



CARTA DEI SERVIZI



www.ciaconsulenzepiemonte.it

SOMMARIO

| | | | |
|-----------|---------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| 02 | Premessa | 09 | Destinatari del servizio |
| 03 | Chi siamo | 10 | Impegni dell'utente |
| 04 | Principi fondamentali | 11 | Tutela dell'utente |
| 05 | I nostri servizi | 12 | Copertura assicurativa |
| 07 | L'organizzazione del servizio | 12 | Tutela della privacy |
| 08 | La nostra presenza sul territorio e on line | 13 | Contatti |



PREMESSA

Con questo documento, CIA Consulenze Piemonte intende offrire tutte le **informazioni necessarie** per usufruire dei servizi di consulenza attivati nell'ambito dell'intervento **SRH01.1 "Erogazione dei servizi di consulenza"** del **Complemento di Sviluppo Rurale (CSR) della Regione Piemonte 2023-2027**.

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 a superare le criticità e/o sviluppare le opportunità oggetto della consulenza.

I NOSTRI SERVIZI

In coerenza con quanto previsto dall'intervento SRH01.1 "Erogazione dei servizi di consulenza" del Complemento di Sviluppo Rurale (CSR) della Regione Piemonte 2023-2027, i servizi di consulenza proposti da Cia Consulenze Piemonte fanno riferimento alle seguenti tematiche:

| cod | TEMATICA | DETTAGLIO DELLE TEMATICHE SPECIFICHE |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 | Pratiche sostenibili di fertilizzazione, conservazione e qualità del suolo | Sostenere l'applicazione di pratiche sostenibili in materia di fertilizzazione e di conservazione e ripristino della fertilità e qualità dei suoli (in collegamento con l'obiettivo della strategia Farm to Fork di ridurre le perdite di nutrienti di almeno il 50 % garantendo nel contempo che non si verifichi un deterioramento della fertilità del suolo e di ridurre del 20% dell'uso dei fertilizzanti). |
| A2 | Efficienza delle risorse idriche | Rendere più efficiente sostenibile l'uso delle risorse idriche nel comparto agricolo ed agroalimentare, valorizzando i sistemi irrigui innovativi, promuovendo lo stoccaggio e il riuso della risorsa anche attraverso pratiche agronomiche. |
| A3 | Agricoltura di precisione | Promuovere e affinare le tecniche di agricoltura di precisione. |
| A4 | Contrasto fitopatie, malattie e epizootie | Contrastare le fitopatie, le malattie degli allevamenti e le epizootie nel rispetto degli obiettivi sanitari e fitosanitari nazionali ed europei. |
| A5 | Adattamento al cambiamento climatico | Favorire l'adozione di buone pratiche per l'adattamento delle colture e degli allevamenti ai cambiamenti climatici. |
| B1 | Riduzione antimicrobici | Sostenere l'applicazione di pratiche volte a ridurre l'uso di antimicrobici nell'allevamento (in collegamento con l'obiettivo della strategia Farm to Fork di ridurre del 50% le vendite complessive nell'UE di antimicrobici per gli animali da allevamento e per l'acquacoltura entro il 2030 - approccio "One Health"). |
| B2 | Riduzione prodotti fitosanitari | Sostenere l'applicazione di pratiche agricole sostenibili volte a ridurre l'uso dei prodotti fitosanitari contribuendo alla tutela della salute umana e alla salvaguardia delle acque superficiali e profonde dall'inquinamento (in collegamento con l'obiettivo della strategia Farm to Fork di ridurre, entro il 2030, l'uso e il rischio complessivi dei pesticidi chimici del 50% e l'uso dei pesticidi più pericolosi del 50%). |
| B3 | Pratiche agro climatico ambientali (ACA) | Promuovere e sostenere le pratiche previste dagli interventi Agro Climatico Ambientali (ACA) del PSP attivati in Regione Piemonte. |
| B4 | Competenza digitale | Promuovere le competenze degli operatori in materia di digitalizzazione. |
| C1 | Pratiche biologiche | Sostenere l'applicazione di pratiche di agricoltura e zootecnia biologica (in collegamento con l'obiettivo della strategia Farm to Fork di destinare almeno il 25% della superficie agricola ad agricoltura biologica entro il 2023). |
| C3 | Condizionalità sociale | Promuovere e sensibilizzare gli operatori di settore in merito al contrasto dello sfruttamento del lavoro e ad assicurare buone condizioni di impiego coerentemente con quanto previsto dalla Condizionalità sociale (art. 14 del Regolamento (UE) n. 2021/2115). |
| C4 | Gestione economica dell'azienda | Promuovere l'adozione di tecniche di gestione economica dell'azienda adeguate. |
| C5 | Diversificazione | Sostenere l'adozione di progetti di sviluppo aziendale finalizzati alla diversificazione dell'attività. |
| TL | Tematica libera | Tematica non rientrante tra quelle riportate sopra. |

Nell'ambito delle tematiche, la consulenza proposta da Cia Consulenze Piemonte riguarda i seguenti argomenti:

| cod | TEMATICA | ARGOMENTO |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 | Pratiche sostenibili di fertilizzazione, conservazione e qualità del suolo | Piani di concimazione per la riduzione dell'impatto ambientale Pratiche conservative adeguate a mantenere alti livelli di sostanza organica nel suolo Tecniche per favorire l'attività microbiologica del suolo Regolamento 10R: gestione effluenti zootecnici, digestati e fanghi di depurazione, analisi azoto in campo |
| A2 | Efficienza delle risorse idriche | Ottimizzazione dei sistemi di irrigazione per un minor consumo idrico |
| A3 | Agricoltura di precisione | Conoscenza, impiego e gestione in campo dei dati digitali |
| A4 | Contrasto fitopatie, malattie e epizootie | Emergenze fitosanitarie e lotte obbligatorie Gestione della Popillia Japonica su diverse colture |
| A5 | Adattamento al cambiamento climatico | Sostegno all'azienda nel costruire un modello di agricoltura più resiliente al cambiamento climatico adottando un insieme di buone pratiche Innovazioni tecniche e tecnologiche volte a ridurre gli effetti negativi degli eventi climatici estremi |
| B1 | Riduzione antimicrobici | Miglioramento delle performance aziendali per la riduzione dell'impiego di antimicrobici Check list Classyfarm e individuazione classi di rischio |
| B2 | Riduzione prodotti fitosanitari | Contrasto fitopatie e fisiopatie con riduzione dell'uso di fitosanitari Riduzione dei prodotti fitosanitari e possibile applicazione dei principi di agricoltura biologica in ambito florovivaistico Tecniche di biocontrollo, protezione attiva con sistemi alternativi, utilizzo delle sostanze di base e dei corroboranti Approfondimento sulle tecniche di campionamento e monitoraggio in campo di parassiti e patogeni |
| B3 | Pratiche agro climatico ambientali (ACA) | Panoramica delle principali pratiche agro-climatico-ambientali attuabili dall'azienda Informazione sulla Difesa Integrata Volontaria, con riferimento ai Disciplinari di Produzione (ACA 01) |
| B4 | Competenza digitale | Utilizzo delle piattaforme informatiche per la gestione dei registri dematerializzati Competenze digitali per il marketing e la protezione dei dati |
| C1 | Pratiche biologiche | Panoramica delle principali pratiche biologiche ed innovazioni in tale campo Principi, tecniche e normative relative alla Difesa Biologica Quadro normativo sulla certificazione biologica |
| C3 | Condizionalità sociale | Gestione dell'informazione ai dipendenti richiesta dalla certificazione SQNPI Approfondimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro Verifica e valutazione delle condizioni relative alla sicurezza dei luoghi di lavoro Approfondimento delle norme di sicurezza da attuare in azienda alla luce del Piano Mirato di Prevenzione nell'ambito del rischio ambienti confinati |
| C4 | Gestione economica dell'azienda | Miglioramento delle performance aziendali in termini economico-finanziari Analisi di bilancio: controllo di gestione e studio della situazione economica aziendale Accesso al credito e comportamenti favorevoli al dialogo con le banche Sostenibilità economica aziendale nel ricambio generazionale, nelle trasformazioni aziendali e nelle attività di diversificazione del reddito |
| C5 | Diversificazione | Fattibilità di diversificazione delle attività delle aziende agricole, con una programmazione di medio-lungo periodo Incentivi e opportunità per attività di diversificazione Verifica e valutazione delle condizioni relative agli adempimenti e alle procedure necessarie per la diversificazione delle attività Trasformazione dei prodotti aziendali: requisiti igienico sanitari, HACCP, certificazione dei processi aziendali Diversificazione verso attività turistiche e di fruizione: agriturismo, fattorie didattiche, vendemmia turistica, enoturismo, ecc. |
| TL | Tematica libera | Consulenza sugli impianti fotovoltaici |

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 promuove 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 ON LINE

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: CSR Regione Piemonte 2023-2027, 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

I destinatari della consulenza sono le **imprese agricole**, le **imprese forestali** e le **imprese operanti in aree rurali, in forma singola e associata**.

Sono definite 'operanti in zona rurale' le imprese che hanno almeno una sede operativa in un comune situato in zona rurale; a tale proposito la collocazione dei comuni del territorio piemontese in 'zona rurale' è effettuata sulla base dei seguenti allegati al CSR 2023-2027 della Regione Piemonte:

- Classificazione dei comuni per tipologia areale e zone montane
- Cartogramma - Tipologie areali del Piemonte

Per accedere al servizio è necessario:

- avere la sede legale o almeno una sede operativa in un comune piemontese;
- le consulenze devono essere ubicate all'interno del territorio regionale;
- essere iscritti all'Anagrafe agricola del Piemonte e avere costituito e validato il fascicolo aziendale.

IMPEGNI DELL'UTENTE

Per avvalersi dei servizi offerti da Cia Consulenze Piemonte nell'ambito dell'intervento SRH01.1 "Erogazione dei servizi di consulenza" del CSR Regione Piemonte 2023-2027, 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 dall'intervento SRH01. 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

