

# CARTA DEI SERVIZI

## **Qualità e tipologia del servizio**

*Nel rispetto delle disposizioni di legge, il CAA UNSIC, previa acquisizione di apposito mandato scritto dell'utente, fornisce assistenza certa e continuativa, informa tempestivamente sulle variazioni dei servizi erogati, in conseguenza di modifiche del quadro legislativo comunitario, nazionale e regionale. In particolare fornisce servizi di:*

- tenuta e conservazione delle scritture contabili;*
- assistenza nella elaborazione delle dichiarazioni di coltivazione e produzione, nonché delle domande di ammissione a benefici comunitari, nazionali e regionali e controllo della regolarità formale delle dichiarazioni presentate, con immissione dei relativi dati nel sistema informativo attraverso le procedure del SIAN;*
- interrogazione delle banche dati del SIAN, ai fini della consultazione dello stato dell'istruttoria di ciascuna pratica relativa ai propri utenti;*
- aggiornamento e informazione sui regimi di aiuto derivanti dall'applicazione di norme comunitarie, nazionali e regionali;*
- accertamento dei titoli di conduzione;*
- valutazione della fattibilità tecnica, sostenibilità economica e ammissibilità giuridica degli interventi proposti.*

*Il CAA eroga, inoltre, ulteriori servizi direttamente o indirettamente connessi con l'attività di consulenza e assistenza agricola, sulla base di specifiche convenzioni stipulate con le Regioni e Province autonome.*

## **Parità di trattamento**

*I rapporti tra il CAA UNSIC e gli utenti sono basati su regole uguali per tutti. Nella fruizione dei servizi, nessuna discriminazione è consentita per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Il personale del CAA UNSIC tiene comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità,*

*obiettività, giustizia ed imparzialità, tali da non condizionare gli utenti e sempre nel pieno rispetto della libertà di scelta delle imprese.*

### **Continuità operativa**

*I servizi erogati dal CAA UNSIC sono assicurati con continuità, regolarità e senza interruzioni, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. Gli uffici del CAA UNSIC sono impegnati ad adottare tutte le misure necessarie a ridurre al minimo i disagi dell'utenza, anche nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio imputabili a causa di forza maggiore.*

### **Partecipazione**

*Il CAA UNSIC favorisce la partecipazione degli utenti, nelle forme previste dalla legge, alle attività di assistenza agricola. Al fine di promuovere ogni utile forma di partecipazione, il CAA UNSIC garantisce la semplificazione delle procedure, la trasparenza della gestione ed una sempre più ampia comunicazione ed informazione. Pertanto, vengono assicurati:*

- ❑ l'ammissione di istanze, petizioni e proposte di utenti singoli e associati per migliorare l'erogazione dei servizi;*
- ❑ il diritto degli utenti di accedere, in qualsiasi momento, a tutte le informazioni in possesso del CAA UNSIC, riguardanti lo stato dell'istruttoria delle proprie pratiche, anche attraverso l'interrogazione delle banche del SIAN.*

### **Efficacia ed efficienza**

*La gestione del CAA UNSIC è ispirata a principi di massima efficienza ed efficacia ed è valutata, secondo criteri oggettivi, sulla base di una comparazione continua tra risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti. I risultati di tale valutazione sono portati periodicamente a conoscenza degli utenti e dei dipendenti e collaboratori, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali.*

### **Garanzia e sicurezza**

*Il CAA UNSIC è impegnato a garantire il pieno rispetto dei diritti degli utenti connessi con la fruizione dei servizi. A tal fine, accoglie ed esamina reclami e segnalazioni, in ordine ad eventuali disfunzioni riscontrate nell'esecuzione del mandato. Provvede, altresì, al monitoraggio permanente delle diverse fasi di fornitura dei servizi e ad informare tempestivamente l'utenza circa lo stato dell'istruttoria di ciascuna pratica. Nel rispetto delle disposizioni di legge, il CAA UNSIC garantisce, attraverso una specifica polizza assicurativa, il risarcimento dei danni diretti e indiretti agli utenti per inadempienze, negligenze e omissioni nello svolgimento della propria attività.*

### **Ambito operativo territoriale**

*Il CAA UNSIC espleta la propria attività su tutto il territorio nazionale con strutture operative organizzate a livello zonale, provinciale e regionale.*

### **Funzionamento degli sportelli territoriali**

*Tutti gli sportelli territoriali del CAA UNSIC sono segnalati da un cartello affisso all'esterno in cui sono indicati i giorni e gli orari di apertura settimanali. E' assicurata l'apertura di ciascuno sportello per almeno cinque ore al giorno in due giorni della settimana. Ogni sportello territoriale del CAA UNSIC si avvale di risorse tecniche ed umane tali da garantire la corretta e puntuale fornitura dei servizi di assistenza e consulenza agricola.*

*Ciascun utente ha il diritto di visionare il proprio fascicolo aziendale, presso lo sportello territoriale competente, nonché acquisire informazioni e aggiornamenti circa lo stato dell'istruttoria delle pratiche che lo riguardano. All'interno degli sportelli territoriali è affissa la carta dei servizi, unitamente al relativo tariffario.*

### **Rapporti con l'utenza e procedure**

*Entro cinque giorni lavorativi a decorrere dalla data di sottoscrizione delle domande di aiuto, il CAA UNSIC provvede a trasmettere gli atti e documenti agli Enti preposti. Entro dieci giorni lavorativi dalle eventuali segnalazioni degli Enti preposti, il CAA UNSIC provvede ad apportare le necessarie correzioni, in conseguenza di errori e/o omissioni che non abbisognano di ulteriore documentazione a supporto. Qualora si renda necessario*

*produrre atti e documenti aggiuntivi, il CAA UNSIC invita l'utente a presentarla, entro dieci giorni lavorativi dalla eventuale comunicazione degli Enti preposti. In tale fattispecie, acquisita la documentazione aggiuntiva richiesta, il CAA UNSIC provvede ad inviarla, entro cinque giorni lavorativi, agli Enti preposti. Le informazioni e chiarimenti in merito allo stato dell'istruttoria di una pratica vengono forniti all'utente in tempo reale ovvero, al più tardi, entro due giorni lavorativi dalla richiesta.*

*Eventuali inadempienze, disfunzioni, disservizi e inefficienze possono essere segnalati dagli utenti, compilando apposite schede informative disponibili presso ciascuno sportello territoriale ovvero per lettera, telefax, posta elettronica, al responsabile dello sportello territoriale e/o direttamente alla sede centrale del CAA UNSIC.*