

CARTA DEI SERVIZI

CSR 2023-2027 Intervento SRH01



CS
CONSULENZA S.r.l

SOMMARIO

Premessa	pag. 2
Cia Consulenza s.r.l.	pag. 3

Struttura della Carta dei Servizi:

1. Finalità principi fondamentali e valori	pag. 4
2. L'organizzazione del servizio	pag. 5
3. Adesione al servizio e obblighi	pag. 6
4. Le nostre sedi territoriali.....	pag. 7
5. I percorsi di consulenza attivati.	pag. 9
6. Rilevazione della soddisfazione dell'utente e modalità di reclamo	pag. 10
7. Tutela della Privacy	pag. 10

Premessa

La carta dei servizi intende presentare le attività in materia di consulenza alle imprese agricole, e specificamente quelle del tipo di intervento SRH01 – Utilizzo dei servizi di consulenza da parte delle aziende derivanti dal regolamento (UE) n.2021/2115.

I servizi di consulenza aziendale sono volti a soddisfare le esigenze di supporto espresse dalle imprese agricole, forestali e operanti in aree rurali su aspetti tecnici, gestionali, economici, ambientali e sociali, e a diffondere le innovazioni sviluppate tramite progetti di ricerca sviluppo, tenendo conto delle pratiche agronomiche e zootecniche esistenti, anche per quanto riguarda la fornitura di beni pubblici, favorendo il raggiungimento dell'obiettivo trasversale "modernizzazione" attraverso il rafforzamento e lo scambio di conoscenze realizzate in contesti reali ed operativi, nei quali si realizza uno stretto rapporto tra imprenditore e consulente.

I servizi di consulenza agricoli sono integrati nei servizi correlati dei consulenti aziendali, dei ricercatori, delle organizzazioni di agricoltori e di altri portatori di interessi pertinenti che formano il sistema della conoscenza in agricoltura (AKIS, Reg. (UE) 2021/2115, art. 15, paragrafo 2).

I servizi di consulenza agricola contemplano come minimo quanto previsto all'art. 15, paragrafo 4, del Reg. 2021/2115.

Cia Consulenza srl strumento della Cia Agricoltori Italiani del Veneto fornisce ad imprese agricole e agli operatori del settore agricolo le informazioni necessarie a utilizzare i servizi di consulenza attivati in ottemperanza all'intervento SRH01 del complemento regionale per lo sviluppo rurale del piano strategico nazionale della PAC 2023/2027 per il Veneto, così come definito nella nuova DGR n. 1413 del 28 novembre 2024.

Cia Consulenza s.r.l.

La Società Cia Consulenza Srl è stata costituita dalla Cia Agricoltori Italiani del Veneto nel 2008 con lo scopo di realizzare servizi di consulenza e assistenza agricola e forestale, ad imprenditori agricoli e/o ai detentori di aree forestali in applicazione della Misura 114 del Psr della Regione Veneto, maturando nel settore significative esperienze.

Oggi esplica la sua attività come Organismo di Consulenza (OC) riconosciuto seguendo le normative di attuazione dell'intervento SRH01 del nuovo CSR 2023/2027 che mette a disposizione degli Organismi di Consulenza risorse finalizzate per la consulenza alle imprese agricole.

Cia Consulenza srl ha partecipato al primo bando della Misura 2 così come definito nella DGR n. 1940 del 21 dicembre 2018. Nel periodo da novembre 2019 ad aprile 2021 (causa Covid la Misura è stata prorogata di 6 mesi dai 12 iniziali), anche con le difficoltà del periodo è riuscita a svolgere e terminare il servizio a 1081 aziende agricole. Ha partecipato inoltre al secondo bando DGR n. 1790 del 22 dicembre 2020 fornendo consulenza da novembre 2021 a novembre 2022 a 988 aziende. Nel terzo bando DGR n. 1732 del 30 dicembre 2022 ha fornito consulenza da novembre 2023 a ottobre 2024 a 1292 aziende.

Cia Consulenza ha per oggetto l'attività di consulenza per migliorare la gestione e la performance economica e ambientale delle aziende agricole e forestali e delle piccole e medie imprese che operano nelle aree rurali oltre a promuovere la formazione e l'aggiornamento dei consulenti del settore agricolo.

Nello specifico la società può dare consulenza nel settore agricolo, zootecnico e forestale per imprenditori agricoli e/o detentori di aree forestali al fine di:

- promuovere la crescita culturale, imprenditoriale e professionale degli imprenditori agricoli nonché le pratiche agricole benefiche per il clima e l'ambiente;
- far crescere la consapevolezza sul ruolo dei medesimi verso le richieste dei consumatori e della società in tema di qualità dei prodotti, sicurezza alimentare, salvaguardia del paesaggio e protezione dell'ambiente, la biodiversità e la protezione delle acque;
- accrescere competenze strategiche, organizzative e gestionali degli imprenditori agricoli, promuovere l'ammodernamento aziendale, l'innovazione e la competitività;
- diffondere le conoscenze sulle norme obbligatorie in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali, buone condizioni agronomiche ed ambientali e sicurezza sul lavoro;
- promuovere una consulenza specifica verso gli agricoltori che si insediano per la prima volta.
- L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Sruttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è articolata in sette sezioni:

1. Finalità principi fondamentali e valori

Nell'erogazione dei Servizi di consulenza, Cia Consulenza srl si uniforma coerentemente ai seguenti principi e valori:

- fornire alle imprese agricole e agli operatori informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle consulenze;
- assicurare la tutela dei soggetti a cui è erogata la consulenza, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei servizi adottata dalla Cia Consulenza srl risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza** - il nostro servizio è accessibile a tutti gli aventi diritto, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità** - i comportamenti del personale della Cia Consulenza nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **gratuità** - i servizi sono erogati senza alcun onere per i destinatari;
- **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo le tempistiche e gli orari indicati;
- **partecipazione** - i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della normativa sulla Privacy), e sono gradite osservazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio;
- **efficienza ed efficacia** - i servizi della Cia Consulenza srl sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati ottenuti.

2. L'organizzazione del servizio

Cia Consulenza, che d'ora in avanti definiremo O.C. (organismo di consulenza) è un organismo selezionato dalla Regione Veneto e certificato Iso 14001.

Sviluppa la sua attività attraverso l'azione di Consulenti adeguatamente formati che realizzano percorsi di consulenza commisurati con le esigenze delle singole aziende.

Il servizio si articola effettuando da due a sei visite aziendali, con i relativi rapporti tecnici. Ci sarà un checkup iniziale e, utilizzando vari strumenti, la produzione finale di output concreti.

L'Organismo di consulenza assicura anche una assistenza telefonica per le aziende coinvolte nei percorsi.

Inoltre, per favorire il massimo livello di accesso alle informazioni, Cia Consulenza è presente nel territorio Veneto con 6 sedi operative dotate di strumenti per la connessione internet, accessibili agli imprenditori due giorni a settimana per sei ore, con sale informative dotate di testi scientifici e riviste del settore a disposizione delle aziende. Tutte le sedi operative sono dotate di angolo informativo con materiale divulgativo.

Maggiori dettagli riguardo indirizzi e orari di accesso si possono trovare al punto 4 "Le nostre sedi territoriali".

Cia Consulenza si è dotata di una serie di strumenti legati alla Comunicazione e alla Innovazione tecnologica ICT, in modo da rendere facile e veloce l'accesso alle informazioni alle aziende agricole interessate dalle misure di consulenza.

In particolare l'OC rende disponibile:

- il **sito web** www.ciaconsulenza.it dove si possono avere informazioni di carattere generale sulla misura consulenza, dove è disponibile un accesso riservato alle singole aziende che consente di verificare lo stato di avanzamento del servizio e avere un interscambio di informazioni.
- Una **App** denominata CiaConsulenza le cui caratteristiche sono leggerezza, velocità e essenzialità dell'informazione fornita. Una App nativa accessibile da smartphone e tablet sia per il mondo Ios che Android, funzionante anche in assenza di connessione internet. Questa procedura attraverso l'utilizzo di username e password consentirà un accesso dedicato ai soli fruitori del servizio consulenza, e una maggiore efficacia nella comunicazione con l'invio di documentazione tramite l'area riservata.
- **Servizio di newsletter** che consentirà di informare le nostre aziende

con cadenza almeno mensile sulle notizie di rilievo in merito agli argomenti della consulenza e più in generale del mondo agricolo. La Newsletter di Cia Consulenza è pubblicata sul sito internet della società e distribuita via e-mail in automatico e gratuitamente a chi aderisce ai progetti di consulenza e a quanti fanno richiesta di riceverla compilando il form presente nel sito.

3. Adesione al servizio e obblighi

L'impresa agricola per poter aderire al servizio, deve sottoscrivere con l'Organismo di consulenza una scheda di adesione al percorso che gli interessa tra quelli proposti. Con le adesioni l'Organismo di consulenza realizzerà il Progetto da presentare in ottemperanza all'intervento SRH01 del CSR 2023/2027.

L'utente può aderire a un unico Progetto e a un unico Percorso di consulenza, e a un solo Organismo di Consulenza.

L'impresa agricola deve essere in possesso di fascicolo aziendale valido.

Deve avere almeno una UTE ubicata nel territorio regionale del Veneto.

Non deve essere inserita nel Programma Operativo di una OP del Settore Ortofrutticolo, Olivicolo o Pataticolo che abbia attivato il Tipo di Intervento ADVI1 (47 (1) (b)) del PSP 2023/2027 i cui contenuti sono assimilabili a quelli previsti dal presente bando. Per verificare se l'aderente al percorso di consulenza non abbia frequentato servizi di consulenza e di assistenza tecnica finanziate da Programmi Settoriali (OCM), il soggetto prestatore dei servizi di consulenza compila e sottoscrive, per gli aderenti ai percorsi di consulenza, una check list predisposta da Avepa contenente le informazioni atte a dimostrare il rispetto di tale requisito.

Non avere aderito ai percorsi di consulenza del T.I.2.1 del PSR 2024/2022 definiti nell'Allegato 12.2 – Condizioni di riadesione ai percorsi – come "bloccanti" per l'adesione al relativo percorso di consulenza SRH01.

4 . Le nostre sedi territoriali

Sede Legale e Amministrativa

Marghera-Venezia 30175

Via Giorgio Rizzardi 26

Tel. 041 929900

Sedi erogazione servizio

SEDE OPERATIVA	DOTATA DI ANGOLO INFORMATIVO	DOTATA DI SALA INFORMATIVA	INDIRIZZO E TELEFONO - MAIL	ORARI APERTURA
CAMPONOGARA	SI	SI	Piazza Castellaro, 23/24 tel. 041 463666	Mar-Gio 9.00-12.00 14.00-17.00
MEL	SI	SI	Via Tempietto, 60 tel. 0437 540418	Mar-Gio 8.30-12.30 15.00-17.00
PADOVA	SI	SI	Via della Croce Rossa ,112 tel. 0498070011	Lun-Mer 8.30-12.30 14.30-16.30
TREVISO	SI	SI	Via Noalese, 75 tel. 0422 260118	Mar-Gio 8.30-12.30 14.30-16.30
VERONA	SI	SI	Via Sommacampagna, 63/H tel. 045 8626248	Lun-Gio 8.30-12.30 14.00-16.00
VICENZA- Torri di Quartesolo	SI	SI	Via Brescia, 31 tel. 0444 962563	Lun-Gio 8.30-12.30 14.30-16.30

Dotazione:

Cinque riviste di settore **Informatore agrario - Terra e vita - Vite e vino - Sherwood Foreste e Alberi Oggi - Il Corriere Vinicolo**

Un testo per ciascuna delle seguenti materie:

agronomia, coltivazioni erbacee ed orticoltura, patologia vegetale, meccanica e meccanizzazione agraria, zootecnia, industrie agrarie, estimo ed economia agraria, arboricoltura (generale e speciale), diritto e legislazione agraria, costruzioni rurali.

ARGOMENTO	TITOLO LIBRO	AUTORE	ISBN	EDITORE
AGRONOMIA	Agronomia	Ceccon, Fagnano, Grignani	8879599658	Edises
COLTIVAZIONI ERBACEE	Le piante foraggere - II edizione	CRPA	9788872202272	Edizioni L'Informatore Agrario
ORTICOLTURA	Orticoltura Principi e pratica	AAVV	978-88-506-5514-4	Edagricole New Business Media
PATOLOGIA VEGETALE	Principi di patologia vegetale, entomologia agr. E difesa delle colture	Mario Ferrari, Elena Marcon, Andrea Menta	9788852900600	Edagricole Scolastico
MECCANICA E MECCANIZZAZIONE AGRARIA	Agricoltura di precisione: Guida pratica all'introduzione in azienda	Bertocco	9788872202838	Edizioni L'Informatore Agrario
ZOOTECNIA	Igiene zootecnica	Montemurro	978-88-506-4931-0	Edagricole New Business Media
INDUSTRIE AGRARIE	La trasformazione industriale di frutta e ortaggi. Tecnologie per la produz. di conserve e semiconserve veg.	Pompei	978-88-506-5138-2	Edagricole New Business Media
ECONOMIA AGRARIA	Economia dell'impresa e dell'azienda agraria	Bruni, Franco	8846447360	Franco Angeli
ESTIMO	Appunti di estimo rurale	Tempesta	8867878883	McGraw-Hill Education
ARBORICOLTURA (generale)	Arboricoltura generale	Sansavini	8855531891	Patron
ARBORICOLTURA (speciale)	Manuale di frutticoltura	Branzati, Ricci	978-88-506-0047-2	Edagricole
DIRITTO E LEGISLAZIONE AGRARIA	Compendio di diritto agrario	Conte	8891409383	Edizioni Giuridiche Simone
COSTRUZIONI RURALI	Paesaggi agrari della Pianura Veneta	Gallo, Zanetti	9788863371130	Veneto Agricoltura
MISURE Agroclimatiche E AMBIENTALI	Agricoltura Blu	Pisante, Stagnari	978-8850655397	Edagricole
DISC.CIVIL.FISC	L'impresa agric.	Bianchi, Cenicola	978-8832223439	Cons.Agric.

5 .Percorsi di consulenza attivati

CODIFICA PERCORSO DI CONSULENZA	PERCORSO DI CONSULENZA
I.1.2	Consulenza finalizzata alla valutazione delle opportunità di accesso al credito
I.1.3	Consulenza finalizzata all'avvio di agriturismo ed enoturismo
I.1.5	Consulenza finalizzata all'avvio della vendita diretta
I.1.8	Consulenza su strategie di marketing per l'impresa agrituristica o esercente l'attività di enoturismo
I.1.9	Consulenza su strategie di marketing per l'impresa agricola con vendita diretta
I.8.1	Consulenza sulla sicurezza in azienda finalizzata al miglioramento dell'organizzazione e delle condizioni di lavoro
O.1.1	Consulenza finalizzata ad orientare l'imprenditore sul tema della condizionalità (vegetale)
O.1.2	Consulenza finalizzata ad orientare l'imprenditore sul tema della condizionalità (animale)
O.1.3	Consulenza finalizzata ad orientare ed accompagnare l'imprenditore alla conversione al metodo di agricoltura biologica
O.1.4	Consulenza finalizzata al mantenimento al metodo di agricoltura biologica
O.1.7	Consulenza finalizzata ad orientare l'imprenditore sulla corretta attuazione del Pacchetto di ottimizzazione ambientale (POA) - SRA20 + SRA06 + SRA02
O.2.1	Consulenza finalizzata ad orientare l'imprenditore sul corretto metodo di riduzione dell'impiego dei prodotti fitosanitari

6. Rilevazione della soddisfazione dell'utente e modalità di reclamo

Gli aventi diritto al Percorso di consulenza potranno esprimere il loro grado di soddisfazione del servizio ricevuto compilando il questionario proposto, sia utilizzando l'App esclusivamente a loro dedicata, sia nell'area riservata all'interno del sito www.ciaconsulenza.it.

Gli utenti potranno in ogni caso compilare il questionario in ogni sede operativa utilizzando l'apposito modello cartaceo.

L'OC - Cia Consulenza srl all'inizio del servizio informerà gli aderenti ai progetti di consulenza del diritto a sporgere reclamo in caso di problemi riscontrati nel percorso di erogazione del servizio.

A tal fine troveranno varie possibilità di presentare reclamo utilizzando la specifica App denominata Cia Consulenza oppure entrando nel sito www.ciaconsulenza.it, in alternativa inviando una Pec a ciaconsulenza@cia.legalmail.it o inviando una raccomandata A/R al seguente indirizzo, Cia Consulenza via Rizzardi 26 30175 Marghera-Venezia, evidenziando:

- data e problema riscontrato;
- soggetto responsabile del problema;
- motivazioni del reclamo e rimedi richiesti.

7. Tutela della privacy

I dati personali dell'utente sono utilizzati da **Cia Consulenza S.r.l.** denominato **Organismo di Consulenza**, che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

Con le seguenti finalità:

- Adesione al servizio di consulenza sostenuto dal Tipo di intervento 2.1.1 del PSR 2014-2020 per il Veneto ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 e dell'art.13 GDPR (Regolamento UE 2016/679).
- Invio di specifica newsletter, i dati forniti saranno utilizzati al solo fine di fornire il servizio di newsletter in obbligo alla normativa che regola il tipo di intervento 2.1.1.

Ogni utente riceverà al momento dell'inizio del servizio una adeguata informativa sul trattamento dei dati.

Azienda con Sistema di Gestione Ambientale
UNI EN ISO 14001:2015
Certificato CSQA n. 55024



Sede Legale e Amministrativa
Marghera-Venezia 30175 - Via Giorgio Rizzardi 26
Tel. 041 929900