemento alla tariffa H04 per irraggiamento con sorgenti di neutroni senza operatore di durata eccedente le 5 h (quota oraria aggiuntiva)	75,69
H12	Taratura di complessi di misura per radioprotezione ambientale ed individuale con sorgenti di neutroni (per punto di misura)	421,72
H63	Taratura di complessi di misura per radioprotezione (individuale e ambientale) con sorgenti di neutroni (supplemento alla tariffa H12 per campione secondario)	1279,19
H73	Irraggiamento con sorgenti di neutroni, a tempo con operatore (tariffa oraria)	205,96

5 Servizio di Taratura per Misure di Radon

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H57	Esposizione, in camera radon non climatizzata, di dosimetri passivi per misure di radon in aria, in numero non superiore a 50	340,62
H58	Esposizione, in camera radon climatizzata, di dosimetri passivi per misure di radon in aria, in numero non superiore a 50	791,40
H59	Esposizione per interconfronto di dosimetri passivi per misure di radon in aria, in numero non superiore a 200	3160,40
H60	Taratura di strumento di misura del radon in aria	428,53
H61	Taratura di strumento di misura del radon in acqua	716,66
H62	Fornitura di soluzione campione per taratura di strumento di misura del radon in acqua	441,57

6 Servizio di Taratura presso il Committente

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H54	Taratura di strumenti per misure di attività di radionuclidi presso Committente (un giorno di missione, distanza indicativa dall'ENEA-C.R. Casaccia inferiore a 100 km)	1881,77
H55	Taratura di strumenti per misure di attività di radionuclidi presso Committente (tre giorni di missione, distanza indicativa dall'ENEA-C.R. Casaccia compresa tra 100 km e 400 km)	5493,51
H56	Taratura di strumenti per misure di attività di radionuclidi presso Committente (da tre a quattro giorni di missione, distanza indicativa dall'ENEA-C.R. Casaccia compresa tra 400 km ed i confini di Stato)	6817,95
H64	Supporto tecnico, presso l'ENEA, all'impiego della strumentazione ed alle procedure per misura delle radiazioni ionizzanti (per interventi non eccedenti la giornata)	368,19
H65	Taratura di strumentazione radioprotezionistica presso il Committente e supporto tecnico per la corretta applicazione di procedure di misura delle radiazioni ionizzanti, per strumento/procedura e per distanze dall'ENEA Centro Ricerche Casaccia percorribili (A/R) nello stesso giorno dell'intervento	1910,12
H66	Taratura di strumentazione radioprotezionistica presso il Committente e supporto tecnico per la corretta applicazione di procedure di misura delle radiazioni ionizzanti, per strumento/procedura e per distanze dall'ENEA Centro Ricerche Casaccia percorribili in 1 giorno complessivo (A/R).	3573,64
H67	Taratura di strumentazione radioprotezionistica presso il Committente e supporto tecnico per la corretta applicazione di procedure di misura delle radiazioni ionizzanti, per strumento/procedura e per distanze dall'ENEA Centro Ricerche Casaccia percorribili in 2 giorni complessivi (A/R).	5310,79
H68	Supplemento alle tariffe H65, H66 ed H67, per ogni ulteriore strumento e/o procedura di misura	1645,15

7 Organizzazione di Prove Valutative

Codice	Descrizione	Tariffa IVA esclusa (euro)
H69	Confronto sperimentale bilaterale di misura nel campo delle radiazioni ionizzanti: organizzazione, valutazione dei risultati mediante analisi dei dati e relazione analitica conclusiva	1648,46
H70	Confronto sperimentale di misura nel campo delle radiazioni ionizzanti: organizzazione, valutazione dei risultati mediante analisi dei dati e relazione analitica conclusiva (quota per partecipante)	915,01
H71	Supplemento alla tariffa H70 nel caso di confronto sperimentale di misura organizzato per un numero ristretto di partecipanti (quota per partecipante)	449,69

ENEA-INMRI Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti C.R. Casaccia	Tipologia: QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE		M. G. 01.2
	Identificazione: QUE.002	Revisione: 3	Data: Rif.

Gentile Cliente, in applicazione della norma ISO 17025 sulla gestione dell'Istituto, La invitiamo ad esprimere un giudizio compilando il seguente questionario. I suoi giudizi ci aiuteranno a mantenere il nostro standard qualitativo in linea con le aspettative dei nostri interlocutori.

Potrà farci pervenire copia cartacea od elettronica del presente modulo utilizzando il mezzo a Lei più congeniale, preferibilmente per email, fra i seguenti:

- Via posta all'indirizzo : Segreteria METR SP 014
 Via Anguillarese, 301
 00123 Santa Maria di Galeria Roma
- Via fax al numero 0630483558
- Via Email renzo.romagnoli@enea.it

Numero Certificato/i:

Riempire con una X il campo che più si avvicina al suo giudizio:

DOMANDE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	NON SODDISFATTO	A CURA INMRI
1) Tempo di risposta dei risultati	<input type="checkbox"/>				
2) Capacità del personale	<input type="checkbox"/>				
3) Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>				
4) Presentazione dei risultati di taratura	<input type="checkbox"/>				
5) Facilità di lettura e interpretazione del Certificato di taratura	<input type="checkbox"/>				
6) Costi della taratura	<input type="checkbox"/>				
7) Colloquio durante la fase di riesame del contratto	<input type="checkbox"/>				
8) Colloquio durante le fasi delle attività non conformi	<input type="checkbox"/>				
9) Visita presso il laboratorio	<input type="checkbox"/>				

Informazioni di ritorno, suggerimenti e raccomandazioni (sia positivi che negativi)

Data compilazione

Per ulteriori chiarimenti e osservazione contattare Renzo Romagnoli Tel 06-30486147 email renzo.romagnoli@enea.it