



2024

L.R. 12 MAGGIO 2022 N. 11

CARTA DEI SERVIZI 2024

SOMMARIO

1.	AMAP: MI PRESENTO.....	1
2.	CARTA DEI SERVIZI AMAP: chi sono.....	3
3.	CARTA DEI SERVIZI AMAP: quali informazioni.....	3
4.	CARTA DEI SERVIZI AMAP: dove mi trovi.....	3
5.	ORGANIGRAMMA AMAP.....	4
6.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CONTATTI.....	5
6.1	LA DIREZIONE E L' OPERATIVITA' INTERNA.....	5
6.2	LOCALIZZAZIONE DELLE SEDI.....	10
7.	I SERVIZI OFFERTI.....	16
8.	SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI EROGATI.....	17
8.1	SERVIZIO FITOSANITARIO.....	18
8.2	SERVIZIO AGROMETEOROLOGIA.....	22
8.3	SERVIZIO TARTUFICOLTURA.....	24
8.4	SERVIZIO TRACCIABILITÀ DI PRODOTTO.....	26
8.5	SERVIZIO ATTIVITÀ FORMATIVE.....	28
8.6	SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO.....	29
8.7	SERVIZIO VENDITA AL PUBBLICO DI TALEE DI OLIVO.....	34
8.8	SERVIZIO VIVAI FORESTALI.....	36
8.9	SERVIZIO ANALISI SENSORIALE.....	38
8.10	SERVIZIO TUTELA BIODIVERSITÀ AGRARIA DELLE MARCHE.....	40
8.11	SERVIZIO TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ E OSSERVATORIO ITTICO.....	42
8.12	SERVIZIO VALORIZZAZIONE DELLE FILIERE.....	44
9.	STRUMENTI PER LA TUTELA DELL'UTENTE.....	46
9.1	DIRITTO DI ACCESSO.....	46
9.2	DIRITTO DI RECLAMO.....	47
9.3	GESTIONE DEI RECLAMI.....	47
	ALLEGATI: MODULO DI RECLAMO CARTACEO.....	47

1. AMAP: MI PRESENTO

Con Legge della Regione Marche n.11 del 12.05.2022 si è proceduto alla Trasformazione dell' "Agenzia Servizi Settore Agroalimentare delle Marche" (ASSAM) in "Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca - Marche Agricoltura Pesca" (di seguito AMAP) che ha comportato l'abrogazione delle seguenti leggi regionali:

- L.R. n. 9 del 14 gennaio 1997, (Istituzione dell'Agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (ASSAM). Soppressione dell'Ente di Sviluppo Agricolo delle Marche (ESAM). Istituzione della consulta economica e della programmazione nel settore agroalimentare (CEPA) è stata abrogata con eccezione dell'articolo 20 (Procedura di liquidazione);
- L.R. n. 28 del 16 settembre 2013, (Riordino dell'Agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (AMAP). Modifiche alla [legge regionale 14 gennaio 1997, n. 9](#)).

La legge regionale n. 11/2022 ha determinato la trasformazione giuridica dell'Agenzia, da Ente pubblico economico ad Ente pubblico non economico, procedendo ad una rivisitazione delle sue funzioni, anche attraverso l'istituzione del Consiglio di amministrazione con compiti volti alla definizione della struttura organizzativa dell'Agenzia, all'approvazione della documentazione programmatica e alla quantificazione delle risorse umane, materiali ed economico-finanziarie, da destinare alle attività. Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha la rappresentanza legale dell'Ente.

L'AMAP è Ente strumentale della Regione Marche, è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia amministrativa, organizzativa, contabile e patrimoniale ed è sottoposta alla vigilanza e controllo da parte della Giunta regionale secondo le modalità stabilite dalla l.r. 13/2004 e successive modificazioni.

L'AMAP svolge attività di servizio per i settori agricolo, compreso l'allevamento, agroalimentare, forestale, e della pesca in conformità alla programmazione regionale e secondo gli indirizzi programmatici della Giunta regionale.

L'Agenzia, oltre a sviluppare attività nell'ambito dei servizi per le imprese, esercita funzioni anche in relazione ai compiti attribuiti dalle leggi regionali di settore: legge regionale 16 gennaio 1995, n. 11 (Istituzione del servizio fitosanitario regionale), legge regionale 3 giugno 2003, n. 12 (Tutela delle risorse genetiche animali e vegetali del territorio marchigiano) e legge regionale 3 aprile 2013, n. 5 (Norme in materia di raccolta e coltivazione dei tartufi e di valorizzazione del patrimonio tartufigeno). Inoltre, è in capo all'AMAP la gestione del servizio agrometeo regionale attraverso la raccolta, l'elaborazione e la diffusione delle informazioni a supporto dello sviluppo sostenibile delle imprese agricole anche in attuazione del Piano di azione nazionale per l'uso sostenibile dei prodotti fitosanitari (PAN).

Con la trasformazione dell'Agenzia, inoltre, è stato istituito, per la prima volta, l'Osservatorio regionale per la pesca marittima e l'economia ittica.

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

- i servizi specialistici alle imprese per la diffusione, il trasferimento delle innovazioni di processo e di prodotto, nonché organizzative, nel settore agroalimentare, della silvicoltura e della pesca e la ricerca

- applicata. Le attività formative e informative, la progettazione di livello interregionale, regionale e comunitaria, l'attivazione di reti tematiche, le attività per la qualificazione dei prodotti agricoli, agroalimentari e della pesca per la tutela della biodiversità attraverso la valorizzazione delle razze animali e delle varietà vegetali locali, e quanto di interesse agrario, forestale, naturalistico e ittico, compresa la gestione dei vivai regionali anche attraverso la valorizzazione dei marchi territoriali;
- le attività afferenti al Servizio fitosanitario e agrometeorologico per l'applicazione delle normative fitosanitarie nazionali e dell'Unione, il controllo e la certificazione fitosanitaria dei vegetali, la certificazione dei vegetali e dei prodotti vegetali in esportazione verso paesi terzi, il rilascio delle autorizzazioni, iscrizioni e accreditamenti di produttori commercianti ed esportatori di vegetali e dei prodotti dei vegetali, la tenuta del registro unico degli operatori professionali RUOP, la sorveglianza fitosanitaria del territorio regionale, l'adozione di misure fitosanitarie, la gestione delle emergenze fitosanitarie e dei piani di azione per la eradicazione degli organismi nocivi ai sensi delle vigenti leggi; la diagnostica fitopatologica di laboratorio, l'attività di ricerca e sperimentazione per la messa a punto di strategia di difesa delle colture, l'attuazione dei compiti in materia di uso sostenibile dei prodotti fitosanitari; la gestione del servizio agrometeo regionale attraverso la raccolta, l'elaborazione e la diffusione delle informazioni a supporto dello sviluppo sostenibile delle imprese agricole anche in attuazione del Piano di azione nazionale per l'uso sostenibile dei prodotti fitosanitari (PAN);
 - l'istituzione dell'osservatorio regionale per la pesca marittima e l'economia ittica al fine di realizzare studi sullo stato degli stock ittici e delle condizioni bio-marine dei compartimenti marittimi della Regione, l'effettuazione di analisi sullo stato della flotta marchigiana, l'elaborazione di progetti per l'innovazione, l'ammodernamento e l'efficientamento energetico delle imbarcazioni dedite alla pesca professionale, nonché per la valorizzazione del prodotto ittico della Regione Marche con il coinvolgimento dei mercati ittici alla produzione e del sistema scolastico regionale.

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

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

2. CARTA DEI SERVIZI AMAP: chi sono

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

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

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

3. CARTA DEI SERVIZI AMAP: quali informazioni

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

La Carta dei Servizi:

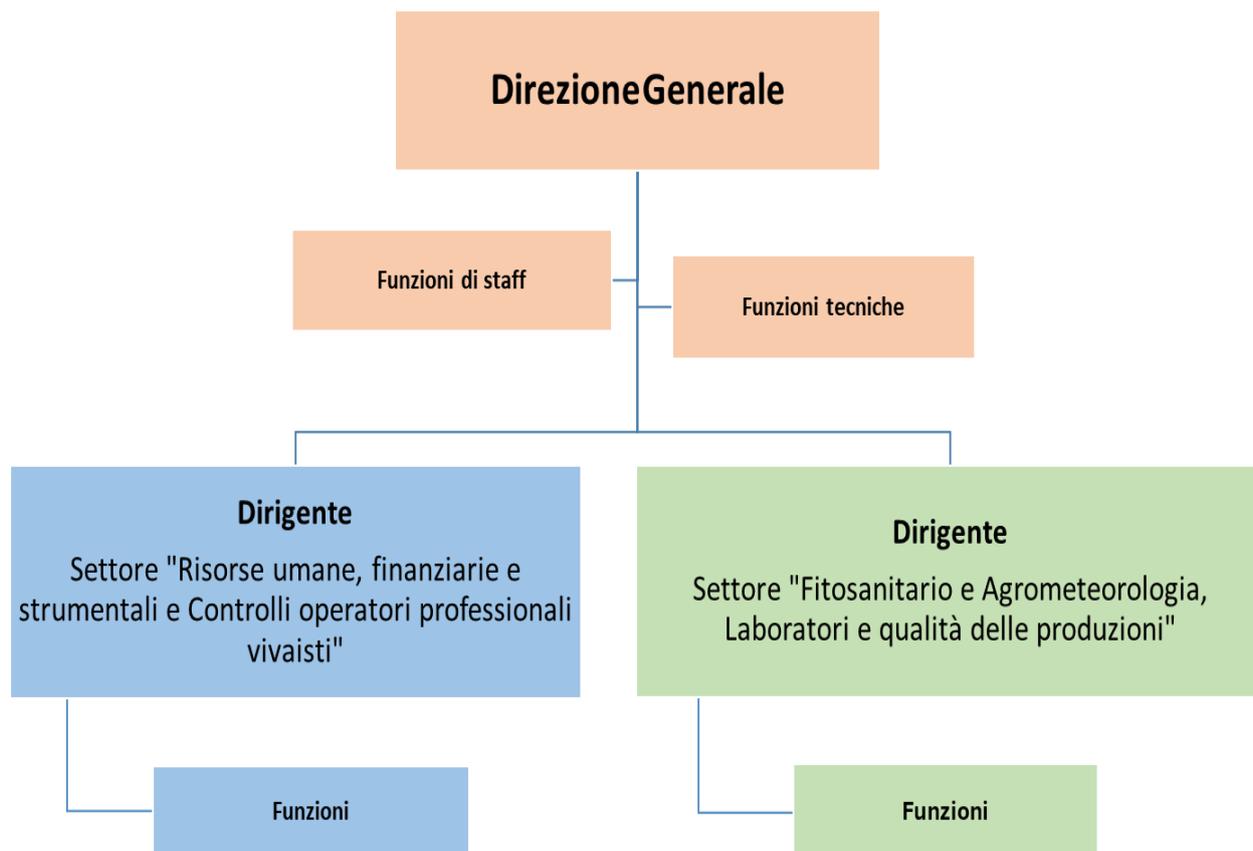
- assicura la partecipazione dell’utente riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- stabilisce le modalità ed i tempi massimi pianificati dall’Agenzia nello svolgimento di determinate attività;
- prevede, in caso di inadempienze, precisi strumenti per la tutela dell’utente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

4. CARTA DEI SERVIZI AMAP: dove mi trovi

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

È comunque consultabile e è scaricabile, in formato elettronico, dal sito web dell’Agenzia: <http://www.amap.marche.it/urp>

5. ORGANIGRAMMA AMAP



L'Agenzia per l'Innovazione nel Settore Agroalimentare e della Pesca "Marche Agricoltura Pesca" (AMAP) è stata istituita con Legge Regionale n. 11 del 12 maggio 2022 che ne disciplina l'organizzazione e il funzionamento.

Sono organi dell'AMAP: il consiglio di amministrazione, il presidente ed il revisore unico.

La struttura organizzativa dell'AMAP comprende: Il Direttore Generale coadiuvato da un Dirigente Amministrativo e da un Dirigente Tecnico.

La dirigenza sovrintende a 14 Elevate Qualificazioni (E.Q.) che coordinano i servizi interni ed esterni dell'Agenzia. Quattro E.Q. svolgono attività funzionali all'operatività dell'AMAP. Le altre dieci erogano prevalentemente servizi rivolti all'utenza esterna.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CONTATTI

6.1 LA DIREZIONE E L' OPERATIVITA' INTERNA

DIRETTORE – DIREZIONE GENERALE

Dr.ssa Severini Francesca Telefono: (+39) 071 808215

E-mail: francesca.severini@regione.marche.it

Il Direttore dell'AMAP, in base alla L.R. 11/2022 è nominato dal Consiglio di amministrazione, su designazione della Giunta regionale secondo le norme della legge regionale 30 luglio 2021, n. 18 (Disposizioni di organizzazione e di ordinamento del personale della Giunta regionale) e del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche).

Al Direttore sono attribuiti i poteri di gestione tecnica amministrativa e contabile.

E.Q. CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE, SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE, SISTEMI INFORMATIVI E DOCUMENTALI

Ing. Raffaella Coen Telefono: (+39) 071 808222

E-mail: coen_raffaella@amap.marche.it

E.Q. conferita con Decreto del Direttore n. 258 del 29.08.2023 nell'ambito della Direzione generale, coordina le seguenti attività:

Gestione e organizzazione

- Monitoraggio amministrativo della rendicontazione degli obiettivi assegnati ai dirigenti e collaborazione alla individuazione degli obiettivi annuali quantificati delle E.Q., anche ai fini del miglioramento della performance organizzativa
- Attività di controllo strategico e di gestione, del ciclo della performance e del sistema di valutazione della dirigenza, controlli interni con relativo raccordo con le funzioni regionali
- Coordinamento e collaborazione con i vari referenti per la stesura del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)
- Coordinamento monitoraggio del PIAO
- Stesura, in staff alla Direzione, degli atti di organizzazione dell'Agenzia
- Collaborazione nella la redazione del Programma operativo ed al budget
- Funzione di "raccordo della vigilanza degli Enti strumentali" della Giunta Regionale e di Struttura Tecnica Permanente
- Gestione, per conto dell'Agenzia, dei rapporti con l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)
- Cura dell'adempimento degli obblighi di pubblicazione ed aggiornamento del sito web e della sezione amministrazione trasparente dell'Agenzia
- Supporto al Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza dell'Agenzia (RPCT) negli adempimenti della prevenzione della corruzione e della trasparenza e nella redazione della relazione annuale, anche attraverso inserimento dati nella piattaforma dell'Autorità

Sistemi informativi e informatici

- Valutazione del fabbisogno di servizi e delle attrezzature informatiche anche in relazione alle nuove assunzioni e alle modalità di lavoro in “smart working”
- Coordinamento assistenza tecnica alle postazioni e aggiornamento dei sistemi
- Raccordo con il Settore transizione digitale e informatica della Regione Marche per l’utilizzo dei servizi informatici regionali come indicati nella convenzione
- Coordinamento dell’ufficio per la Transizione al Digitale struttura di supporto al Responsabile (RTD) per lo sviluppo e la gestione di applicativi per il settore agroalimentare e per l’Agenzia, anche ai fini della digitalizzazione e innovazione dei processi
- Supporto ai processi di innovazione

Sistemi documentali

- Gestione documentale e del sistema di protocollo informatico

E.Q. SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO E TUTELA DELLA PRIVACY

Dr.ssa Alessandra Budini Telefono: (+39) 071 808233

E-mail: budini_alessandra@amap.marche.it

E.Q. conferita con Decreto del Direttore n. 258 del 29.08.2023 nell'ambito del Settore "Risorse umane finanziarie e strumentali e controlli operatori professionali vivaisti", coordina le seguenti attività:

Sicurezza dei luoghi di lavoro

- Organizzazione e gestione del Servizio di Prevenzione e Protezione dell’Agenzia AMAP in qualità di RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione)
- Organo tecnico per l’attuazione delle politiche di igiene e sicurezza sul lavoro (art. 33 D. Lgs.1/08 e ss.mm.ii):
 - Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi
 - Individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente
- Elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive di cui all’articolo 28, comma 2, e dei relativi sistemi di controllo
- Elaborazione delle procedure di sicurezza per le attività dell’agenzia
- Proposizione programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- Partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ed alla riunione periodica ex articolo 35
- Informazione ai lavoratori di cui all’articolo 36
- Supporto alla Direzione nella compilazione del MUD (Modello Unico Dichiarazione ambientale) - Lgs.152/2006 e ss.mm.ii - Norme in materia ambientale

Tutela della privacy

- Supporto al Titolare del Trattamento per l’attuazione dei Principi di protezione dei dati personali REG. UE 2016/679:
 - Gestione del modello organizzativo in materia di protezione dei dati personali, tramite misure tecniche ed organizzative a norma del Regolamento europeo
 - Raccordo il DPO/RPD (responsabile della protezione dei dati)

E. Q. RISORSE STRUMENTALI, PATRIMONIALI, CONTRATTI ED ECONOMATO

Rag. Mauro Mazzeri Telefono: (+39) 071 808249

E-mail: mauro.mazzeri@amap.marche.it

E.Q. conferita con Decreto del Direttore n. 258 del 29.08.2023 nell'ambito del Settore "Risorse umane finanziarie e strumentali e controlli operatori professionali vivaisti", coordina le seguenti attività:

Gestione della stazione appaltante

- Predisposizione bandi e pubblicazione gare
- Adempimenti dei procedimenti di gara: avvio procedura, soccorso istruttorio, nomina commissione, decreti ammessi ed esclusi, decreti di aggiudicazione
- Coordinamento procedure di acquisizione di beni e servizi e consulenza alle strutture Amap per l'adesione a convenzioni Consip ed utilizzo del Mercato Elettronico della PA
- Gestione procedimenti per l'affidamento nelle procedure di acquisizione di beni e servizi tramite gli strumenti Consip e SUAM
- Raccordo con altre strutture organizzative per la gestione dei procedimenti appalti con supporto per l'utilizzo del MEPA Consip nell'acquisizione di beni e servizi
- Verifica adempimenti AVCPass Simog / Anticorruzione / Trasparenza
- Consulenza e verifica sulla regolarità delle procedure adottate
- Adempimenti relativi alla trasparenza e all'anticorruzione in materia di appalti
- Istruttoria per segnalazioni ANAC procedure di gara
- Gestione Albo Fornitori

Economato, risorse strumentali e patrimonio

- Gestione amministrativa e manutentiva del parco autovetture e degli automezzi
- Gestione tecnico-amministrativa, approvvigionamento ed efficienza dei beni mobili e immobili e manutenzione ordinaria e straordinaria
- Gestione e aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e dei cespiti ammortizzabili
- Gestione delle polizze assicurative e dei contratti beni e servizi
- Predisposizione atti per modifica, risoluzione ed accordi bonari
- Rapporti stragiudiziali con l'utenza
- Gestione delle locazioni passive, dei condominii, delle imposte e tasse immobili
- Gestione delle manutenzioni impianti, del verde, della manutenzione ordinaria
- Redazione Programma biennale degli acquisti

E. Q. BILANCIO E CONTABILITÀ

Dr.ssa Francesca Gasparri. Telefono: (+39) 071 808201

E-mail: gasparri_francesca@amap.marche.it

E.Q. conferita con Decreto del Direttore n. 258 del 29.08.2023, nell'ambito del Settore "Risorse umane finanziarie e strumentali e controlli operatori professionali vivaisti", coordina le seguenti attività:

Bilancio e contabilità

- Supporto alla redazione del bilancio di previsione, del consuntivo e dell'assestamento
- Gestione variazioni bilancio

- Collaborazione finanziaria alla predisposizione del programma operativo dell’Agenzia
- Acquisizione degli impegni di spesa, attestazione di copertura finanziaria tramite visto contabile e predisposizione dei mandati di pagamento e reversali di incasso
- RegISTRAZIONI contabili giornaliere degli incassi ricevuti e dei pagamenti effettuati
- Gestione e registrazione della cassa contante e della cassa contabile per spese minute
- Gestione pagamenti sulle piattaforme PagoPA (sistema nazionale dei pagamenti elettronici) e MPay (sistema informativo regionale dei pagamenti elettronici)
- Gestione ed implementazione della contabilità analitica, controllo di gestione contabile dei progetti e accertamento entrate
- Gestione debiti e crediti non riscossi e del contenzioso in collaborazione con i legali incaricati
- Gestione agenti contabili

Coordinamento delle risorse finanziarie e degli atti contabili

- Coordinamento e monitoraggio dei flussi finanziari dell’agenzia
- Gestione dei rapporti con le banche, i consulenti contabili/finanziari ed i revisori dei conti

E.Q. GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE, FORMAZIONE INTERNA E PARI OPPORTUNITÀ

Dr.ssa Monica Cartelletti. Telefono: (+39) 071 808382

E-mail: monica.cartelletti@regione.marche.it

E.Q. conferita con Decreto del Direttore n. 258 del 29.08.2023 nell'ambito del Settore “Risorse umane finanziarie e strumentali e controlli operatori professionali vivaisti”, coordina le seguenti attività:

Gestione delle risorse umane

- Predisposizione del Piano triennale del fabbisogno del personale e relativi piani occupazionali annuali
- Gestione procedure assunzionali (concorsi, graduatorie, assunzioni dirette tramite centro per l’impiego) CCNL funzioni locali e CCNL addetti idraulico forestali
- Predisposizione contratti e gestione adempimenti connessi all’assunzione
- Valorizzazione del personale attraverso progressioni economiche orizzontali e verticali
- Regolamentazione, monitoraggio e gestione degli incarichi e dei tirocini
- Adempimenti per il rilascio autorizzazioni alle attività impiego ed incarichi conferiti dall’agenzia a dipendenti e a soggetti esterni e relativo aggiornamento banche dati
- Gestione sistema rilevazione presenze e supporto giuridico in tema di orario di lavoro, congedi, permessi ecc.
- Supporto giuridico consulenza e approfondimenti giurisprudenziali sugli istituti giuridici ed in materia di personale
- Predisposizione regolamenti, circolari, accordi ecc.
- Relazioni con le organizzazioni sindacali
- Costituzione del fondo per il trattamento accessorio e elaborazione contratti decentrati integrativi CCNL Funzioni locali e CCNL addetti idraulico forestali
- Gestione sistema valutazione della performance personale comparto
- Predisposizione atti propedeutici all’amministrazione contributiva economica e previdenziale del personale e gestione rapporti interni ed esterni con i vari Istituti (INPS INAIL) con i competenti uffici regionali e le società di consulenza
- Monitoraggio del costo del personale in base alla normativa vigente e rendicontazioni spese del personale

- Gestione dell'erogazione dei compensi ed indennità al personale proprio AMAP
- Elaborazione conto annuale

Sviluppo risorse umane e processi di innovazione

- Promozione e realizzazione di progetti innovativi di gestione e sviluppo delle risorse umane, smart working, benessere organizzativo
- Supporto alla definizione e implementazione di strategie di organizzazione e gestione delle risorse umane e alla definizione di processi innovativi di semplificazione
- Referente PIAO per l'ambito risorse umane

Pari opportunità

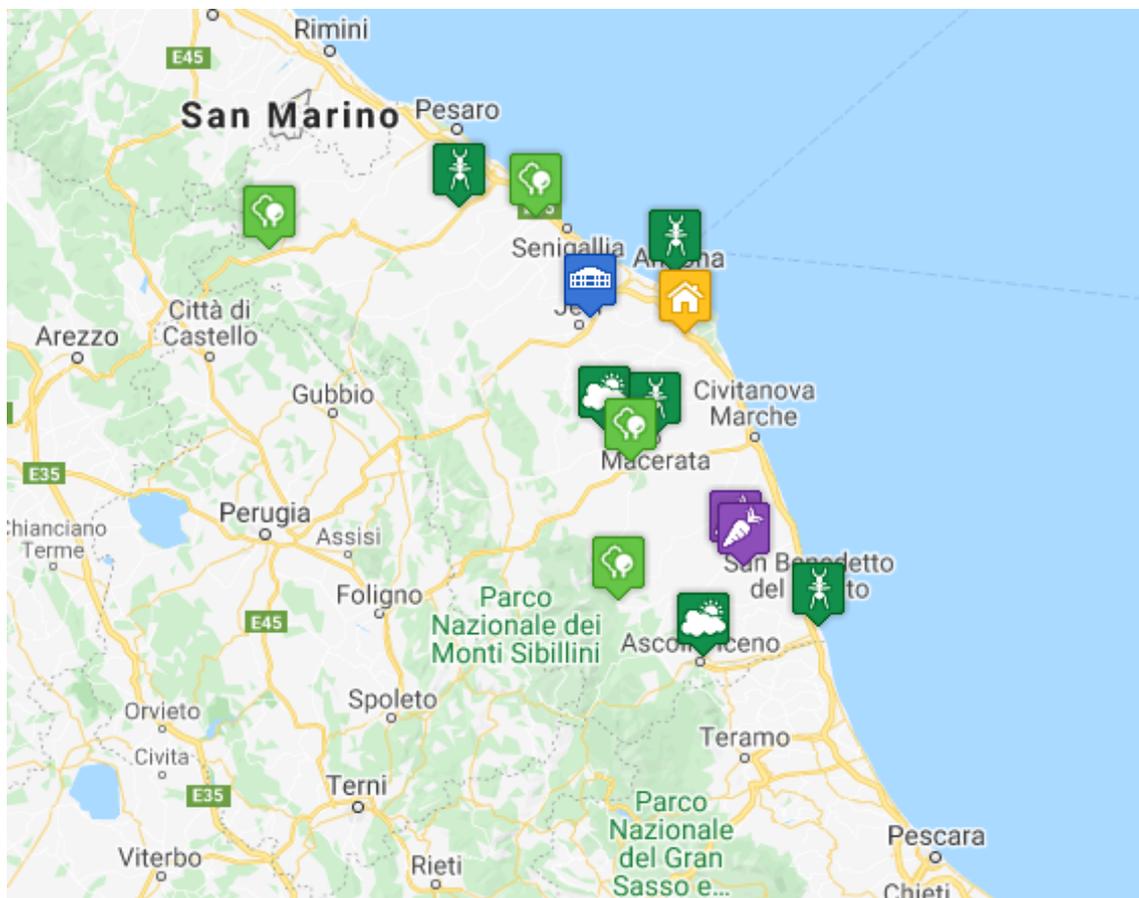
- Attuazione delle politiche di pari opportunità
- Predisposizione e realizzazione del Piano delle Azioni positive previsto nel PIAO
- Realizzazione attività del gender plan
- Rapporti con il Cug e gli organismi di parità di genere

Formazione interna

- Predisposizione piano formativo dell'Agenzia
- Gestione e realizzazione del piano formativo sia tramite corsi di formazione interni che l'adesione a progetti formativi proposti dalla Giunta regionale o da altri enti di formazione

6.2 LOCALIZZAZIONE DELLE SEDI

AMAP è dotata di potestà statutaria, regolamentare, organizzativa e finanziaria. Ha sede legale ad Osimo (AN) in via Thomas Edison, 2 e sedi secondarie su tutto il territorio regionale.



Sede principale AMAP
Agenzia per l'Innovazione nel Settore Agroalimentare e della Pesca
"Marche Agricoltura Pesca"

Indirizzo: Via Thomas Edison, 2 - 60027 Osimo (AN)

Contatti: Centralino: (+39) 071 8081

E-mail: info@amap.marche.it

PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it

**Sede di Ancona**

Indirizzo: Stazione Marittima Molo Santa Maria - 60121 Ancona

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

Contatti: Telefono: (+39) 071 2073252

**Sede di Ascoli Piceno**

Indirizzo: Viale Indipendenza, 2/4 - 63100 Ascoli Piceno

Struttura: **Centro Agrometeo Locale Province di Ascoli e Fermo**

Contatti: Telefono: (+39) 0736 336443

E-mail: calap@regione.marche.it

**Sede di Calcinelli – Colli al Metauro (PU)**

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

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

Struttura: **Centro Agrometeo Locale Provincia di Pesaro-Urbino**

Contatti: Telefono: (+39) 0721 896222

E-mail: calps@regione.marche.it

**Sede di Carassai**

Indirizzo: Contrada Aso, 20 - 63063 Carassai (AP)

Struttura: Azienda Agraria Sperimentale

Contatti: Telefono: (+39) 0734 919270

**Sede di Macerata**

Indirizzo: Via Alfieri, 2 - 62100 Macerata

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

Contatti: Telefono: (+39) 0733 233771

**Sede di Osimo**

Indirizzo: Via Thomas Edison, 2 - 60027 Osimo (AN)

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

Contatti: Telefono: (+39) 071 8081

Struttura: Centro Agrometeo Locale Provincia di Ancona

Contatti: Telefono: (+39) 071 808242

E-mail: calan@regione.marche.it

**Sede di Jesi (AN)**

Indirizzo: Via Roncaglia, 20 - 60035 Jesi (AN)

Struttura: Azienda Agraria Sperimentale

Contatti: Telefono: (+39) 071 8081

Struttura: Centro Agrochimico Regionale - Qualità delle Produzioni
Laboratori Analisi

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

**Sede di Petritoli**

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

Struttura: Azienda Agraria Sperimentale

Contatti: Telefono: (+39) 0734 658959

**Sede di San Benedetto del Tronto (AP)**

Indirizzo: Via del Mare, 218 - 63039 S. Benedetto del Tronto (AP)

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

Contatti: Telefono: (+39) 0735 65413

**Sede di Treia (MC)**

Indirizzo: Via Cavour, 29 - 62010 Treia (MC)

Struttura: Centro Elaborazione Dati Meteo

Contatti: Telefono: (+39) 0733 216464

Email: agrometeo@regione.marche.it

Struttura: Centro Agrometeo Locale Provincia di Macerata

Contatti: Telefono: (+39) 0733 216464

Email: calmc@regione.marche.it

**Vivaio “Bruciate”**

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

Contatti: Telefono: (+39) 071 7950224

**Vivaio “Valmetauro” e Centro Tartuficoltura**

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

Contatti: Telefono: (+39) 0722 88566

Contatti: Telefono: (+39) 0722 88008

**Vivaio “Altotenna”**

Indirizzo: Via Pian di Contro - 63021 Amandola (AP)

Contatti: Telefono: (+39) 0736 847172 – (+39) 338 4925288



Vivaio "S.Giovanni Gualberto"

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

Contatti: Telefono: (+39) 347 0821885; (+39) 347 0821885

7. I SERVIZI OFFERTI

La descrizione dei servizi erogati dall'AMAP è disponibile sul sito istituzionale:

<http://www.amap.marche.it/servizi>, che costantemente aggiornato ed arricchito, rappresenta un canale di accesso primario ai servizi e vuole essere un valido supporto a tutti i loro fruitori o a chi, semplicemente, desidera informazioni in merito al settore agroalimentare e della pesca della Regione Marche.

L'home page è il punto di accesso più rapido: alle ultime notizie, ai prossimi eventi in programma, alle recenti pubblicazioni, ai corsi disponibili ed ai bandi di concorso.

In home page è anche disponibile un'area di accesso diretto ad alcuni dei servizi erogati dall'Agenzia, facilitando l'utente nella ricerca e nella fruizione di specifiche informazioni legate alle proprie attività. Quest'area varia in base all'importanza o alla particolare richiesta dei servizi nel tempo o in un contesto.

Il menu principale, in alto sotto il logo, consente una rapida navigazione in tutte le sezioni del sito che illustrano, in una o più pagine, i vari settori dell'Agenzia, le sue attività e la sua struttura.

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

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

8. SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI EROGATI

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

Per ciascun servizio una scheda analitica riporta:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

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

8.1 SERVIZIO FITOSANITARIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<p>Il Servizio Fitosanitario Regionale, istituito nelle Marche con L.R. 11/95, è parte integrante del Servizio Fitosanitario Nazionale, organismo istituito a norma dell'articolo 2 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 536, già disciplinato dal decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 214, che ai sensi del decreto legislativo 02 febbraio 2021 n.19 è l'autorità competente per la protezione delle piante di cui ai Regolamenti (UE) 2016/2031 e 2017/625, nonché ai fini dello svolgimento anche delle funzioni elencate nei relativi regolamenti delegati e in altre norme comunitarie, nazionali e regionali relative al settore fitosanitario.</p>	
Struttura di riferimento	SETTORE FITOSANITARIO E AGROMETEOROLOGIA, LABORATORI E QUALITÀ DELLE PRODUZIONI (FALQ)
Unità Organizzativa	E.Q: AGROMETEO, PAN, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E CAMBIAMENTI CLIMATICI
Descrizione dei servizi	<p>Registrazione operatori professionali al registro nazionale RUOP incluse le ditte sementiere di cui al Decreto Legislativo 02 febbraio 2021 n. 20;</p> <p>Rilascio autorizzazione all'uso del passaporto;</p> <p>Registrazione fornitori di materiali di propagazione di fruttiferi, ortive e dei materiali di propagazione delle piante ornamentali;</p> <p>Accreditamento laboratori per l'autocontrollo dei fornitori di materiale di propagazione;</p> <p>Autorizzazione importazione delle piante e dei materiali vegetali regolamentati provenienti da Paesi terzi attraverso il posto di controllo frontaliero – Ancona porto (BCP ITAOI1);</p> <p>Certificazione fitosanitaria delle piante e dei materiali vegetali destinati all'esportazione verso Paesi terzi secondo quanto previsto regolamento UE 2031/2016 e dalla Convenzione internazionale per la protezione dei vegetali (CIPV/FAO);</p> <p>Controlli specifici del bagaglio personale dei passeggeri e piccole partite di merci spedite a persone fisiche, non destinate al commercio (porto e aeroporto di Ancona,)</p> <p>Sorveglianza sugli organismi nocivi da quarantena o regolamentati mediante esecuzione del "Programma nazionale di indagine sugli organismi nocivi";</p> <p>Definizione aree delimitate in relazione al rinvenimento di un organismo nocivo da quarantena rilevante per l'Unione europea;</p> <p>Indagini nelle aree delimitate</p> <p>Prescrizione, sul territorio di competenza, delle misure ufficiali ritenute necessarie per impedire la diffusione degli organismi nocivi ai vegetali;</p> <p>Gestione ed organizzazione controlli ufficiali sulla sanità delle piante sulla base del Piano integrato nazionale (PNI);</p> <p>Esecuzione esami diagnostici ufficiali sulle piante e sui materiali vegetali tramite il proprio laboratorio ufficiale ed i laboratori designati;</p>

	<p>Redazione piani di azione per gli organismi nocivi prioritari;</p> <p>Messa a punto di strategie di profilassi e di difesa fitosanitaria e della loro divulgazione;</p> <p>Studio e sperimentazione di idonei mezzi di difesa contro gli organismi nocivi alle piante;</p> <p>Redazione disciplinari di difesa integrata per il miglioramento dello stato fitosanitario e la qualità delle produzioni vegetali e concessione di eventuali deroghe alle disposizioni in essi contenute nei casi previsti dalle norme;</p> <p>Parere su usi di emergenza dei prodotti fitosanitari</p> <p>Supporto tecnico-specialistico in materia fitosanitaria agli enti pubblici;</p> <p>Divulgazione ed informazione in materia di protezione dei vegetali;</p> <p>Contestazione di violazioni amministrative e irrogazione delle sanzioni di competenza fitosanitaria</p>
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi relativi al servizio	<p>Normativa fitosanitaria regionale e nazionale;</p> <p>Legge regionale 16 gennaio 1995, n. 11;</p> <p>Legge regionale 14 gennaio 1997, n. 9;</p> <p>Legge regionale 16 giugno 2014, n. 12;</p> <p>Programma di attività dell'AMAP;</p> <p>DGR 1303 del 03-11-2021;</p> <p>Programma nazionale d'indagine coordinato da CREA – DC;</p> <p>Piano Nazionale dei Controlli.</p>
Risorse umane impiegate	30 unità: 10 Ispettori Fitosanitari; 8 agenti fitosanitari; 2 Funzionari tecnici specialisti; 8 assistenti tecnici specialisti; 2 assistenti tecnici di laboratorio
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Dirigente: Dr.ssa Francesca Severini</p> <p>Elevate Qualificazioni (E.Q.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Sandro Nardi: <i>E.Q. Servizi Fitosanitari, CFN, laboratorio fitopatologico, difesa integrata, studi e sperimentazione</i> • P.A. Giuliano Stimilli: <i>E.Q. Controlli fitosanitari import ed export, certificazione materiali di moltiplicazione dei vegetali e autorizzazioni RUOP</i>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Paolo Gubinelli, Roberto Lozzi, Alceo Francesco Marozzi, Sandro Nardi, Renzo Ranieri, Marina Righi, Giuliano Stimilli, Gianluca Ferroni,
Contatti e riferimenti	Tel: (+39) 0718081 - fit@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	-

Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	<p>Nr. atti amministrativi registrazione al RUOP;</p> <p>Nr. atti amministrativi di autorizzazione all'uso del passaporto;</p> <p>Nr. accreditamenti /registrazione fornitori;</p> <p>Nr. documenti sanitari comuni di entrata rilasciati (DSCE);</p> <p>Nr. certificati fitosanitari per l'esportazione o di pre-export rilasciati;</p> <p>Nr. controlli ufficiali agli operatori professionali;</p> <p>Nr. indagini ufficiali per sorveglianza fitosanitaria territoriale;</p> <p>Nr. misure ufficiali emanate;</p> <p>Nr. atti amministrativi di delimitazione aree;</p> <p>Nr. report sullo status fitosanitario degli organismi nocivi trasmessi al Servizio Centrale;</p> <p>Nr. outbreak aggiornati o inseriti nel sistema UE Europhyt;</p> <p>Nr. analisi di laboratorio ufficiali eseguite;</p> <p>Nr. schede di difesa integrata aggiornate;</p> <p>Nr. pareri su usi di emergenza dei PF comunicati al Masaf;</p> <p>Nr. attività di studio e sperimentazione realizzate;</p> <p>Nr. azioni divulgative svolte.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Operatori professionali (vivaisti, importatori, esportatori, operatori commerciali), privati cittadini, Pubbliche amministrazioni;
Modalità di accesso al servizio	Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; PEC, portale UE TracesNT, sportello.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali.
Supporti	<p>http://www.amap.marche.it/servizi/fitosanitario</p> <p>http://www.tarloasiatico.marche.it/it/</p>
Orario di apertura al pubblico	<p>Lun-Merc-Ven: 9:00-13:15</p> <p>Mart-Gio: 9:00-13:15 / 15:15-16:15</p> <p>http://www.amap.marche.it/servizi/fitosanitario</p> <p>http://www.tarloasiatico.marche.it/it/</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>Istanze di parte 16,00 € di marca da bollo (ad eccezione istanze per import ed export);</p> <p>Diritti obbligatori una tantum 100 € richiesta autorizzazione all'uso del passaporto;</p>

	<p>Diritti obbligatori- tariffa annua per operatori professionali/passaporto delle piante min. 25 € max 100 €;</p> <p>Diritti obbligatori Documento sanitario unico europeo in base alla quantità e tipologia di spedizione min 31,50 € max 721 €;</p> <p>Diritti obbligatori per certificazione fitosanitaria pre-esportazione. esportazione e riesportazione in base alla quantità e tipologia di spedizione min. 10 € max 154 €;</p> <p>Tariffa certificazione del materiale di moltiplicazione della vite in base alla quantità e tipologia.</p>
--	--

8.2 SERVIZIO AGROMETEOROLOGIA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<p>Il Servizio Agrometeorologico cura l'assistenza specialistica alle imprese agricole e svolge una funzione di supporto agli organi di programmazione, di pianificazione e gestione del territorio. In particolare, il servizio cura la raccolta e l'elaborazione dei dati meteorologici regionali. Tale attività viene realizzata anche in funzione della deliberazione di Giunta regionale n. 788/2021 inerente la difesa fitosanitaria a basso apporto di prodotti fitosanitari come prescritto dal Piano Nazionale per l'uso sostenibile dei fitofarmaci.</p>	
Struttura di riferimento	SETTORE FITOSANITARIO E AGROMETEOROLOGIA, LABORATORI E QUALITÀ DELLE PRODUZIONI (FALQ)
Unità Organizzativa	E.Q: AGROMETEEO, PAN, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E CAMBIAMENTI CLIMATICI
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione, validazione ed elaborazione dei dati meteorologici registrati dalle stazioni meteo AMAP e redazione del bollettino meteo; • Monitoraggio agro-fenologico e fitopatologico sistematico del territorio per le principali avversità delle colture maggiormente rappresentative; • Applicazione della modellistica per la previsione del rischio inerente lo sviluppo di patologie e/o l'attacco di parassiti per le principali colture presenti sul territorio regionale; • Elaborazione e sintesi delle attività di monitoraggio e della modellistica finalizzata ad alla realizzazione di prodotti informativi innovativi adatti a trasferire su scala territoriale l'informazione inerente l'applicazione della produzione integrata e biologica; • Diffusione delle indicazioni per la difesa integrata obbligatoria, volontaria e biologica attraverso il notiziario agrometeorologico settimanale e il sito web www.meteo.marche.it; • Elaborazione e diffusione per il periodo novembre-febbraio del Bollettino Nitrati in funzione della DGR Marche 1282 del 22.10.2019 "Programma di azione per le zone vulnerabili da nitrati di origine agricola, inerente la gestione delle matrici azotate nelle Zone a Vulnerabilità Nitrati.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi relativi al servizio	<p>Legge Regionale n. 11 del 12.05.2022.</p> <p>Deliberazione di Giunta regionale delle MARCHE n. 788/2021;</p> <p>Programma di attività dell'AMAP</p>
Risorse umane impiegate	12 unità
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Dirigente: Dr.ssa Francesca Severini</p> <p>Elevate Qualificazioni (E.Q.): Dr.ssa Angela Sanchioni Agrometeo, PAN, Sostenibilità ambientale e Cambiamenti climatici</p>

Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dr.ssa Angela Sanchioni
Contatti e riferimenti	Tel: (+39) 071-8081 - agrometeo@regione.marche.it
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio	Nr. aziende agricole per il rilievo agro fenologico e fitopatologico; Nr. siti di monitoraggio fenologico e fitopatologico; Nr. notiziari agrometeo e bollettini nitrati pubblicati; Nr. utenti registrati alla mailing list; Nr. accessi al sito web;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprenditori agricoli liberi e associati; Organizzazioni di Produttori; Amministrazioni pubbliche; Tecnici dei settori agricolo e ambientale.
Modalità di accesso al servizio	Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; PEC, sportello.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali.
Supporti	https://www.amap.marche.it/servizi/agrometeorologia www.meteo.marche.it
Orario di apertura al pubblico	Lun-Merc-Ven: 9:00-13:15 Mart-Gio: 9:00-13:15 / 15:15-16:15
Eventuali costi a carico dell'utente	Oneri amministrativi per specifiche serie storiche di dati.

8.3 SERVIZIO TARTUFICOLTURA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Sperimentazione e ricerca nella tartuficoltura, divulgazione e formazione, rilascio pareri, analisi e controlli.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità Organizzativa	E.Q.: GESTIONE VIVAI, SPERIMENTAZIONE AGRICOLA E TARTUFICOLTURA
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Sperimentazione di tecniche vivaistiche per la produzione di piante tartufigene aventi qualità fortemente performanti; • Collaborazione con Enti di ricerca per la definizione di tecniche colturali appropriate per la gestione delle tartufaie coltivate e per quelle controllate; • Controlli e rilascio pareri in merito alla definizione della specie di tartufi (L.752/85 e L.R. 5/13); • Indagini e valutazioni anche attraverso il supporto esterno di enti pubblici e/o di ricerca circa lo stato attuale e le criticità del patrimonio tartufigeno marchigiano; • Divulgazione e formazione: <ol style="list-style-type: none"> a) Informazione circa i criteri di valutazione dell' idoneità al suolo alla coltivazione delle diverse specie di tartufo; b) Divulgazione delle corrette tecniche agronomiche da impiegare nella gestione di una tartufaia coltivata (preparazione del terreno, potature); c) Divulgazione delle pratiche selvicolturali compatibili al mantenimento dell'ambiente tartufigeno nelle tartufaie naturali e controllate; d) Divulgazione agli stakeholder dei risultati delle attività sperimentali svolte.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi relativi al servizio	Migliorare e valorizzare la tartuficoltura marchigiana, nel rispetto delle finalità degli interventi contemplati al comma 2 articolo 2 della LR 5/13.
Risorse umane impiegate per il servizio	<p>Operai agricoli: Manodopera agricola assegnati ai vivai forestali gestiti da AMAP;</p> <p>Personale tecnico: Dr. Cristiano Peroni, Consulente AMAP per la tartuficoltura, Centro di Tartuficoltura Amandola. Tel. (+39) 340-6354480;</p> <p>Personale tecnico-amministrativo: Sig.ra Pasquini Laretta; Centro di Tartuficoltura di S.Angelo in Vado Tel. (+39) 0722 -88849</p>
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	(Da designare) <ul style="list-style-type: none"> • AMAP Vivaio di Amandola (FM) • Centro di Tartuficoltura di S.Angelo in Vado
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dr.ssa Francesca Severini
Contatti e riferimenti	Pagina web sul sito AMAP http://www.amap.marche.it/servizi/tartuficoltura Tel: (+39) 071-808350 Email: matteo_palmieri@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp

Altre modalità di monitoraggio del servizio	n. progetti sperimentali attivati; n. di attività formative effettuate; n. analisi e controlli effettuati.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	Sportello presso le sedi di: <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Tartuficoltura-Tel. (+39) 0722-88849; • Centro di tartuficoltura di Amandola dr. Cristiano Peroni, Tel: (+39) 340-6354480 E-mail: info@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	Realizzazione di attività sperimentali e di corsi formativi, rilascio pareri, orientamenti ed indicazioni generali sulla realizzazione di impianti di tartuficoltura.
Supporti	http://www.amap.marche.it/servizi/tartuficoltura
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento contattando le sedi indicate nel seguente orario: Mart-Gio: 9:00-12:00/14:00-17:30 Merc-Ven: 8:30-13:00

8.4 SERVIZIO TRACCIABILITÀ DI PRODOTTO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Rintracciabilità delle produzioni a marchio QM – “Qualità Garantita dalle Marche” – Sistema informatico di tracciabilità Si.Tra.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa	E.Q.: CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE, SUPPORTO ALL’ORGANIZZAZIONE, SISTEMI INFORMATIVI E DOCUMENTALI.
Descrizione dei servizi 	Il servizio di rintracciabilità per i prodotti a marchio QM “Qualità Garantita dalle Marche”, permette alle filiere con licenza QM per i prodotti agroalimentari, a norma di specifici disciplinari di produzione, di utilizzare il sistema di tracciabilità Si.Tra. per informare i consumatori sui prodotti, ingredienti, relativi fornitori e origine delle materie prime. Il consumatore acquistando un prodotto certificato QM può rintracciare gli ingredienti e gli operatori che hanno contribuito alla produzione, digitando il lotto del prodotto indicato nella confezione acquistata nell’apposito spazio al link: http://www.sitramarche.it/WebSite/
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche e in parte anche altre regioni.
Missione/Programmi relativi al servizio	Il Servizio di tracciabilità e rintracciabilità informatico Si.Tra. è erogato nell’ambito della Legge regionale che ha istituito il marchio QM per i prodotti agroalimentari.
Risorse umane impiegate	N. 3 Unità
Responsabile dell’ufficio che eroga il servizio	Dr. Ing. Raffaella Coen (aspetti gestionali e informatici) Dott. Lorenzo Moretti (aspetti tecnici e agronomici)
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dr. Ing. Raffaella Coen (aspetti gestionali e informatici) Dott. Agronomo Lorenzo Moretti (aspetti tecnici e agronomici)
Contatti e riferimenti	AMAP - Via T.A. Edison, n. 2 - Osimo (AN) Pagina web sul sito Regione Marche: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marchio-QM PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it ; E-Mail: sitra@map.marche.it ; Tel: (+39) 071 - 8081
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp

	Le aziende che utilizzano il sistema di Tracciabilità Si.Tra. possono effettuare segnalazioni on line dal sito www.sitramarche.it . direttamente ai referenti AMAP per Si.Tra
Altre modalità di monitoraggio del servizio	-
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Consumatori dei prodotti a Marchio QM e organizzazioni aderenti alle filiere che producono a Marchio QM.
Modalità di accesso al servizio	Web; E- Mail; Telefono; Contatto diretto in sede, previo appuntamento.
Modalità di erogazione del servizio	<p>L'attività prevede la formazione sull'utilizzo del sistema di tracciabilità informatico Si.Tra. agli operatori delle filiere (concessionario e aderenti) che hanno richiesto la licenza d'uso del Marchio QM – "Qualità Garantita dalle Marche".</p> <p>L'adesione al sistema Si.Tra. viene effettuata contestualmente alla richiesta della licenza d'uso del Marchio QM che i concessionari interessati devono presentare in Regione Marche.</p> <p>Espletati i primi controlli da parte del Servizio Regione Marche, comprendenti anche un sopralluogo, la prima fase termina con il rilascio della idoneità comunicata sia al concessionario richiedente, che ai Responsabili del sistema Si.Tra di AMAP.</p> <p>La procedura di attivazione di Si.Tra. prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione in aula di circa 2 ore presso la sede AMAP per gli utenti della filiera che dovranno utilizzare il sistema Si.Tra.; • Formazione e-learning su aspetti generali del Marchio QM e sul disciplinare di produzione al termine del quale è previsto un test di verifica su piattaforma; • A seguito di superamento del test Rilascio Attestato di formazione Si.Tra. – QM. L'Attestato sarà propedeutico ad avviare l'iter di ispezione da parte dell'Organismo di controllo scelto dalla filiera. <p>Sul sito https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marchio-QM/Aziende/Normativa#Si.Tra sono disponibili la documentazione e le procedure di attivazione del Si.Tra.</p> <p>Il consumatore che acquista un prodotto certificato "QM", identificato dall'apposito logo, può rintracciare gli ingredienti inserendo il codice lotto che trova nella confezione, nello spazio al link: http://www.sitramarche.it/WebSite/</p>
Supporti	-
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento: Lun-Ven: 09:00-14:00.
Eventuali costi a carico dell'utente	-

8.5 SERVIZIO ATTIVITÀ FORMATIVE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Programmazione ed erogazione corsi di formazione ad operatori del sistema agroalimentare, forestale e della pesca. Con tale funzione, attribuita dalla legge istitutiva dell'AMAP all'art.2 della L.R. n.11/2022, l'Agenzia si prefigge il trasferimento delle conoscenze e dell'innovazione, il raggiungimento di qualifiche e l'aggiornamento professionale agli operatori e tecnici del settore.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa	E.Q.: VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI E SVILUPPO DELLE FILIERE AGRICOLE E ITTICHE, MARCHI TERRITORIALI E FORMAZIONE PROFESSIONALE
Descrizione dei servizi/prodotti erogati all'esterno	Il servizio intende: <ul style="list-style-type: none"> ▪ supportare le attività formative dell'Agenzia attraverso la definizione di un piano formativo che tenga conto delle esigenze espresse dalle filiere nei diversi ambiti, dalle strutture interne dell'AMAP, dalla Regione Marche e da altre parti interessate; ▪ effettuare attività di diffusione/informazione/sostegno per l'applicazione delle Leggi Regionali di settore con riferimento agli aspetti tecnici; ▪ promuovere, nell'ambito degli operatori delle filiere, un approccio integrato e coordinato tra ambiente, alimentazione e salute al fine di diffondere uno stile di vita consapevole.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi in relazione al servizio erogato	L'AMAP intende fornire servizi formativi a persone, aziende, enti pubblici e privati per la formazione continua e la formazione superiore nell'ambito delle attività delle filiere collegate al settore agroalimentare, forestale, della pesca e della multifunzionalità delle aziende.
Risorse umane impiegate per il servizio	Personale tecnico-amministrativo: Dr.ssa Valeria Bellelli Dr.ssa Paola Scocco Dr. Fabio Onofri Dr. Santarelli Cristian
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Elevate Qualificazioni (E.Q.): Dr.ssa Bellelli Valeria: Valorizzazione delle produzioni e sviluppo delle filiere agricole e ittiche, Marchi territoriali e Formazione professionale
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dr.ssa: Valeria Bellelli
Contatti e riferimenti per l'utenza	Sito AMAP: https://www.amap.marche.it/ Tel. EQ Dr.ssa Bellelli Valeria (+39) 071 808 295 Tel. Dr. Santarelli Cristian (+39) 071 808 330 E-mail: formazione@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti per il servizio o altri riconoscimenti	Accreditamento Ente di Formazione Regione Marche
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni da parte dell'utenza.	Le eventuali segnalazioni e/o reclami verranno presi in carico dalla struttura che provvederà a verificare le motivazioni e assumere eventuali azioni volte al miglioramento del servizio. La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on-line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: https://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	Questionari di gradimento e valutazione dei corsi.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	Operatori del settore agricolo, ittico e forestale.
Modalità di accesso al servizio	Centralino AMAP: (+39) 071 8081 E-mail Formazione: formazione@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è svolto in presenza e/o da remoto, presso le strutture dell'Agencia o presso strutture/aziende esterne per esercitazioni/prove pratiche.
Supporti	https://www.amap.marche.it/
Orari di apertura	Lun-Mer-Ven: 8:00-14:00 Mar-Gio: 8:00-17:30
Eventuali costi a carico dell'utente	I costi sono a carico dei singoli partecipanti ad eccezione dei casi in cui vi sia un contributo totale o parziale da parte di specifiche misure di finanziamento e sono commisurati alla durata del corso.

8.6 SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale AMAP di Jesi, svolge analisi e ricerche a sostegno dei comparti agricolo, agroalimentare, zootecnico ed agroambientale, per la verifica della qualità delle produzioni agroalimentari, nonché per la caratterizzazione e valorizzazione dei prodotti agroalimentari e per l'autocontrollo.

Struttura di riferimento	SETTORE FITOSANITARIO E AGROMETEOROLOGIA, LABORATORI E QUALITÀ DELLE PRODUZIONI (FALQ)
Unità Organizzativa	E.Q.: LABORATORIO AGROCHIMICO, MICROBIOLOGICO E SENSORIALE, QUALITÀ DEI PRODOTTI AGROALIMENTARI
Descrizione dei servizi	<p>Ricerca e Sperimentazione</p> <p>Partecipazione a progetti di ricerca, finanziati con fondi pubblici e privati, per migliorare l'assistenza tecnica alle aziende agricole e le istituzioni pubbliche e private.</p> <p>Divulgazione e Formazione</p> <p>anche in collaborazione con il centro operativo specifico per la divulgazione dei risultati delle attività analitiche e sperimentali attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pubblicazioni; • articoli su riviste scientifiche e specializzate; • convegni e seminari; • incontri tecnici, ecc.... <p>Organizzazione di corsi professionali e tecnici, della rassegna degli oli monovarietali, i cui dettagli sono pubblicati sul sito AMAP.</p> <p>https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <p>Assistenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • nell'individuazione dei parametri di interesse o richiesti per legge e nell'interpretazione dei risultati. • assistenza tecnica alle aziende nel settore alimentare per la redazione, l'implementazione e la verifica dei manuali di autocontrollo aziendali (HACCP) finalizzati alla gestione delle problematiche igienico-sanitarie in ottemperanza al Reg

	<p>(CE) N. 852/04 sull'igiene dei prodotti alimentari e al Reg (CE) N. 178/02 tracciabilità e rintracciabilità.</p> <p>Controlli analitici</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Analisi chimico-fisiche</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ miele e prodotti dell'alveare; ○ terreni; ○ acque; ○ cereali e derivati; ○ oli vegetali e grassi; ○ latte e derivati; ○ prodotti alimentari ad uso umano e zootecnico; ○ oli essenziali estratti da piante officinali; ○ zafferano; • <u>Analisi microbiologiche</u> su acqua, alimenti e superfici; <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisi palinologiche su prodotti dell'alveare; ○ Ricerca di contaminanti (agrofarmaci, micotossine, metalli pesanti, ecc.) su matrici alimentari ed ambientali; ○ Analisi sensoriali <p>Il laboratorio effettua dette analisi anche ai fini</p> <ul style="list-style-type: none"> • dell'autocontrollo su richiesta del cliente e secondo specifico dispositivo; • della caratterizzazione dei parametri merceologici delle produzioni tipiche (es. analisi melissopalinologiche su miele, analisi chimica e sensoriale su differenti matrici come miele, olio di oliva, formaggi, vino, pane, salumi, etc...). <p>Schede descrittive delle principali matrici con il dettaglio dell'offerta analitica: https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <p>Per richieste di analisi non previste, in accordo con il cliente, il laboratorio si riserva la possibilità di valutarne l'effettuazione e/o di ricorrere al subappalto delle prove a laboratori qualificati.</p>
<p>Area geografica in cui viene erogato il servizio</p>	<p>Le attività sono organizzate a beneficio dei produttori marchigiani con un servizio capillare anche presso le aziende: l'attività analitica è principalmente richiesta da clienti locali; alcuni servizi vengono svolti anche a livello nazionale perché legati ad attività specifiche (Rassegna degli oli monovarietali) e/o in virtù di un'offerta analitica riconosciuta e qualificata (per esempio attraverso l'accreditamento di prove particolari).</p>
<p>Missione/Programmi relativi al servizio</p>	<p>Settori del laboratorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agro-ambientale, • Produzioni Animali, • Apicoltura, • Analisi sensoriale <p>Con differenti matrici e di attività svolte.</p> <p><u>Settore Agro-ambientale:</u> ciò che riguarda l'agricoltura sia in termini ambientali che di prodotti alimentari, tramite analisi chimico-fisiche e determinazioni di contaminanti su acque, terreni, prodotti ortofrutticoli e derivati;</p>

	<p><u>Settore Produzioni Animali</u>: campioni di latte e derivati e prodotti di carne e trasformati, effettuando analisi chimico-fisiche e batteriologiche;</p> <p><u>Settore Apicoltura</u>: analisi chimico-fisiche, palinologiche e sensoriali, promozione della crescita e valorizzazione del settore apistico organizzando corsi professionali e convegni e partecipando alla Commissione Apistica Regionale.</p> <p><u>Settore Analisi Sensoriale</u>: sede operativa presso i locali di Osimo (AN), per analisi organolettica di olio e prodotti alimentari destinati alla caratterizzazione e valorizzazione.</p>
Risorse umane impiegate	Le professionalità coinvolte sono eterogenee al fine di supportare sia l'aspetto tecnico analitico, sia l'assistenza alle aziende dal pre e post analisi fino alla divulgazione e promozione dei prodotti regionali. Attualmente tali attività di assistenza, amministrativa e coordinamento coinvolgono 20 unità.
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	<p>Dr.ssa M. Carmen Di Giacomo</p> <p>Dr.ssa Monica Rossetti</p> <p>Dr.ssa Donatella Bordoni</p> <p>Dr.ssa Barbara Alfei</p>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	<p>Elevate qualificazioni (E.Q.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr.ssa M. Carmen Di Giacomo
Contatti e riferimenti	<p>http://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simone Coppari: Tel. (+39) 071 - 808400 E-mail: coppari_simone@amap.marche.it E-mail: laborjesi@amap.marche.it • M. Carmen Di Giacomo: Tel. (+39) 071-808422 E-mail: digiacomocarmen@amap.marche.it • Bruno Vespasiani: Tel. (+39) 071-808416 E-mail: vespasianibruno@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	<p>Il Centro Agrochimico Regionale è accreditato ACCREDIA (n° di accreditamento 1239) secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per prove chimico-fisiche, microbiologiche e microscopiche su acqua, olio, latte, miele ed altri alimenti ad uso umano e zootecnico, per prove microbiologiche ambientali e per contaminanti quali aflatossine nel latte e residui di agro farmaci in alcuni prodotti alimentari. Le prove analitiche per le quali il laboratorio risulta accreditato sono identificate nelle schede descrittive delle singole matrici, nel tariffario e disponibili anche al link "prove accreditate" nella pagina https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio e sul sito ACCREDIA:</p>

	<p>https://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=293&area=7&numeroaccr=1239&classification=A&isRestricted=false&dipartimento=L</p> <p>Tutti i servizi aggiuntivi erogati dal laboratorio non sono oggetto di accreditamento.</p> <p>IL Centro Agrochimico Regionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • È iscritto all'elenco regionale (n° di iscrizione 30) dei laboratori che effettuano analisi ai fini dell'autocontrollo per le imprese alimentari. • È iscritto all'elenco nazionale dal MASAF - Ministero dell'agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste dei laboratori autorizzati al rilascio dei certificati di analisi ufficiali nel settore oleicolo. • È iscritto all'elenco nazionale del MASAF - Ministero dell'agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste dei comitati di assaggio per il controllo e la valutazione delle caratteristiche organolettiche degli oli di oliva vergini. <p>Provvede allo svolgimento delle funzioni ex art 7 della L.R. n° 37/99, riguardanti l'attività dei servizi di miglioramento genetico e funzionale degli allevamenti da latte.</p> <p>Con riferimento alla L.R. 2/2023, "Disposizioni regionali in materia di Apicoltura", contribuisce al miglioramento del settore attraverso</p> <ol style="list-style-type: none"> a) assistenza tecnica; b) analisi chimiche, fisiche, sensoriali e melissopalinochimiche del miele e dei prodotti dell'alveare sul territorio regionale; c) divulgazione di conoscenze scientifiche e indagini sulla qualità del miele e dei prodotti dell'alveare; d) realizzazione di pubblicazioni scientifiche di settore; e) aggiornamento tecnico degli apicoltori; f) promozione del miele marchigiano e dei prodotti dell'alveare.
<p>Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni</p>	<p>Il laboratorio dispone di una procedura interna di gestione dei reclami, attivabile o direttamente presso il laboratorio o compilando il modulo reclami disponibile sul sito AMAP:</p> <p>https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio/modulo-di-reclamo</p> <p>Il laboratorio verifica l'accettabilità del reclamo ed informa l'utente sul suo accoglimento o meno.</p>
<p>Altre modalità di monitoraggio del servizio</p>	<p>Il personale del laboratorio è professionalmente aggiornato attraverso occasioni di formazione, aggiornamento e partecipazione a confronti inter-laboratorio nazionali ed internazionali.</p> <p>A tutela del cliente, il laboratorio nell'ambito della gestione in qualità dei servizi offerti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica le suddette attività attraverso visite ispettive sia interne sia da parte dell'ente di accreditamento, cui seguono, ove e quando necessario, la rilevazione di

	<p>situazioni non rispondenti ai requisiti previsti da norma ed il trattamento delle stesse con opportune azioni correttive;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valuta tutte le informazioni di ritorno: osservazioni, reclami, suggerimenti o questionari di gradimento, dando seguito ad eventuali azioni correttive; • Definisce indicatori e criteri di valutazione degli stessi per misurare lo stato della qualità del sistema e, ove critico, procedere ad interventi di miglioramento; • È disponibile a richiesta del cliente a visite concordate assicurando l'anonimato dei campioni e delle relative analisi di altri clienti; • Predisporre, almeno annualmente, ed aggiorna il piano di gestione dei rischi per il controllo di potenziali fonti di rischio e la valutazione di eventuali occasioni di crescita e miglioramento.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I servizi si rivolgono principalmente alle Istituzioni Pubbliche quali Regione Marche, Enti Locali, Università, Organi Istituzionali di Controllo, alle organizzazioni professionali di categoria, alle cooperative, alle associazioni e consorzi di produttori, alle aziende agricole e ai produttori.
Modalità di accesso al servizio	Laboratorio: Tel: (+39) 071 808400; E-mail: laborjesi@amap.marche.it AMAP: E-mail: info@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	<p>I servizi vengono erogati su richiesta specifica e puntuale o stipulando convenzioni. Per le analisi sono disponibili moduli di consegna per richiedere i parametri analitici o i servizi di interesse.</p> <p>Il modulo di consegna è scaricabile dal sito https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio</p> <p>I campioni possono essere consegnati direttamente in laboratorio o spediti, purché non deperibili, ritirati (soprattutto per i produttori di latte).</p> <p>I campioni ricevuti, conformi ai requisiti previsti, vengono accettati ed analizzati secondo tempi e metodi specificati nel tariffario in vigore e disponibile su richiesta.</p> <p>I risultati analitici possono essere formalizzati su rapporti di prova accreditati, ma possono essere anche riepilogati in diversi formati elettronici in base alla richiesta del cliente.</p> <p>La consegna dei risultati avviene in base al tipo di analisi, alla quantità di parametri da determinare, alla quantità di campioni da analizzare e alla stagionalità della matrice, salvo diversi accordi con il cliente o richieste di urgenza compatibili con le attività del laboratorio.</p>
Supporti	Il Centro Agrochimico Regionale è dotato di attrezzature e strumenti, nonché di software gestionali per il tracciamento delle attività, l'emissione dei risultati analitici, garantendo accuratezza ed attendibilità.
Orario di apertura al pubblico	Ufficio accettazione: Lun-Merc-Ven: 8:00 - 13:00 Mart-Gio: 8:00 - 13:00/14:00 - 16:00

	Consegna campioni in orari diversi su appuntamento.
Eventuali costi a carico dell'utente	I prezzi applicati sono definiti in un tariffario approvato ed aggiornato periodicamente, con la possibilità di effettuare sconti per consegne contemporanee di campioni o in giorni prestabiliti e di stipulare convenzioni specifiche.

8.7 SERVIZIO VENDITA AL PUBBLICO DI TALEE DI OLIVO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Vendita al pubblico di talee di olivo. Legge 1° dicembre 2015, n. 194 “Disposizioni per la tutela e la valorizzazione della biodiversità di interesse agricolo e alimentare”.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità Organizzativa	E. Q.: SISTEMA DELLA CONOSCENZA E DELL'INNOVAZIONE: NETWORKING, PROGETTAZIONE UE, DEMO-FARM E SPERIMENTAZIONE
Descrizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> fornitura di talee di olivo presso l'azienda sperimentale di Carassai (AP), dove è situato il campo di conservazione delle varietà di olivo. <u>Amap si riserva di valutare le richieste di cessione, relativamente alla quantità e tipologia.</u>
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Comune di Carassai (AP) presso l'azienda agraria dell'AMAP
Risorse umane impiegate	Nr. 2 impiegati tecnici
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dr. Ugo Testa: Tel: (+39) 071 808258; E-mail: testa_ugo@amap.marche.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio	-
Contatti e riferimenti	Samuele Carboni Azienda agraria sperimentale di Carassai Contrada Aso, 20 63063 Carassai (AP) Tel: (+39) 0734 919270
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio	Nr. richieste di materiale /anno
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	Sportello presso la sede di Carassai

Modalità di erogazione del servizio	Ricezione delle richieste, esame delle disponibilità di materiale di propagazione, raccolta del materiale tramite gli operai agricoli dell'azienda, confezionamento e consegna.
Supporti	Sito web AMAP biodiversità agraria: http://www.amap.marche.it/progetti/biodiversita-agraria-delle-marche
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento contattando il sig. Carboni Samuele Sede AMAP di Carassai Tel: (+39) 0734 919270
Eventuali costi a carico dell'utente	Euro 0,30 a marza/talea consegnata

8.8 SERVIZIO VIVAI FORESTALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Attività vivaistiche, con vendita al pubblico (aziende e privati) di piante forestali, frutticole ed ulivi. Il principale obiettivo è la diffusione della biodiversità forestale e delle essenze autoctone frutticole e ulivi	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità Organizzativa	E.Q.: GESTIONE VIVAI, SPERIMENTAZIONE FORESTALE E TARTUFICOLTURA
Descrizione dei servizi	Servizio fornitura di: <ol style="list-style-type: none"> 1. piante di specie forestali ottenute da seme e talea; 2. produzione di piante tartufigene; 3. piante da frutto pomacee (melo e pero) ottenute da innesto; 4. piante di olivo ottenute da talea nonché da innesto; 5. campo di conservazione delle varietà di olivo; 6. campi catalogo essenze forestali; 7. campo sperimentale piante tartufigene.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Comune di Pollenza (MC) Comune di Senigallia (AN) Comune di Amandola (FM) Comune di S. Angelo In Vado (PU)
Missione/Programmi relativi al servizio	Produzione, commercializzazione e cessione gratuita ad enti ed istituzioni delle essenze prodotte
Risorse umane impiegate	Vivaio di Pollenza (MC): n. 4 operai T.D. vivaio di Senigallia (AN): n. 5 operai T.D. Vivaio di Amandola (FM): n. 4 operai; n.1 consulente di tartuficoltura Vivaio di S. Angelo In Vado (PU): n. 3 operai; n. 1 impiegato tecnico-amministrativo
Custode della struttura che eroga il servizio	Vivaio di Pollenza (MC): Giacomini Andrea Vivaio di Senigallia (AN): Giancarlo Rossetti Vivaio di Amandola (FM): Fazioli Alberto Vivaio di S. Angelo in Vado: <i>Temporaneamente vacante</i>
Responsabile del procedimento connesso al servizio	Dr.ssa Francesca Severini
Contatti e riferimenti	Sito web AMAP: https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali Tel: (+39) 071 808294 E-mail: palmieri_matteo@amap.marche.it

Eventuali accreditamenti o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: https://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	Nr. richieste di materiale /anno
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	Sportelli presso le sedi di: Vivaio Pollenza: (+39) 3470821885 Vivaio Senigallia: (+39) 3454446444 Vivaio Amandola:(+39) 3406354480 Vivaio di S. Angelo in Vado: Tel. (+39) 0722 88849 E-mail: info@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	Ricezione delle richieste, esame delle disponibilità di piante, accoglimento della richiesta e concessione in base alla disponibilità. Preparazione del materiale e consegna presso il vivaio.
Supporti	Sito web AMAP: https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali
Orario di apertura al pubblico	Su appuntamento contattando le sedi di riferimento. Da Ottobre a Marzo Mart e Gio: 9:00-12:00 e 14:00-17:00; Lun-Merc-Ven: 8:00-13:00 Da Aprile a Settembre Mart e Gio: 9:00-12:00 e 14:00 -17: 00 Lun-Ven: 8:00 -13:00 A causa della momentanea carenza di personale si prega di contattare preventivamente le rispettive sedi in quanto l'orario di apertura regolare potrebbe subire delle modifiche.
Eventuali costi a carico dell'utente	Da tariffario: https://www.amap.marche.it/files/servizi/vivai_forestali/all1_prezzi_nuovi_2023.pdf

8.9 SERVIZIO ANALISI SENSORIALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Il Laboratorio di Analisi Sensoriale definisce i profili sensoriali di prodotti destinati alla commercializzazione e campioni sperimentali nell'ambito di specifici progetti, oltre alla rispondenza alla categoria merceologica.	
Struttura di riferimento	SETTORE FITOSANITARIO E AGROMETEOROLOGIA, LABORATORI E QUALITÀ DELLE PRODUZIONI
Unità organizzativa	E.Q.: LABORATORIO AGROCHIMICO, MICROBIOLOGICO E SENSORIALE, QUALITÀ DEI PRODOTTI AGROALIMENTARI
Descrizione dei servizi	<p>Settore olio Il Panel regionale AMAP-Marche, riconosciuto dal COI (Consiglio Oleicolo Internazionale) nel 2001 e dal Ministero dell'Agricoltura nel 2004, effettua valutazioni ufficiali di oli vergini di oliva:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. per la classificazione merceologica degli oli vergini di oliva (in conformità alla normativa vigente); 2. per le indicazioni facoltative sulle caratteristiche sensoriali, che possono essere riportate in etichetta in conformità alla normativa; 3. per la caratterizzazione varietale (nell'ambito della Rassegna Nazionale degli oli monovarietali); 4. in collaborazioni con Istituti di ricerca, Associazioni olivicole e di assaggiatori; 5. a supporto alle aziende produttrici. <p>Settore agroalimentare Analisi descrittive del prodotto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. valutazione delle caratteristiche sensoriali del miele; 2. valutazione delle caratteristiche sensoriali della birra.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Ambito nazionale, con prevalenza Regione Marche
Missione/Programmi in relazione al servizio erogato	Il servizio di analisi sensoriale è erogato nell'ambito delle attività del Centro Agrochimico di Jesi, a completamento delle analisi chimico-fisiche e microbiologiche dei prodotti agroalimentari.
Risorse umane impiegate per il servizio	Personale tecnico-amministrativo: Dr.ssa Barbara Alfei Dr.ssa Donatella Di Sebastiano Dott. Roberto Catorci
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dr.ssa Carmen di Giacomo
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	EQ – Dr.ssa Di Giacomo M. Carmen Capo Panel – Dr.ssa Alfei Barbara
Contatti e riferimenti per l'utenza	Sito AMAP: https://www.amap.marche.it/ Tel. Alfei Barbara (+39) 071 808 319 E-mail: alfei_barbara@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti per il servizio o altri riconoscimenti	Settore OLIO. Panel Amap Marche, compreso nell'elenco dei Comitati di assaggio competenti alla valutazione delle caratteristiche organolettiche degli oli di oliva vergini nell'ambito della disciplina relativa agli oli a denominazione di origine protetta (DOP) e agli oli ad indicazione geografica protetta (IGP), nonché, per la valutazione

	organolettica degli oli di oliva vergini oggetto di scambi commerciali, ai sensi dell'articolo 5 del DM 07/10/2021
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni da parte dell'utenza.	Il laboratorio dispone di una procedura interna di gestione dei reclami, attivabile direttamente presso il laboratorio o compilando il modulo reclami disponibile sul sito AMAP: https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio/modulo-di-reclamo
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	n. rdp rilasciati; n. report di attività svolte
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese agricole; Enti di ricerca, Università, Istituti scolastici; Associazioni, Organizzazioni Professionali; Consorzi; Tecnici di settore e consulenti; Regione Marche e altre Regioni; Collettività/Cittadini.
Modalità di accesso al servizio	Centralino AMAP: (+39) 071 8081 E-mail alfei_barbara@amap.marche.it ; laborjesi@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	L'accettazione campioni viene effettuata esclusivamente presso il Centro Agrochimico Regionale, di cui il Laboratorio di Analisi sensoriale fa parte, con sede a Jesi (AN), Via Roncaglia 20. Modulo consegna ed istruzioni per prelievo e consegna campioni: https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio
Supporti	https://www.amap.marche.it/
Orari di apertura	Orari Uff. AMAP sede Osimo (AN): Dal Lun al Ven: 9:00-13:15/15:15-17:30 Lun-Merc-Ven: 8:00 - 13:00 Mart-Gio: 8:00 - 13:00/14:00 - 16:00 Consegna campioni in orari diversi su appuntamento.
Eventuali costi a carico dell'utente	Da tariffario https://www.amap.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio

8.10 SERVIZIO TUTELA BIODIVERSITÀ AGRARIA DELLE MARCHE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Tutela e valorizzazione della Biodiversità Agraria delle Marche	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità Organizzativa	E.Q.: PROGRAMMAZIONE, RELAZIONI E COMUNICAZIONE, CDA E SUPPORTO ALLA DIREZIONE, RETE DELLE AGENZIE, BIODIVERSITÀ E OSSERVATORIO ITTICO
Descrizione dei servizi	In attuazione dei programmi pluriennali e annuali in materia di tutela della biodiversità per il settore agricolo, l'AMAP gestisce i due strumenti operativi contemplati dalla L.R. 12 del 2003: -gestione Repertorio Regionale; -gestione e coordinamento della Rete di Conservazione e sicurezza per la gestione in situ ed ex situ del materiale genetico di interesse regionale. Inoltre, si fornisce supporto tecnico-operativo per il funzionamento delle Commissioni tecnico-scientifiche.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi in relazione al servizio erogato	- Legge regionale 3 giugno 2003, n. 12 "Tutela delle risorse genetiche animali e vegetali del territorio marchigiano"; - Legge 1° dicembre 2015, n. 194 "Disposizioni per la tutela e la valorizzazione della biodiversità di interesse agricolo e alimentare".
Risorse umane impiegate per il servizio	Dr.ssa Ambra Micheletti Dr.ssa Paola Staffolani Dott. Leonardo Marconi Dott. Marco Muzi
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	Dirigente - Dr.ssa Francesca Severini E.Q. - Dott. Fausto Ricci
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dr.ssa Ambra Micheletti
Contatti e riferimenti per l'utenza	Tel. (+39) 071 8081 - biodiversitagraria@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti per il servizio o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni da parte dell'utenza.	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: http://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	Eventi formativi con le scuole; eventi divulgativi.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti pubblici e privati
Modalità di accesso al servizio	Uffici sede centrale e sedi periferiche; pagine web; pagine social; PEC, sportello.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica; Consulenze specifiche; Visite aziendali.

Supporti	Sito web AMAP Biodiversità Agraria: https://www.amap.marche.it/progetti/biodiversita-agraria-delle-marche
Orari di apertura	Lun.- Merc.- Ven.: 9:00-13:15 Mart.-Gio.: 9:00-13:15 / 15:00-17:00
Eventuali costi a carico dell'utente	-

8.11 SERVIZIO TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ E OSSERVATORIO ITTICO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Realizzazione di studi economici di settore, banche dati, animazione, reti di monitoraggio e costituzione dell'osservatorio ittico della pesca. Attivazione, a supporto della Regione Marche, di tavoli tematici e di confronto con il mondo associativo, le organizzazioni professionali e l'imprenditoria in materia di innovazione, sostenibilità, competitività nel settore ittico.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa	E.Q.: PROGRAMMAZIONE, RELAZIONI E COMUNICAZIONE, CDA E SUPPORTO ALLA DIREZIONE, RETE DELLE AGENZIE, BIODIVERSITÀ E OSSERVATORIO ITTICO
Descrizione dei servizi	<p>Le attività classificate per interventi, sono definite sulla base del programma dell'osservatorio e possono essere modificate dall'osservatorio stesso. Ambiti di intervento oggetto di sviluppo nel biennio 2024-2025:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analisi sullo stato della flotta marchigiana e dei marittimi; 2. monitoraggio andamento dei mercati ittici regionali e flussi commerciali; 3. costi produzione della pesca; 4. monitoraggio specie aliene (granchio blu) e effetti cambiamenti climatici; 5. valorizzazione delle produzioni ittiche regionali; 6. formazione degli operatori della filiera pesca e acquacoltura; 7. tutela della biodiversità e degli ecosistemi; 8. promozione dello sviluppo dell'acquacoltura marina e delle acque interne. <p>La priorità degli interventi è stabilita dall'Osservatorio. Attualmente hanno priorità cronologica i punti 1), 2), 5) e 7)</p>
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi in relazione al servizio erogato	Attivazione dell'Osservatorio Ittico in base alla L.R. n. 11 del 12.05.2022
Risorse umane impiegate per il servizio	<p>Personale tecnico-amministrativo:</p> <p>Dr. Ricci Fausto Dr. Santarelli Cristian Dr.ssa Palladino Silvia Dr. Flamini Omar</p>
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	AMAP
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	EQ – Dr. Ricci Fausto Funzionario – Dr. Santarelli Cristian
Contatti e riferimenti per l'utenza	<p>Sito AMAP: https://www.amap.marche.it/ Tel. Dr. Santarelli Cristian (+39) 071 808 330 E-mail: santarelli_cristian@amap.marche.it</p>
Eventuali accreditamenti per il servizio o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni da parte dell'utenza.	La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: https://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	n. report dati censiti; n. report di attività svolte
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese della pesca;

	Enti di ricerca, Università, Istituti scolastici; Associazioni, Organizzazioni Professionali; Consorzi Tecnici di settore e consulenti; Regione Marche; Collettività/Cittadini;
Modalità di accesso al servizio	Centralino AMAP: (+39) 071 8081 E-mail Osservatorio: osservatorioittico@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	-
Supporti	https://www.amap.marche.it/
Orari di apertura	Lun-Mer-Ven 8:00-14:00 Mar-Gio 8:00-17:30
Eventuali costi a carico dell'utente	-

8.12 SERVIZIO VALORIZZAZIONE DELLE FILIERE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
Promozione dell'aggregazione degli operatori in Filiere e lo sviluppo di modelli produttivi innovativi e sostenibili per valorizzare le Filiere agroalimentari, forestali e ittiche.	
Struttura di riferimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa	E.Q. VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI E SVILUPPO DELLE FILIERE AGRICOLE E ITTICHE, MARCHI TERRITORIALI E FORMAZIONE PROFESSIONALE
Descrizione dei servizi	<p>Il servizio di valorizzazione delle Filiere ha le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. favorire la costituzione di forme di aggregazione degli operatori, anche su base interprofessionale e intersettoriale, attraverso specifici e innovativi accordi di filiera che prevedano, altresì, anche aspetti sociali ed ambientali; 2. definire nuovi modelli di filiera e supportare le esistenti individuando modelli produttivi innovativi e sostenibili che contemplino la necessità di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere la qualità e la tipicità delle produzioni agroalimentari anche attraverso la rivisitazione e la definizione di nuovi requisiti per il marchio QM; ▪ tutelare e preservare l'agro-biodiversità (diversità biologica agricola intesa come il risultato di interazioni tra le risorse genetiche, l'ambiente e i sistemi agricoli); ▪ promuovere la salvaguardia delle risorse naturali favorendo la conservazione dell'ambiente attraverso pratiche agricole sostenibili; ▪ garantire il rispetto dei requisiti sociali ed etici implementando una agricoltura solidale; ▪ sviluppare un'agricoltura innovativa per garantire la produttività aziendale in modo sostenibile e multifunzionale (innovazione tecnologica, servizi culturali e ricreativi); ▪ sviluppare la formazione per le parti interessate; 3. sostenere la cultura del benessere diffuso dell'alimentazione sana anche attraverso la caratterizzazione nutrizionale delle produzioni regionali; 4. promuovere un approccio integrato e coordinato tra ambiente e salute per favorire uno stile di vita consapevole.
Area geografica in cui viene erogato il servizio	Regione Marche
Missione/Programmi in relazione al servizio erogato	Favorire l'aggregazione degli operatori in Filiere e lo sviluppo di modelli produttivi innovativi e sostenibili. Supportare l'individuazione e l'implementazione dei percorsi di valorizzazione delle produzioni agroalimentari.
Risorse umane impiegate per il servizio	Valeria Belevi; Fabio Onofri; Silvia Palladino; Silvia Tagliavento; Ivano Cappellacci; Daniele Pagano.
Responsabile dell'ufficio che eroga il servizio	E.Q. Dr.ssa Valeria Belevi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	E.Q. Dr.ssa Valeria Belevi
Contatti e riferimenti per l'utenza	Sito AMAP: https://www.amap.marche.it/

	Dr.ssa Valeria Belelli Tel: 071/808295 Indirizzo e-mail: ac@amap.marche.it
Eventuali accreditamenti per il servizio o altri riconoscimenti	-
Modalità di gestione dei reclami o segnalazioni da parte dell'utenza.	Le eventuali segnalazioni e/o reclami verranno presi in carico dalla struttura che provvederà a verificare le motivazioni e assumere eventuali azioni volte al miglioramento del servizio. La procedura di reclamo e segnalazioni è attivabile dal sito AMAP compilando on-line o scaricando il modulo disponibile alla pagina: https://www.amap.marche.it/urp
Altre modalità di monitoraggio del servizio erogato	Report dell'attività.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Operatori del settore agricolo, ittico e forestale. Regione Marche
Modalità di accesso al servizio	Centralino AMAP: 071 8081 E-mail: ac@amap.marche.it
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizzazione di Tavoli di ascolto con gli operatori delle Filiere; ▪ predisposizione e somministrazione di questionari informativi agli operatori delle Filiere; ▪ sopralluoghi presso i diversi operatori della Filiera; ▪ incontri con Istituti di Ricerca, Associazioni, Consorzi, Regione Marche, Comuni, Università, Associazioni di categorie e altri operatori interessati ai processi di filiera; ▪ eventi tematici in relazione al settore interessato; ▪ specifici corsi di formazione.
Supporti	https://www.amap.marche.it/
Orari di apertura	Orari di Uff. AMAP: Lun-Mer-Ven 8:00-14:00 Mar-Gio 8:00-17:30
Eventuali costi a carico dell'utente	-

9. STRUMENTI PER LA TUTELA DELL'UTENTE

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

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

<https://www.amap.marche.it/urp>

o compilando il modulo on line presente sempre nella stessa pagina del sito web.

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

9.1 DIRITTO DI ACCESSO

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

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

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

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

Per le richieste di accesso si può far riferimento alla sezione del sito web dell'Agenzia:

<https://www.amap.marche.it/agenzia/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico>

MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI

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

- Sportello al pubblico della sede centrale di Via Thomas Edison 2, CAP 60027 Osimo (AN)
- Sportelli AMAP sul territorio: <https://www.amap.marche.it/agenzia/uffici-e-personale>
- Sito istituzionale: www.amap.marche.it
- Posta elettronica certificata (PEC): marcheagricolturapesca.pec@emarche.it
- Posta ordinaria cartacea: Via Thomas Edison, 2 - CAP 60027 Osimo (AN)

9.2 DIRITTO DI RECLAMO

Il cittadino può presentare reclami, che costituiscono la forma più qualificata di tutela, compilando ed inviando il modulo reclami scaricabile dal sito AMAP alla pagina www.amap.marche.it/urp.

La compilazione può avvenire anche on line.

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

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

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

9.3 GESTIONE DEI RECLAMI

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

L'iter di gestione prevede le seguenti fasi: 1. ricezione della contestazione; 2. valutazione preliminare della fattibilità della contestazione; 3. avvio iter di valutazione del reclamo; 4. valutazione del reclamo; 5. preparazione ed invio della risposta all'utente; 6. definizione di eventuali azioni correttive o preventive a seguito del reclamo.

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

La valutazione del reclamo consiste in: 1. esame della documentazione disponibile relativa all'argomento del reclamo; 2. identificazione delle cause del reclamo; 3. elaborazione della risposta da fornire al cliente; 4. identificazione di necessarie azioni correttive o preventive.

ALLEGATI: MODULO DI RECLAMO CARTACEO

Realizzazione C.d.S.

contenuti: Marta Renzi

layout editoriale: Daniele Sparvoli

ultima revisione: ottobre 2024