



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA 2

Tabella A - Servizi 3

Tabelle B - Standard di qualità..... 7

PREMESSA

La Carta dei servizi è stata introdotta in Italia con l'approvazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Direttiva Ciampi).

La Direttiva considera servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione.

I principi cui deve ispirarsi la Carta, individuati nella Direttiva Ciampi, sono:

- eguaglianza dei diritti degli utenti,
- imparzialità,
- continuità,
- diritto di scelta,
- partecipazione dell'utente.

Il fulcro della Direttiva è costituito dal riconoscimento della centralità dell'utente da parte del soggetto erogatore del servizio a fronte del quale è prevista la definizione e la pubblicazione dei seguenti elementi:

- i fattori dai quali dipende la qualità del servizio,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard di qualità e quantità per ciascuno degli indicatori individuati,
- le modalità di reclamo.

La Carta dei servizi, nel rispetto dei principi e delle indicazioni sopra richiamate, diventa lo strumento attraverso cui le Amministrazioni Pubbliche comunicano agli utenti i livelli qualitativi che intendono raggiungere nell'erogazione dei servizi, sottoponendoli a verifica.

Al fine di permettere alle Pubbliche Amministrazioni di definire gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati sono state emanate le delibere CIVIT n. 88/2010 *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* e n. 3/2012 *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*.

Nella Tabella A - Servizi, sono indicati i servizi erogati da ciascun Centro.

Tabella A - Servizi

Centro	CODICE	Servizio
Centro di ricerca Agricoltura e Ambiente - AA	AA-1	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane
	AA-2	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele
	AA-3	Analisi specialistiche svolte dal laboratorio accreditato da ACCREDIA (accreditamento n. 0196) in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025
	AA-4	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia
	AA-5	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura
Centro di ricerca Alimenti e Nutrizione - AN	AN-1	Corsi di preparazione professionale nel settore scientifico degli studi di popolazione sul consumo alimentare individuale
	AN-2	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari
	AN-3	Concessione della licenza d'uso del software di gestione di dati alimentari (FOODCONS)
Centro di ricerca Colture Industriali - CI	CI-1	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari
	CI -2	Prove per l'Iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali
	CI-3	Analisi genetico-molecolari per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale
	CI-4	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali
	CI-5	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais
	CI-6	Controllo del contenuto di Δ^9 -Tetraidrocannabinolo (Δ^9 - THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica
Centro di Ricerca Difesa e Certificazione - DC	DC-1	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri
	DC-2	Analisi ufficiali conto terzi (Regioni, Aziende etc.) relativamente a patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità svolte dal laboratorio accreditato da ACCREDIA (accreditamento n. 1560) in conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 17025:2005
	DC-3	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari

	DC-4	Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà
Centro di ricerca Foreste e Legno - FL	FL-1	Fornitura di dati meteo
Centro di ricerca Genomica e Bioinformatica - GB	GB-1	Analisi genetiche basate sull'uso di marcatori molecolari per il supporto della selezione genetica, dell'identità varietale, della tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni, della certificazione varietale
	GB-2	Realizzazione di campi sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole
Centro di ricerca Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari - IT	IT-1	Certificazioni trattori agricoli e forestali
	IT-2	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali
	IT-3	Trasformazione e caratterizzazione qualitativa dei cereali e derivati per attività conto terzi
Centro di ricerca Orticoltura e Florovivaismo - OF	OF-1	Laboratorio di micropropagazione e coltura di tessuti di specie floricole
	OF-2	Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - OFA	OFA-1	Servizio analisi fitopatologiche Citrus
	OFA-2	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
	OFA-3	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola
Centro di ricerca Viticoltura ed Enologia - VE	VE-1	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite
	VE-2	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite
	VE-3	Attività di analisi per caratterizzazione varietale viti
	VE-4	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite
	VE-5	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere
Centro di ricerca Zootecnia e Acquacoltura - ZA	ZA-1	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere graminacee e leguminose
	ZA-2	Progettualità di servizio per territorio e imprese lombarde. Attività di formazione e informazione sulle tecnologie della zootecnia di precisione e sui più recenti aggiornamenti delle tecnologie della riproduzione bovina e suina

A partire dall'elenco dei servizi pubblici erogati e tenendo conto di quanto indicato nella Direttiva Ciampi e nelle Delibere CIVIT, il CREA ha individuato i seguenti fattori (o dimensioni della qualità) che contribuiscono a definire la qualità dei servizi erogati:

- **l'accessibilità:** la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- **il tempo di erogazione del servizio:** il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso;
- **la trasparenza:** la semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi, ...) per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- **l'efficacia:** la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder* principali.

A partire dalle dimensioni della qualità sono stati definiti gli indicatori, comuni a tutti i servizi erogati dai diversi Centri del CREA, riportati nella tabella 1.

Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati

Tab. 1 - Dimensioni della qualità e indicatori associati

Per ciascun indicatore, i Centri responsabili del servizio hanno definito uno standard di qualità o quantità, denominato valore programmato.

L'unica eccezione è rappresentata dall'indicatore utilizzato per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario da sottoporre agli utenti che usufruiscono del servizio per il quale è stato definito uno standard di qualità comune per tutti i servizi erogati.

Il risultato di tale percorso è la definizione della Carta dei servizi, con cui il CREA presenta ai propri utenti, in maniera trasparente, i servizi pubblici che fornisce e soprattutto gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti in un'ottica di miglioramento continuo.

Per ciascun servizio individuato, è stata compilata una tabella che, tenendo conto delle dimensioni della qualità sopra richiamate, consente di individuare gli standard di qualità (Tabelle B – Standard di qualità).

L'elenco dei servizi e gli standard di qualità vanno considerati in maniera dinamica, in quanto nel tempo il CREA potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi o la cessazione di altri, nonché la definizione o revisione dei relativi standard di qualità.

Dal momento in cui la Carta sarà pubblicata sul sito del CREA, è prevista l'adozione di modalità operative trasparenti per una periodica revisione degli standard di qualità definiti che ne consentano il miglioramento e l'aggiornamento, nonché la verifica finale dell'effettivo rispetto.

Tabelle B - Standard di qualità

Servizio AA-1

Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo nazionale degli allevatori di api italiane che costituisce lo strumento per la difesa ed il miglioramento delle razze di <i>Apis mellifera</i> allevate in Italia. L'Albo ha la finalità di indirizzare, sul piano tecnico, l'attività di allevamento e di selezione al fine della loro valorizzazione economica.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante iscrizione al relativo Albo			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Tutti gli allevatori di api regine che dispongano di un numero adeguato di alveari, tale da garantire il rispetto delle metodologie di allevamento previste dai programmi di miglioramento genetico.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente, CREA-AA, sede di Bologna, Via di Saliceto, 80			
Responsabile del servizio			
Cecilia Costa			
Modalità per presentare un reclamo			
Inviare e-mail a alboregine.api@crea.gov.it			
Link			
http://api.entecra.it/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-2

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo Nazionale degli Esperti in Analisi Sensoriale del miele, che costituisce lo strumento per assicurare la validità delle valutazioni qualitative e dei pareri sull'origine botanica del miele, da emettersi attraverso analisi sensoriale.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante l'organizzazione di corsi specialistici che portano all'iscrizione all'Albo. Gli "esperti" sono registrati in un elenco nel quale sono riportati i dati anagrafici, i recapiti, l'anno d'iscrizione all'Albo e l'eventuale settore di specializzazione. Viene altresì rilasciato un tesserino, recante il simbolo dell'Albo e il codice di iscrizione da esibire in occasione di ogni degustazione ufficiale.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Soggetti che abbiano frequentato corsi di formazione definiti nelle Norme Tecniche, dispongano di conoscenza tecnica ed esperienza pratica nella descrizione delle caratteristiche organolettiche e nell'analisi sensoriale del miele ed abbiano superato specifiche prove d'esame.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente, CREA-AA, sede di Bologna, Via di Corticella 133			
Responsabile del servizio			
Gian Luigi Marcazzan			
Modalità per presentare un reclamo			
Via mail o telefono con l'Ufficio Centrale dell'Albo (albomiele.api@crea.gov.it)			
Link			
http://www.albomiele.it/index.php/contatti/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso alla sede, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-3

Analisi specialistiche svolte dal laboratorio accreditato da ACCREDIA (accreditamento n. 0196) in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Vengono effettuate le seguenti analisi specialistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi di controllo analitico del miele attraverso analisi dei residui di antibiotici e fitofarmaci, analisi chimico-fisiche in base a quanto previsto dalla legge D.M. 25/07/2003, analisi sensoriale, analisi microbiologiche, analisi melissopalinologiche; - analisi di controllo sugli altri prodotti dell'alveare, quali cera d'api, gelatina reale, propoli, polline; - analisi specialistiche per la definizione della razza delle api attraverso analisi biometriche e analisi genetiche, e controlli per la diagnostica delle malattie delle api. 			
Modalità di erogazione			
<p>I Rapporti di Prova sono inviati via e-mail in formato pdf e firmati digitalmente. La verifica dell'autenticità della firma digitale è possibile seguendo le istruzioni riportate nella e-mail di invio. Nel caso non si disponesse di un indirizzo di posta elettronica e si desiderasse ricevere il rapporto di prova a mezzo posta, questo deve essere richiesto per iscritto nel modulo di richiesta analisi. Il documento di anticipazione non riporta il marchio ACCREDIA.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Privati, imprese, associazioni ed enti, grande distribuzione, pubblica amministrazione (ASL, NAS, IZS), organismi di certificazione.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente, CREA-AA, sede di Bologna, Via di Saliceto, 80			
Responsabile del servizio			
Giorgia Serra			
Modalità per presentare reclamo			
Inviare e-mail a laboratorio.api@crea.it			
Link			
http://api.entecra.it/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero di giorni	5
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero di reclami / Numero servizi erogati (%)	<1%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-4

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio consente l'adesione all'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia, che costituisce lo strumento per assicurare la validità delle valutazioni sull'origine geografica e botanica del miele, della gelatina reale e degli altri prodotti a base di polline, nonché dei pareri qualitativi, emessi attraverso analisi microscopiche (melissopalinologiche).			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante iscrizione all'Albo ed inserimento in un'apposita banca dati nella quale sono riportati nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, recapito telefonico, anno d'iscrizione all'Albo, eventuale settore di specializzazione dell'iscritto, a seguito del superamento di un esame teorico e pratico.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Laureati in discipline tecnico-scientifiche con esperienza in analisi melissopalinologiche, di durata almeno biennale, come parte principale o comunque rilevante della propria attività ed attestazione di avvenuto superamento di specifiche prove tecniche di ammissione.			
Struttura responsabile			
Centro di Agricoltura e ambiente, CREA-AA, sede di Bologna, Via di Saliceto 80			
Responsabile del servizio			
Francesca - Vittoria Grillenzoni			
Modalità per presentare un reclamo			
Mail alla segreteria dell'Albo: albomelisso.api@crea.gov.it			
Link			
https://www.facebook.com/alboespertimelissopalinologia/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-5

Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consiste nell'organizzazione di corsi di formazione professionale per "esperti apistici", corsi di patologia e corsi di sistematica delle api selvatiche (quest'ultimo anche in lingua inglese).			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-AA a seguito di iscrizione al corso di interesse, mediante invio di richiesta a mezzo email. I corsi si articolano in diverse giornate e sono caratterizzati da un'attività didattica secondo moduli teorici e pratici.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
La tipologia degli utenti è varia. Dagli operatori nel settore apistico, come apicoltori, veterinari, tecnici, ai ricercatori interessati al campo dell'apicoltura.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente, CREA-AA, sede di Bologna, Via di Corticella 133			
Responsabili del servizio			
Emanuele Carpana, Antonio Nanetti, Marino Quaranta, Laura Bortolotti			
Modalità per presentare un reclamo			
Via mail o telefono			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, apertura al pubblico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la prestazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-1

Corsi di preparazione professionale nel settore scientifico degli studi di popolazione sul consumo alimentare individuale			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Organizzazione di corsi di tipologia blended che includono moduli e-learning, frontali, a distanza e on-the-job a componente teorica ed esperienziale con insegnamento su progettazione, sistema di banche dati e software, disegno, raccolta, elaborazione e analisi dei dati di studi di popolazione sul consumo alimentare, a componente teorica ed esperienziale			
Modalità di erogazione			
Il servizio può essere erogato gratuitamente, nell'ambito di progetti finanziati e per utenti privilegiati, e può essere erogato a pagamento, previa valutazione del lavoro necessario, degli eventuali spostamenti e altre spese per la produzione del materiale, richiesta di accreditamento, adeguamento all'European Credit Transfer System (ECTS)			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Specialisti del settore alimentazione e nutrizione			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e Nutrizione (CREA-AN) Via Ardeatina 546, 00178 ROMA an@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Aida Turrini			
Modalità per presentare un reclamo			
an@crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con aggiornamenti riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	90
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-2

Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Vengono condotte, su richiesta, specifiche elaborazioni dei dati sui consumi alimentari raccolti con le rilevazioni condotte dal CREA, con lo scopo di avere stime relative a categorie di prodotti alimentari, analisi della dieta in energia e nutrienti anche per sottogruppi di popolazione, analisi di esposizione ad agenti dannosi veicolati dalla dieta, analisi di impatto ambientale della dieta, analisi congiunta di motivazioni delle scelte e comportamenti alimentari ed analisi per altre categorie di approfondimenti			
Modalità di erogazione			
Il servizio può essere erogato gratuitamente nell'ambito di progetti finanziati e per utenti privilegiati e può essere erogato a pagamento, previa valutazione del lavoro e del materiale necessari			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
a) individui singoli; b) organizzazioni (enti pubblici, privati, università); c) partner di progetti			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e Nutrizione (CREA-AN) Via Ardeatina 546, 00178 ROMA			
Responsabile del servizio			
Aida Turrini			
Modalità per presentare un reclamo			
via mail a: an@crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	90-180 in dipendenza della complessità
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	90-180 in dipendenza della complessità e degli accordi presi con il richiedente
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-3

Concessione della licenza d'uso del software di gestione di dati alimentari (FOODCONS)			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Utilizzo del software per la stima dei consumi alimentari per operatori nei settori educazione, salute, prevenzione e sostenibilità ambientale (FOODCONS - Food Consumption Database) per scuole, aziende sanitarie e privati cittadini			
Modalità di erogazione			
Concessione di una Licenza d'uso che può essere a titolo gratuito per utenti singoli e studenti oppure nell'ambito di partnership di progetto oppure a pagamento se richiesta consulenza specifica per lo sviluppo di moduli personalizzati o se utilizzato in ambito commerciale			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Cittadini, associazioni, aziende, enti, istituzioni, accademia e altri enti di ricerca			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e Nutrizione (CREA-AN) Via Ardeatina 546, 00178 Roma			
Responsabile del servizio			
Aida Turrini			
Modalità per presentare un reclamo			
via mail: an@crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7-30 in dipendenza della complessità della richiesta
Trasparenza	Tempo massimo per l'aggiornamento del sito con le informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7-30 in dipendenza della complessità della richiesta
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-1

Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove sperimentali di efficacia su principi attivi in registrazione con rilievi ed analisi soprattutto in campo, ma anche in laboratorio: ELISA, isolamento patogeni, alcuni elementi della qualità se richiesti, ma non obbligatori			
Modalità di erogazione			
Richiesta scritta e accettazione dopo valutazione tecnica e sulla fattibilità in campo - Convenzione e infine rilascio di relazione firmata e applicazione codice del Centro di saggio.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società di agrofarmaci multinazionali			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealcoltura e colture industriali, CREA-CI, sede Laboratorio di Caserta, via Torrino, 2; 81100 Caserta			
Responsabile del servizio			
Ernesto Lahoz			
Modalità per presentare un reclamo			
Scritta			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240-300
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	Non applicabile perché le informazioni sull'attività sono riservate (prodotti sperimentali)
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-2

Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali ai fini dell'iscrizione al Catalogo Nazionale delle Varietà			
Specie interessate: Brassica carinata, Canapa a riproduzione vegetativa, Frumento duro, Orzo autunnale, Avena autunnale, Triticale, Farro monococco, Farro dicocco, Foraggiere a semina autunnale in ambiente mediterraneo (Sulla, Loglio rigido, Lupino bianco, Lupino azzurro, Lupino giallo, Medica polimorfa, Lupinella, Pisello, Trifoglio alessandrino, Tri. incarnato, Trif. persiano, Trif. sotterraneo, Fieno greco, Favetta, Favino, Veccia di Narbone, Veccia comune, Veccia panonica, Veccia vellutata) Graminacee foraggiere e da tappeto erboso a semina autunnale/primaverile in ambiente di coltivazione mediterraneo (Falaride, Erba medica var non dormienti, Lupolina) Mais da granella, Mais trinciato, Barbabietola, Cartamo, Colza, Erba sudanese, Ibridi di sorgo x Erba sudanese, Sorgo bicolore (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape			
Analisi chimiche facenti parte integrante delle valutazioni agronomiche sulle varietà in iscrizione			
Specie interessate: Brassica carinata, Canapa, Cotone, Mais da granella, Mais trinciato, Tabacco, Barbabietola, Cartamo, Colza, Girasole, Lino, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape, Soia, Sorgo bicolore (granella e foraggio)			
Modalità di erogazione			
Stesura di report			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Utenza istituzionale			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali, CREA-CI			
Responsabile del servizio			
Massimo Montanari			
Modalità per presentare un reclamo			
Scritta (comunicazione scritta al MIPAAFT)			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0

	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5
--	-------------------------------------	---	--

Servizio CI-3

Analisi genetico-molecolari per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio propone l'analisi del DNA mediante l'uso di marcatori molecolari (fingerprinting) per l'assistenza al breeding (selezione assistita), per la verifica dell'identità e purezza varietale, e per la tracciabilità di prodotti agro-industriali lungo le filiere			
Modalità di erogazione			
Il servizio è erogato in base alle esigenze del committente, ed è pertanto definito di volta in volta dopo uno studio accurato della esigenza di breeding o di tracciabilità di filiera, del problema biologico e tecnologico, e del genoma della specie cerealicola o industriale in analisi.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditte sementiere interessate alla selezione assistita da marcatori molecolari e alla identificazione varietale Ditte del settore agro-alimentare interessati alla identificazione varietale e alla tracciabilità lungo la filiera			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI			
Responsabile del servizio			
Daniela Marone			
Modalità per presentare un reclamo			
PEC: ci@pec.crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo è funzione del tipo di marcatori richiesti e del numero di analisi richieste
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-4

Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Prove sperimentali in ambienti diversi (anche a conduzione biologica) vincolati alle aziende sperimentali disponibili nel centro e alle aree dedicate alle singole crops. Il servizio è disponibile per: Riso, Patata, Brassica carinata, Canapa, Frumento duro, Orzo, Avena, Triticale, Farro monococco, Farro dicocco, Foraggiere a semina autunnale in ambiente mediterraneo (Sulla, Loglio rigido, Lupino bianco, Lupino azzurro, Lupino giallo, Medica polimorfa, Lupinella, Pisello, Trifoglio alessandrino, Tri. incarnato, Trif. persiano, Trif. sotterraneo, Fieno greco, Favetta, Favino, Veccia di Narbone, Veccia comune, Veccia panonica, Veccia vellutata) Graminacee foraggiere e da tappeto erboso a semina autunnale/primaverile in ambiente di coltivazione mediterraneo (Falaride, Erba medica var non dormienti, Lupolina) Mais da granella, Mais trinciato, Barbabietola, Cartamo, Colza, Lino, Erba sudanese, Ibridi di sorgo x Erba sudanese, Sorgo bicolore (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone, Rafano oleifero, Senape, Cotone, Specie orticole industriali (es. pisello, fagiolo, cece, lenticchia)</p>			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di un disegno sperimentale su prove parcellari secondo richiesta del committente. Report conclusivo della prova richiesta			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Operatori del settore agricolo o Agroindustriale con scopo di ricerca e/o di sperimentazione varietale, agronomica, test di attività di fitofarmaci e analisi chimiche di prodotti destinati all'agroindustria			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali, CREA-CI			
Responsabile del servizio:			
Nicola Pecchioni			
Modalità per presentare un reclamo			
PEC: ci@pec.crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (Email, comunicazioni formali)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	In funzione della coltura da sperimentare
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	Dipende dalle richieste

	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-5

Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Verifica della presenza di DNA eterologo e quantificazione del contenuto OGM mediante analisi PCR "Real Time"			
Modalità di erogazione			
Su richiesta della magistratura			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditta sementiera importatrice di sementi di mais e/o soia			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali, CREA-CI, sede di Bergamo, via Stezzano, 24; 24216 Bergamo			
Responsabile del servizio			
Hans Hartings			
Modalità per presentare un reclamo			
La ditta importatrice ha la possibilità di farsi rappresentare da un tecnico, che può assistere durante tutte le fasi delle analisi con facoltà di segnalare qualsiasi incongruenza nel trattamento del campione rispetto alla procedura indicata nel DM 27 febbraio 2003. Nessun reclamo ulteriore è previsto.			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	N.A.
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	10-15 giorni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	Non applicabile perché le informazioni sull'attività sono riservate
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	N.A.

Servizio CI-6**Controllo del contenuto di Δ 9-Tetraidrocannabinolo (Δ 9-THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio consiste nel campionamento e nella determinazione del contenuto analitico del principio psicotropo (Δ 9-THC) ai sensi della normativa comunitaria vigente (Regolamenti UE 809/2014 e 1306/2013).

Modalità di erogazione

Il servizio si svolge nell'ambito di un accordo di collaborazione con AGEA

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA)

Struttura responsabile

Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI, sede di Bologna via di Corticella 133

Responsabile del servizio

Anna Moschella

Modalità per presentare un reclamo

[PEC: ci@pec.crea.gov.it](mailto:ci@pec.crea.gov.it)

Link

Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	150
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	N.A.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-1

Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC svolge attività di certificazione ufficiale dei prodotti sementieri, anche in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti in materia. La legge 25 novembre 1971, n. 1096, "Disciplina dell'attività sementiera", all'art. 12, comma 1, dispone, tra l'altro, che i prodotti sementieri non possano essere venduti, posti in vendita o messi altrimenti in commercio se non siano muniti di uno speciale cartellino ufficiale rilasciato dall'ente incaricato del controllo ed attestante che i prodotti stessi siano stati sottoposti, con esito favorevole, ai controlli prescritti.			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di controlli tecnici in campo, presso gli stabilimenti e analisi di laboratorio			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditte sementiere e agricoltori moltiplicatori di sementi			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione, CREA-DC, sede di Milano, Vercelli, Lonigo, Tavazzano, Bologna, Battipaglia, Palermo			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
dc@pec.crea.gov.it			
Link(*)			
http://scs.entecra.it/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

(*) Il link sarà modificato a seguito dell'attivazione del nuovo sito web CREA

Servizio DC-2

Analisi ufficiali conto terzi (Regioni, Aziende etc.) relativamente a patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità svolte dal laboratorio accreditato da ACCREDIA (accreditamento n. 1560) in conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 17025:2005			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC, sede di Roma effettuata analisi conto terzi (Regioni, aziende, privati) in relazione a patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità. Presso la sede opera il laboratorio DIALAB i cui metodi sono accreditati ACCREDIA (www.accredia.it) per l'effettuazione delle analisi secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025/2005.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a titolo oneroso presso la struttura del CREA-DC. Le analisi vengono effettuate in base a definiti protocolli di analisi validati e la richiesta di analisi viene effettuata in base ad un preciso tariffario che riporta i prezzi di analisi per ciascun patogeno e per ciascuna matrice; risulta escluso il campionamento che è a carico dell'utente. Il richiedente effettua la richiesta di analisi su appositi moduli, specificando la matrice vegetale, l'organismo o il microorganismo da ricercare ed il numero dei campioni. Il CREA-DC procede quindi ad inviare la propria offerta per i costi che deve essere approvata dal richiedente. I tempi di effettuazione delle analisi e delle risposte sono definiti in accordo norme ACCREDIA. Il Laboratorio ogni anno riceve la visita ispettiva ACCREDIA per il mantenimento dell'accreditamento.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
L'utenza che fruisce del servizio si individua di norma in aziende, privati, Regioni (con queste ultime vengono anche stilate delle convenzioni).			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e Certificazione, CREA-DC, sede di Roma Via Carlo Giuseppe Bertero, 22 00156 Roma			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi - Direttore del DIALAB; Francesco Faggioli - Responsabile di Laboratorio del DIALAB			
Modalità per presentare un reclamo			
Tramite e-mail o durante la compilazione del questionario di soddisfazione. I reclami vengono registrati su apposito modulo M09			
Link(*)			
http://abp.entecra.it/index.php			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	N.A..
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

(*) Il link sarà modificato in relazione al nuovo sito web CREA

Servizio DC-3

Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC è una delle strutture riconosciute ufficialmente idonee a condurre prove ufficiali di campo per valutare l'efficacia dei prodotti fitosanitari. Il DL 17/03/1995, n. 194 relativo all'immissione in commercio dei prodotti fitosanitari impone criteri di correttezza e qualità nella produzione di dati sperimentali ottenuti sia mediante studi di laboratorio che di campo. Gli studi di campo vanno eseguiti secondo criteri di buona pratica sperimentale da organismi ufficialmente riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (MiPAAF)			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-DC di Roma. Attraverso una procedura gestionale ed esecutiva delle prove sperimentali si arriva alla consegna del Report Finale al Committente (Report Finale, Protocollo della prova, Schede di sicurezza dei prodotti, dati grezzi di campo, dati grezzi dei rilievi, rilievi intermedi, elaborazione statistica della prova)			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende di agrofarmaci			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione, CREA-DC, sede di Roma			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
Istanza scritta indirizzata al responsabile del servizio			
Link			
Sarà inserito apposito link appena attivato il nuovo sito web di Ente			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	90
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-4

Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove descrittive e agronomiche ai fini dell'iscrizione al registro nazionale di nuove varietà vegetali			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di prove parcellari su campioni di sementi per verificare le caratteristiche descrittive e il loro valore agronomico e di utilizzazione			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Costitutori di nuove varietà vegetali			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione, CREA-DC, sede di Milano, Vercelli, Lonigo, Tavazzano, Bologna, Battipaglia, Palermo			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
Comunicazione scritta al MIPAAFT			
Link(*)			
http://scs.entecra.it/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

(*) Il link sarà modificato a seguito dell'attivazione del nuovo sito web CREA

Servizio FL-1

Fornitura di dati meteo			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
CREA - FL si occupa dell'implementazione e dell'aggiornamento della banca dati climatica, del controllo e la successiva validazione dei dati acquisiti dalle centraline meteo dislocate sul tutto il territorio nazionale. E' prevista la fornitura del materiale archiviato su richiesta scritta e motivata, previa valutazione di fattibilità.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato tramite il download dei dati sul sito dell'ICP Forest sulla base di una richiesta scritta e motivata, previa valutazione di fattibilità. E' possibile richiedere solo serie storiche disponibili su tale sito. Alcune serie storiche sono in fase di aggiornamento.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Personale interno - Pubblico esterno affiliato a Regioni, Imprese di settore, altri Enti di ricerca, Università, altre P.A.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Foreste e legno, CREA-FL, azienda Ovale, Roma, Via Valle della Quistione 27, 00166 Roma			
Responsabile del servizio			
Silvano Fares - Luca Salvati			
Modalità per presentare un reclamo			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	30
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio GB-1

Analisi genetiche basate sull'uso di marcatori molecolari per il supporto della selezione genetica, dell'identità varietale, della tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni, della certificazione varietale			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio propone l'applicazione dei marcatori molecolari ad una vasta tipologia di situazioni diagnostiche			
Modalità di erogazione			
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo definito di volta in volta. Il servizio prevede, su richiesta, l'analisi bioinformatica dei dati. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di sufficienti conoscenze genetiche/genomiche nella specie oggetto di analisi.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
<ul style="list-style-type: none"> - Operatori del settore agro-alimentare interessati all'identificazione e tracciabilità di prodotti agricoli e/o patogeni ed all'identificazione varietale. - Operatori del settore sementiero interessati all'uso dei marcatori molecolari per la selezione e la certificazione varietale. 			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica, CREA-GB, Via...			
Responsabile del servizio			
Caterina Marè			
Modalità per presentare un reclamo			
mail: gb@crea.gov.it // PEC: gb@pec.crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo è funzione del tipo di marcatori richiesti e del numero di analisi richieste.
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio GB-2

Realizzazione di campi sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Centro offre le proprie competenze in fatto di sperimentazione agraria per la realizzazione di prove sperimentali nelle specie cerealicole a paglia (frumento tenero e duro, orzo, triticale, avena) e nelle specie orticole (asparago, melanzana). Il servizio è limitato alle superfici disponibili nelle aziende sperimentali del Centro.			
Modalità di erogazione			
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo sperimentale definito di volta in volta. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di terreno nelle aziende sperimentali del Centro.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Operatori del settore sementiero e associazione di produttori interessati alla valutazione di linee avanzate e varietà. Operatori che producono o commercializzano fitofarmaci, fitostimolanti e fertilizzanti autorizzati sulle specie gestite nelle aziende sperimentali del Centro.			
Struttura responsabile			
CREA Genomica e Bioinformatica			
Responsabile del servizio			
Nadia Faccini			
Modalità per presentare un reclamo			
mail: gb@crea.gov.it // PEC: gb@pec.crea.gov.it			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo dipende dal ciclo colturale proprio della specie oggetto di sperimentazione e dal tipo di rilievi richiesti (indicativamente può variare da sei mesi ad alcuni anni).
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100% fino all'esaurimento della superficie messa a disposizione per il servizio, in funzione della rotazione aziendale e della superficie complessiva delle aziende gestite dal Centro. La regolarità del servizio non è garantita in caso di eventi meteo che compromettono il normale ciclo colturale.
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-1

Certificazioni trattori agricoli e forestali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
La sede CREA-IT di Treviglio è accreditata presso l'OCSE per la certificazione ufficiale di trattori agricoli e forestali secondi i Codici dell'OCSE n. 2, 5 e 10			
Modalità di erogazione			
L'erogazione del servizio avviene previa richiesta del costruttore di trattori agricoli e forestali all'Autorità Nazionale designata per i Codici OCSE, specificando il Centro accreditato presso il quale intende far eseguire i test (ad es.: presso il CREA-IT, Sede di Treviglio). Dopo l'esecuzione dei test il rapporto finale viene inviato al Centro di Coordinamento dell'OCSE per l'approvazione ufficiale che avviene mediante numerazione progressiva.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Costruttori di trattori agricoli e forestali nazionali e non.			
Struttura responsabile			
CREA-IT, Sede di Treviglio, via Milano 43, 24047 Treviglio (BG)			
Responsabile del servizio			
Maurizio Cutini			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC: it@pec.crea.gov.it			
Link			
http://ing.entecra.it/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, posta, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	40
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-2

Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari (CREA- IT, Sede di Pescara) - effettua un'attività di analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di campioni di oli e grassi in ambito nazionale ed internazionale (Riconoscimento annuale del Consiglio Oleicolo Internazionale al "Laboratorio Revisione Analisi" del CREA-IT Pescara verificabile sul sito: www.internationaloliveoil.org/estaticos/view/226-laboratories-panels)			
Modalità di erogazione			
Il committente prende visione della lista delle analisi che vengono effettuate presso il Centro e del relativo costo, quindi invia lettera di incarico (con accettazione dei prezzi di listino) insieme al campione da analizzare mediante servizio postale o corriere (il costo dell'invio del campione è a carico del committente). Il campione è preso in carico presso il Centro, registrato e quindi analizzato. Una volta emesso il relativo certificato, lo stesso viene inviato, insieme con la fattura, al committente.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Consiglio Oleicolo Internazionale, Enti Pubblici Italiani, Enti Pubblici Comunitari ed Extracomunitari, Committenti privati Italiani, Committenti privati Comunitari ed Extracomunitari			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari, CREA-IT, sede di Pescara, presso MOF (Mercato Orto Frutticolo) – Centro Agroalimentare Viale Lombardia C.da Bucci 65012 Villanova di Cepagatti (PE)			
Responsabile del servizio			
Luciana Di Giacinto			
Modalità per presentare un reclamo			
Il committente, presa visione del certificato, può presentare per posta elettronica (luciana.digiacinto@crea.gov.it) eventuale reclamo al responsabile del servizio, che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente.			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, telefono, fax, e-mail, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	6
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	98%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-3

Trasformazione e caratterizzazione qualitativa dei cereali e derivati per attività conto terzi			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari, sede temporanea di Roma, effettua un'attività conto terzi per le analisi su cereali e derivati. L'attività riguarda sia la caratterizzazione qualitativa dei cereali e dei prodotti derivati, secondo le metodiche ufficiali, sia i principali processi di prima e seconda trasformazione mediante la piattaforma tecnologica in dotazione alla struttura che comprende impianti pilota per la macinazione del frumento duro e tenero, impianto pilota per la pastificazione (pressa sperimentale e celle di essiccamento a bassa ed alta temperatura), impianto pilota per la decorticazione e impianti per la micronizzazione e turboseparazione dei cereali.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Il richiedente prende visione del Tariffario n. 2017/1 del CREA-IT per le attività conto terzi su analisi dei cereali e derivati (prot. N. 26141 del 18/07/2017), quindi invia comunicazione di accettazione e di definizione del numero di campioni e delle analisi da effettuare. I campioni, inviati a proprio carico dai richiedenti, vengono registrati all'arrivo e quindi analizzati. I risultati analitici sono trasmessi attraverso report ufficiale.</p> <p>La fatturazione delle attività conto terzi del CREA-IT di Roma viene emessa periodicamente ogni 3 mesi.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
<p>Le attività conto terzi per le analisi su cereali e derivati sono generalmente richieste da committenti privati, committenti pubblici (regioni, università ecc.), associazioni di settore, consorzi.</p>			
Struttura responsabile			
<p>Centro di ricerca Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari, CREA-IT, sede di Roma, via Manziana n. 30, 00189.</p>			
Responsabile del servizio			
<p>Gabriella Aureli</p>			
Modalità per presentare un reclamo			
<p>Il committente, presa visione del certificato, può presentare eventuale reclamo al responsabile del servizio attraverso i canali di comunicazione a disposizione (tramite accesso agli uffici, via e-mail, fax e telefono, o tramite posta) che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente stesso.</p>			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, fax, telefono, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OF-1

Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie floricole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio prevede il risanamento da virosi di materiali vegetali prevalentemente ornamentali attraverso prelievo da meristema e termoterapia; allestimento ex novo o adattamento di protocolli di micropropagazione per produzione di piante madri da inserire nei programmi di propagazione in vivo (fino a 100 piante per clone) o, in alternativa propagazione di primo stock di piante micropropagate (fino a 2000 unità). Allestimento di protocolli di rigenerazione di germogli diretta o indiretta; studio e allestimento di protocolli per la produzione di aploidi e di embrioni somatici. Allestimento di protocolli di induzione e sviluppo di tessuto indifferenziato ed hairy root per la produzione di metaboliti secondari.			
Modalità di erogazione			
Sulla base delle richieste, si forniscono protocolli o piantine radicate (a numero) o biomassa indifferenziata (a peso)			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende agricole private, ibridatori, enti pubblici, università			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo, CREA-OF, sede di Sanremo, Corso Inglesi 508			
Responsabile del servizio			
Barbara Ruffoni			
Modalità per presentare un reclamo			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	15 (anche in relazione ai tempi tecnici per l'approvvigionamento del materiale di partenza)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	80%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OF-2

Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lo sviluppo e la validazione di tecniche agronomiche in biologico, validazione di principi attivi innovativi per la difesa di colture orticole, validazione di mezzi tecnici e meccanici innovativi; - il miglioramento genetico e miglioramento genetico partecipato; - lo studio per l'introduzione di nuove specie, varietà e cultivar; - studi per la trasformazione, anche con l'impiego di linee miniaturizzata e valutazione qualitativa e nutrizionale delle produzioni; - studi su bioindicatori agroambientali microbiologici e dell'artropodofauna; - studi su aspetti chimico-fisico del terreno e sull'evoluzione della fertilità del suolo agrario; - possibilità di impostare studi di fenotipizzazione. 			
Modalità di erogazione			
Applicazione di appropriati e specifici protocolli sperimentali con conduzione delle prove su un sistema agro ecologico assetato.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società, aziende agricole, associazioni, Enti pubblici e privati, Università.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo, CREA-OF, sede di Monsampolo del Tronto, Via Salaria 1			
Responsabile del servizio			
Gabriele Campanelli			
Modalità per presentare un reclamo			
Tramite pec a of@pec.crea.gov.it all'attenzione del Direttore del Centro e del responsabile della piattaforma			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso diretto agli uffici, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180 (il tempo dipende dai tempi tecnici per la stipula della convenzione)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	1%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-1

Servizio analisi fitopatologiche Citrus			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio, che viene svolto dal CREA - Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA – OFA), consente di effettuare analisi per il riconoscimento varietale ed analisi fitosanitarie relativamente al Genere <i>Citrus</i> e generi affini.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CRA-OFA. Il Servizio di diagnostica viene reso ad utenti privati e pubblici esclusivamente previa stipula di convenzione, con successiva richiesta scritta con descrizione del tipo di campione e quantitativi corretti. Il Centro riceve il campione presso il laboratorio e consegna i risultati regolarmente protocollati, a mezzo posta o brevi manu al richiedente. Nel solo caso in cui l'azienda, in cui vanno effettuate le analisi, rivesta un qualche interesse per l'attività di ricerca (aree di nuovo insediamento di virus dove si presume la comparsa di patogeni o di isolati non diffusi sul territorio etc.) il personale del Centro può partecipare al campionamento. Nel caso del servizio di analisi per il riconoscimento varietale, tenuto conto che si tratta non solo dell'analisi del frutto ma di tutta la pianta in generale (foglia, portamento, presenza di eventuali mutazioni su parti della chioma etc) le prime analisi vengono effettuate in campo e, in un secondo tempo, i frutti vengono portati in laboratorio di pomologia per le analisi di routine, che seguono la stessa procedura delle precedenti analisi fitosanitarie.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Il tipo di utenza che richiede i nostri servizi relativi alle analisi fitosanitarie, è costituito da: organizzazioni vivaistiche, servizi fitosanitari regionali, aziende private, altre Strutture di Ricerca non dotate di laboratori accreditati.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura, CREA-OFA, sede di ACIREALE, Corso Savoia, 190			
Responsabile del servizio			
Guido Sorrentino e Maria Guardo			
Modalità per presentare un reclamo			
PEC			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	4
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-2

Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA OFA Sede di Roma provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle privative europee. Per le specie Actinidia spp., Pesco, Susino giapponese, Pistacchio, Eucalipto			
Modalità di erogazione			
Il CREA OFA svolge questo servizio per il Community Plant Variety Office (CPVO), ente europeo che ha la responsabilità delle privative vegetali europee. L'applicant presenta domanda di privativa vegetale direttamente presso il CPVO che poi invia al CREA OFA di Roma tutta la documentazione necessaria all'espletamento dell'analisi DUS. L'applicant successivamente invia il materiale vegetale da essere analizzato. Vista la tipologia di specie in esame, la prova di campo ha carattere pluriennale che va da un minimo di 4 anni fino anche a 7 anni in alcuni casi. Al termine della prova viene redatto un report finale che viene inviato al CPVO che, sulla base di tale report, può concedere o no la privativa richiesta dall'applicant.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
L'utente è cliente del CPVO. Contatti tra CREA OFA e utente solo occasionalmente per visite alle varietà in prova previo consenso del CPVO			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura, CREA-OFA, sede di Roma, Via di Fioranello 52.			
Responsabile del servizio			
Fabio Gervasi			
Modalità per presentare un reclamo			
Tramite contatto diretto con il CPVO			
Link			
https://cpvo.europa.eu/en			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1460-2500 (4-7 anni)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0

	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5
--	-------------------------------------	---	--

Servizio OFA-3

Servizio Nazionale di Certificazione della fragola			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA - Orticoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura (OFA), in qualità di Centro di Conservazione per la Premoltiplicazione (CCP) e Centro di Premoltiplicazione – prima fase (CP1) per i materiali vegetali di propagazione vegetale della fragola, riconosciuti nell'ambito del Servizio nazionale di certificazione volontaria con D.M. 7 settembre 2005, svolge nell'ambito del processo di Certificazione Nazionale Fragola (D.M. 24 luglio 2003) le seguenti attività di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mantenimento in sanità, presso proprie idonee strutture (serre screen house) di numerose varietà di fragola inserite nel processo di certificazione nazionale fragola; - produzione di materiale vegetale di categoria pre-base e base, moltiplicato in screen house e anche facendo ricorso alla micropropagazione; - controllo della corrispondenza genetica del materiale vegetale inserito nel processo di certificazione nazionale, conservato e prodotto sia presso il Centro di conservazione per la premoltiplicazione, che quelli di premoltiplicazione (prima e seconda fase). L'attività di controllo viene effettuata in un apposito campo predisposto per il controllo genetico in cui a confronto ci sono campioni di piante provenienti da tutti i Centri e vivaisti della filiera certificativa italiana. Per questi controlli in alcuni casi si fa ricorso anche a tecniche molecolari (fingerprinting). 			
Modalità di erogazione			
<p>Le attività di servizio svolte dal CREA-OFA verso terzi vengono eseguite esclusivamente su richiesta scritta che deve essere inviata dal richiedente tramite posta prioritaria, con possibilità di anticipazione del documento per e-mail. Tutta la documentazione pervenuta viene protocollata.</p> <p>Il servizio viene erogato dietro compenso, calcolato in funzione della fornitura richiesta e dalla quantità (es. n° di varietà da conservare e/o da controllare, numero di piante madri da produrre ecc.).</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Az. Vivaistiche, Consorzi vivaistici, Associazioni di Produttori			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura, CREA-OFA, sede di Forlì, Via La Canapona, 1 bis 47121 Forlì			
Responsabile del servizio			
Gianluca Baruzzi			
Modalità per presentare un reclamo			
Raccomandata R/R con anticipazione via e-mail del documento			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240

Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-1

Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari Forestali e del Turismo) l'attività di controllo ufficiale e certificazione obbligatori dei materiali di moltiplicazione della vite destinati ad essere commercializzati. Detta norma nazionale recepisce quanto stabilito dalla Dir. (CEE) 68/193. Con l'occasione del recepimento delle ultime modifiche alla normativa comunitaria, nel 2005 è stato emanato il dm. 8.2.2005 (Norme di commercializzazione dei materiali di moltiplicazione vegetativa della vite) che adegua l'attività al nuovo assetto amministrativo nazionale e stabilisce che il Centro svolga, per conto del Ministero, le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione di incontri ed attività d'informazione, formazione e coordinamento a livello nazionale, sentita l'Unità di coordinamento; • controllo e certificazione dei materiali di moltiplicazione di categoria iniziale e di base; • raccolta, elaborazione e messa a disposizione del personale incaricato della vigilanza, dei dati delle denunce di produzione delle ditte vivaistiche; • produzione di statistiche e studi sul settore vivaistico e viticolo. Nella realizzazione di suddette attività è stato sviluppato un software di supporto per la gestione nazionale delle denunce di produzione utilizzato dalle ditte vivaistiche e dai Funzionari regionali addetti ai controlli. <p>In aggiunta all'attività di controllo dei campi di piante madri e barbatellai di categoria Iniziale e Base sull'intero territorio nazionale, vengono anche annualmente realizzati dei corsi pratici di riconoscimento delle varietà di viti cui accedono sia i Funzionari regionali addetti ai controlli sia i tecnici degli Organismi di controllo delle DOP dei vini. I dati statistici sulle produzioni vivaistiche secondo varie elaborazioni vengono resi disponibili mediante articoli su riviste del settore, sul sito del Registro nazionale e direttamente su richiesta.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Le modalità di erogazione sono differenziate in funzione del servizio richiesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per il controllo e certificazione materiali di moltiplicazione della vite cat. Iniziale e Base: controllo documentale ed istruttoria in ufficio, verifica in campo, rilascio della certificazione e trasmissione via Web entro i termini previsti dalla normativa; - per lo svolgimento di corsi pratici di riconoscimento varietale: organizzati dal Centro nei mesi di maggio giugno in relazione al numero di richiedenti. 			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende vivaistiche, Funzionari regionali dei Servizi Fitosanitari Regionali, Tecnici degli organismi di controllo delle DO dei vini, tecnici del settore vitivinicolo, studenti, cultori della materia.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia, CREA-VE, sede di 31015 Conegliano, via XXVIII Aprile n. 26			
Responsabili del servizio			
Carmelo Giorgio Zavaglia, Mario Pecile			
Modalità per presentare un reclamo			
mail, PEC, raccomandata AR			
Link			
certificazioni.vit@pec.crea.gov.it , link CREA VE			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, telefono, posta, fax)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la data di scadenza della presentazione della richiesta e data limite per l'erogazione del servizio	Numero giorni	200

Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-2

Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari, Forestali e del Turismo) l'attività di conservazione ed aggiornamento obbligatorio del Registro nazionale delle varietà di viti. Detta conservazione prevede la coltivazione delle piante in campo e la pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni iscritti nel Registro. L'iscrizione al Registro di una varietà è alla base della possibilità di coltivazione della stessa sul territorio nazionale.			
Modalità di erogazione			
Pubblicazione del Registro on line, suo aggiornamento e pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni pubblicate sulla G.U.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende vivaistiche, Funzionari regionali dei Servizi Fitosanitari Regionali, Tecnici degli organismi di controllo delle DO dei vini, tecnici del settore vitivinicolo, studenti, cultori della materia.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia, CREA-VE, sede di 31015 Conegliano, via XXVIII Aprile n. 26			
Responsabili del servizio			
Carmelo Giorgio Zavaglia, Mario Pecile			
Modalità per presentare un reclamo			
mail, PEC, raccomandata AR			
Link			
dal sito del CREA VE , (http://catalogoviti.politicheagricole.it)			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (e-mail, telefono, fax, sito web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	1
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-3

Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA-Centro di ricerca per la viticoltura e l'enologia di Conegliano (TV) svolge analisi molecolari (genotyping) finalizzate all'identificazione varietale delle viti (<i>Vitis</i> spp). Le basi tecnico-scientifiche di questa attività sono state sviluppate negli anni '90 con la messa a punto dei marcatori microsatellite (SSR) attraverso il SIV (Servizio di Identificazione delle Varietà di vite). A partire dal 1993 i microsatelliti sono diventati, nell'arco di poco più di dieci anni di ricerca e di sperimentazione, i marcatori del DNA più popolari nel settore dell'identificazione delle varietà di vite a livello mondiale. Il CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano è stato fra i pionieri di questa piccola rivoluzione nel settore, partecipando ad importanti progetti di respiro internazionale, quali il VMC (Vitis Microsatellite Consortium) ed i progetti europei Genres081 e GrapeGen06. L'intuizione più importante maturata nel CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano è stata quella di lavorare per costruire un archivio (DB) di profili molecolari, che oggi consente al nostro Centro di essere un valido interlocutore sia per i colleghi di altri istituti di ricerca, italiani e stranieri, sia per i privati. Il DB molecolare è in continuo aggiornamento attraverso i flussi di campioni che arrivano sia dalle collezioni del CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano, sia da altre parti dell'Italia (Calabria, Sicilia, Basilicata, Puglia, Friuli Venezia Giulia, Toscana,...) nonché da altri Paesi (Grecia, Montenegro, Armenia, Georgia, Germania, Francia, Malta,...). Da queste premesse, e con il supporto del MiPAAF, è nato il SIV: l'identificazione del vitigno incognito o di cui si desidera controllare la corretta identità, avviene attraverso il confronto del suo profilo molecolare con quelli presenti nel DB molecolare e/o in letteratura. I tempi sono rapidi.</p> <p>Il SIV utilizza 12 marcatori SSR, nove dei quali condivisi a livello internazionale ed evidenziati in grassetto: VVS2, VVMD5, VVMD7, VVMD25, VVMD27, VVMD28, VVMD32, VrZAG62, VrZAG79, ISV2, ISV4 e VMCNG4b9. Con questo set di marcatori, la probabilità che due vitigni diversi abbiano lo stesso profilo molecolare per caso è prossima allo zero. In base alla nota tecnica del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali (23 luglio 2018), l'utilizzo dei 9 marcatori microsatellite internazionali è previsto in fase di iscrizione di una nuova varietà ed è richiesta una porzione di tralcio legnoso per l'analisi comparativa del DNA, che viene effettuata dal laboratorio di Conegliano del CREA Viticultura ed Enologia e confrontata con il database molecolare del Registro nazionale delle varietà di vite. Si sottolinea il fatto che il profilo microsatellite, con i nove SSR evidenziati sopra, è stato aggiunto alla lista dei descrittori delle varietà di vite della scheda O.I.V. (Office International de la Vigne et du Vin), che ha valenza internazionale.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>L'utente contatta il nostro Centro per telefono o per e-mail o recandosi di persona, quindi presenta richiesta scritta di prestazione del servizio. L'istanza è accolta con risposta scritta, indicando le modalità di prelievo e di consegna del campione al laboratorio, nonché i costi del servizio. Il campione consegnato al laboratorio è così processato: estrazione del DNA, PCR in multiplex, elettroforesi su Genetic Analyzer 3130xl dell'Applied Biosystems, lettura del profilo con software GeneMapper, confronto del profilo incognito con il DB molecolare del CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano e/o con dati di letteratura, identificazione del campione, certificazione dei risultati conseguiti firmata dal Responsabile del SIV. Spedizione della certificazione e successiva emissione della fattura.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Università, scuole superiori, enti di ricerca (italiani e stranieri), vivaisti (italiani e stranieri), viticoltori.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticultura ed Enologia, CREA-VE, sede di Conegliano, Viale 28 Aprile, 26			
Responsabile del servizio			
Dr.ssa Manna Crespan			
Modalità per presentare un reclamo			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)

Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-4

Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA Centro di Ricerca per la Viticoltura e l'Enologia di Conegliano (TV) esegue analisi specialistiche per la diagnosi delle patologie e dei patogeni della vite, in particolare virus, batteri e fitoplasmi della vite, e dei principali insetti dannosi che colpiscono la vite, in particolare cicaline, cocciniglie e tignole. Il servizio include, in dipendenza della patologia da indagare e dello scopo: visita in campo, analisi visuale dei sintomi, indexaggio biologico, analisi sierologica con test ELISA, analisi molecolare PCR, cultura in vitro, rilievo entomologico in campo, lettura trappole entomologiche. Tali analisi vengono effettuate anche ai fini della selezione clonale sanitaria (DM 24/06/2008), della certificazione dei materiali di propagazione viticola (DM 07/07/2006) e dell'esportazione. Il CREA Viticoltura ed Enologia è uno dei Centri accreditati a svolgere tali analisi dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari Forestali e del Turismo (legge 21/06/1991, n. 192).</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Il Servizio viene erogato a pagamento presso la sede di Susegana del CREA Viticoltura ed Enologia, previa richiesta scritta o per le vie brevi con descrizione dettagliata del servizio richiesto. La richiesta è accolta con risposta scritta, in cui viene proposto dal Centro il tipo di analisi da effettuare e il preventivo di spesa; tale preventivo viene accettato dall'utente con una conferma scritta e controfirmata. Una volta effettuato il servizio richiesto, il CREA Viticoltura ed Enologia invia i certificati, i risultati o una relazione, regolarmente protocollati. Segue l'emissione della fattura.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
<p>Vivai ed organizzazioni vivaistiche viticole, Consorzi ed aziende vitivinicole, Consulenti e tecnici vitivinicoli, Servizi Fitosanitari Regionali, Altri Enti di ricerca</p>			
Struttura responsabile			
<p>CREA Centro di ricerca Viticoltura ed Enologia, sede di Susegana, Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV)</p>			
Responsabile del servizio			
<p>Elisa Angelini, Luisa Filippin, Vally Forte</p>			
Modalità per presentare un reclamo			
<p>email, pec, posta normale o raccomandata</p>			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, email, posta normale, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%

	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-5

Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA Centro di Ricerca per la Viticoltura e l'Enologia di Conegliano (TV) esegue prove specifiche, in vitro, in condizioni controllate o in campo, per la valutazione dell'efficacia di prodotti registrati contro patogeni, in particolare batteri e fitoplasmi della vite e contro i principali insetti dannosi della vite, in particolare cicaline e tignole. Il servizio include la progettazione della prova, l'esecuzione della prova, in alcuni casi anche con l'appoggio di esterni, i rilievi a tempi stabiliti, l'analisi e l'elaborazione statistica dei risultati. Nel caso di prodotti non ancora registrati, le prove vengono effettuate in condizioni controllate, o, se in campo, con il supporto di Centri di Saggio autorizzati.			
Modalità di erogazione			
Il Servizio viene erogato a pagamento presso la sede di Susegana del CREA Viticoltura ed Enologia, previo incontro e discussione del servizio richiesto, seguito da richiesta scritta. La richiesta è accolta con risposta scritta, in cui viene indicato il preventivo di spesa; tale preventivo viene accettato dall'utente con una conferma scritta e controfirmata. In alcuni casi, di rapporti stabiliti pluriennali, viene stipulata una convenzione. Una volta effettuato il servizio richiesto, il CREA Viticoltura ed Enologia invia la relazione, regolarmente protocollata. Segue l'emissione della fattura.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società produttrici di agrofarmaci e di fertilizzanti			
Struttura responsabile			
CREA Centro di ricerca Viticoltura ed Enologia, sede di Susegana, Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV)			
Responsabile del servizio			
Vally Forte, Luisa Filippin, Elisa Angelini			
Modalità per presentare un reclamo			
email, pec, posta normale o raccomandata			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, email, posta normale, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio ZA-1

Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere graminacee e leguminose			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali			
Modalità di erogazione			
Stesura di report			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Utenza istituzionale			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Zootecnia e acquacoltura, CREA-ZA, sede di Lodi, Viale Piacenza 29			
Responsabile del servizio			
Lamberto Borrelli			
Modalità per presentare un reclamo			
Invio dell'istanza a CREA-DC, sede di Milano, in quanto coordinatore delle prove			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio ZA-2

Progettualità di servizio per territorio e imprese lombarde. Attività di formazione e informazione sulle tecnologie della zootecnia di precisione e sui più recenti aggiornamenti delle tecnologie della riproduzione bovina e suina			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Attività dimostrativa ed informativa sulle tecnologie di zootecnia digitale e di precisione svolta nell'ambito di progettualità della Regione Lombardia			
Modalità di erogazione			
Incontri istituzionali e presso aziende, seminari			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Utenza istituzionale, Associazioni Allevatori e allevatori			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Zootecnia e acquacoltura, CREA-ZA, sede di Lodi, Viale Piacenza 29/ Via Antonio Lombardo 11			
Responsabile del servizio			
Fabio P. Abeni (DIM4ZOO), Francesca Petrera (NEW4REP)			
Modalità per presentare un reclamo			
Messaggio e-mail fabiopalmiro.abeni@crea.gov.it (DIM4ZOO) francesca.petrera@crea.gov.it (NEW4REP)			
Link			
http://sito.entecra.it/portale/index2.php			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	6
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5