



CARTA DEI SERVIZI

DELL'AGENZIA SERVIZI SETTORE
AGROALIMENTARE DELLE MARCHE

Approvata con Decreto del Direttore n. 262 del 27.11.2020

SOMMARIO

1. ASSAM: MI PRESENTO	2
2. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: chi sono	3
3. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: quali informazioni	3
4. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: dove mi trovi	3
5. ORGANIGRAMMA ASSAM	4
6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CONTATTI.....	5
6.1 LA DIREZIONE E L' OPERATIVITA' INTERNA	5
6.2 LOCALIZZAZIONE DELLE SEDI.....	8
7. I SERVIZI OFFERTI.....	15
8. SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI EROGATI	15
8.1 SERVIZIO FITOSANITARIO	16
8.2 SERVIZIO AGROMETEREOLOGIA.....	19
8.3 SERVIZIO TARTUFICOLTURA	21
8.4 SERVIZIO CERTIFICAZIONE E TRACCIABILITÀ DI PRODOTTO	23
8.5 SERVIZI FORMATIVI.....	27
8.6 SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO	29
8.7 SERVIZIO INNOVAZIONE DELLE CULTURE AGRARIE	34
8.8 SERVIZIO VIVAI FORESTALI	35
9. STRUMENTI PER LA TUTELA DELL'UTENTE	38
9.1 DIRITTO DI ACCESSO	38
9.2 DIRITTO DI RECLAMO	39
9.3 GESTIONE DEI RECLAMI.....	39
ALLEGATI: MODULO DI RECLAMO.....	39

ASSAM - Agenzia Servizi Settore Agroalimentare delle Marche

Via Industria,1 60027 Osimo (AN) Tel. (+39) 071 8081 P.IVA 01491360424

1. ASSAM: MI PRESENTO

L'Agenzia per i Servizi del Settore Agroalimentare (ASSAM) è un ente pubblico economico che opera a favore di tutto il settore agro alimentare, garantendo servizi specialistici di qualità, supporto tecnico, ricerca ed innovazione. Tra i suoi principali beneficiari rientrano le imprese agricole, della pesca e della silvicoltura.

Gli obiettivi principali dell'Agenzia sono la promozione e lo sviluppo agroalimentare, tutelando la biodiversità, perseguendo un benessere complessivo ed una migliore qualità della vita a sostegno del tessuto produttivo più debole, rappresentato anche dai territori rurali e montani meno sviluppati. Le priorità di azione concernono:

- ✓ Sperimentazione, collaudo e trasferimento dell'innovazione, quale azione trasversale;
- ✓ Controlli sullo stato sanitario dei vegetali anche ai fini dell'esportazione ed importazione;
- ✓ Controlli sulla sanità e la salubrità delle materie prime alimentari e del materiale vivaistico;
- ✓ Adozione di tecniche produttive compatibili con l'ambiente, con la riduzione di inquinanti nel suolo, nelle acque e negli alimenti;
- ✓ Valorizzazione delle produzioni alimentari attraverso la certificazione di qualità, nonché tramite il supporto analitico, chimico ed organolettico, compresa la relativa assistenza alle imprese;
- ✓ Mantenimento della biodiversità agraria, mediante la coltivazione in campo e la conservazione del germoplasma;
- ✓ Sviluppo dell'attività vivaistica finalizzata, sia al mantenimento della biodiversità forestale diffondendo le essenze forestali autoctone, sia alla diffusione della tartuficoltura da reddito.

L'Agenzia ispira la propria azione ai principi di trasparenza, efficacia, economicità ed efficienza, favorendo la partecipazione dell'utenza, istituzioni, imprese e singoli cittadini e perseguendo il miglioramento continuo e la qualità dei propri servizi.

ASSAM si impegna nella semplificazione delle proprie procedure e, in accordo con la Regione Marche, con gli Enti del territorio, le Università, le Associazioni del settore, i sindacati dei lavoratori e tutti i portatori di interessi, è attenta all'ascolto, allo stimolo ed al monitoraggio dei bisogni dei soggetti di riferimento. Inoltre, al fine di agevolare e migliorare la relazione con l'utenza, promuove una progressiva digitalizzazione dell'offerta dei servizi, con ricadute positive, sia in termini di riduzione dei costi e d'ottimizzazione e semplificazione dei processi, sia d'incremento della qualità delle prestazioni.

2. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: chi sono

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento dell'Agenzia, per rispondere alle esigenze delle imprese e di tutti gli utenti. La Carta dei Servizi costituisce un impegno dell'Agenzia volto al soddisfacimento dei bisogni delle imprese e dei cittadini-utenti. Si tratta di uno strumento concepito soprattutto per offrire una concreta garanzia di risposta agli utenti, attraverso informazioni trasparenti ed accessibili sulle tipologie e caratteristiche dei servizi sia istituzionali che di natura commerciale erogati da ASSAM.

Finalità principale della Carta dei Servizi è garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto delle regole di buona amministrazione e delle normative di settore ponendo l'utente, i suoi bisogni e le sue aspettative, al centro della propria attività.

Pertanto **un contributo attivo dell'utenza** è indispensabile per migliorare la fruizione dei servizi attraverso un'esauriva informativa sui propri diritti. Con la Carta dei Servizi l'ASSAM intende sottolineare la propria **disponibilità al confronto costruttivo con l'utenza**.

3. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: quali informazioni

La Carta dei Servizi contiene, oltre ai riferimenti legislativi e normativi, informazioni sulla tipologia dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sui diritti dei fruitori dei servizi, nonché notizie di carattere generale sull'Agenzia e la sua organizzazione.

La Carta dei Servizi:

- assicura la partecipazione dell'utente riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- stabilisce le modalità ed i tempi massimi pianificati dall'Agenzia nello svolgimento di determinate attività;
- prevede, in caso di inadempienze, precisi strumenti per la tutela dell'utente medesimo;
- indica i riferimenti per le richieste ed i reclami dell'utenza.

Il laboratorio agrochimico ASSAM dispone già da anni di una Carta dei Servizi specifica consultabile alla pagina: <http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio>

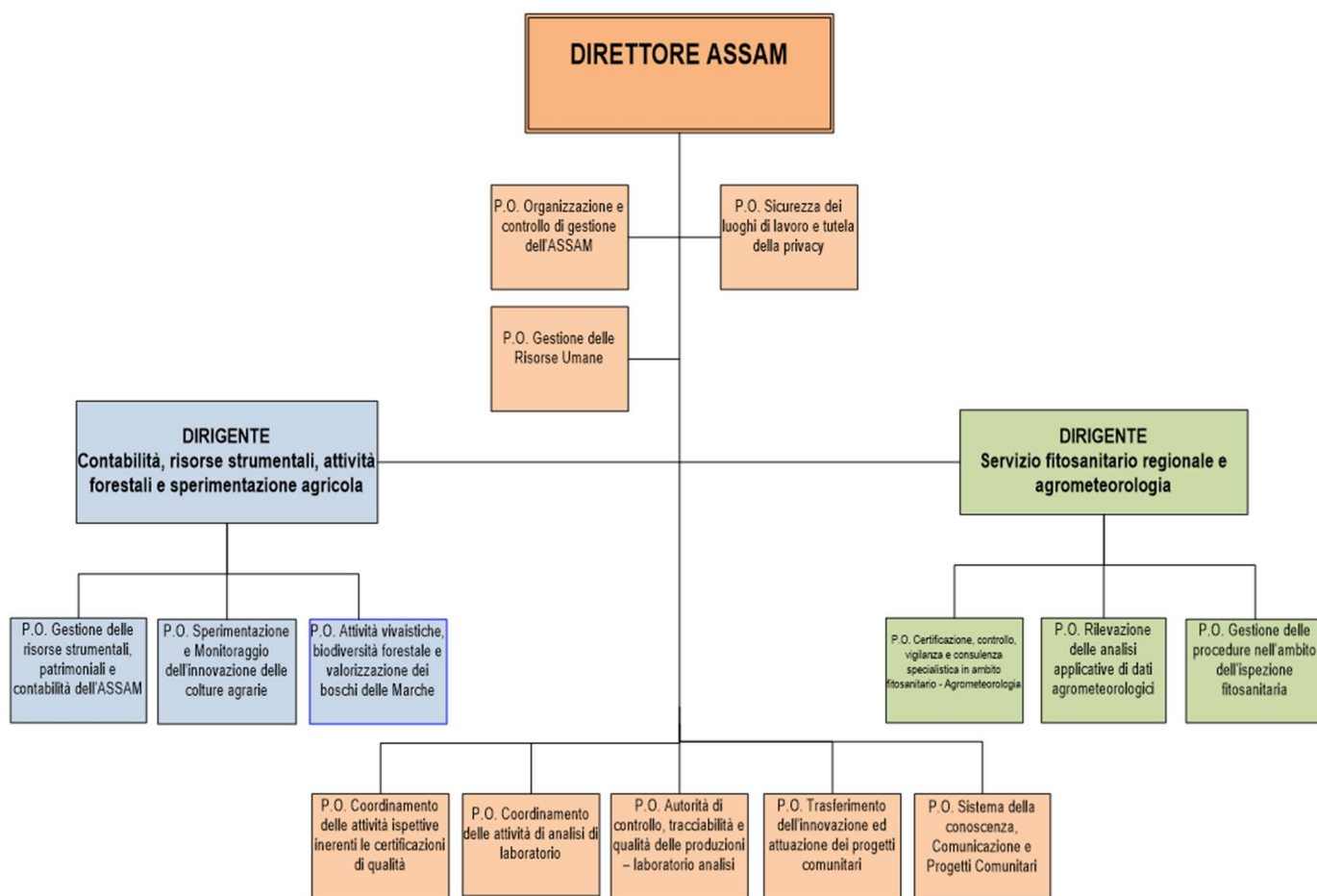
4. CARTA DEI SERVIZI ASSAM: dove mi trovi

La Carta dei Servizi in formato cartaceo è disponibile presso tutte le sedi ASSAM (paragrafo 6.2 SEDI).

E' comunque consultabile e è scaricabile, in formato elettronico, dal sito web dell'Agenzia:

<http://www.assam.marche.it/urp>

5. ORGANIGRAMMA ASSAM



L'Agenda per i Servizi del Settore Agroalimentare delle Marche (ASSAM) è stata istituita con Legge Regionale n. 9 del 14 gennaio 1997 che ne disciplina l'organizzazione e il funzionamento.

Sono organi dell'ASSAM: il direttore ed il revisore unico.

La struttura organizzativa dell'ASSAM comprende tre posizioni dirigenziali: Il Direttore Generale che è il legale rappresentante dell'ASSAM, che è coadiuvato da un Dirigente Amministrativo e da un Dirigente Tecnico

La dirigenza sovraintende a quattordici Posizioni Organizzative (P.O.) che coordinano i servizi interni ed esterni dell'Agenda. Quattro P.O. svolgono attività funzionali all'operatività dell'ASSAM. Le altre dieci erogano prevalentemente servizi rivolti all'utenza esterna.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CONTATTI

6.1 LA DIREZIONE E L' OPERATIVITA' INTERNA

DIRETTORE - DIREZIONE GENERALE

Dott. Andrea Bordoni Telefono: 071 808215 - 071 8063654;

Email: bordoni_andrea@assam.marche.it – andrea.bordoni@regione.marche.it

Il Direttore dell'ASSAM, in base alla L.R. 9/1997 e successive modifiche, è nominato dalla Giunta Regionale, tra i dirigenti della Regione e degli enti da essa dipendenti, per la durata della legislatura regionale ed ha la rappresentanza legale dell'agenzia.

Il direttore:

- Predisporre il programma annuale di attività, i bilanci preventivi e consuntivi, la relazione di gestione e la relazione sull'attuazione del programma.
- Predisporre il regolamento di organizzazione dell'ASSAM ivi compresa la determinazione dell'organico del personale, il regolamento di amministrazione e contabile.
- Sovrintende all'amministrazione dell'ASSAM, definisce gli obiettivi e gli interventi da attuare, indica le priorità ed emana le conseguenti direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione.
- Sovrintende altresì:
 - alle attività relative al sistema della conoscenza, al trasferimento della innovazione, alla progettazione comunitaria e alla biodiversità di interesse agrario; alla gestione delle attività relative alla certificazione dei prodotti di qualità e tracciabilità e alle attività del Centro Agrochimico regionale per le analisi chimico fisiche dei prodotti e delle matrici alimentari e agronomiche nonché per le analisi sensoriali dei prodotti agroalimentari;
 - alla gestione delle risorse umane.

P.O. ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE DELL'ASSAM - DIREZIONE GENERALE

Ing. Raffaella Coen Telefono: 071 808222

Email: coen_raffaella@assam.marche.it

P. O. istituita con Decreto del Direttore n. 297 del 23.04.2019, nell'ambito della direzione generale, coordina le attività di tipo trasversale ed è di supporto ai diversi processi dell'Agenzia:

- Organizzazione e controllo di gestione dell'ASSAM, collaborando con il Direttore Generale per la valutazione e il monitoraggio della performance dell'Agenzia, attraverso l'esecuzione di analisi volte a misurare l'efficienza delle attività;
- Monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi assegnati ai dirigenti e le conseguenti attività tramite la piattaforma regionale SIMOVE2;
- Interfaccia con i Servizi regionali e, all'occorrenza, con il Comitato di controllo interno e di valutazione, previsto dall'art. 3 della L.R. n. 22/2010, nell'ambito delle attività connesse al controllo di gestione e alla performance;
- Coordinamento attività inerenti l'informatizzazione dell'A.S.S.A.M. attraverso la gestione delle risorse impiegate nelle attività di progettazione e sviluppo dei sistemi informativi e applicativi a sostegno delle attività dell'Agenzia;
- Collaborazione con il Responsabile della Prevenzione e della Corruzione e Trasparenza dell'A.S.S.A.M. (RPCT) per quanto riguarda lo sviluppo e l'attuazione delle azioni di prevenzione della corruzione e di programmazione delle attività atte a garantire la trasparenza e l'integrità.

P.O. SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO E TUTELA DELLA PRIVACY - DIREZIONE GENERALE

Dott.ssa Alessandra Budini Telefono: 071 808233

E-mail: budini_alessandra@assam.marche.it

P. O. istituita con Decreto del Direttore n. 297 del 23.04.2019, nell'ambito della Direzione generale coordina le seguenti attività:

- Sicurezza dei luoghi di lavoro – D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) collabora con il datore di lavoro per gli adempimenti connessi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ASSAM (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- Svolgimento delle attività inerenti i compiti istituzionali del Servizio di prevenzione e protezione: individuazione fattori di rischio, collaborazione alla valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro nel rispetto della normativa vigente;
- Elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- Programmazione e supporto in materia di Sorveglianza sanitaria, collaborazione con il medico competente. Programmazione e promozione di iniziative di informazione e formazione in materia di sicurezza, elaborazioni di proposte in base alle esigenze della Struttura e per la promozione, la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori;

- Gestione delle attività di trattamento dei dati personali - Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018.
- Azioni e misure dell'assetto organizzativo poste a norma del regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali.

P.O. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE - DIREZIONE GENERALE

Dott.ssa Giulia De Santis Telefono: 071808382

E-mail: desantis_giulia@assam.marche.it

P.O. nell'ambito della Direzione generale, coordina e gestisce le attività ed adempimenti inerenti la gestione delle risorse umane dell'ASSAM:

- Predisposizione del Piano dei fabbisogni triennale ed annuale del Personale e dei relativi atti.
- Gestione delle attività legate alle procedure concorsuali e selettive dell'Ente (concorsi, stabilizzazioni, contratti flessibili - tirocini formativi curriculari, assegnazioni funzionali del personale regionale, affidamento incarichi di Posizione Organizzativa, etc);
- Gestione del rapporto di lavoro degli operai stagionali;
- Gestione delle attività legate all'assunzione dei disabili ai sensi della L.68/99 e si occupa dell'invio del prospetto telematico dei disabili in forza;
- Predisposizione contratti individuali di lavoro (di assunzione o trasformazione da tempo pieno a part time e viceversa, ecc.), gestendo le relative comunicazioni obbligatorie;
- Collaborazione all'elaborazione del Contratti Collettivi Decentrati Integrativi e negli accordi Direzione/Sindacato, supportando il Direttore Generale nella gestione dei rapporti con le organizzazioni sindacali;
- Collaborazione con il Direttore Generale, elaborazione di procedure relative all'erogazione di sistemi premianti al personale o delle procedure d'attribuzione delle progressioni economiche orizzontali, etc.
- Gestione del conto annuale;
- Gestione presenze e relativi adempimenti;
- Rapporti con INPS, INAIL, etc. per quanto di competenza;
- Collaborazione, con il Direttore Generale, nella predisposizione di regolamenti interni con riferimento agli ambiti di propria competenza;
- Ricerche ed approfondimenti normativi/giurisprudenziali sulle materie di propria competenza;
- Gestione protocollo tramite il sistema operativo Paleo e nella gestione del sistema operativo dei decreti OpenAct;
- Elaborazione e trasmissione dei dati per il rispetto degli obblighi di trasparenza e anticorruzione, per quanto di competenza.

P.O. GESTIONE DELLE RISORSE STRUMENTALI, PATRIMONIALI E CONTABILITA' - P.F. CONTABILITÀ, RISORSE STRUMENTALI, ATTIVITÀ FORESTALI E SPERIMENTAZIONE AGRICOLA

Rag. Mauro Mazzieri Telefono: 071 808249

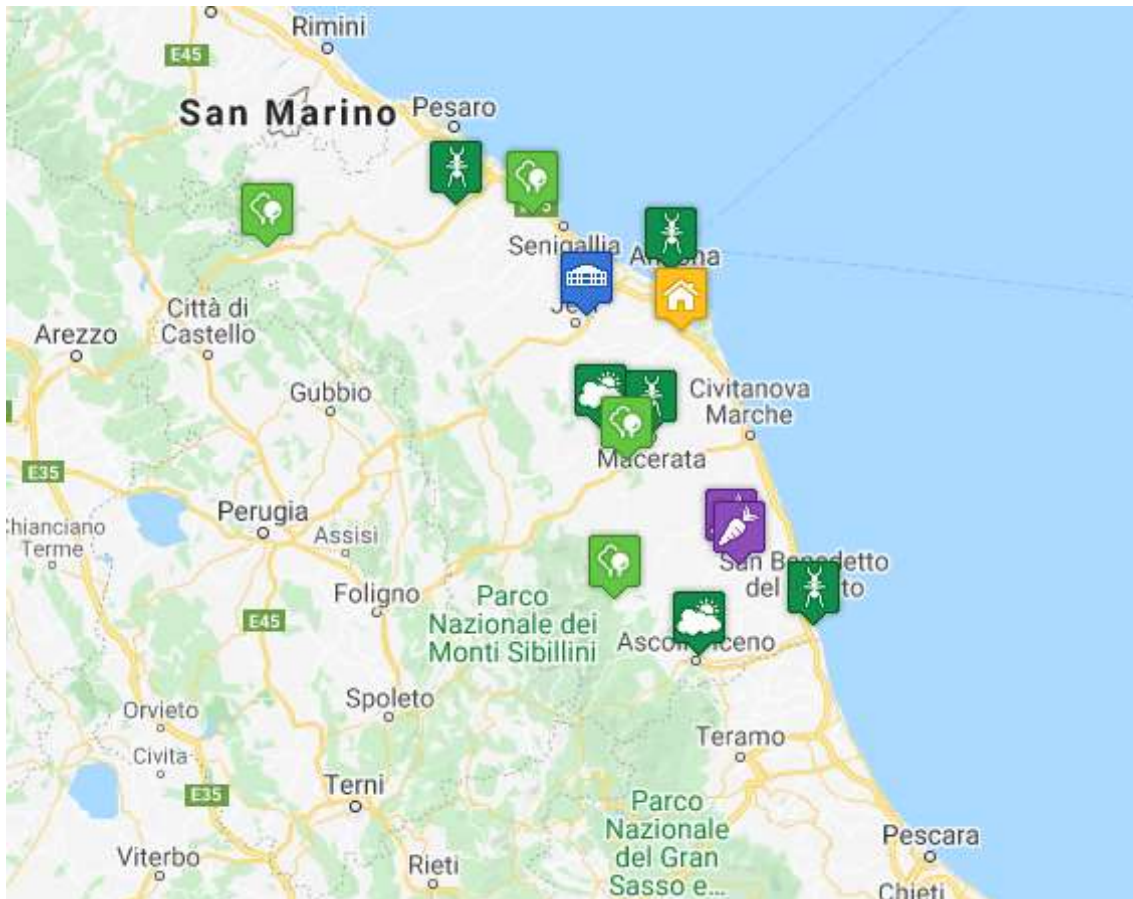
E-mail: mauro.mazzieri@regione.marche.it

P.O. istituita con Decreto del Direttore n. 297 del 23.04.2019, nell'ambito della P.F. "Contabilità, risorse strumentali, attività forestali e sperimentazione agricola" coordina le seguenti attività:

- Predisposizione provvedimenti e gestione procedure di acquisto e fornitura di beni e servizi. Firma dei relativi contratti;
- Esecuzione dei contratti di acquisto;
- Gestione tecnica ed amministrativa dei beni mobili ed immobili e del parco macchine;
- Responsabile Unico del Procedimento per gli appalti di lavori aggiudicati dall'ASSAM;
- Monitoraggio dei flussi di costi e ricavi dei centri di costo/ricavi;
- Predisposizione di atti amministrativi inerenti il bilancio di previsione e consuntivo, nonché le variazioni di bilancio;
- Gestione cassa contante;
- Rapporti con banche, il consulente contabile ed il revisore dei conti;
- Attestazioni di copertura finanziaria sulle proposte di atti e controllo contabile sugli atti che comportano impegni di spesa, sugli atti di liquidazione e pagamento e sugli atti di accertamento di economie di spesa;
- Predisposizione mandati di pagamento in esecuzione degli atti di liquidazione.

6.2 LOCALIZZAZIONE DELLE SEDI

ASSAM è dotata di potestà statutaria, regolamentare, organizzativa e finanziaria. Ha sede legale ad Osimo Stazione (AN), sedi secondarie su tutto il territorio regionale.



Sede principale dell'Agencia

Indirizzo: Via Industria, 1 - 60027 Osimo Stazione (AN)

Contatti: Centralino: (+39) 071 8081
Fax: (+39) 071 85 979
Email: info@assam.marche.it
PEC: assam@emarche.it



Sede di Ancona

Indirizzo: Stazione Marittima Molo Santa Maria 60121 Ancona

Struttura: **Fitosanitario Provincia di Ancona, Servizi di Certificazione, Controllo e Vigilanza**

Contatti: Telefono: (+39) 071 2073252
Fax: (+39) 071 2083377



Sede di Ascoli Piceno

Indirizzo: Viale Indipendenza, 2/4 63100 Ascoli Piceno

Struttura: Centro Agrometeo Locale Province di Ascoli e Fermo

Contatti: Telefono: (+39) 0736 336443
Fax: (+39) 0736 344240
Email: calap@regione.marche.it



Sede di Calcinelli – Colli al Metauro (PU)

Indirizzo: Via Marconi, 3 61030 Calcinelli di Colli al Metauro (PU)

Struttura: Fitosanitario Provincia di Pesaro Urbino, Servizi di Certificazione, Controllo e Vigilanza

Contatti: Telefono: (+39) 0721 891663
Fax: (+39) 0721 878258

Struttura: Centro Agrometeo Locale Provincia di Pesaro-Urbino

Contatti: Telefono: (+39) 0721 896222
Fax: (+39) 0721 879337
Email: calps@regione.marche.it



Sede di Carassai

Indirizzo: Contrada Aso, 20 63063 Carassai (AP)

Struttura: Azienda Agraria Sperimentale

Contatti: Telefono: (+39) 0734 919270



Sede di Macerata

Indirizzo: Via Alfieri, 2 62100 Macerata

Struttura: **Fitosanitario Provincia di Macerata, Servizi di Certificazione, Controllo e Vigilanza**

Contatti: Telefono: (+39) 0733 233771

Fax: (+39) 0733 272380



Sede di Osimo

Indirizzo: Via Industria, 1 - 60027 Osimo Stazione (AN)

Struttura: **Fitosanitario Provincia di Macerata, Servizi di Certificazione, Controllo e Vigilanza**

Contatti: Telefono: (+39) 071 8081

Fax: (+39) 071 85979

Struttura: **Centro Agrometeo Locale Provincia di Ancona**

Contatti: Telefono: (+39) 071 808242

Fax: (+39) 071 85979



Sede di Jesi (AN)

Indirizzo: Via Roncaglia, 20 60035 Jesi (AN)

Struttura: **Azienda Agraria Sperimentale**

Contatti: Telefono: (+39) 071 8081

Fax: (+39) 0731 22108

Struttura: **Centro Agrochimico Regionale - Qualità delle Produzioni
Laboratori Analisi**

Contatti: Telefono: (+39) 071 8081 - 071 808400
Fax: (+39) 071 808421



Sede di Petritoli

Indirizzo: Contrada San Marziale, 30 Località Valmir 63027 Petritoli (FM)

Struttura: Azienda Agraria Sperimentale

Contatti: Telefono: (+39) 0734 658959
Fax: (+39) 0734 657065



Sede di San Benedetto del Tronto (AP)

Indirizzo: Via del Mare, 63039 S. Benedetto del Tronto (AP)

Struttura: Fitosanitario Provincia di Macerata, Servizi di Certificazione,
Controllo e Vigilanza

Contatti: Telefono: (+39) 0735 65413
Fax: (+39) 0735 654131



Sede di Treia (MC)

Indirizzo: Via Cavour, 29 62010 Treia (MC)

Struttura: Centro Elaborazione Dati Meteo

Contatti: Telefono: (+39) 0733 216464
Fax: (+39) 0733 218165
Email: agrometeo@regione.marche.it

Struttura: Centro Agrometeo Locale Provincia di Macerata

Contatti: Telefono: (+39) 0733 216464
Fax: (+39) 073 218165
Email: calmc@regione.marche.it



Vivaio "Bruciate"

Indirizzo: Via Cesano Bruciata, 140 60019 Senigallia (AN)

Struttura: Vivaio

Contatti: Telefono: (+39) 071 7950224



Vivaio "Valmetauro" e Centro Tartuficoltura

Indirizzo: Via Macina, 2 61048 S. Angelo in Vado (PU)

Struttura: Vivaio

Contatti: Telefono: (+39) 0722 88566

Struttura: Centro Tartuficoltura

Contatti: Telefono: (+39) 0722 88008



Vivaio "Altotenna"

Indirizzo: Via Pian di Contro 63021 Amandola (AP)

Struttura: Vivaio

Contatti: Telefono: (+39) 0736 84717 - 340 6354480



Vivaio "S.Giovanni Gualberto"

Indirizzo: Via Piane di Chienti, 17/bis 62010 Pollenza (MC)

Struttura: Vivaio

Contatti: Telefono: (+39) 347 0821885

7. I SERVIZI OFFERTI

La descrizione dei servizi erogati dall'ASSAM è disponibile sul sito istituzionale <http://www.assam.marche.it/servizi>, sia in lingua italiana che inglese al fine di rendere più accessibile e trasparente l'offerta dell'Agenzia.

Il sito istituzionale, costantemente aggiornato ed arricchito, rappresenta un canale di accesso primario ai servizi e vuole essere un valido supporto a tutti i loro fruitori o a chi, semplicemente, desidera informazioni in merito al settore agroalimentare della Regione Marche. L'home page pone in primo piano le icone dei servizi per un rapido accesso. Le altre sezioni forniscono un collegamento diretto ai vari settori di attività dell'agenzia, nonché tutte le indicazioni specifiche riguardanti il funzionamento e la struttura.

I contenuti web sono classificati sulla base di sei sezioni principali, le quali contengono informazioni, presentano i servizi erogati ed i risultati conseguiti dall'Assam quali pubblicazioni, progetti e corsi.

La navigazione è resa semplice da collegamenti diretti alle pagine, alle sezioni o a pagine correlate che consentono associazioni per argomenti di interesse.

8. SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI EROGATI

Nell'ambito delle attività svolte dall'ASSAM nel settore Agroalimentare delle Marche, la Carta dei Servizi descrive i servizi con maggiore impatto sull'utenza esterna.

Per ciascun servizio una scheda analitica riporta:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- Struttura di riferimento
- Descrizione dei servizi
- Area geografica in cui viene erogato il servizio
- Risorse Umane impiegate
- Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio
- Responsabile del procedimento connesso al servizio
- Contatti e riferimenti
- Eventuali accreditamenti e riconoscimenti
- Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

- Destinatari
- Modalità di accesso al servizio

- Modalità di erogazione del servizio
- Supporti
- Orario di apertura al pubblico
- Eventuali costi a carico dell'utente
- Altre informazioni

8.1 SERVIZIO FITOSANITARIO

SERVIZIO FITOSANITARIO REGIONALE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<p>Il Servizio Fitosanitario Regionale, istituito con L.R. 11/95, è parte integrante del Servizio Fitosanitario Nazionale istituito con D. Lgs nr. 214/2005 ed è l'autorità regionale in materia di protezione delle piante in base a quanto previsto dai Regolamenti UE 2016/2031 e 2017/625, nonché dai relativi regolamenti delegati e da altre norme comunitarie, nazionali e regionali relative al settore fitosanitario.</p>	
Struttura di riferimento	PF Servizio fitosanitario e agrometeorologia
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • registrazione degli operatori professionali nel registro nazionale RUOP; • autorizzazione all'esercizio dell'attività vivaistica e sementiera; • rilascio dell'autorizzazione all'uso del passaporto; • accreditamento fornitori di materiali di propagazione frutticolo, ortivo e registrazione dei fornitori di materiali di propagazione ornamentale; • accreditamento laboratori per l'autocontrollo dei fornitori di materiale di propagazione; • autorizzazione all'importazione delle piante e dei materiali vegetali regolamentati provenienti da Paesi terzi attraverso il posto di controllo frontaliero – Ancona porto (BCP ITAO11); • certificazione fitosanitaria delle piante e dei materiali vegetali destinati all'esportazione verso Paesi terzi secondo quanto previsto dalla Convenzione internazionale per la protezione dei vegetali (CIPV/FAO); • sorveglianza sugli organismi nocivi da quarantena o regolamentati e adotta le misure necessarie per impedirne la diffusione; • esecuzione "Piano nazionale di indagine sugli organismi nocivi"; • gestione ed organizzazione degli controlli ufficiali sulla sanità delle piante sulla base del Piano integrato nazionale (PNI);

	<ul style="list-style-type: none"> • esecuzione di esami diagnostici ufficiali sulle piante e sui materiali vegetali tramite il proprio laboratorio ufficiale; • prescrizione di misure fitosanitarie ufficiali in relazione alle attività di controllo ufficiale ed alle altre attività ufficiali effettuate; • messa a punto di strategie di profilassi e di difesa fitosanitaria e della loro divulgazione; • studio e sperimentazione di idonei mezzi di difesa contro gli organismi nocivi alle piante; • redazione di disciplinari di difesa integrata al fine di migliorare lo stato fitosanitario e la qualità delle produzioni vegetali e concessione di eventuali deroghe alle disposizioni in essi contenute nei casi previsti dalle norme; • contestazione di violazioni amministrative nel settore fitosanitario e relative sanzioni.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Risorse umane impiegate	19 unità: 7 Ispettori Fitosanitari; 6 agenti fitosanitari; 5 assistenti tecnici specialisti; 1 assistente amministrativo
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Dirigente - Dott. Salvatore Infantino</p> <p>Posizioni organizzative:</p> <p>Dott. Sandro Nardi</p> <p>Certificazione, controllo, vigilanza e consulenza specialistica in ambito fitosanitario. Agrometeorologia</p> <p>P.a. Giuliano Stimilli</p> <p>Gestione delle procedure nell'ambito dell'ispezione fitosanitaria</p>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Paolo Gubinelli, Roberto Lozzi, Alceo Francesco Marozzi, Sandro Nardi, Renzo Ranieri, Marina Righi, Giuliano Stimilli
Contatti e riferimenti	0718081 - fit@assam.marche.it
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.assam.marche.it/urp
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Operatori professionali (vivaisti, importatori, esportatori, operatori commerciali);
Modalità di accesso al servizio	Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; PEC, portale UE TracesNT, sportello. Operatori professionali (vivaisti, importatori,

	esportatori, operatori commerciali); Amm. Telematica.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali; Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; PEC, portale UE TracesNT; sportello.
Supporti	http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario http://www.tarloasiatico.marche.it/it/ Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali
Orario di apertura al pubblico	Lunedì-Mercoledì-Venerdì 9:00-13:15 Martedì-Giovedì 9:00-13:15 / 15:15-16:15 http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario http://www.tarloasiatico.marche.it/it/
Eventuali costi a carico dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> • Istanze di parte 16 € di marca da bollo (ad eccezione istanze per import ed export); • Tariffa fitosanitaria una tantum 100 € richiesta aut. art. 19 D.Lgs 214/2005; • Tariffa fitosanitaria annuale per operatori professionali/passaporto delle piante min. 25 € max 100 €; • Tariffa fitosanitaria Documento sanitario unico europeo in base alla quantità e tipologia di spedizione min 31,50 € max 721 €; • Tariffa fitosanitari per certificazione fitosanitaria export in base alla quantità e tipologia di spedizione min. 10 € max 154 €; Tariffa certificazione del materiale di moltiplicazione della vite in base alla quantità e tipologia. Lunedì-Mercoledì-Venerdì 9:00-13:15 Martedì-Giovedì 9:00-13:15 / 15:15-16:15
	<ul style="list-style-type: none"> • Istanze di parte 16 € di marca da bollo (ad eccezione istanze per import ed export); • Tariffa fitosanitaria una tantum 100 € richiesta aut. art. 19 D.Lgs 214/2005; • Tariffa fitosanitaria annuale per operatori professionali/passaporto delle piante min. 25 € max 100 €; • Tariffa fitosanitaria Documento sanitario unico europeo in base alla quantità e tipologia di spedizione min 31,50 € max 721 €; • Tariffa fitosanitari per certificazione fitosanitaria export in base alla

	<p>quantità e tipologia di spedizione min. 10 € max 154 €;</p> <p>Tariffa certificazione del materiale di moltiplicazione della vite in base alla quantità e tipologia.</p>
--	---

8.2 SERVIZIO AGROMETEOROLOGIA

SERVIZIO AGROMETEOROLOGIA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<p>Il Servizio Agrometeorologico cura l'assistenza specialistica alle imprese agricole e svolge una funzione di supporto agli organi di programmazione, di pianificazione e gestione del territorio. In particolare il servizio cura la raccolta e l'elaborazione dei dati meteorologici regionali. Tale attività viene realizzata anche in funzione della deliberazione di Giunta regionale delle MARCHE n 607/2016 inerente la difesa fitosanitaria a basso apporto di prodotti fitosanitari come prescritto dal Piano Nazionale per l'uso sostenibile dei fitofarmaci.</p>	
Struttura di riferimento	PF Servizio fitosanitario e agrometeorologia
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione, validazione ed elaborazione dei dati meteorologici registrati dalle stazioni meteo ASSAM e redazione del bollettino meteo; • Monitoraggio agro-fenologico e fitopatologico sistematico del territorio per le principali avversità delle colture maggiormente rappresentative; • Applicazione della modellistica per la previsione del rischio inerente lo sviluppo di patologie e/o l'attacco di parassiti per le principali colture presenti sul territorio regionale; • Elaborazione e sintesi delle attività di monitoraggio e della modellistica finalizzata ad alla realizzazione di prodotti informativi innovativi adatti a trasferire su scala territoriale l'informazione inerente l'applicazione della produzione integrata e biologica; • Diffusione delle indicazioni per la difesa integrata obbligatoria, volontaria e biologica attraverso il notiziario agrometeorologico settimanale e il sito web www.meteo.marche.it
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Risorse umane impiegate	14 unità
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dirigente - Dott. Salvatore Infantino Posizione organizzativa:

	Dott.ssa Angela Sanchioni Rilevazione delle analisi applicative di dati agrometeorologici
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Angela Sanchioni
Contatti e riferimenti	0718081 - agrometeo@regione.marche.it
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.assam.marche.it/urp
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Imprenditori agricoli liberi e associati; • Organizzazioni di Produttori; • Amministrazioni pubbliche; • Tecnici dei settori agricolo e ambientale.
Modalità di accesso al servizio	Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; PEC, sportello.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali.
Supporti	http://www.assam.marche.it/servizi/agrometeorologia www.meteo.marche.it
Orario di apertura al pubblico	Lunedì - Mercoledì - Venerdì 9:00-13:15 Martedì-Giovedì 9:00-13:15 / 15:15-16:15
Eventuali costi a carico dell'utente	Oneri amministrativi per specifiche serie storiche di dati.

8.3 SERVIZIO TARTUFICOLTURA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Sperimentazione e ricerca nella tartuficoltura, divulgazione e formazione, rilascio pareri, analisi e controlli.	
Struttura di riferimento	PF Contabilità, Risorse Strumentali, Attività Forestali e Sperimentazione Agricola
Descrizione dei servizi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sperimentazione di tecniche vivaistiche per la produzione di piante tartufigene aventi qualità fortemente performanti; 2) Collaborazione con Enti di ricerca per la definizione di tecniche colturali appropriate per la gestione delle tartufaie coltivate e per quelle controllate; 3) Controlli e rilascio pareri in merito alla definizione della specie di tartufi (L.752/85 e L.R. 5/13); 4) Indagini e valutazioni anche attraverso il supporto esterno di enti pubblici e/o di ricerca circa lo stato attuale e le criticità del patrimonio tartufigeno marchigiano. 5) Divulgazione e formazione; <ol style="list-style-type: none"> a) Informazione circa i criteri di valutazione dell'idoneità al suolo alla coltivazione delle diverse specie di tartufo. b) Divulgazione delle corrette tecniche agronomiche da impiegare nella gestione di una tartufaia coltivata (preparazione del terreno, potature) c) Divulgazione delle pratiche selvicolturali compatibili al mantenimento dell'ambiente tartufigeno nelle tartufaie naturali e controllate. d) Divulgazione agli stakeholder dei risultati delle attività sperimentali svolte.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Risorse umane impiegate per il servizio	<p>Operai agricoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manodopera agricola assegnata ai vivai forestali gestiti da ASSAM; <p>personale tecnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Cristiano Peroni, Consulente ASSAM per la tartuficoltura, sede vivaio di Amandola tel.340-6354480 • Dr. Gianluigi Gregori, Centro di Tartuficoltura tel.0722 -88849 • Dr. Giovanni Ciabocco, presso PO Monitoraggio suoli (Servizio Agricoltura Sviluppo Rurale e Pesca) sede di Treia 0733-217285 e Centro di Tartuficoltura sede di S.Angelo in Vado tel. 0722 -88849

	<p>personale tecnico-amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sig.ra Pasquini Lairetta; • Sig.ra Castello Daniela, <p>c/o Centro di Tartuficoltura di S.Angelo in Vado tel.0722 -88849</p>
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Lorella Brandoni</p> <p>Vivaio di Amandola (FM)</p> <p>Centro di Tartuficoltura di S.Angelo in Vado</p> <p>PO Monitoraggio Suoli (Servizio Agricoltura Sviluppo Rurale e Pesca), Treia (MC)</p>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Lorella Brandoni
Contatti e riferimenti	<p>Pagina web sul sito ASSAM:</p> <p>http://www.assam.marche.it/servizi/tartuficoltura</p> <p>Telefono: 071 808350</p> <p>Email: brandoni_lorella@assam.marche.it</p>
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	<p>La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina:</p> <p>http://www.assam.marche.it/urp</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	<p>Sportello presso le sedi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vivaio di Amandola dr. Cristiano Peroni, tel. 340-6354480 • Centro di Tartuficoltura Dr. Gianluigi Gregori, tel. 0722 -88849 • PO Monitoraggio Suoli (Servizio Agricoltura Sviluppo Rurale e Pesca) Treia (MC), Dr. Giovanni Ciabocco, tel. 0733-217285 <p>e-mail: info@assam.marche.it</p>
Modalità di erogazione del servizio	Realizzazione di attività sperimentali e di corsi formativi, rilascio pareri, orientamenti ed indicazioni generali circa le modalità di realizzazione di impianti di tartuficoltura.
Supporti	Pagina sul sito web ASSAM http://www.assam.marche.it/servizi/tartuficoltura
Orario di apertura al pubblico	<p>Su appuntamento contattando le sedi nel seguente orario: martedì e giovedì: 9:00-12:00/14:00- 17:30</p> <p>mercoledì e venerdì: 8:30-13:00</p>

8.4 SERVIZIO CERTIFICAZIONE E TRACCIABILITÀ DI PRODOTTO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<p>L'Autorità di Controllo e Tracciabilità offre servizi nell'ambito della Qualità e Rintracciabilità delle produzioni agroalimentari.</p> <p>Attraverso l'Autorità Pubblica di Controllo (APC), eroga servizi di certificazione di prodotti che si avvalgono di marchi di qualità regolamentati e volontari.</p> <p>La certificazione di prodotto, permette di dichiarare, con ragionevole attendibilità, la conformità di un prodotto ad un determinato documento tecnico di riferimento, a garanzia sia del consumatore che del produttore.</p>	
Struttura di riferimento	<u>DIREZIONE GENERALE</u>
Descrizione dei servizi	<p><u>CERTIFICAZIONE DELLE PRODUZIONI AGROALIMENTARI</u></p> <p><u>Autorità Pubblica di Controllo dell'ASSAM (APC)</u></p> <p>Attività di controllo/certificazione per le produzioni agroalimentari in ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ volontario: struttura accreditata ACCREDIA. Servizi Offerti: <ul style="list-style-type: none"> • attività di certificazione dello Schema di Certificazione "Lonza Affumicata Stagionata"; • predisposizione di Standard di riferimento per differenziare i prodotti dal mercato, per il rilascio del Certificato di Conformità. ▪ regolamentato: struttura autorizzata dalla Regione Marche per il Marchio QM "Qualità garantita dalle Marche". Servizio Offerto: <ul style="list-style-type: none"> • attività di certificazione delle Filiere lattiero – casearie, carni suine fresche e trasformate, carni bovine ed ortofrutticola. ▪ regolamentato: struttura designata dal Mi.P.A.A.F. per le DOP-IGP-STG ed Etichettatura Facoltativa delle Carni Bovine. Servizi Offerti: <ul style="list-style-type: none"> • attività di controllo operativa delle denominazioni Casciotta d'Urbino DOP, Mozzarella STG, Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche, Ciauscolo IGP, Maccheroncini di Campofilone IGP ed Etichettatura Facoltativa delle Carni Bovine; • attività di controllo su richiesta per gli Schemi di Certificazione Pizza Napoletana STG e Latte Fieno STG. <p>Attività istituzionale per i controlli nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ certificazione della Provenienza dei Semi: struttura individuata dalla Regione Marche al fine di rispettare le disposizioni relative alla commercializzazione dei materiali forestali di moltiplicazione; ▪ Sagre di Qualità: struttura individuata dalla Regione Marche per la valorizzazione delle sagre di riconosciuta importanza storica

per il territorio, che promuovono i prodotti agroalimentari di qualità delle Marche ed il territorio regionale, evidenziandone le potenzialità turistiche, culturali, storiche ed enogastronomiche.

TRACCIABILITÀ DELLE PRODUZIONI AGROALIMENTARI

Nucleo Tracciabilità Si.Tra.

Il servizio di tracciabilità Si.Tra., obbligatorio per le produzioni a Marchio QM, permette di garantire la tracciabilità e la rintracciabilità per il consumatore, dell'origine delle produzioni a marchio.

Al fine di attivare le filiere e permettere agli utenti un utilizzo corretto del sistema, il Si.Tra. svolge sessioni formative in aula e corsi e-learning. L'assistenza tecnica invece, è volta alla risoluzione di problemi e alla personalizzazione dei vari percorsi di tracciabilità del prodotto. Tutte le problematiche vengono individuate e risolte attraverso un sistema automatizzato di segnalazioni on-line per la loro risoluzione in tempo reale.

L'attività comprende principalmente la progettazione sotto forma di modellazione delle filiere con un approccio di costruzione per prodotto inteso a valorizzare sia il prodotto finale "confezionato" che i "semilavorati". La modellazione può inoltre essere personalizzata in base alle esigenze delle filiere.

Il Sistema di Tracciabilità Si.Tra. è gratuito per chi aderisce al marchio QM e può essere garantito anche a tutti i soggetti o filiere che ne fanno richiesta con altre forme di accordo formalizzato.

SERVIZI PER IL SETTORE AGROALIMENTARE

Oltre agli aspetti strettamente legati alla certificazione e alla rintracciabilità, l'Autorità di Controllo e Tracciabilità può:

- realizzare progetti volti alla promozione della qualità, su committenza della Regione Marche o altri Enti Pubblici, per la valorizzazione dei prodotti e/o del territorio della Regione Marche;
- effettuare attività di formazione e divulgazione specificatamente sui temi della qualità per garantirne la diffusione sul territorio.
- Collaborare nell'ambito dello Schema di Certificazione "Catena di Custodia" (CoC – Chain of Custody) di proprietà della PEFC per i prodotti di origine forestale e per le analisi **LCA** (Life Cycle Assessment) sui prodotti agroalimentari, per valutare l'insieme di interazioni che un prodotto o un servizio ha con l'ambiente

	durante il suo intero ciclo di vita.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche e in parte anche altre regioni.
Risorse umane impiegate	n. 9 Unità
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dr. Fausto Ricci (Responsabile APC)
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dr. Fausto Ricci (Responsabile APC) Dr.ssa Valeria Belelli (Responsabile Assicurazione Qualità)
Contatti e riferimenti	Autorità di Controllo e Tracciabilità Via dell'Industria, n. 1 – Osimo (AN) Pagina web sul sito ASSAM: http://www.assam.marche.it/servizi/certificazione-e-tracciabilita-di-prodotto Indirizzo web: www.apcassam.it ; PEC: assam@emarche.it ; E – Mail: ac@assam.marche.it ; Telefono: 071/8081
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	Accreditamento in base alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065. Designazione dal M.i.P.A.A.F. per i prodotti DOP-IGP-STG ed Etichettatura Facoltativa Carni Bovine. Autorizzazione della Regione Marche per il Marchio QM. Autorizzazione della Regione Marche per la certificazione dei semi e per il controllo delle Sagre di Qualità.
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	Procedura Operativa “Gestione dei Reclami e dei Ricorsi” (POGES01) pubblicata nel sito www.apcassam.it ;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	L'attività di certificazione è svolta a favore di soggetti privati e pubblici; Attività di controllo di seconda parte viene fornita nei confronti di soggetti privati e pubblici.
Modalità di accesso al servizio	Web; E- Mail; Telefono; Contatto diretto in sede.
Modalità di erogazione del servizio	L'attività di controllo e certificazione avviene con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ▪ verifica della documentazione che le organizzazioni sono tenute a trasmettere per avviare la pratica di certificazione, iscrizione/riconoscimento (Domanda di Certificazione e relativi

	<p>allegati);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ stipula di un contratto, dove previsto (Offerta Economica basata su di uno specifico Tariffario); ▪ ispezione di riconoscimento in campo; ▪ predisposizione del Dossier Ispezione e sua presentazione alla Funzione Tecnica di Delibera (FTD); ▪ emissione di un Certificato di Conformità o iscrizione nell'Elenco dei soggetti riconosciuti dell'APC; ▪ ispezioni di sorveglianza comprensiva dell'attività di prelievo, se prevista; ▪ mantenimento del certificato o dell'iscrizione nell'Elenco dei soggetti riconosciuti dell'APC; ▪ presentazione dei Dossier Ispezione alla FTD sulla base di procedure interne. <p>Per le tempistiche e le modalità di esecuzione di tutto l'iter di controllo/certificazione si può fare riferimento agli specifici regolamenti generali pubblicati sul sito web dell'APC (REG01-REG02-REG03-REG04).</p> <p>Sul sito www.apcassam.it è disponibile tutta la modulistica necessaria per accedere al servizio.</p>
Supporti	<p>www.apcassam.it</p> <p>Attrezzature per l'attività di campionamento specifica a seconda del prodotto interessato;</p> <p>Computer e stampanti portatili.</p>
Orario di apertura al pubblico	<p>Su appuntamento:</p> <p>dal lunedì al giovedì 09:00-17:00;</p> <p>venerdì 09:00-13:00.</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>I costi sono quelli dell'attività di controllo e certificazione individuati su specifici tariffari pubblicati sul sito web o disponibili su richiesta.</p>

8.5 SERVIZI FORMATIVI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
offerta di servizi formativi ad operatori del sistema agroalimentare. Tale funzione, attribuita dalla legge istitutiva dell'ASSAM L.R. 28/2013 e s.m.i. si prefigge il trasferimento delle conoscenze e dell'innovazione agli operatori e ai tecnici del settore.	
Struttura di riferimento	Direzione Generale
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di percorsi formativi nelle seguenti aree: <ul style="list-style-type: none"> • - Formazione superiore; • - Formazione continua; • Affiancamento all'ente committente nell'individuazione del fabbisogno formativo; • Consulenza sul fabbisogno formativo e orientamento professionale; • Assistenza nella gestione dell'evento formativo: <ul style="list-style-type: none"> - corsi sono progettati in risposta ad un bando di gara emesso da un ente privato o pubblico, - corsi finanziati - progetti in ambito Europeo.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Territorio regione Marche
Risorse umane impiegate	<p>In relazione a specifiche esigenze, l'ASSAM delle seguenti risorse professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - personale interno che mette a disposizione la propria esperienza professionale; - personale esterno (docenti universitari, liberi professionisti e tecnici) del settore agricolo e agro-alimentare valutato sulla base di curricula ed esperienze professionali maturate. <p>N. Unità: 4</p>
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dott.ssa Donatella Di Sebastiano (Segreteria e coordinamento amministrativo)
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dott. Emilio Romagnoli (Posizione Organizzativa)
Contatti e riferimenti	Dott.ssa Donatella Di Sebastiano, 0718081

	<i>e-mail: disebastiano_donata@assam.marche.it</i>
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	Accreditamento Ente di Formazione Regione Marche
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.assam.marche.it/urp
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Privati, Enti
Modalità di accesso al servizio	In genere la richiesta è effettuata in forma scritta e trasmessa nelle diverse modalità al protocollo ASSAM (fax, posta elettronica, PEC...)
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è svolto in presenza, presso le strutture dell'agenzia o anche presso esterni per le prove pratiche.
Supporti	Aula didattica attrezzata, sezione specifica nel sito ASSAM (assam.marche.it/e-learning) con accesso riservato. Pagina web dell'offerta formativa: http://www.assam.marche.it/servizi/attivita-formative Informazioni dettagliate sono fornite dalla Carta della qualità: http://www.assam.marche.it/servizi/attivita-formative#moduli
Orario di apertura al pubblico	I corsi vengono attivati su progettazione e pubblicazione del programma sulla sezione specifica CORSI del sito ASSAM. L'attività si svolge preferibilmente durante gli orari di apertura della struttura.
Eventuali costi a carico dell'utente	I costi sono a carico dei singoli partecipanti ad eccezione dei casi in cui vi sia un contributo totale o parziale da parte di specifiche misure di finanziamento e sono commisurati alla durata del corso stesso.

8.6 SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale A.S.S.A.M. di Jesi, svolge analisi e ricerche a sostegno dei comparti agricolo, agroalimentare, zootecnico ed agroambientale, per la verifica della qualità delle produzioni agroalimentari anche ai fini della certificazione di prodotto, di processo e dei relativi marchi di qualità, nonché per la tipizzazione dei prodotti agroalimentari.

Struttura di riferimento

DIREZIONE GENERALE

Descrizione dei servizi

- **Ricerca e Sperimentazione**

Partecipa a progetti di ricerca, finanziati con fondi pubblici e privati, per migliorare le informazioni a supporto della rete di assistenza tecnica per le aziende agricole e per le istituzioni pubbliche e private.

- **Divulgazione e Formazione**

Il laboratorio svolge attività di divulgazione e formazione, anche in collaborazione con il centro operativo specifico.

I risultati delle attività di tipo analitico e sperimentale possono essere divulgati attraverso:

- Pubblicazioni;
- articoli su riviste scientifiche e specializzate;
- convegni e seminari;
- incontri tecnici, ecc...

Vengono inoltre organizzati corsi professionali e tecnici, il Premio Qualità del Miele Marchigiano e la Rassegna degli oli monovarietali, i dettagli dei quali sono pubblicati sul sito ASSAM.

I servizi si rivolgono principalmente ad Istituzioni Pubbliche quali Regione Marche, Enti Locali, Università, Organi Istituzionali di Controllo, alle organizzazioni professionali di categoria, alle cooperative, alle associazioni e consorzi di produttori e alle aziende agricole.

- **Assistenza**

Il personale assiste il cliente nell'individuazione dei parametri di interesse o richiesti per legge e nell'interpretazione dei risultati anche in riferimento alla normativa vigente.

Inoltre viene fornita assistenza tecnica alle aziende operanti nel settore alimentare per la redazione, l'implementazione e la verifica dei manuali di autocontrollo aziendali (HACCP) finalizzati

alla gestione delle problematiche igienico-sanitarie in ottemperanza al Reg (CE) N. 852/04 sull'igiene dei prodotti alimentari e al Reg (CE) N. 178/02 tracciabilità e rintracciabilità.

- **Controlli analitici**

Analisi chimico-fisiche

di miele e prodotti dell'alveare;

di terreni;

di acque;

di cereali e derivati;

di oli vegetali e grassi;

di latte e derivati;

su prodotti alimentari ad uso umano e zootecnico;

di oli essenziali estratti da piante officinali;

di zafferano;

Analisi microbiologiche su acqua, alimenti e superfici;

Analisi palinologiche su prodotti dell'alveare;

Ricerca di contaminanti (agrofarmaci, micotossine, metalli pesanti, ecc.) su matrici alimentari ed ambientali;

Analisi sensoriali

Il laboratorio effettua dette analisi anche ai fini

- dell'autocontrollo su richiesta del cliente e secondo specifico dispositivo;
- della caratterizzazione dei parametri merceologici delle produzioni tipiche (es. analisi melissopalinologiche su miele, analisi chimica e sensoriale su differenti matrici come miele, olio di oliva, formaggi, vino, pane, salumi, etc...).

Sul sito ASSAM sono disponibili le schede descrittive delle principali matrici con il dettaglio dell'offerta analitica.

Per richieste di analisi non previste, in accordo con il cliente, il laboratorio si riserva la possibilità di valutarne l'effettuazione e/o di ricorrere al subappalto delle prove a laboratori qualificati.

Area geografica in cui viene erogato il servizio

Alcune delle attività sono rivolte principalmente ai produttori marchigiani con un servizio capillare anche presso le aziende. L'attività analitica è principalmente richiesta da clienti regionali,

	con alcune richieste anche dal resto del territorio nazionale.
Risorse umane impiegate	Le professionalità coinvolte sono eterogenee al fine di supportare sia l'aspetto tecnico analitico, sia di assistenza alle aziende dal pre e post analisi fino alla divulgazione e promozione dei prodotti regionali. Complessivamente le attività tecniche e quelle di supporto (assistenza, amministrativa e coordinamento) coinvolgono attualmente 20 unità.
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	M. Carmen Di Giacomo; Simone Coppari
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Fausto Ricci; M. Carmen Di Giacomo
Contatti e riferimenti	<p>Pagina web sul sito ASSAM: http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simone Coppari: telefono 071/808400; e-mail: coppari@assam.marche.it laborjesi@assam.marche.it • M. Carmen Di Giacomo: telefono 071/808422 e-mail: digiacomo_carmen@assam.marche.it • Bruno Vespasiani: telefono 071/808416 e-mail: vespasiani_bruno@assam.marche.it
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	<p>Il Centro Agrochimico Regionale è accreditato ACCREDIA (n° di accreditamento 1239) secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per prove chimico-fisiche, microbiologiche e microscopiche su acqua, latte, miele ed altri alimenti ad uso umano e zootecnico, per prove microbiologiche ambientali e per contaminanti quali aflatossine nel latte e residui di agro farmaci in alcuni prodotti alimentari.</p> <p>È iscritto all'elenco regionale (n° di iscrizione 30) dei laboratori che effettuano analisi ai fini dell'autocontrollo per le imprese alimentari.</p> <p>È iscritto all'elenco nazionale riconosciuto da parte del Ministero delle Politiche Agricole dei laboratori autorizzati al rilascio dei certificati di analisi ufficiali nel settore oleicolo.</p> <p>È iscritto all'elenco nazionale riconosciuto da parte del Ministero delle Politiche Agricole dei comitati di assaggio per il controllo e</p>

	<p>la valutazione delle caratteristiche organolettiche degli oli di oliva vergini.</p> <p>Provvede allo svolgimento delle funzioni previste dall'art 7 della L.R. n°37/99, riguardanti l'attività dei servizi di miglioramento genetico e funzionale degli allevamenti da latte.</p> <p>Con riferimento alla L.R. 33/2012, "Disposizioni regionali in materia di Apicoltura", contribuisce al miglioramento del settore attraverso</p> <ul style="list-style-type: none"> a) assistenza tecnica; b) analisi chimiche, fisiche, sensoriali e melissopalinochimiche del miele e dei prodotti dell'alveare sul territorio regionale; c) divulgazione di conoscenze scientifiche e indagini sulla qualità del miele e dei prodotti dell'alveare; d) realizzazione di pubblicazioni scientifiche di settore; e) aggiornamento tecnico degli apicoltori; f) promozione del miele marchigiano e dei prodotti dell'alveare.
<p>Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni</p>	<p>Il laboratorio, anche attraverso una procedura interna di gestione dei reclami, monitora le informazioni di ritorno dell'utenza che possono pervenire comunicate direttamente al laboratorio o compilando il modulo reclami disponibile sul sito ASSAM: http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio/modulo-di-reclamo?view=form</p> <p>Il laboratorio verifica l'accettabilità del reclamo ed informa l'utente sul suo accoglimento o meno.</p>
<p>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p>	
<p>Destinatari</p>	<p>I servizi si rivolgono principalmente alle Istituzioni Pubbliche quali Regione Marche, Enti Locali, Università, Organi Istituzionali di Controllo, alle organizzazioni professionali di categoria, alle cooperative, alle associazioni e consorzi di produttori e alle aziende agricole.</p>
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Laboratorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefono: 071808400 • e-mail: laborjesi@assam.marche.it <p>ASSAM e-mail: info@assam.marche.it</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>I servizi vengono erogati su richiesta specifica e puntuale o</p>

	<p>stipulando convenzioni. Per le analisi sono disponibili dei moduli di consegna attraverso i quali possono richiedere i parametri analitici o i servizi di interesse.</p> <p>Il modulo generico di consegna è scaricabile dal sito nella sezione dedicata alle analisi di laboratorio: http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <p>I campioni possono essere consegnati direttamente in laboratorio o spediti, purché non deperibili.</p> <p>É disponibile un servizio di ritiro campioni soprattutto per i produttori di latte.</p> <p>I campioni ricevuti, se conformi ai requisiti previsti, vengono accettati ed analizzati secondo tempi e metodi specificati nel tariffario in vigore e disponibile su richiesta dei clienti.</p> <p>I risultati analitici possono essere formalizzati su rapporti di prova accreditati e non a seconda delle prove richieste, ma possono essere anche riepilogati in diversi formati elettronici a seconda della richiesta del cliente.</p> <p>La consegna dei risultati avviene in genere in base al tipo di analisi, alla quantità di parametri da determinare, alla quantità di campioni da analizzare e alla stagionalità della matrice, salvo diversi accordi con il cliente o richieste di urgenza compatibili con le attività del laboratorio.</p>
Supporti	<p>Il Centro Agrochimico Regionale, soprattutto per i servizi analitici è dotato di attrezzature e strumenti anche complessi, nonché di software gestionali per tracciare le attività stesse fino all'emissione dei risultati analitici, garantendone accuratezza ed attendibilità.</p>
Orario di apertura al pubblico	<p>Ufficio accettazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì 8:00-13:00 • martedì e giovedì 14:00-16:00 <p>È possibile consegnare i campioni in orari diversi previo appuntamento.</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>I prezzi applicati sono definiti in un tariffario approvato ed aggiornato periodicamente, con la possibilità di effettuare sconti per consegne contemporanee di campioni o in giorni prestabiliti e di stipulare convenzioni specifiche.</p>

8.7 SERVIZIO INNOVAZIONE DELLE CULTURE AGRARIE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
vendita al pubblico di marze e talee di olivo e piante da frutto. LEGGE 1 12 2015, n. 194 Disposizioni per la tutela e la valorizzazione della biodiversità di interesse agricolo e alimentare.	
Struttura di riferimento	PF Contabilità, Risorse Strumentali, Attività Forestali e Sperimentazione Agricola
Descrizione dei servizi	Servizio fornitura dei seguenti materiali: 1) talee di olivo presso l'azienda sperimentale di Carassai (AP), dove è situato il campo di conservazione delle varietà di olivo. 2) marze di piante da frutto presso le aziende sperimentali di Carassai (AP) e Petritoli (FM), dove sono situati i campi di conservazione delle varietà frutticole.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Comune di Petritoli (FM) e comune di Carassai (AP) presso le aziende agrarie dell'ASSAM
Risorse umane impiegate	N. due impiegati tecnici
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Silvestri Quintilio
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Luciano Neri
Contatti e riferimenti	Pagina web sul sito ASSAM: http://www.assam.marche.it/struttura/contabilita-risorse-strumentali-attivita-forestali-e-sperimentazione-agricola/ricerca-sperimentazione-e-collaudato-dell-innovazione-delle-culture-agrarie Silvestri Quintilio Azienda agraria sperimentale di Petritoli e Carassai C.da San Marziale, 30 63848 Petritoli (FM) Telefono: 0734 658959 Fax: 0734 657065
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.assam.marche.it/urp
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	Sportello presso la sede di Petritoli o

	e-mail: info@assam.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	Ricezione delle richieste, esame delle disponibilità di materiale di propagazione, raccolta del materiale tramite gli operai agricoli dell'azienda, confezionamento e consegna.
Supporti	Sito web ASSAM biodiversità agraria: http://www.assam.marche.it/progetti1/biodiversita-agraria-delle-marche/biodiversita-agraria-delle-marche
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento contattando il sig. Silvestri Quintilio, sede ASSAM di Petritoli Telefono: 0734 658959
Eventuali costi a carico dell'utente	Euro 0,30 a marza/talea consegnata

8.8 SERVIZIO VIVAI FORESTALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Attività vivaistiche, con vendita al pubblico (aziende e privati) di piante forestali, frutticole ed ulivi. Il principale obiettivo è di tutela della biodiversità forestale e valorizzazione dei boschi delle Marche.	
Struttura di riferimento	PF Contabilità, Risorse Strumentali, Attività Forestali e Sperimentazione Agricola
Descrizione dei servizi	Servizio fornitura dei seguenti materiali: 1) piante di specie forestali ottenute da seme e da talea; 2) Produzione di piante tartufigene; 3) Piante da frutto pomacee (melo e pero) ottenute da innesto; 4) Piante di olivo ottenute da talea nonché da innesto; 5) Campo di conservazione delle varietà di olivo; 6) Campi catalogo essenze forestali; 7) Campo sperimentale piante tartufigene.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Comune di Pollenza(MC) Comune di Senigallia (AN) Comune di Amandola (FM) Comune di S.Angelo In Vado (PU)

Risorse umane impiegate	<p>Vivaio di Pollenza(MC): n. 4 operai</p> <p>vivaio di Senigallia (AN): n. 4 operai</p> <p>Vivaio di Amandola (FM): n. 3 operai, n. 1 impiegato tecnico, n.1 consulente per la tartuficoltura</p> <p>vivaio di S.Angelo In Vado (PU); n. 3 operai, n. 1 impiegato tecnico-amministrativo</p>
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Vivaio di Pollenza (MC): <i>temporaneamente vacante</i> Vivaio di Senigallia (AN) - Contardi Sandrino -</p> <p>Vivaio di Amandola (FM) – Petritola Marcello –</p> <p>Vivaio di S.Angelo In Vado – Antonio Rossi -</p>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Lorella Brandoni
Contatti e riferimenti	<p>Pagina web sul sito ASSAM: http://www.assam.marche.it/servizi/vivai-forestali</p> <p>Telefono: 071 808350</p> <p>E-mail: brandoni_lorella@assam.marche.it</p>
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	<p>La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito ASSAM compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.assam.marche.it/urp</p>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	<p>Sportelli presso le sedi di:</p> <p>Vivaio Pollenza: 3470821885</p> <p>Vivaio Senigallia: 3454446444</p> <p>Vivaio Amandola: 3406354480</p> <p>e-mail: mailto:info@assam.marche.it</p>
Modalità di erogazione del servizio	<p>Ricezione delle richieste, esame delle disponibilità di piante, accoglimento della richiesta e concessione in base alla disponibilità.</p> <p>Preparazione del materiale e consegna presso il vivaio.</p>

Supporti	Sito web ASSAM: http://www.assam.marche.it/servizi/vivai-forestali
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento contattando le sedi di riferimento. Orario al pubblico regolare: Da ottobre a marzo <ul style="list-style-type: none"> • martedì, mercoledì e giovedì 9:00-12:00 e 14:00-17:00; • lunedì e venerdì 8:00-13:00 • Da aprile a settembre: • martedì e giovedì 9:00-12:00 e 14:00 -17: 00 • lunedì e venerdì e 8:00 -13:00 a causa della momentanea carenza di personale si prega di contattare preventivamente le rispettive sedi in quanto l'orario di apertura regolare potrebbe subire delle modifiche.
Eventuali costi a carico dell'utente	Tariffario aggiornato alla pagina www.assam.marche.it/component/jdownloads/send/12-vivai-forestali/25-riepilogo-prezzi.

9. STRUMENTI PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Gli strumenti a disposizione per la tutela degli utenti, rappresentano l'elemento fondante della partecipazione degli stessi all'erogazione dei servizi, secondo i principi fondanti della Carta dei Servizi di trasparenza, efficacia, economicità ed efficienza.

L'interessato ha diritto di accesso ai propri dati ed al giusto procedimento, nonché ad inoltrare reclami mediante la modulistica riportata all'allegato "Modulo di Reclamo" scaricabile dal sito ASSAM:

<http://www.assam.marche.it/urp>

o compilando il modulo on line alla pagina <http://www.assam.marche.it/urp>.

L'ASSAM garantisce agli utenti il diritto alla riservatezza e alla sicurezza del trattamento delle informazioni e dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) n. 679 del 2016 e del D. Lgs. sulla protezione dei dati personali n. 101 del 10 agosto 2018.

9.1 DIRITTO DI ACCESSO

L'ASSAM ai sensi dell'Art. 5, c. 1, c. 2, d.lgs. n. 33/2013, Art. 2, c. 9-bis, l. n. 241/1990, Linee guida Anac FOIA (del. 1309/2016) garantisce l'accesso civico semplice e generalizzato.

L'accesso civico semplice (D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013) è il diritto di "chiunque", di richiedere e ottenere documenti, informazioni e dati che le pubbliche amministrazioni abbiano omesso di pubblicare pur avendone l'obbligo.

L'accesso generalizzato (D. Lgs. 97/2016) può esercitarsi anche per richiedere e ottenere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria. Le Linee Guida dell'ANAC con la deliberazione n. 1309/2016 rinominano tale diritto come "accesso generalizzato" e forniscono indicazioni puntuali per la corretta attuazione di tale diritto ispirato ai principi del FOIA (Freedom Of Information Act) di derivazione statunitense.

L'ASSAM disciplina le modalità di accesso ai documenti, alle informazioni e ai dati al fine di dare pubblicità e trasparenza alle attività dell'Agenzia e alla diffusione dei dati e conoscenza.

Per le richieste di accesso si può far riferimento alla sezione <http://www.assam.marche.it/chi-e-l-assam1/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico> del sito web dell'Agenzia.

MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI

Per gli utenti che intendano usufruire dei servizi erogati dall'ASSAM o avere informazioni, sono disponibili vari canali telematici, postali o sul territorio (paragrafo 6.2):

- Sportello al pubblico della sede centrale di Osimo Stazione (AN)
- Sportelli ASSAM sul territorio: <http://www.assam.marche.it/chi-e-l-assam/sedi>
- . Sito istituzionale www.assam.marche.it
- . Posta elettronica certificata (PEC): assam@emarche.it
- Posta ordinaria cartacea: Via Industria, 160027 Osimo Stazione (AN)

9.2 DIRITTO DI RECLAMO

Il cittadino può presentare reclami, che costituiscono la forma più qualificata di tutela, compilando ed inviando il modulo reclami scaricabile dal sito ASSAM alla pagina <http://www.assam.marche.it/urp>. La compilazione può avvenire anche on line.

Entro 45 giorni ASSAM si impegna a rispondere allo scrivente in merito al reclamo ricevuto.

Tali reclami saranno conservati presso la sede ASSAM fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla ricezione. Tutte le informazioni raccolte attraverso la procedura di reclamo sono conservate con totale garanzia dell'anonimato e nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il reclamo costituisce sia una forma di tutela per gli utenti, che un contributo per il miglioramento della qualità dei servizi di l'ASSAM. Trattasi di uno strumento del tutto distinto dai mezzi amministrativi e giudiziari utilizzabili per impugnare i provvedimenti dell'ASSAM. Il reclamo pertanto non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico né sospende i termini degli stessi.

9.3 GESTIONE DEI RECLAMI

Le informazioni concernenti i reclami e le registrazioni sono utilizzate ai fini del miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso opportune azioni correttive o preventive (revisione di procedure, formazione del personale, incremento delle risorse, etc.).

L'iter di gestione prevede le seguenti fasi: - ricezione della contestazione; - valutazione preliminare della fattibilità della contestazione; - avvio iter di valutazione del reclamo; - valutazione del reclamo; - preparazione ed invio della risposta all'utente; - definizione di eventuali azioni correttive o preventive a seguito del reclamo.

Il Responsabile di Servizio valuta il tipo, l'entità e la fattibilità del reclamo; se ritenuto valido il reclamo viene codificato e trasmesso per conoscenza al Responsabile Qualità dell'ASSAM; se il reclamo NON viene accolto ne viene inviata comunicazione al cliente.

La valutazione del reclamo consiste in: - esame della documentazione disponibile relativa all'argomento del reclamo; - identificazione delle cause del reclamo; - elaborazione della risposta da fornire al cliente; - identificazione di necessarie azioni correttive o preventive.

ALLEGATI: MODULO DI RECLAMO

Realizzazione C.d.S.

Coordinamento del progetto: Dott. Uriano Meconi

contenuti: Dott.ssa Marta Renzi

layout editoriale: Daniele Sparvoli



RECLAMI

Rev. 00
Data: 06.11.2020
Allegato alla Carta
dei Servizi

Il presente documento può essere compilato da chiunque ritenga di aver subito un disservizio da parte di ASSAM o voglia suggerire aspetti di miglioramento delle attività.

Saranno valutati solo i reclami scritti secondo le modalità richieste, con indicazione dello scrivente e dei suoi recapiti.

Il documento può essere inviato:

- via PEC a: assam@emarche.it, oppure
- via e-mail a: info@assam.marche.it

Vi ringraziamo anticipatamente per eventuali suggerimenti che possano aiutarci per migliorare i nostri servizi.

SI PREGA DI COMPILARE ESAUSTIVAMENTE OGNI CAMPO RICHIESTO

IL SOTTOSCRITTO:

Nome*: Cognome*:

Città*:

Indirizzo di posta elettronica in cui intende ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo*:

o indirizzo dove intende ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo): Città:.....via.....

Cap.....Nazione.....

Data o periodo in cui si è verificato il disservizio:

Servizio ASSAM a cui si è rivolto:

- ✧ **Agrometeorologia**
- ✧ **Analisi di Laboratorio**
- ✧ **Analisi Sensoriale**
- ✧ **Attività Formative**
- ✧ **Certificazione e Tracciabilità di Prodotto**
- ✧ **Fitosanitario**
- ✧ **Nucleo di Premoltiplicazione Viticola**
- ✧ **Servizi per la Tartuficoltura**
- ✧ **Vivai Forestali**
- ✧ **Innovazione e progetti comunitari**
- ✧ **Amministrazione, Contabilità e Risorse Umane**

Nome del referente del servizio con cui ha avuto contatti:

Descrizione del reclamo

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio

CHIEDE

ad ASSAM di accogliere il presente reclamo e di fornire in ogni caso esplicito riscontro da parte di un responsabile entro il termine di 45 giorni dalla presentazione del presente reclamo.

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

Data: _____

Firma: _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del GDPR 679/2016

“Codice in materia di protezione dei dati personali”

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

Il “titolare” del trattamento

Il “titolare” del trattamento è l' A.S.S.A.M Agenzia Servizi Settore Agroalimentare Marche con sede in OSIMO (AN) Via dell'Industria, 1.

Responsabile della protezione dei dati

L'ASSAM ha designato il Responsabile della protezione dei dati - RDP (Data protection officer - DPO) il Dott. Uriano Meconi che può essere contattato nelle seguenti modalità:

Tel: 071 808218

Email: meconi_uriano@assam.marche.it

PEC: assam@emarche.it

Base giuridica del trattamento

Il Titolare tratta Dati Personali relativi all'Utente in caso sussista una delle seguenti condizioni:

- l'Utente ha prestato il consenso per una o più finalità specifiche
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un servizio verso l'Utente
- il trattamento è necessario a fornire riscontro alla richiesta di informazioni inviata dall'Utente

È comunque sempre possibile richiedere al Titolare di chiarire la concreta base giuridica di ciascun trattamento.

Facoltatività del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo.

Il loro mancato conferimento può comportare l'impossibilità di ottenere quanto richiesto.

Finalità del Trattamento

I dati raccolti saranno trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei Dati Personali viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

Destinatari dei dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale ASSAM, che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento medesimo.

La comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o qualora risulti necessario per lo svolgimento di attività istituzionali.

Luogo

I Dati sono trattati presso le sedi operative del Titolare ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel trattamento siano localizzate.

Misure di sicurezza

Il Trattamento viene effettuato secondo modalità e con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati stessi, avendo il Titolare adottato misure tecniche e organizzative adeguate che garantiscono, e consentono di dimostrare, che il Trattamento è effettuato in conformità alla normativa di riferimento.

Periodo di conservazione dei dati

I dati raccolti dal sito durante il suo funzionamento sono conservati per il tempo strettamente necessario a svolgere le attività precisate. Alla scadenza i dati saranno cancellati o anonimizzati, a meno che non sussistano ulteriori finalità per la conservazione degli stessi.

Processi decisionali automatizzati

Tutti i Dati raccolti non saranno oggetto di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, che possa produrre effetti giuridici per la persona o che possa incidere su di essa in modo significativo.

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;

- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a A.S.S.A.M., all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo mail info@assam.marche.it o assam@emarche.it

Per presa visione dell'informativa

Luogo e data _____

Nome e Cognome

Firma

Consenso al trattamento dei dati personali regolamento (UE) 2016/679

Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679 e di acconsentire, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento, al trattamento dei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione delle finalità indicate.

Luogo e data _____

Firma

Da compilare a cura del Responsabile ASSAM

Cause del problema riscontrato (da analizzare con il Referente del servizio coinvolto)

Azioni attuate nell'immediato per risolvere il problema con l'utenza

Misure correttive e preventive da intraprendere:

Azioni da svolgere	Responsabile azioni	Tempi previsti di completamento	Verifica dell'azione

RIEPILOGO COMUNICAZIONI CON L'UTENTE

Protocollo/Data	PEC/E-mail	Effettuata da

VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE INTRAPRESA

Le azioni attuate sono risultate efficaci per eliminare disservizio riscontrato dall'utente?

Data della verifica:

Firma del Responsabile della verifica:

Visto il Responsabile Garanzia Qualità ASSAM: _____