



La **Carta dei Servizi** è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Soci e dei Sostenitori nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Associazione APEUR ad assicurare la qualità nei confronti dei Soci e Sostenitori e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta con riferimento e nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei soci e dei fruitori e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il Socio ed il Sostenitore (semplice, silver, gold o platinum ) trovano informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del rapporto associativo. L'utente ha la possibilità di interagire con l'Associazione fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## **PRINCIPI DI APEUR**

### **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte di APEUR si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli iscritti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee.

### **Imparzialità**

APEUR ispira i propri comportamenti nei confronti di soci e sostenitori ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario di APEUR garantire un servizio regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà dell'Associazione. In tal caso APEUR adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi al fine di arrecare il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

Il Socio e il Sostenitore hanno il diritto di richiedere ad APEUR le informazioni che li riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dallo statuto.

Per gli aspetti di relazione con il Socio e il Sostenitore, APEUR garantisce l'identificabilità degli operatori che, a tal scopo, sono tenuti a fornire le proprie generalità: nome, cognome e settore di appartenenza.

### **Efficienza ed efficacia**

APEUR persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate.

### **SERVIZI OFFERTI**

Agli iscritti in qualità di **SOCI** in base alla tipologia scelta sono offerti i seguenti servizi:

#### **Mailing-list "APEUR notizie"**

Abbonamento gratuito alla Mailing list "APEUR-NEWS" che permette di ricevere aggiornamenti normativi in materia di progettazione europea, programmazione UE, norme di gestione e rendicontazione, avvisi o circolari delle Agenzie esecutive o della Commissione europea, bandi, bibliografia e sitografia specialistica e altre utili informazioni presenti direttamente anche sul Sito APEUR. È inoltre possibile inviare interventi e segnalazioni di attività ed eventi: il nominativo dell'autore sarà evidenziato sulla scheda relativa .

### **Attività e consulenza**

Possibilità di accedere ad un database di professionisti specializzati nelle diverse tematiche legate all'urbanistica, al territorio, all'ambiente ed al paesaggio e ricevere consulenza specializzata su temi particolari a prezzi agevolati, secondo i diversi accordi stabiliti tra le parti.

### **Pubblicazioni**

È possibile inviare i propri articoli direttamente alla redazione di APEUR che provvederà a valutarli per essere poi pubblicati, nel caso, sul sito all'interno dell'apposita sezione " **I nostri soci comunicano**". I migliori articoli potranno inoltre essere divulgati anche attraverso pubblicazioni ed altre iniziative avviate dall'APEUR. Modalità di invio, redazionali, ecc. sono specificamente indicate sul sito. L'invio di articoli ad APEUR corrisponde alla liberatoria da parte degli autori per la loro pubblicazione e divulgazione senza scopo di lucro.

### **Formazione professionale**

Possibilità di partecipare ai corsi di Formazione organizzati dall'APEUR secondo le seguenti modalità:

Per i **soci ordinari** (attivi) 3 giornate di studio a scelta all'anno tra quelle indicate nel calendario pubblicato.

Per i **soci sostenitori silver** accesso senza ulteriori oneri al corso di primo o secondo il livello

Per i **soci sostenitori gold** accesso senza oneri ai corsi di primo e secondo livello

Per i **soci sostenitori platinum** accesso senza oneri ai corsi di primo e secondo livello

### **Editoria**

Possibilità di iscriversi a riviste specialistiche convenzionate con APEUR a prezzi agevolati.

### **Consulenza APEUR**

Se nelle FAQ non é trovata una risposta che si adatta al proprio caso, la problematica può essere inoltrata direttamente alla segreteria APEUR. Sarà fornita risposta (gratuita) alla richiesta, anche avvalendosi della consulenza di soci che si sono resi disponibili ad una collaborazione in tal senso.

Agli iscritti in qualità di **SOCI ORDINARI** sono inoltre offerti i seguenti servizi:

#### **e. mail personalizzata**

Possibilità di attivare gratuitamente un indirizzo e-mail del tipo "nome.cognome@apeur.eu" consultabile da qualsiasi postazione, semplicemente accedendo al nostro servizio di Webmail.

#### **Forum APEUR**

Possibilità di accedere al **forum APEUR** dove scambiare opinioni, richiedere informazioni ed intervenire su temi professionali e di attualità.

#### **Orientamento professionale**

Tramite continue ricerche e contatti nel mondo del lavoro della progettazione europea APEUR propone e diffonde esclusivamente ai propri soci notizie riguardanti opportunità di lavoro, concorsi, stage, master, borse di studio.

#### **Profilo individuale**

Pubblicazione sul sito nella sezione "**Albo dei progettisti europei**" di una scheda individuale riassumendo le informazioni principali e di dettaglio del SOCIO. Le modalità di trasmissione ed indicizzazione dati nonché le singole schede da compilare ed inviare alla redazione sono consultabili sul Sito dell'Associazione.

#### **Consulenza legale personalizzata**

Possibilità di richiedere consulenza e supporto legale personalizzati nell'ambito dell'esercizio professionale avvalendosi di avvocati appositamente convenzionati, specialisti nello specifico settore, il tutto a tariffe agevolate.

**FAQ sulla professione**

Possibilità di inoltrare alla Commissione Competenze Professionali costituita in seno ad APEUR domande sulla professione.

Accesso gratuito ad un archivio che raccoglie, suddivise per tema, le più frequenti domande pervenute e le risposte che sono state fornite.

**Assicurazione professionale**

Esclusiva opportunità di stipulare una propria assicurazione professionale con Compagnie Assicurative convenzionate; la polizza base standard può essere adattata per tutelare lo specifico ambito disciplinare in cui operi il socio.

**Partnership di cultura Scientifica**

Nell'ambito delle attivazioni di accordi e convenzioni, con enti e soggetti pubblici e privati, finalizzati alla divulgazione culturale e tecnico-scientifica ambientale in cui è prevista la possibilità di intervento dei soci APEUR

**Partecipazione ad attività professionali**

Tramite l'attività delle divisioni operative istituite con specifica deliberazione, i soci possono sia partecipare che proporre progetti ed iniziative professionali e formative finalizzate allo sviluppo ed attuazione dei fini istituzionali di APEUR.

**Archivio progetti APEUR**

Accesso alla documentazione completa degli studi, progetti ed altre attività che vedono coinvolta APEUR nel rispetto dei suoi fini istituzionali.

**Servizi soci ordinari:**

sono definiti soci ordinari coloro i quali, in regola con il pagamento della quota associativa di € 200, abbiano superato l'esame volto alla certificazione delle competenze come previsto dallo Statuto dell'Associazione.

Mailing-list "APEUR notizie"	✓
Attività di assistenza e supporto	✓
Pubblicazioni	✓
Formazione professionale	✓
Editoria	✓
FAQ sulla professione	✓
Forum APEUR	✓
E.mail personalizzata	✓
Orientamento professionale	✓
Profilo individuale su APEUR	✓
Consulenza legale personalizzata	✓
Assicurazione professionale	✓
Partecipazione attività professionali	✓
Archivio progetti APEUR	✓

**Servizi soci sostenitori (silver):**

Sono definiti **Soci sostenitori Silver**, coloro i quali, con una quota associativa di 490 (quattrocentonovanta/00) Euro, intendano aderire a quanto offerto dalla Carta dei Servizi.

Mailing-list "APEUR notizie"	✓
Attività di assistenza e supporto	✓
Pubblicazioni	✓
Formazione professionale (Corso di formazione di I o di II livello)	✓
Editoria	✓
FAQ sulla professione	✓
Forum APEUR	✓
E.mail personalizzata	X
Orientamento professionale	X
Profilo individuale su APEUR	X
Consulenza legale personalizzata	X
Assicurazione professionale	X
Partecipazione attività professionali	X
Archivio progetti APEUR	X

**Servizi soci sostenitori (Gold):**

Sono definiti **Soci sostenitori Gold**, coloro i quali, con una quota associativa di 900 (novecento/00) Euro, intendano aderire a quanto offerto dalla Carta dei Servizi.

Mailing-list "APEUR notizie"	✓
Attività di assistenza e supporto	✓
Pubblicazioni	✓
Formazione professionale (Corso di formazione di I e di II livello)	✓
Editoria	✓
FAQ sulla professione	✓
Forum APEUR	✓
E.mail personalizzata	X
Orientamento professionale	✓
Profilo individuale su APEUR	X
Consulenza legale personalizzata	X
Assicurazione professionale	X
Partecipazione attività professionali (stages e tirocini)	✓
Archivio progetti APEUR	✓



**Servizi soci sostenitori (Platinum):**

Sono definiti **Soci sostenitori Platinum**, gli enti pubblici e le persone giuridiche, con una quota associativa pari ad 1.500 (millecinquecento/00) Euro, che intendano aderire a quanto offerto dalla Carta dei Servizi.

Mailing-list "APEUR notizie"	✓
Attività di assistenza e supporto	✓
Pubblicazioni	✓
Formazione professionale (Corso di formazione di I e di II livello)	✓
Editoria	✓
FAQ sulla professione	✓
Forum APEUR	✓
E.mail personalizzata	X
Orientamento professionale	✓
Profilo individuale su APEUR	X
Consulenza legale personalizzata	X
Assicurazione professionale	X
Partecipazione attività professionali (stages e tirocini)	✓
Archivio progetti APEUR	✓

**Soci sostenitori semplici:**

E' prevista la qualifica del **Socio sostenitore semplice** riconosciuta alle persone fisiche che vogliono elargire donazioni a semplice ed esclusivo supporto alle attività dell'Associazione.