



## CARTA DEI SERVIZI

SEDE
ORARIO DI APERTURA
RESPONSABILE UFFICIO
OPERATORI
CONTATTI: TELEFONO ..... FAX ..... E-MAIL .....

### PREMESSA

Questa CARTA DEI SERVIZI del CAA CENTRO CIA Srl è finalizzata alla informazione ai propri Utenti delle modalità di erogazione, dei diritti di ciascuno nonché al miglioramento dei servizi stessi offerti dal CAA.

### OBBIETTIVI

La carta servizi intende fornire ai cittadini utenti le informazioni necessarie a ottimizzare il rapporto con il Caa Centro Cia Srl per l'espletamento delle pratiche richieste, gestite secondo la specifica normativa di riferimento.

## PRINCIPI GENERALI

In relazione ai principi generali dell'orientamento all'Utente e sulla base delle indicazioni della citata Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" in GURI n. 43 del 2 febbraio 1994, sono sinteticamente riportati i principi generali di riferimento di questa CARTA.

### EGUAGLIANZA

Nell'accesso e nella erogazione dei servizi del CAA, nonché delle strutture convenzionate nel sistema CIA, non vi sono discriminazioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, l'origine etnica, le condizioni psico-fisiche ed economiche, la religione e l'opinione politica.

Vengono garantite parità di trattamento nelle varie aree geografiche del Paese. Il CAA, nonché le strutture convenzionate nel sistema CIA, mettono in atto misure per favorire la parità di trattamento sostanziale assicurando:

- l'erogazione di servizi personalizzati per utenti portatori di handicap o diversamente abili;
- l'attivazione, in aggiunta a quelli permanenti, di sportelli di raccolta e smistamento delle pratiche nelle fasi di punta delle attività al fine di rispondere alle esigenze di

Utenti residenti in aree svantaggiate o mal collegate con le sedi degli uffici permanenti.

## **IMPARZIALITÀ**

Le attività di erogazione dei servizi che fanno capo al CAA, nonché alle strutture convenzionate nel sistema CIA, ed i comportamenti dei propri operatori riconosciuti sono ispirati a criteri di imparzialità, giustizia, lealtà ed obiettività. Gli operatori, sulla base della propria professionalità e dei supporti formativi ed informativi del sistema CIA, garantiscono per ogni Utente del servizio CAA, nonché delle strutture convenzionate nel sistema CIA, interventi mirati al massimo beneficio ed alla semplificazione burocratica. A questo fine con ogni Utente è aperto un dialogo specifico, anche con il coinvolgimento delle apposite strutture di consulenza del sistema CIA, per valutare la sua situazione effettiva, i suoi interessi e le sue aspettative.

Per i servizi di consulenza, informazione, produzione di documentazione e tutto ciò che non rientra tra i servizi obbligatori del CAA, gli operatori avranno cura di indicare le strutture del sistema CIA in grado di soddisfare le richieste degli Utenti, nonché le modalità di accesso ed i relativi costi, fermo restando, per l'Utente, la libertà di rivolgersi, per tali richieste, ad altri soggetti e ad altre strutture esterni al sistema CIA.

## **CONTINUITÀ**

La erogazione dei servizi è regolare, continua e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore e comunque non imputabili agli operatori e agli strumenti in loro dotazione. Per le attività che prevedono scadenze specifiche, come la presentazione di domande o esecuzione di obblighi, viene garantita, nei periodi precedenti la scadenza stessa, l'impegno di funzionamento straordinario, se utile, l'apertura di sportelli di raccolta e smistamento mobili, nonché il prolungamento delle ore di accesso al servizio. Tali azioni saranno specifiche per le varie situazioni che si determinassero zona per zona ed i potenziali Utenti saranno preventivamente informati attraverso il mezzo di comunicazione più adatto alla diffusione della informazione.

## **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'Utente all'organizzazione dei servizi è la garanzia per il loro continuo miglioramento. A tal fine il CAA, nonché le strutture convenzionate nel sistema CIA, mettono in atto specifiche azioni, fra cui:

la possibilità di inviare suggerimenti e reclami per telefono, fax, e-mail o posta sia all'ufficio operativo di erogazione del servizio, sia a quello regionale, nonché, in questo caso, l'obbligo per gli uffici territoriali di comunicare i suggerimenti ed i reclami agli uffici superiori.

## **TUTELA**

Al fine di migliorare i servizi offerti, il CAA, nonché le strutture convenzionate nel sistema CIA, svolge ai vari livelli, azioni di verifica e revisione dell'organizzazione dei servizi stessi, sulla base dei reclami, dei suggerimenti e delle misurazioni di efficacia ed efficienza.

In tali azioni sono coinvolti i gruppi dirigenti delle varie articolazioni della CIA, ove la presenza di agricoltori, oltre ad esplicitare la funzione della validazione delle misure e dei miglioramenti prospettati, tutela gli interessi e le aspettative di tutti gli Utenti.

## **DIRITTO DI ACCESSO**

L'Utente può accedere in ogni momento, durante l'orario di ufficio o in un determinato momento concordato, al controllo dei dati relativi alla propria persona e alla propria azienda. A tal fine egli è informato sia degli sportelli telematici dove tale accesso potrà

essere effettuato, sia della sede fisica dove sono conservate le documentazioni cartacee a lui afferenti.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'organizzazione dei servizi prevede l'individuazione e la misurazione di indicatori di efficacia ed efficienza al fine di attivare le necessarie azioni di revisione per il miglioramento progressivo nella erogazione dei servizi obbligatori del CAA-CIA, nonché di quelli delle strutture convenzionate nel sistema CIA.

## **SEDE E RAGIONE SOCIALE**

Centro Cia Srl - Centro Autorizzato di Assistenza Agricola ai sensi della LR 11 del 1998 e successive modifiche e integrazioni ha sede legale in Via Iacopo Nardi, 41 – 50132 - Firenze - Tel. 0552338910 Fax 0552338988 - E-mail: caaptoscana@cia.it – PEC: caacentrocia@cia.legalmail.it

C.F. e P. IVA 04897060481 – Num. Iscr. Reg. Imprese Firenze 499284 - Capitale Sociale di Euro 52.000,00 interamente versato.

## **ATTIVITÀ**

Il Centro Cia Srl opera su richiesta e mandato dei cittadini utenti in rapporto di convenzione con la Regione Toscana o con gli Enti – Province e Comunità Montane – da questa delegati e con l'Organismo Pagatore Regionale - ARTEA, per l'espletamento dell'iter istruttorio dei procedimenti:

- su richiesta dell'utente e su mandato di questi;
- nel rispetto delle convenzioni in essere con gli Enti istituzionalmente preposti alla gestione delle pratiche;
- nel rispetto delle normative regionali, statali e comunitarie che disciplinano le singole materie;
- in particolare, il trattamento dei dati sensibili e personali (*privacy*) avviene nel rispetto delle apposite normative.

## **PERSONALE**

Il personale responsabile del funzionamento degli uffici è dotato di idonea capacità professionale e sottoposto a formazione e aggiornamento permanente.

## **ISTANZE**

Istanze che gli utenti ritengano di presentare a Centro Cia Srl possono essere indirizzate presso la Struttura operativa provinciale o direttamente presso la sede regionale, per scritto.

## **RECLAMI ALL'ORGANISMO PAGATORE ARTEA**

In caso di disfunzioni riscontrate nella esecuzione del mandato l'utente può sporgere reclami all'OPR – Organismo Pagatore Regionale:

ARTEA è l'Agenzia Regionale Toscana per le Erogazioni in Agricoltura (istituita con L.R. 19 novembre 1999, n. 60 e s.m.i.).

Svolge le funzioni di organismo pagatore riconosciuto per la liquidazione dei fondi FEAGA (Fondo Europeo Agricolo di Garanzia) e FEASR (Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale).

La sede legale di ARTEA è a  
Firenze, in,  
Via Ruggero Bardazzi 19/21 50127 - Firenze  
Tel. 055324171  
Fax 0553241799

- URP  
Tel. 055/3241788  
Fax 055/3241799 - e-mail: [urp@artea.toscana.it](mailto:urp@artea.toscana.it)

## **CONTROVERSIE**

Secondo le disposizioni del D.M. 28 marzo 2008 ogni controversia che dovesse insorgere tra il CAA-CIA e gli utenti in ordine all'interpretazione, all'erogazione dei servizi e/o al comportamento dei propri operatori potrà essere deferita presso il Foro di competenza.

Aggiornamento 1-2015