



**CAA ACLI S.r.l.**

**Via E. Bezzi 23/25 00153**

**Roma**

**CARTA DEI SERVIZI**

**(da presentare e consegnare all'utente)**

## **CARTA DEI SERVIZI**

Ai sensi dell'art. 7 D.M. (MIPAF) 27 marzo  
2008

Il Caa Acli srl è convenzionato con gli Organismi Pagatori e talune amministrazioni Regionali per l'espletamento delle attività di cui all'art. 3 -bis comma 1 lettera a), b), c) e del comma 4, del Decreto Legislativo 165/1999.

L'obiettivo principale del CAA ACLI srl è soddisfare le esigenze degli Utenti nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia.

La presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che il CAA ACLI srl e le società di servizi ad esso collegate di cui all'art. 12 del D.M. 27 marzo 2008, si impegnano ad offrire ai propri utenti su tutto il territorio nazionale.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Caa Acli srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente gestiscono i servizi erogati nel rispetto dei seguenti principi:

#### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

Il CAA Acli srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente si basano e lavorano ispirandosi ai principi dell'uguaglianza dei diritti degli



Utenti e di non discriminazione degli stessi, garantisce inoltre parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato.

### **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha titolo di richiedere al CAA e alle società riconosciute ai sensi della normativa vigente le informazioni che lo riguardano, può inoltrare proposte, suggerimenti, reclami;

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il CAA Acli srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente perseguono l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia delle azioni

e efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;

### **REQUISITI SOGGETTIVI DELLA SOCIETÀ CAA ACLI S.R.L.**

Il Presidente, gli amministratori e i sindaci risultano indenni da procedimenti o condanne o penali, anche con riferimento alla disciplina antimafia.

La Società possiede strutture, attrezzature, risorse e mezzi organizzativi tali da assicurare idonea capacità operativa.



Ha la disponibilità di uffici accessibili agli utenti per almeno 5 ore giornaliere per due giorni per settimana.

È dotata di copertura assicurativa nella misura prevista dalla normativa vigente (ecomunque in ogni momento mai inferiore a € 2.650.827,60).

### **QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

Il CAA Acli srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente si impegnano a migliorare la qualità del servizio introducendo nella propria organizzazione le tecniche della comunicazione come fattore di qualità per gestire il rapporto con l'utente, nonché modelli organizzativi che si ispirano ai criteri di tempestività, trasparenza, affidabilità.

#### **INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA**

Il CAA ACLI srl e le società ausiliari riconosciute riservano particolare cura alla comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso una informazione completa sulla natura dei servizi resi e sulla loro erogazione anche mediante la distribuzione di materiale divulgativo. E' assicurato nel contatto con l'utenza:

- La funzionalità degli ambienti adibiti all'erogazione del servizio;
- la presenza di personale qualificato
- la chiarezza e pubblicità sulle procedure di reclamo

## **ATTIVITÀ DEL CAA ACLI SRL**

Il CAA Acli srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente, svolgono le attività ai sensi dell'art. 3 bis del Decreto legislativo n° 165, 27 maggio 1999 e dell'art. 2 D.M. (MiPAF) 27 marzo 2008, in base ad apposite convenzioni con gli organismi pagatori.

Propedeutica e prodromica allo svolgimento di ciascuna attività è l'acquisizione del mandato scritto (art. 7 D.M. MiPAF), da parte dell'utente, necessario alla Società richiedente per poter operare nel suo interesse, da cui risulta l'impegno a fornire informazioni, nonché dati completi e veritieri, necessari per assicurare la qualità dei servizi, per una regolare esecuzione delle attività e degli adempimenti necessari all'espletamento delle funzioni.

La Società richiedente svolge attività di assistenza agricola così come previsto dalla disciplina vigente, a favore di tutti i soggetti che le conferiscono mandato scritto.

Detta attività sarà rivolta non solo in favore di tutti gli associati/aderenti agli enti ed associazioni che hanno costituito il CAA ACLI S.r.l., ma a tutti gli operatori agricoli indistintamente e gestirà una pluralità di servizi finalizzati a velocizzare l'erogazione dei fondi ed a migliorare i rapporti esistenti tra gli agricoltori e gli enti dotati di competenza in materie agricole.

Allo scopo, il CAA ACLI S.r.l. cura l'identificazione del produttore e l'accertamento del titolo di conduzione dell'azienda, la corretta immissione dei dati, il rispetto per quanto di competenza, delle disposizioni generali di cui alle

normative comunitarie, nazionali e regionali. A tal fine il CAA mette a disposizione degli utenti personale dotato di adeguata professionalità al fine di garantire la trasparenza e l'efficacia dell'attività svolta a diretto contatto con il pubblico.

**Il CAA ACLI S.r.l. garantisce i seguenti servizi:**

- a) Costituzione, tenuta ed aggiornamento del fascicolo del produttore;
- b) Predisposizione e presentazione della domanda di contributo unico aziendale;
- c) Assistenza all'elaborazione delle dichiarazioni di coltivazione e di produzione delle domande di ammissione a benefici comunitari, nazionali e regionali e, atto successivo al controllo sulla regolarità formale delle dichiarazioni, verificandone i dati forniti utilizzando gli strumenti resi disponibili dagli organismi pagatori (SIAN o altro sistema informativo previsto dalle vigenti normative di fonte comunitaria, nazionale e regionale);
- d) Consulta le banche dati del SIAN o altro sistema per verificare lo stato di ciascuna pratica dei soggetti assistiti;

- e) Svolge attività sulla base di specifiche convenzioni con le regioni o le province;
- f) Può svolgere ogni altra attività purché siano rispettate le incompatibilità previste dal D.M. (Mipaf) 27 marzo 2008 e succ. mod. e integrazioni.
- g) Laddove previsto espressamente dalla Convenzione con l'Organismo Pagatore di riferimento, gli operatori del CAA ACLI possono agevolare l'acquisizione della documentazione dei richiedenti dei benefici, qualora detti richiedenti siano impossibilitati a recarsi presso lo sportello di riferimento per disabilità o altre circostanze giustificabili, recandosi presso il domicilio del richiedente.

### **CONTROLLO DELLA QUALITA'**

il CAA ACLI srl e le società ausiliarie riconosciute ai sensi della normativa vigente, si impegnano a predisporre le basi dei sistemi fondamentali di rilevazione e analisi sia qualitativa che quantitativa attraverso:

- l'analisi dei comportamenti interni
- l'analisi della risposta dell'utenza
- la verifica degli scostamenti e dei miglioramenti ottenuti
- verifica e funzionalità organizzativa

## **SERVIZIA TUTELA DELL'UTENTE**

L'utente del CAA ACLI e delle Società ausiliarie è tutelato:

- dalla vigilanza e dal controllo che sul CAA e le Società ausiliare riconosciute ai sensi dell'art. 12 del D.M. 27/03/2008 è effettuata dalla Regione che ha concesso l'abilitazione ad operare nonché dagli organismi Pagatori per le attività previste nelle Convenzioni citate in premessa.
- Dalla procedura istituita per la gestione dei reclami

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in via formale (scritta) o verbale. Del reclamo informa scritta il CAA:  
rilascia all'utenza ricevuta della presentazione dell'istanza provvede ad esperire le indagini di merito  
risponde, verificati i fatti, in forma scritta all'utente i risultati sulla istanza presentata.

Roma 09/06/2022

### **NOTA**

La Carta dei Servizi sarà soggetta a modifiche od integrazioni (delle modifiche sarà data tempestiva informazione)