

Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura



# CARTA DEI SERVIZI



<b>1. L'AGEA</b> .....	<b>4</b>
1.1. AGEA E L'IMPEGNO CON I PROPRI UTENTI .....	4
1.2. LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
1.4. COS'È L'AGEA .....	6
1.4.1. <i>Il contesto europeo</i> .....	6
1.4.2. <i>Organi dell'Agea</i> .....	6
1.4.3. <i>Le funzioni di Agea</i> .....	7
1.4.4. <i>Funzioni svolte in forza disposizioni nazionali</i> .....	8
1.4.5. <i>Le società controllate</i> .....	9
1.4.6. <i>I servizi di erogazione di aiuti, premi e contributi</i> .....	9
1.4.7. <i>I beneficiari "diretti"</i> .....	10
1.5. LA DELEGA DI FUNZIONE .....	10
1.5.1. <i>Centri di Assistenza Agricola (CAA):</i> .....	11
1.5.2. <i>Regioni</i> .....	11
1.6. QUALITÀ ED EFFICIENZA DI LIVELLO EUROPEO .....	11
1.7. ORGANIGRAMMA DELL'AGEA .....	12
<b>2. I SERVIZI</b> .....	<b>14</b>
2.1. LA MAPPA DEI SERVIZI ED I TEMPI DI ADEMPIMENTO .....	14
2.2. MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI .....	14
2.2.1. <i>Sportello centrale di servizio al pubblico</i> .....	15
2.2.2. <i>Gli sportelli Agea sul territorio</i> .....	15
2.2.3. <i>Sito web istituzionale</i> .....	15
2.2.4. <i>Portale SIAN dei servizi on line ww.sian.it</i> .....	16
2.2.5. <i>Posta Elettronica Certificata (PEC)</i> .....	16
2.3. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	16
2.4. FATTORI DI QUALITÀ ED INDICATORI .....	18

## 1. L'AGEA

### 1.1. AGEA E L'IMPEGNO CON I PROPRI UTENTI

L'Agea, come le altre Pubbliche Amministrazioni, è impegnata in un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia.

Si tratta di un percorso di difficoltà crescente in quanto negli ultimi anni si assiste da una parte all'aumento delle aspettative degli utenti, sempre più esigenti in termini di livelli di servizio attesi, dall'altra alla costante diminuzione delle risorse finanziarie messe a disposizione dell'Agea per il raggiungimento dei propri fini istituzionali.

Nel panorama delle Pubbliche Amministrazioni italiane, l'Agea si distingue perché opera in un contesto europeo regolato da stringenti norme comunitarie che prevedono sistematiche verifiche e "certificazioni" delle attività svolte, inducendo e, di più, rendendo "obbligatorio" già da diversi anni il mantenimento di un elevato livello qualitativo dei servizi erogati.

In questo contesto, l'Agea ha scelto la strada dell'innovazione, del monitoraggio continuo dei servizi erogati e del contatto costante con gli *stakeholder* ovvero coloro che sono interessati al buon funzionamento e ai risultati dei servizi stessi.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un preciso impegno che Agea prende con i propri utenti ovvero le aziende agricole, le imprese agro-industriali e di prima trasformazione, cioè l'impegno di un miglioramento continuo dei servizi erogati grazie alla misurazione oggettiva della qualità ed al *feedback* innescato nel contatto con gli utenti.

### 1.2. LA CARTA DEI SERVIZI

L'Agea adotta la Carta dei servizi nella quale concretamente:

- precisa gli impegni che l'Amministrazione assume nei confronti dei propri utenti, al fine di consentire una valutazione in merito alla qualità e tempestività dei servizi erogati.
- determina gli standard dei servizi erogati, nonché le procedure di reclamo e/o segnalazioni a tutela delle aspettative degli utenti.

Gli standard di prestazione, ed in generale la Carta, sono aggiornati con cadenza almeno annuale.

### 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi garantisce l'espletamento dei servizi nel rispetto dei principi di:

- **Eguaglianza:** escludendo qualsiasi distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Agea avvia le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di disabilità.
- **Imparzialità:** ispirando i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** assicurando l'espletamento dei propri servizi regolarmente e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative vigenti.
- **Partecipazione:** garantendo la partecipazione di ciascun utente al procedimento amministrativo che lo interessa ed assicurando il diritto alla correttezza degli adempimenti nello svolgimento delle attività istituzionali.
- **Efficienza ed efficacia:** adottando costantemente le iniziative organizzative e gestionali ritenute idonee al fine di una risposta al proprio utente improntata a criteri di efficienza ed efficacia.

Oggi tuttavia, anche alla luce del mutato quadro di riferimento in cui opera la Pubblica Amministrazione, è convinzione dell'Agea che un servizio di qualità debba essere caratterizzato non soltanto dall'osservanza dei principi prima enunciati, ma anche dall'attenzione nei riguardi dell'utente cui esso è rivolto, e quindi dalla capacità di rispondere alle sue aspettative.

Le scelte strategiche, organizzative ed operative adottate dall'Agea negli ultimi anni - in linea con il nuovo orientamento - sono:

- nuovo assetto organizzativo, finalizzato a migliorare il processo decisionale ed i tempi di risposta alla propria utenza in base a criteri di efficienza ed efficacia;
- innovazione tecnologica delle procedure informatiche, per il miglioramento delle prestazioni erogate;
- attività formative a sostegno del cambiamento non solo per la qualificazione e l'aggiornamento dei dipendenti, ma anche per la promozione e diffusione dei nuovi valori aziendali, orientati all'attenzione nei confronti dell'utenza.

### 1.4. COS'È L'AGEA

#### 1.4.1. Il contesto europeo

L'Agea è un ente di diritto pubblico non economico istituito con il decreto legislativo n. 165/99 e s.m.i. (che contestualmente sopprime l'AIMA), per lo svolgimento delle funzioni di **organismo di coordinamento** e, nelle more della costituzione degli organismi pagatori regionali, di **organismo pagatore**.

L'Agea è dotata di autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, amministrativa, finanziaria e contabile e le sue attività trovano la loro base giuridica nella primaria norma europea.

#### 1.4.2. Organi dell'Agea

Sono organi dell'Agenzia:

- il Presidente;
- il Consiglio di amministrazione;
- il Collegio dei revisori.
- il Consiglio di rappresentanza

La descrizione di funzioni e compiti di ciascun organo sono dettagliati nello statuto pubblicato sul sito istituzionale, quella che segue, dunque, è una sintesi delle stesse.

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Agenzia ed esercita i poteri previsti dallo statuto e quelli eventualmente delegatigli dal Consiglio di amministrazione. Ha poteri propositivi in materia di indirizzo politico-amministrativo, di programmazione e verifica della coerenza e rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa rispetto agli indirizzi impartiti. Il Presidente, tra l'altro, tiene i rapporti con le istituzioni nazionali e comunitarie segnala, previa delibera del Consiglio di amministrazione, al Ministro delle politiche agricole, alimentari e forestali le carenze, le inefficienze e gli inadempimenti nel funzionamento degli Organismi pagatori riconosciuti e garantisce i rapporti con gli organi di comunicazione per le materie di interesse dell'Agenzia, anche avvalendosi di una struttura all'uopo costituita.

Il Consiglio di amministrazione è composto dal Presidente e da quattro membri, nominati con decreto del Ministro delle politiche agricole, alimentari e forestali, di cui due designati dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano.

Il Consiglio, tra l'altro, svolge funzioni d'indirizzo politico-amministrativo, di programmazione e di verifica dei risultati dell'attività dell'Agenzia e stabilisce in via generale le linee organizzative dell'Agenzia stessa.

Delibera lo statuto, il regolamento di amministrazione e di contabilità ed il regolamento del personale nonché la dotazione organica. Delibera il

bilancio preventivo, il conto consuntivo e le variazioni di bilancio, da sottoporre all'approvazione delle Amministrazioni vigilanti

Il Collegio dei revisori è composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati con decreto del Ministro delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali. Il Presidente ed uno dei membri supplenti del collegio dei revisori sono designati dal Ministro dell'Economia e delle Finanze. Il Collegio effettua il controllo sulle attività dell'Agenzia secondo le modalità e la disciplina previste dalla vigente normativa nazionale e comunitaria, dal presente statuto e dal regolamento di amministrazione e contabilità. A tal fine partecipa senza diritto di voto alle riunioni del Consiglio di amministrazione. Il Collegio esercita il controllo contabile di cui all'art. 2409-bis, comma 3 del codice civile.

Il Consiglio di rappresentanza è composto da dieci membri di cui quattro in rappresentanza delle organizzazioni professionali agricole, due in rappresentanza del movimento cooperativo, uno in rappresentanza delle industrie di trasformazione, uno per il commerciale, uno per le organizzazioni sindacali, ed uno per le organizzazioni tecniche.

Il Consiglio ha il compito di valutare la rispondenza dei risultati dell'attività dell'agenzia agli indirizzi impartiti e di proporre al consiglio di amministrazione i provvedimenti necessari per assicurarne l'efficienza e l'efficacia.

Può esprimere pareri e formulare proposte al Consiglio di Amministrazione qualora lo ritenga opportuno.

### 1.4.3. Le funzioni di Agea

L'Agea svolge le funzioni di **organismo di coordinamento** e, nelle more della costituzione degli organismi pagatori regionali, di **organismo pagatore**, come previsto nel quadro finanziario stabilito dall'Unione Europea a sostegno della produzione agricola degli Stati membri (Reg. (CE) n. 885/2006).

La funzione di "pagatore" costituisce il fulcro delle attività che, a tutela degli interessi finanziari dell'Unione Europea, sono ordinate alla gestione, controllo e rendicontazione dei finanziamenti ricevuti dallo Stato membro per la politica agricola comune.

La funzione di "coordinamento", che la normativa europea prevede in caso di costituzione di più organismi pagatori, è gestita separatamente all'interno di Agea, ed è finalizzata all'armonizzazione procedurale e di rendicontazione nei confronti della Commissione Europea.

In tale contesto, i principali compiti dell'Organismo di Coordinamento sono specificati di seguito in dettaglio:

- la gestione dei registri nazionali, del registro nazionale titoli e delle quote di produzione;
- la gestione del registro nazionale dei debiti;
- l'aggiornamento del sistema informativo territoriale, mediante le ortofoto digitali dell'intero territorio nazionale, la fotointerpretazione dell'uso del suolo, i tematismi grafici e alfanumerici connessi;
- i controlli incrociati a livello nazionale di tutte le domande di aiuto presentate agli organismi pagatori con il Sistema Integrato di Gestione e Controllo – SIGC costituito secondo le norme comunitarie;
- l'esecuzione dei controlli tramite fotointerpretazione a video su immagini aeree o satellitari e in loco presso le aziende, a beneficio di tutti gli organismi pagatori;
- la rendicontazione in sede UE delle somme erogate in Italia da tutti gli organismi pagatori.

Quale organismo di intervento, l'Agenzia cura, inoltre, gli ulteriori seguenti compiti:

- le forniture dei prodotti agroalimentari disposte dall'Unione Europea per aiuti alimentari e cooperazione economica;
- la provvista e l'acquisto sul mercato interno e internazionale di prodotti agroalimentari per la formazione delle scorte;
- gli interventi nazionali finalizzati alle forniture di prodotti agroalimentari a paesi terzi;
- gli interventi nazionali sul mercato agricolo e agroalimentare per sostenere comparti in situazioni contingenti di crisi.

#### **1.4.4. Funzioni svolte in forza disposizioni nazionali**

L'AGEA svolge, inoltre, nella funzione di Organismo di Coordinamento, ulteriori compiti – sempre conseguenti l'applicazione di norme europee – in forza di norme nazionali che le hanno attribuito specifici ruoli, qui indicati di seguito:

- Autorità competente, ai sensi del Titolo II, capitolo IV, regolamento (Ce) n. 1782/2003 , per il coordinamento del Sistema Integrato di Gestione e Controllo (SIGC)), che è il sistema dei controlli stabilito dalla riforma della Politica Agricola Comune (articolo 13, comma 4, d.lgs. n. 99/2004 );



- Autorità nazionale responsabile dei controlli di conformità dei prodotti ortofrutticoli stabiliti dal Reg. (CE) n. 1580/2007 (articolo 7 legge n. 34/2008 );
- Ente responsabile del coordinamento e della gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale – SIAN (articolo 14, comma 9, d.lgs. n. 99/2004);
- Ente responsabile dell'attuazione dei controlli obbligatori ex post, previsti dal Reg. (CE) n. 485/2008 e dall'articolo 1, comma 1048 della legge n. 296/2006 .

### 1.4.5. Le società controllate

L'Agenzia esercita le proprie funzioni non solo mediante le proprie strutture operative, ma anche avvalendosi di proprie società controllate (**SIN s.p.a.** e **Agecontrol s.p.a.**).

La SIN s.p.a. cura per legge l'esercizio delle funzioni del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (**SIAN**), è partecipata al 51% dall'AGEA mentre il 49% delle quote è posseduto da un raggruppamento temporaneo di imprese.

Il portafoglio azionario di Agecontrol S.p.a., società di controlli, è interamente posseduto dall'AGEA.

### 1.4.6. I servizi di erogazione di aiuti, premi e contributi

Quale Organismo pagatore l'AGEA (OP Agea) ha competenza per l'erogazione di aiuti, premi contributi e per gli altri interventi comunitari finanziati dal **FEAGA** (Fondo Europeo Agricolo di Garanzia) e dal **FEASR** (Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale), ad eccezione di quelli gestiti dalle Regioni che hanno costituito un proprio organismo pagatore (attualmente solo 8).

Annualmente l'Agenzia effettua erogazioni per un importo complessivo di circa **4,1 miliardi di euro** per la gestione dei fondi europei, di cui oltre l'80% a carico dell'Unione Europea e il resto a titolo di cofinanziamenti nazionali e regionali.

Il dato complessivo di spesa FEAGA (circa 3 miliardi di euro su base annua) è per la parte largamente maggiore (circa i 2/3) rappresentato dall'aiuto diretto disaccoppiato. Della parte restante – caratterizzata da elevata frammentazione (si contano oltre 280 linee di spesa ) – spiccano, oltre al comparto vitivinicolo (che solo rappresenta circa il 10 % del totale speso), i programmi di promozione dei prodotti alimentari all'estero, i programmi di miglioramento della qualità dell'olio d'oliva, tutti settori caratterizzati da un elevato importo medio dell'aiuto erogato.

Il quadro finanziario del FEASR si pone, invece, nel contesto del Piano di Sviluppo Rurale nazionale, composto dagli specifici piani di sviluppo rurale predisposti dalle singole Regioni, finalizzati al finanziamento alle singole misure nel periodo 2007-2013.

### 1.4.7. I beneficiari “diretti”

L’insieme degli interventi curati dall’OP Agea si presenta assai ampio e complesso, caratterizzato da misure spesso disomogenee, non solo per natura e finalità, ma anche sotto il profilo del modello gestionale richiesto per la loro applicazione. Analogamente è variegato l’insieme dei beneficiari raggiunti.

Oltre il 70 per cento delle risorse è destinato agli agricoltori (**circa 1 milione**), che ricevono sostegni in forme assai differenziate, polarizzate in due grandi capitoli: il premio unico aziendale e le misure previste nei piani regionali di sviluppo rurale.

Un’ulteriore quota di risorse si articola in diversi strumenti di sostegno, allargati anche all’ambito agro-industriale. Si tratta, principalmente, di aiuti per i programmi operativi ortofrutticoli, misure previste nell’ambito dell’organizzazione comune di mercato (OCM) del vino, promozione di prodotti alimentari all’estero, il miglioramento della qualità dell’olio, etc..

Un’ulteriore quota è destinata a misure aventi l’obiettivo di migliorare le abitudini alimentari delle fasce più giovani della popolazione, incentivando – attraverso appropriate campagne gratuite di informazione e distribuzione che raggiungono centinaia di migliaia di ragazzi – il consumo di specifici prodotti, quali ad esempio il latte, la frutta e le verdure.

Ogni anno viene anche organizzato un piano di distribuzione di prodotti alimentari in favore della popolazione indigente: per il tramite delle organizzazioni caritative riconosciute vengono raggiunti – con decine di migliaia di tonnellate di prodotti (pasta, biscotti, riso, latte, formaggi, zucchero,...) circa 15.000 punti di distribuzione diffusi su tutto il territorio nazionale e oltre 3 milioni di indigenti.

I pagamenti avvengono esclusivamente con accredito sul conto corrente bancario del beneficiario tramite bonifico bancario, con l’esclusione di altre modalità di pagamento (assegno, contanti etc.), così come previsto dalla norme nazionali e comunitarie (Reg. 885/2006, L. 231/2005 e s.m.i.)

### 1.5. LA DELEGA DI FUNZIONE

Avvalendosi della facoltà concessa in tal senso dalle norme comunitarie di riferimento (in particolare il Reg. (CE) n. 1290/2005 ed il Reg. (CE) n. 885/2006) l’Agea, nella qualità di Organismo Pagatore, affida lo svolgimento di

alcune delle sue funzioni a soggetti delegati, pur mantenendo la responsabilità delle attività svolte.

### 1.5.1. Centri di Assistenza Agricola (CAA):

Sono soggetti di diritto privato che svolgono attività di servizio in base al Decreto Ministeriale 27 marzo 2008 recante "Riforma dei centri autorizzati di assistenza agricola" sulla base di **specifiche convenzioni** sia con l'organismo di coordinamento sia con gli organismi pagatori. Essi rappresentano una rete capillarmente distribuita sull'intero territorio nazionale in grado di offrire un servizio di assistenza per l'utenza associata.

I CAA svolgono principalmente funzioni che comprendono l'acquisizione, la conservazione, la custodia e l'aggiornamento dei **fascicoli aziendali**, nonché la raccolta delle **domande di aiuti/premi comunitari**, i cui dati confluiscono nel SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale).

I CAA, più specificamente:

- **acquisiscono mandato scritto** al fine di costituire, aggiornare, mantenere e custodire presso le proprie strutture operative il fascicolo cartaceo ed elettronico dell'azienda agricola;
- **curano la corretta immissione dei dati nel SIAN** verificando completezza, validità e corrispondenza degli atti e della documentazione presentati per loro tramite, propedeutici all'ammissione dei produttori agricoli all'erogazione di premi ed aiuti.

Sul sito istituzionale Agea sono pubblicati i riferimenti aggiornati delle sedi operative dei Centri di assistenza agricola.

### 1.5.2. Regioni

Le regioni sono delegate allo svolgimento di alcune fasi **istruttorie e di controllo** della funzione di autorizzazione dei pagamenti sulla base di convenzioni o protocolli d'intesa.

In particolare si tratta delle attività di istruttoria amministrativa e di controlli amministrativi e/o tecnici relativi alle domande di aiuto, prevalentemente nei settori della Programmazione dello Sviluppo Rurale 2007-2013, vitivinicolo e dei programmi operativi ortofrutticoli.

## 1.6. QUALITÀ ED EFFICIENZA DI LIVELLO EUROPEO

Come detto in premessa l'Agea opera in un contesto di cogenti norme europee che prevedono un alto livello di qualità "certificata" nella erogazione dei servizi da perseguire attraverso:

- la standardizzazione delle procedure amministrative

- l'informatizzazione delle procedure e delle banche dati,
- i controlli amministrativi incrociati, sistematici ed informatizzati
- i controlli in loco basati su procedure standardizzate ed elementi tecnici oggettivi

Il beneficio per l'utente deriva dalla concentrazione della parte preponderante delle erogazioni in ambienti caratterizzati da meccanismi di pagamento massivi e altamente informatizzati.

Ormai da anni il tasso di non ammissibilità dell'aiuto richiesto si è stabilizzato entro la soglia considerata fisiologica secondo gli standard europei di riferimento (1-2%).

Ciò è il risultato concreto degli investimenti fatti nel miglioramento delle attività preistruttorie ed istruttorie, che limitano pressoché ad eccezione i casi di anomalia conseguenti a dichiarazioni non conformi, errori ed omissioni.

In altre parole, si cerca di contenere i margini di non eleggibilità dell'aiuto richiesto sfruttando le opportunità di miglioramento offerte dalle innovazioni organizzative e tecnologiche.

Un solo esempio, molto significativo, è il caso del **pagamento unico aziendale** (principale voce della spesa FEAGA), nel quale significativi vantaggi sono stati conseguiti mediante l'integrazione della singola domanda nel cosiddetto "fascicolo aziendale", che rappresenta l'intero patrimonio aziendale certificato del richiedente.

Da questa importante innovazione discende la possibilità per l'utente di presentare una domanda di aiuto utilizzando i dati tecnici messi a disposizione dall'Agea.

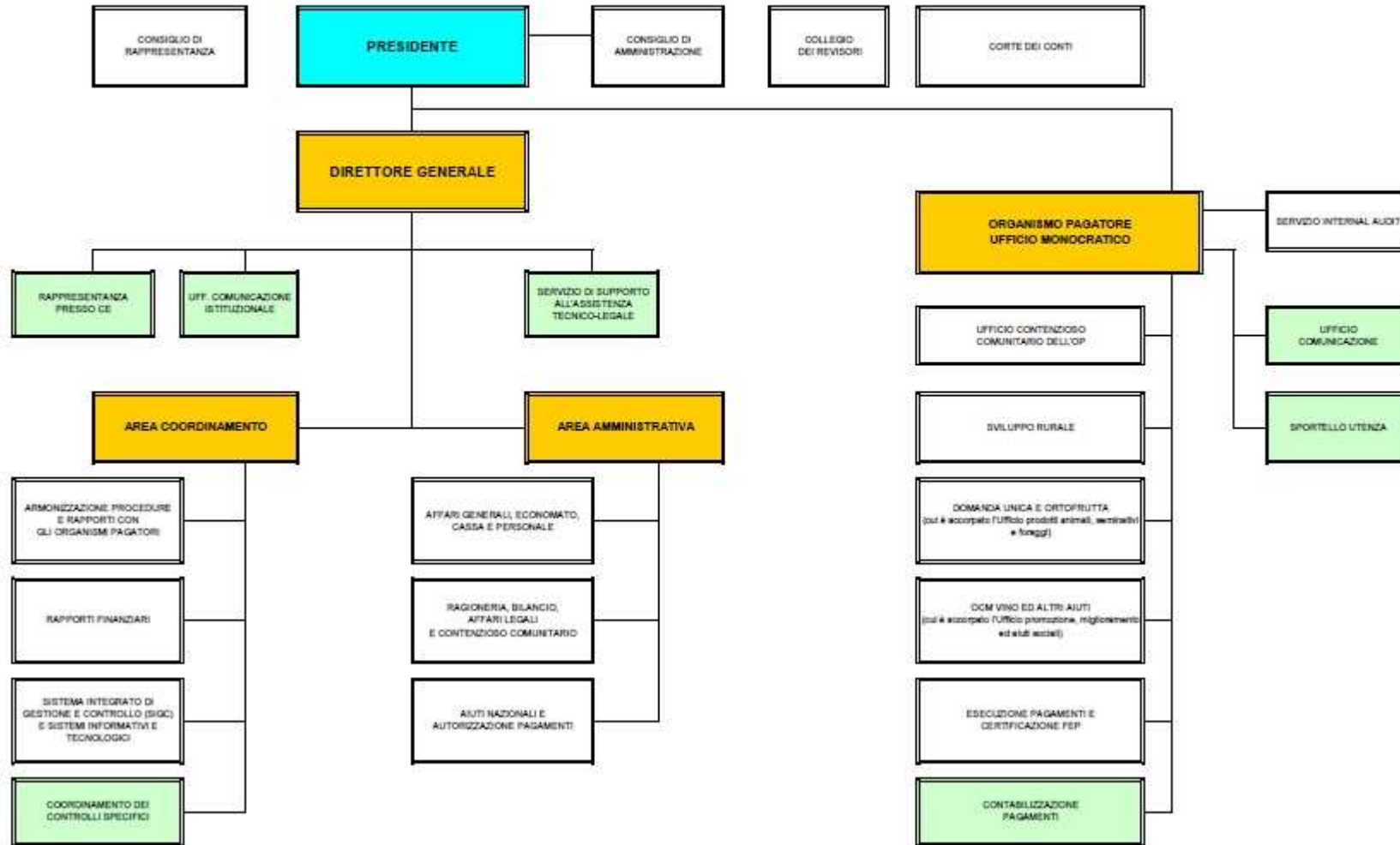
Il quadro positivo che si è oggettivamente configurato è originariamente dovuto alla particolare configurazione dei procedimenti amministrativi così come desumibili dalla norma europea, che hanno stimolato l'implementazione di raffinate procedure ad elevato "contenuto amministrativo".

### 1.7. ORGANIGRAMMA DELL'AGEA

Nella figura di pagina seguente è riportato l'attuale organigramma dell'Agea. La versione aggiornata è comunque sempre disponibile sul sito istituzionale.

# ORGANIGRAMMA AGEA

- posizione di livello dirigenziale generale
- posizione di livello dirigenziale non generale
- posizione non dirigenziale



## 2. I SERVIZI

### 2.1. LA MAPPA DEI SERVIZI ED I TEMPI DI ADEMPIMENTO

In **Allegato A**, che forma parte integrante della presente Carta dei servizi, viene riportato il **Regolamento di attuazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241** e successive modifiche ed integrazioni, relativo ai procedimenti di competenza dell'Agea, approvato con Delibera n.05 del 24 giugno 2010.

Esso contiene l'elenco dei servizi e delle prestazioni con i relativi tempi di adempimento/esecuzione da parte di Agea.

Il suddetto Regolamento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nonché sul sito istituzionale Agea.

L'interessato ha diritto di accesso ai propri dati ed al giusto procedimento, nonché a inoltrare reclami mediante la modulistica riportata all'**Allegato B**

L'Agea garantisce agli utenti il diritto alla **riservatezza** e alla sicurezza del **trattamento** delle informazioni e dei dati personali nel rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati".

### 2.2. MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI

Gli utenti che vogliono usufruire dei servizi erogati dall'Agea o più semplicemente avere informazioni, hanno a disposizione una pluralità di canali telematici, postali o sul territorio:

- Sportello al pubblico della sede centrale
- Sportelli Agea sul territorio (Friuli V.G., Molise, Sardegna)
- Centri di assistenza agricola avendo rilasciato regolare mandato
- Sito istituzionale [www.agea.gov.it](http://www.agea.gov.it)
- Portale SIAN dei servizi on line [www.sian.it](http://www.sian.it)
- Posta elettronica certificata (PEC)
- Posta ordinaria cartacea

La multicanalità offre un ventaglio di possibilità di interazione che consentono all'utente di scegliere la modalità che gli è più consona, dalla presentazione di persona presso lo sportello, anche tramite soggetto delegato, all'invio telematico delle comunicazioni e delle istanze firmate digitalmente tramite PEC o tramite portale internet.

### 2.2.1. Sportello centrale di servizio al pubblico

- fornisce agli utenti, che ne facciano richiesta, informazioni inerenti i propri procedimenti amministrativi;
- accerta l'eventuale sussistenza di situazioni anomale ostative per l'erogazione, totale o parziale, degli aiuti;
- mette a disposizione le informazioni – se richieste - sull'evoluzione della normativa, sia a livello nazionale che comunitario, per far sì che gli utenti siano sempre aggiornati sulle novità del comparto agricolo;

### 2.2.2. Gli sportelli Agea sul territorio

Presso alcune regioni sono stati istituiti ulteriori Sportelli al Pubblico Agea. Lo Sportello regionale nasce con l'obiettivo di accelerare e migliorare il sistema dei pagamenti nell'ambito dello Sviluppo Rurale (PSR) e dei contributi PAC e di promuovere e sostenere la semplificazione, nonché l'avvicinamento con gli imprenditori agricoli, attraverso lo svolgimento in loco, di tutte quelle attività tecnico, amministrative e finanziarie eseguite in loro favore.

Lo Sportello ha, inoltre, il compito di facilitare la comunicazione tra Agea e gli imprenditori agricoli regionali, attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:

- verifica/accertamento di situazioni anomale presenti nel "Fascicolo aziendale" o nella domanda di aiuto/pagamento;
- informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi;
- aggiornamento della base grafica GIS delle superfici oggetto di domanda di aiuto/pagamento;
- aggiornamento sull'evoluzione della normativa comunitaria del comparto;
- apertura/ aggiornamento del "Fascicolo aziendale" e presentazione di atti amministrativi (domanda di aiuto/pagamento): servizio riservato inizialmente solo agli enti pubblici che non hanno conferito mandato ad un Centro di Assistenza Agricola riconosciuto.

Nell'**Allegato C** sono indicate le sedi e i riferimenti degli sportelli centrali e regionali attualmente attivati

### 2.2.3. Sito web istituzionale

Costantemente aggiornato e arricchito di servizi di utilità, il sito rappresenta un importante strumento di supporto per tutti i fruitori dei servizi o per chi, semplicemente, voglia acquisire informazioni in merito al comparto agricolo nazionale e comunitario. L'home page è arricchita con diverse sezioni che forniscono informazioni inerenti a: bandi di gara, bandi di concorso, circolari

nonché tutte le indicazioni più specifiche riguardanti il funzionamento e la struttura dell'Agea.

Nell'apposita sezione "Servizi *on line*" ci si può registrare per avere accesso ai dati del proprio fascicolo aziendale e consultare lo stato di avanzamento delle domande diaiuto presentate all'OP Agea.

Questo servizio è attualmente disponibile per la "domanda unica".

### 2.2.4. Portale SIAN dei servizi on line [ww.sian.it](http://ww.sian.it)

Il Portale [www.sian.it](http://www.sian.it) è lo strumento attraverso il quale viene attuato il processo di "telematizzazione" nella gestione dei servizi realizzati dal Sistema Informativo Agricolo Nazionale.

Offre un punto unitario di accesso chiaro e veloce alle informazioni e ai servizi resi disponibili in rete. Gli utenti registrati, attraverso il Portale [www.sian.it](http://www.sian.it), hanno la possibilità di interagire con il Sian per ottenere informazioni, per consultare e aggiornare i dati di competenza propria e dei soggetti rappresentati, per scaricare software e modulistica specifica.

Il Portale è gestito dalla Sin s.p.a., la società alla quale è affidata la gestione e lo sviluppo del Sian.

### 2.2.5. Posta Elettronica Certificata (PEC)

In ottemperanza a quanto prescritto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.e i., recante Codice dell'Amministrazione Digitale l'Agea si è dotata - e pubblica sul sito internet - di alcune caselle di posta elettronica certificata legate a ciascun registro di protocollo. Il servizio di Posta Elettronica Certificata produce le certificazioni - a valore legale - attestanti l'invio e la consegna di un messaggio tra due caselle PEC, anche facenti capo a Gestori diversi.

In tema di **semplificazione e trasparenza**, l'Agea incentiva l'adozione della PEC da parte delle utenze, in modo da facilitare (diminuendone i costi) le **comunicazioni agli interessati** inerenti all'iter dei singoli procedimenti amministrativi in corso.

## 2.3. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

1. L'Agea ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- l'informazione
- la comunicazione
- l'affidabilità



- la tempestività
- la trasparenza

In rapporto a ciascun fattore, l'Agea è impegnata ad individuare gli indicatori di qualità ed i relativi standard da rispettare nell'erogazione dei servizi. Gli standard di qualità costituiscono punto di riferimento sia per l'attività del personale dell'Agenzia che per gli utenti.

Gli standard devono essere formulati sia in maniera qualitativa (per esempio la presenza di un responsabile delle relazioni con il pubblico e di personale adeguatamente qualificato) che in maniera quantitativa (per esempio i giorni necessari per l'emissione di un provvedimento).

Consapevole che il miglioramento della qualità è un processo continuo e graduale implicante un significativo cambiamento di mentalità e di cultura, l'Agea indica, in questa edizione della Carta, **nuovi obiettivi di miglioramento**, confidando che essi divengano gli standard di qualità della prossima edizione.

## 2.4. FATTORI DI QUALITA' ED INDICATORI

INDICATORE	L'INFORMAZIONE FACILITA' DI ACCESSO
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: green;">◆</span> <b>Accesso tramite Internet</b> <p>Il sito <i>internet</i> <a href="http://www.agea.gov.it">www.agea.gov.it</a> consente la consultazione strutturata della normativa vigente, delle circolari e dei dati statistici nonché l'acquisizione di tutte le informazioni relative all' Agea. L'utente che ha costituito un fascicolo aziendale elettronico presso AGEA ed effettua la registrazione sul sito ha a disposizione diversi servizi: dalla visualizzazione dei dati della propria azienda, alla presentazione di una domanda di aiuto , alla consultazione dello stato istruttorio e/o di pagamento di una domanda di aiuto.</p> </li> <li> <span style="color: green;">◆</span> <b>Reperibilità della modulistica</b> <p>I moduli necessari per ogni tipo di pratica o adempimento sono scaricabili dal sito Internet ovvero disponibili presso gli Sportelli di servizio al pubblico o presso le sedi dei Centri di Assistenza Agricola.</p> </li> <li> <span style="color: green;">◆</span> <b>Accesso telefonico presso le Sedi</b> <p>Le informazioni che non rivestono carattere di riservatezza possono essere acquisite chiamando i numeri telefonici degli uffici Agea evidenziati nel sito <i>internet</i> <a href="http://www.agea.gov.it">www.agea.gov.it</a>.</p> </li> </ul>
INDICATORE	DIFFUSIONE
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: green;">◆</span> <b>Pubblicazione di opuscoli e riviste.</b> <p>Le pubblicazioni, gli opuscoli e i depliant, compresa la Carta dei servizi, sono realizzati per far conoscere agli utenti i servizi erogati dall'Agea e sono scaricabili dal sito <i>internet</i> <a href="http://www.agea.gov.it">www.agea.gov.it</a></p> </li> <li> <span style="color: green;">◆</span> <b>Informazioni periodiche dirette a particolari categorie di utenza.</b> <p>L'Agea garantisce a particolari categorie di utenza una corretta e puntuale informazione anche mediante lo svolgimento di specifici incontri.</p> </li> </ul>

**L'INFORMAZIONE**

- **Comunicazioni attraverso i mass-media.**

In occasione di particolari eventi, scadenze o nuove disposizioni, l'Agea, oltre a diffondere puntualmente i comunicati stampa, realizza specifiche campagne di comunicazione ed informazione attraverso i *mass-media* (quali quotidiani, periodici, radio e televisione) sia a livello nazionale che locale.

INDICATORE

**CHIAREZZA**

- **Modulistica omogenea e comprensibile.**

La modulistica in uso è stata modificata sia nella grafica che nel linguaggio per rendere più semplice il contenuto e più facile la compilazione.

- **Informazioni di sportello**

Per garantire informazioni chiare ed omogenee sono stati effettuati appropriati interventi formativi rivolti agli operatori addetti agli Sportelli al pubblico Agea e ai Centri di Assistenza Agricola - CAA.

INDICATORE

**MIGLIORAMENTO**

- **Modulistica**

Per la maggior parte dei procedimenti amministrativi gestiti è possibile inoltrare e consultare le domande *on line* attraverso i servizi erogati dal portale Internet istituzionale.

- **Sito Istituzionale**

E' sottoposto a continuo monitoraggio per apportare miglioramenti in termini di: facilitazione di accesso e consultazione; ampliamento delle informazioni e dei servizi *on-line*; costante aggiornamento per adeguare il sito alla normativa vigente.

## LA COMUNICAZIONE E L'ACCOGLIENZA

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

#### ACCESSIBILITÀ

- ◆ **Sportello di servizio al pubblico Agea**

E' stato attivato per facilitare i rapporti utenza-Organismo Pagatore e per semplificare l'accesso alle informazioni. E' infatti compito di tale struttura garantire tutte le informazioni, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici; facilitare la conoscenza dei servizi Agea e le modalità di fruizione anche mediante la diffusione delle pubblicazioni realizzate; valutare i servizi erogati, distribuire i moduli ed assistere nella compilazione; gestire i reclami; gestire le domande per l'accesso alla documentazione amministrativa.

L'orario di apertura è il seguente:

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00

- ◆ **Orario di apertura al pubblico degli sportelli territoriali**

L'orario di apertura è di norma, il seguente:

Antimeridiano: in media 3 ore al giorno per 5 giorni (sabato chiuso);

Pomeridiano: da 1 a 3 ore secondo un'articolazione settimanale che tiene conto dell'organizzazione della Sede e delle esigenze dell'utenza (da uno a due pomeriggi).

- ◆ **Orario di apertura al pubblico degli sportelli CAA**

L'orario di apertura è di norma, il seguente:

Antimeridiano: in media 3 ore al giorno per 5 giorni (sabato chiuso);

Pomeridiano: da 1 a 3 ore secondo un'articolazione settimanale che tiene conto dell'organizzazione della Sede e delle esigenze dell'utenza (da uno a due pomeriggi).

E' inoltre prevista, in occasione di particolari scadenze, l'apertura prolungata degli uffici, opportunamente pubblicizzata.

## LA COMUNICAZIONE E L'ACCOGLIENZA

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

#### RAGGIUNGIBILITÀ

- **Ubicazione delle Sedi**

Grazie ad accordi convenzionali con i CAA, l'Agea assicura una capillare distribuzione delle sedi operative su tutto il territorio nazionale.

#### RICEZIONE

- **Attenzione all'utenza**

Il personale impegnato nei rapporti con l'utenza è adeguatamente formato per ricevere l'utente con rispetto, cortesia, disponibilità e professionalità.

#### MIGLIORAMENTO

- **Riorganizzazione dello Sportello di Servizio al pubblico Agea**

Lo sviluppo della tecnologia *internet* in termini di servizi fruibili *on line*, la scelta di gestire le informazioni ed alcuni adempimenti attraverso l'attivazione di nuovi canali e di nuove forme di comunicazione telematica hanno di fatto modificato, nell'entità, quelle esigenze di accoglienza degli utenti che avevano portato a definire l'attuale Sportello. Strumenti come la PEC o l'accesso diretto dell'utente registrato al sito istituzionale consentono di "portare le informazioni a casa" dell'utente, in una logica di leale cooperazione.

## AFFIDABILITA'

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

#### COMPETENZA

- ◆ **Qualificazione del personale**

Il personale è adeguatamente e costantemente formato per svolgere le attività di competenza.

#### SICUREZZA

- ◆ **Informatizzazione delle procedure**

Per l'erogazione delle prestazioni, l'Agea utilizza procedure informatiche con sistemi tecnologicamente avanzati per l'acquisizione e l'elaborazione delle informazioni e la compilazione *on-line* delle domande.

Grazie all'integrazione delle domande con il fascicolo aziendale il sistema informativo consente di predisporre domande già precompilate per i dati già in possesso dell'AGEA (anagrafica, consistenza territoriale etc)

- ◆ **Riservatezza delle informazioni**

Le informazioni sono trattate secondo i dettami delle normative comunitarie e nazionali in materia di protezione dei dati personali.

#### RECLAMI

- ◆ **Facilità di presentazione dei reclami**

Il modulo reclami, di cui all'Allegato "C" alla presente Carta dei servizi è disponibile presso lo Sportello di servizio al pubblico e scaricabile dal sito *internet* [www.agea.gov.it](http://www.agea.gov.it).

#### MIGLIORAMENTO

- ◆ **Continuità del servizio**

L'Agea si impegna a ridurre il rischio di interruzioni dovute a problemi di natura informatica.

## TEMPESTIVITÀ'

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

#### TRASMISSIONE DATI

- **Trasmissione telematica dei dati e dei documenti**

L'Agea persegue la riduzione dei tempi di trasmissione dati e documenti attraverso:

l'acquisizione dei dati mediante transazioni on-line conformi ai requisiti richiesti dall'Agenzia stessa;

la predisposizione, per alcune categorie di utenza (CAA, Regioni), di procedure telematiche per un più agevole assolvimento delle funzioni delegate.

Lo specifico servizio è erogato tramite il portale SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale) all'indirizzo [www.sian.it](http://www.sian.it).

#### SEMPLIFICAZIONE

- **Adozione di misure idonee a semplificare le modalità di svolgimento delle attività; a titolo esemplificativo si citano:**

**ricorso all'autocertificazione:** la recente normativa in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive prevede, tra l'altro, che i certificati rilasciati dalla pubblica amministrazione in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide solo tra privati e sono sempre sostituiti da dichiarazioni sostitutive nei rapporti con gli organi della pubblica amministrazione.

**acquisizione diretta della documentazione in possesso di altre P.A.:** l'Agea provvede già tempo, nel rispetto della normativa vigente, ad acquisire direttamente la documentazione che l'utente dichiara già in possesso dell'Agenzia o di altre Amministrazioni.

L'art. 25 della L. n. 35/2012, in materia di semplificazione, prevede che l'Agea utilizzi, per l'acquisizione delle informazioni necessarie, anche le banche dati dell'Agenzia delle entrate, dell'INPS e delle Camere di Commercio.

## TEMPESTIVITÀ'

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

- ◆ **Gestione in rete dei servizi**

L'Agea persegue la semplificazione dei processi anche attraverso la gestione telematica dei servizi. Allo stato attuale, tramite la rete degli sportelli CAA, è possibile effettuare la presentazione di domande, integrazione e/o correzione della documentazione, consultazione sull'*iter* dei procedimenti amministrativi, in proprio o tramite rete.

### MIGLIORAMENTO

- ◆ **Tempi di emissione dei provvedimenti**

L'Agea si impegna a ridurre i casi di ritardo rispetto ai tempi di definizione dei provvedimenti fissati nel regolamento di attuazione della legge 241/90.

- ◆ **Tempi di attesa allo sportello:**

L'Agea si impegna a valutare ed adottare misure idonee a ridurre i tempi di attesa allo sportello.

- ◆ **Semplificazione dei processi:**

Sviluppo delle connessioni telematiche con la Pubblica amministrazione;

ampliamento dei servizi in rete ed estensione a tutte le categorie dell'utenza.



## TRASPARENZA

### INDICATORI DI QUALITÀ

### STANDARD

#### CHIAREZZA E COMPLETEZZA

- **Comunicazioni relative al procedimento**

In coerenza con la Legge 241/90 l'Agea comunica all'interessato:

- il termine di conclusione del procedimento;
- il responsabile del procedimento;
- l'adozione del provvedimento finale; in caso di parziale o mancata adozione sono specificate altresì le motivazioni, le modalità, i termini per le istanze di riesame con chiari riferimenti soprattutto normativi;
- sul provvedimento definitivo vengono indicati, oltre la struttura competente, il responsabile del provvedimento.

#### ACCESSO

- **Accesso alla documentazione amministrativa**

È inoltre possibile consultare lo stato del procedimento amministrativo da parte dell'interessato attraverso la sezione "Servizi on line" del sito istituzionale

E' possibile, inoltre, recarsi presso la sede operativa del CAA cui è stato conferito mandato per consultare lo stato del procedimento amministrativo e partecipare al procedimento medesimo.

#### MIGLIORAMENTO

L'Agea si impegna a rendere più tempestiva la partecipazione al procedimento amministrativo da parte degli interessati favorendo l'utilizzo di strumenti telematici.

## Allegato "B" Modello di reclamo ad Agea

Da produrre presso Agea o inviare via email all'indirizzo: [protocollo@pec.agea.gov.it](mailto:protocollo@pec.agea.gov.it)  
in entrambi i casi occorre allegare copia di un documento identità.

Spett.le Agea,

il sottoscritto .....(NOME e COGNOME),

codice fiscale - .....

identificabile mediante il documento (patente , C.I. o altro ai sensi di quanto disposto dall'art.35 DPR445/2000 ) n. .... allegato in copia - (la mancata

produzione della copia di un documento di identità in corso di validità integra causa di archiviazione del reclamo senza diritto ad alcuna comunicazione);

elettivamente domiciliato:

- in..... alla via..... dove intende ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo;

- presso il seguente indirizzo di posta elettronica..... ove accetta di ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo.

### FATTO

Giorno ed orario del fatto

Descrizione dell'intervento, servizio o prestazione di cui si contesta la violazione

.....  
.....

Considerato che tale condotta integra violazione degli standard di esecuzione/adempimento, così come comprovato dai seguenti elementi probatori:

.....  
.....

Atteso che suddetto disservizio ha creato disagio al sottoscritto determinando:

.....

### CHIEDE

all'Agea di accogliere il presente reclamo e di fornire in ogni caso esplicito riscontro da parte di un responsabile nel termine di 60 giorni dalla presentazione del presente reclamo.

Decorsi 60 giorni, senza l'adozione di un provvedimento espresso, lo stesso deve intendersi come respinto.

Luogo e data

Firma

Si allega copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

## Allegato "C" Sportello di Servizio al pubblico Agea: riferimenti

### Sportello di Servizio al pubblico Agea **Roma**, sede centrale:

Via Palestro, n. 81 - 00185 Roma

Tel.: 06.49499239

E-mail: [u.uirp@agea.gov.it](mailto:u.uirp@agea.gov.it)

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00 .

### Sportello di Servizio al pubblico Agea presso regione **Friuli Venezia Giulia**

Via Sabbadini, n. 31 – 33100 Udine - presso la Direzione centrale risorse agricole, naturali e forestali - Servizio sviluppo rurale(IV piano)

Segreteria telefonica: 0432.555700

Fax: 0432.555194

E-mail: [sportello.agea@regione.fvg.it](mailto:sportello.agea@regione.fvg.it)

Responsabile: Roberto Venturini

Via Sabbadini, n. 31 (IV piano stanza 401)

Tel.: 0432.555301

E-mail: [roberto.venturini@regione.fvg.it](mailto:roberto.venturini@regione.fvg.it)

### Sportello di Servizio al pubblico Agea presso regione **Molise**

Via N. Sauro, n. 1 - 86100 Campobasso, presso Assessorato Agricoltura - Regione Molise

Tel.: 0874.429483

Fax: 0874.429430

Referente: Giuseppe Pitassi

E-mail: [molise.sportelloagea@mail.regione.molise.it](mailto:molise.sportelloagea@mail.regione.molise.it)

### Sportello di Servizio al pubblico Agea presso regione **Sardegna**

#### **Area Lap - Affari generali, giuridici e URP**

Referente Dott.ssa Caterina Loi

Via Caprera, 8 09123 Cagliari - tel. 070 6026 2067- fax 070 60262404

e-mail: [urp@agenziaagea.it](mailto:urp@agenziaagea.it)

#### **Servizio territoriale del Basso Campidano e del Sarrabus**

Via Caprera, 8 09123 Cagliari

Tel 070 6067149/50 - fax 070 6067153

#### **Servizio territoriale del Medio Campidano**

Viale Trieste, 91 - 09025 Sanluri

Tel. 070 9307238 - 070 9307616, fax 070 9371467

### **Servizio territoriale del Sulcis Iglesiente**

Via Lucania - 09013 Carbonia

Tel. 0781 659001 - fax 0781 62558

### **Servizio territoriale dell'Ogliastra**

Via Marconi, 71 08045 Lanusei

Tel. 0782 473932 - fax 0782 473902

### **Servizio territoriale dell'Oristanese**

Via Giovanni XXIII, 99 - 09096 Santa Giusta

tel. 0783 35651 - fax 0783 358275

### **Servizio territoriale del Nuorese**

Viale Repubblica, 39 - 08100 Nuoro

Tel. 0784 239138 - 239125 - fax 0784 239187

### **Servizio territoriale del Sassarese**

Viale Adua, 1 - 07100 Sassari

Centralino tel. 079 2068400 - fax 079 277043

### **Servizio territoriale della Gallura**

Via Salerno, sn - 07029 Tempio Pausania

Tel. 079 672731 - fax 079 6727314