



CARTA DEI SERVIZI



www.ciaconsulenzepiemonte.it

SOMMARIO

02 Premessa

03 Chi siamo

04 Principi fondamentali

05 I nostri servizi

07 L'organizzazione del servizio

08 La nostra presenza sul territorio e online

09 Destinatari del servizio

10 Impegni dell'utente

11 Tutela dell'utente

12 Copertura assicurativa

12 Tutela della privacy

13 Contatti



PREMESSA

Con questo documento, CIA Consulenze Piemonte intende offrire tutte le **informazioni necessarie** per usufruire dei servizi di consulenza attivati nell'ambito della **Misura 2.1.1 del PSR 2014-2020 della Regione Piemonte**.

Vengono, quindi, illustrate le procedure per accedere ai servizi, le modalità di erogazione, gli standard previsti ed infine gli strumenti attivati a tutela dei soggetti che usufruiranno delle consulenze, con l'obiettivo di permettere ai destinatari di verificare la qualità del servizio erogato.



CHI SIAMO

Cia Consulenze Piemonte s.r.l. è una società a responsabilità limitata, costituita con atto pubblico notarile del 08 giugno 2020, iscritta al REA al n. 12311470012 ed al Registro delle Imprese della CCIAA di Torino dal 12/06/2020.

Cia Consulenze Piemonte nasce per volontà delle **CIA provinciali** per sostenere gli **imprenditori del settore agricolo e forestale** e le **piccole e medie imprese** che operano nelle aree rurali nel migliorare le proprie performance ambientali, economiche e sociali, grazie a servizi di consulenza specializzati e definiti in base alle specificità del soggetto richiedente. L'obiettivo sarà quello di promuovere la competitività delle imprese destinatarie, favorendo allo stesso tempo l'adozione di processi produttivi compatibili con le esigenze di tutela e salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza e salute degli operatori, della sanità pubblica, della salute e del benessere di piante e animali.

Tutte le attività vengono svolte nell'ambito di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.



PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi di consulenza è improntata al rispetto dei seguenti principi:

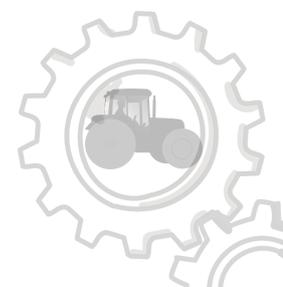
- **Affidabilità:** l'attività è organizzata in modo da garantire l'erogazione del servizio nei tempi e nei modi stabiliti. Qualora le aspettative del destinatario venissero disattese, questo potrà segnalare le criticità riscontrate e ricevere una pronta risposta attraverso strumenti di facile accesso;
- **Uguaglianza:** Cia Consulenze Piemonte garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e assicura loro la fruibilità dei servizi con imparzialità;
- **Riservatezza:** Cia Consulenze Piemonte si impegna a tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente e ad utilizzarle esclusivamente ai fini di un'efficace erogazione dei servizi richiesti;
- **Miglioramento continuo:** viene perseguito attraverso un'attenta gestione di tutti i processi di pianificazione ed erogazione dei servizi;
- **Partecipazione:** il continuo miglioramento dei servizi erogati viene perseguito anche ricercando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei tecnici consulenti, attraverso meccanismi di ascolto che permettono di recepirne agevolmente suggerimenti e osservazioni;
- **Personalizzazione:** le consulenze saranno pianificate ed erogate valutando attentamente, per ogni impresa destinataria, le specifiche caratteristiche strutturali, economico-finanziarie, sociali, di contesto ambientale e socio-economico, nonché i vincoli cui è sottoposta. Lo scopo sarà, infatti, quello di fornire a ciascun utente, sulla base delle specifiche peculiarità, gli strumenti più adeguati per superare le criticità e/o sviluppare le opportunità oggetto della consulenza.



I NOSTRI SERVIZI

In coerenza con quanto previsto dalla Misura 2 del PSR Regione Piemonte 2014-2020, i servizi di consulenza proposti da Cia Consulenze Piemonte fanno riferimento ai seguenti argomenti:

ARGOMENTO	RIFERIMENTO ALL'INTERNO DEL BANDO REGIONALE	A CHI È RIVOLTA LA CONSULENZA?
CONDIZIONALITÀ	Ambito a) - Obblighi derivanti dai Criteri di Gestione Obbligatoria e/o dalla Buone Condizioni Agronomiche e Ambientali di cui al titolo VI, capo I, del Regolamento (UE) n. 1306/2013	<p>Aziende soggette all'applicazione della Condizionalità per le quali saranno effettuate attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verifica della congruità dei documenti inerenti le regole della Condizionalità (es. AIA, PUA, autorizzazioni varie...) • informazione sulla presenza di vincoli (es. costituzione di fasce tampone) o prescrizioni • verifica del mantenimento degli impegni
GREENING	Ambito b) - Pratiche agricole benefiche per il clima e l'ambiente di cui al titolo III, capo 3, del regolamento (UE) n. 1307/2013 e il mantenimento della superficie agricola di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera c), dello stesso regolamento (UE) n. 1307/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Aziende soggette all'applicazione della Normativa (aziende agricole che percepiscono aiuti comunitari nell'ambito del regime di pagamento di base). • Aziende con superficie a seminativo > 10 ha (sotto i 10 ha di superficie a seminativo le aziende sono esentate). • Aziende non biologiche (gli agricoltori che aderiscono al Sistema di Produzione con il metodo Biologico assolvono in automatico a tale normativa).
COMPETITIVITÀ	Ambito c) - Ammodernamento dell'azienda, perseguimento della competitività, integrazione di filiera, innovazione, orientamento al mercato, promozione dell'imprenditorialità	Tutte le aziende agricole che puntino a migliorare la propria redditività e competitività modificando il proprio assetto aziendale o attraverso uno specifico progetto imprenditoriale.
ACQUE	Ambito d) - requisiti per attuare l'articolo 11, paragrafo 3 della direttiva quadro sulle acque	<ul style="list-style-type: none"> • Aziende i cui terreni ricadono nelle Zone vulnerabili da fitosanitari (ZVF), come definite dalla Regione Piemonte (Deliberazione del Consiglio Regionale del Piemonte del 17 giugno 2003 n. 287 - 20269 pubblicata sul B.U.R. n. 31 del 31 luglio 2003 dal titolo "Prima individuazione delle aree vulnerabili da prodotti fitosanitari"). • Aziende agricole che conducono appezzamenti di terreno all'interno dei quali vi sono pozzi di captazione d'acqua destinate al consumo umano e sono quindi tenute ad applicare la normativa.
DIFESA INTEGRATA	Ambito e) - Requisiti definiti per attuare l'articolo 55 del regolamento (CE) n. 1107/2009 e, in particolare, il rispetto dei principi generali della difesa integrata di cui all'articolo 14 della direttiva 2009/128/CE	Tutte le aziende agricole, in quanto tenute al rispetto della normativa in materia di acquisto, detenzione, utilizzo e smaltimento dei prodotti fitosanitari.
SICUREZZA SUL LAVORO	Ambito f) - Norme di sicurezza sul lavoro (Decreto Legislativo 81/08)	Tutte le aziende agricole, in quanto soggette alla normativa vigente in materia di sicurezza e igiene sul lavoro.



L'attività di consulenza può articolarsi secondo **tre livelli**:

- di base: riguarda tecniche e adempimenti su cui l'imprenditore è competente, ma necessita di consigli, migliorie, aggiustamenti. Prevede almeno un sopralluogo in azienda;
- specialistico: riguarda l'adozione di tecniche, strumenti o modalità di gestione innovative per l'azienda. Prevede almeno due visite aziendali;
- per la riconversione aziendale: è relativo all'introduzione di un processo produttivo e/o servizio nuovo per l'impresa. Si prefigura la necessità di almeno tre visite.

Per una descrizione più dettagliata dei singoli percorsi di consulenza è possibile consultare le **schede informative** allegate.



L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per l'erogazione dei servizi, Cia Consulenze Piemonte si è dotata di uno staff composto da **tecnici di provata esperienza e professionalità**, in possesso di tutti i requisiti richiesti dalla Regione Piemonte per operare nei relativi ambiti di consulenza (es. iscrizione ad Ordini e/o Collegi o possesso di specifici attestati). Grazie ai propri tecnici, è in grado di attivarsi tempestivamente in tutte le aree del tutto il territorio regionale. Ritenendo che la professionalità dei propri consulenti rappresenti una risorsa insostituibile per l'erogazione di servizi di elevato livello qualitativo, Cia Consulenze Piemonte ha deciso di promuovere l'aggiornamento continuo dello staff, anche attraverso l'organizzazione di attività formative interne a cadenza almeno annuale.

L'attività dello staff è programmata e supervisionata da un **Coordinatore**, che assicura il raccordo tra i singoli tecnici e l'uniformità delle metodologie seguite, verifica la corretta gestione degli aspetti amministrativi e procedurali e monitora il livello qualitativo dei servizi erogati. In caso di criticità, il Coordinatore è il riferimento che può raccogliere le segnalazioni degli utenti, garantendo una rapida risposta.

I **tempi di svolgimento** della consulenza e, in particolare, delle visite aziendali saranno concordati direttamente dal tecnico con ciascun destinatario, sulla base dei rispettivi impegni e del tipo di consulenza erogata.



LA NOSTRA PRESENZA SUL TERRITORIO E ONLINE

CIA Consulenze Piemonte è in grado di garantire un supporto tempestivo e costante alle imprese piemontesi anche attraverso una presenza diffusa nelle varie aree del territorio regionale.

La **sede legale e amministrativa**, si trova a Torino, in Via Onorato Vigliani 123. All'interno di questi spazi vengono svolte le attività amministrative e di programmazione, gestione e monitoraggio degli interventi. Presso la sede centrale viene, inoltre, conservata tutta la documentazione connessa con l'erogazione dei servizi di consulenza.

CIA Consulenze Piemonte dispone, inoltre, di spazi e attrezzature per l'accoglienza e l'informazione presso le seguenti **sedi operative**:

- Via Savonarola, 29 - 15100 Alessandria (AL)
- Piazza Alfieri, 61 - 14100 Asti (AT)
- Via Tancredi Galimberti, 4 - 13900 Biella (BI)
- Piazza Galimberti, 1/C - 12100 Cuneo (CN)
- Via Ravizza, 10 - 28100 Novara (NO)
- Via Onorato Vigliani, n. 123 (TO)

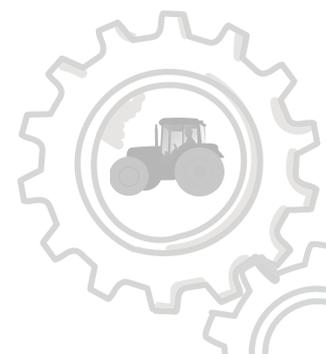
Presso tutte le sedi, sono presenti:

- un operatore incaricato di fornire tutte le informazioni utili per l'accesso ai servizi di consulenza;
- un ufficio consulenza, dotato di computer con connessione Internet, telefono, fotocopiatrice/stampante;
- un angolo informativo, dove è possibile consultare una serie di materiali utili per orientare le aziende nell'accesso alla consulenza.

Tra i principali materiali informativi presenti:

- Schede informative su: PSR Piemonte 2014-2020, Politica Agricola Europea, Condizionalità
- Carta dei servizi
- Schede informative relative ai diversi ambiti di consulenza

La **presenza online** è, invece, garantita attraverso il **sito web** <http://ciaconsulenzepiemonte.it>, che CIA Consulenze Piemonte ha realizzato nel rispetto degli standard tecnici più aggiornati, in modo da garantirne accessibilità e piena fruibilità attraverso i dispositivi mobili e tutti i browser più diffusi.



DESTINATARI DEL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario:

- avere sede legale e/o almeno una sede operativa/unità locale in Piemonte. Gli interventi di consulenza devono comunque essere localizzati sul solo territorio regionale.
- essere iscritti all'Anagrafe agricola del Piemonte e avere costituito e validato il fascicolo aziendale.

Le consulenze sono rivolte a:

- **imprenditori agricoltori** e giovani agricoltori;
- **selvicoltori**;
- altri **gestori del territorio**;
- **PMI** con almeno una sede operativa in un Comune identificato dal PSR 2014-2020 come "rurale".

Tenendo in debito conto la situazione del singolo richiedente, le consulenze possono essere erogate anche a:

- società cooperative agricole;
- piccoli gruppi, costituiti da un massimo di sei destinatari;
- Gruppi Operativi del Partenariato Europeo per l'innovazione in Agricoltura (PEI-AGRI).

Sono previste alcune limitazioni tematiche per le consulenze ad aziende agricole socie di Organizzazioni dei Produttori (O.P.) operanti nel settore ortofrutticolo e per le aziende agricole che aderiscono alla operazione 10.1.1. del P.S.R.



IMPEGNI DELL'UTENTE

Per avvalersi dei servizi offerti da Cia Consulenze Piemonte nell'ambito della Misura 2.1.1 del PSR 2014-2020, l'utente sottoscrivere un **contratto**, con cui confermerà la volontà di usufruire della consulenza e assumerà alcuni **impegni** essenziali per l'efficace erogazione della stessa, tra cui in primo luogo:

- fornire tutte le **informazioni** e la **documentazione** necessaria per l'accesso ai servizi, assumendo piena responsabilità circa la veridicità delle dichiarazioni rese;
- **interagire** attivamente e nel rispetto dei tempi programmati con il tecnico o i tecnici di riferimento;
- collaborare alla corretta gestione delle **procedure contabili e amministrative** previste dalla Regione Piemonte, seguendo le indicazioni che verranno fornite in fase di avvio della consulenza (es. conservazione della documentazione per eventuali controlli).



TUTELA DELL'UTENTE

Cia Consulenze Piemonte ritiene che il confronto con gli utenti, anche attraverso la segnalazione di osservazioni ed eventuali reclami, sia uno strumento importante per il miglioramento continuo dei propri servizi.

Per questo motivo, rileva regolarmente il grado di soddisfazione degli utenti contattando i destinatari delle consulenze, a conclusione delle stesse, per un breve **questionario** telefonico. Gli utenti hanno, inoltre, la possibilità di compilare il questionario, scaricandolo dal sito e trasmettendolo via mail (consulenzepiemonte@cia.it).

In fase di avvio della consulenza Cia Consulenze Piemonte informerà, inoltre, gli utenti della possibilità di segnalare criticità e presentare **reclami** qualora dovessero riscontrare problemi nell'erogazione del servizio.

Le segnalazioni potranno essere presentate di persona, telefonicamente, tramite e-mail, pec o raccomandata A/R, facendo riferimento ai contatti indicati in chiusura della presente scheda e indicando:

- consulenza a cui si riferisce la criticità
- descrizione del problema riscontrato;
- eventuali correttivi richiesti.

A fronte di eventuali segnalazioni, il Coordinatore provvederà ad analizzarle tempestivamente, fornendo all'utente entro 20 giorni un riscontro dettagliato sulle verifiche compiute, indicando anche le azioni eventualmente intraprese o attivabili per risolvere le criticità riscontrate.



COPERTURA ASSICURATIVA

CIA Consulenze Piemonte offre garanzie del corretto adempimento dei servizi attraverso una specifica **polizza assicurativa professionale** per la copertura dei rischi di responsabilità civile professionale circa eventuali danni causati a terzi, utenti del servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali dell'Utente avviene nel pieno rispetto dei principi di **protezione dei dati personali** stabiliti dal Regolamento UE GDPR 2016/679 e dalla normativa nazionale in vigore. Titolare per il trattamento dei dati è Cia Consulenze Piemonte, che li utilizzerà, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 e dell'art.13 GDPR, ai fini dell'erogazione dei servizi di consulenza sostenuti dalla Misura 2.1.1. In fase di adesione al servizio, Cia Consulenze Piemonte chiederà all'utente di sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, consegnando contestualmente un'apposita informativa.





CONTATTI

CIA CONSULENZE PIEMONTE
TEL. 011 53.44.15
CONSULENZEPIEMONTE@CIA.IT
WWW.CIACONSULENZEPIEMONTE.IT