



Carta dei Servizi Apeur

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 cart e 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 ordinario professionale ed il Sostenitore (semplice, silver, silver plus, 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 in dipendenza 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 ordinario professionale 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 professionali, 3 giornate di studio a scelta all'anno tra quelle indicate nel calendario pubblicato.

Per i soci sostenitori silver accessosenza ulteriori oneri al **corso di primo livello**;

Per i soci sostenitori silver plus accesso senza ulteriori oneri al **corso di secondo livello**;

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

Per i soci sostenitori small platinum accesso senza oneri ad uno dei corsi di **primo o secondo livello**; **Per i soci sostenitori full 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

I principali ambiti di operatività di APEUR sono l'assistenza tecnica per la progettazione, la gestione, la valutazione ed il monitoraggio dei programmi e dei progetti a valere sui fondi europei, nazionali, regionali e

locali, la consulenza e l'assistenza per progetti di scala europea di innovazione e sviluppo locale e progetti di cooperazione transnazionale.

Assistenza e approccio consulenziale si articolano sia in azioni di accompagnamento, supporto tecnico e scientifico, messa a disposizione di un patrimonio di studi e ricerche necessarie alla gestione ottimale dei programmi di finanziamento, sia come proposizione e attuazione di strumenti e procedure di cui il soggetto che richiede consulenza deve disporre per assicurare condizioni adeguate di attuazione.

Agli iscritti in qualità di **socio ordinario professionale** 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 “**Soci Professionali**” di una scheda individuale riassuntiva, in sintesi, le informazioni principali e di dettaglio del SOCIO ORDINARIO PROFESSIONALE. 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 Assicuratrici 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.

Sono definiti soci ordinari professionali coloro i quali, in regola con il pagamento della quota associativa di € 100, abbiano superato l'esame volto alla certificazione delle competenze come previsto dallo Statuto dell'Associazione.