

# **CARTA DEI SERVIZI**

## ai lavoratori e alle imprese dell'agricoltura.

### **INDICE**

- *PRESENTAZIONE DELL'ENTE*
- *ADESIONE ALL'ENTE*
- *OBIETTIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI*

#### **SERVIZI EROGATI**

*CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEL REDDITO DEGLI OPERAI AGRICOLI  
INTEGRAZIONI AL REDDITO PER MALATTIA, INFORTUNIO E MATERNITA'  
CONTRIBUTI ALLE AZIENDE AGRICOLE  
AREA SICUREZZA  
AREA SERVIZI AL LAVORO*

- *MONITORAGGIO DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE*
- *VALIDITA' E AGGIORNAMENTO*
- *TUTELA E PRIVACY*
- *DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE*
- *GESTIONE DEI RECLAMI*
- *ACCESSO A SERVIZI E INFORMAZIONI*

## **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

AGRIBI, Ente Bilaterale per l'Agricoltura Veronese, costituito in virtù di un accordo sindacale tra le Organizzazioni datoriali e dei lavoratori del settore agricolo della provincia di Verona Confagricoltura Verona, Federazione Provinciale Coldiretti, Confederazione Italiana Agricoltori Verona, Fai-Cisl, Flai Cgil e Uila-Uil, è un'associazione senza fini di lucro ed è finanziata dai contributi versati sia dal Datore di Lavoro sia dal Lavoratore, in conformità alla contrattualistica applicata.

AGRI.BI. eroga servizi alle imprese e ai lavoratori mirati alla corretta gestione e allo sviluppo del rapporto fra le parti.

L'Ente si pone come scopi:

- integrare i trattamenti assistenziali obbligatori in caso di malattia o d'infortunio e, in genere, integrare l'assistenza pubblica per tutti i lavoratori nell'ambito del settore agricolo della Provincia di Verona;
- riconoscere, compatibilmente con le disponibilità finanziarie, ulteriori trattamenti e prestazioni in favore dei lavoratori agricoli della Provincia di Verona;
- osservare e monitorare le dinamiche e le tendenze del mercato del lavoro agricolo della Provincia di Verona, anche con riferimento alle pari opportunità;
- adottare servizi e strumenti in favore di una maggiore e migliore occupazione introducendo attività di servizi per agevolare l'incontro trasparente tra la domanda e l'offerta di lavoro;
- sostenere azioni e partecipare ad attività di contrasto dei fenomeni di lavoro nero e sfruttamento del lavoro;
- promuovere e sostenere lo sviluppo della formazione dei lavoratori della Provincia di Verona;
- promuovere e incentivare misure per migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro nella Provincia di Verona;
- effettuare studi, ricerche, attività formative ed editoriali attinenti ai compiti istituzionali;
- esercitare altre funzioni che le Parti costituenti riterranno opportune per il miglioramento delle relazioni sindacali.

## **ADESIONE ALL'ENTE**

La contribuzione all'Ente Bilaterale è obbligatoria per le aziende e i lavoratori agricoli, per effetto del CCNL e del relativo Contratto Integrativo Provinciale degli operai agricoli e florovivaisti. Dal 1 gennaio 2022 i contributi vengono riscossi direttamente dall'Ente con scadenza trimestrale.

## **OBIETTIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui AGRIBI. presenta agli utenti, in modo trasparente e completo, la tipologia e le finalità dei servizi offerti, le modalità di accesso e quelle per interfacciarsi con gli Uffici, nonché gli aspetti organizzativi riguardanti le proprie attività.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un preciso impegno che AGRIBI. prende con i propri utenti, individuati in lavoratori e imprenditori, finalizzato ad un miglioramento continuo dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi svolge essenzialmente funzioni di:

- Informazione
- Accesso
- Partecipazione
- Tutela

Il documento, infatti, risponde essenzialmente al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza dei criteri di accesso ed erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi costituisce, di fatto, uno strumento dinamico che, attraverso la partecipazione e la valutazione condivisa dell'azione della pubblica amministrazione, promuove una cultura di miglioramento continuo delle attività, orientata ai bisogni dell'utente.

È la soddisfazione dell'utente, infatti, l'indicatore di direzione che permette agli attori di un servizio di definire il senso del proprio operato e di individuare elementi di qualità e/o aspetti critici del servizio da migliorare o modificare nel tempo.

Il presente documento delinea inoltre le modalità operative rispetto ai servizi per il lavoro che AGRIBI. attua nella gestione dei rapporti con i propri utenti, lavoratori e aziende, in linea con le disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto dei principi di:

- **uguaglianza:**  
L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e AGRIBI devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **imparzialità:**  
Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **continuità:**  
Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio;
- **chiarezza e trasparenza:**  
Agli utenti viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **efficienza ed efficacia:**  
I servizi devono essere erogati adottando costantemente le iniziative organizzative e gestionali ritenute idonee al fine di una risposta ai propri utenti improntata a criteri di efficienza ed efficacia. Un servizio di qualità deve essere caratterizzato anche dall'attenzione nei riguardi dell'utente cui esso è rivolto e, quindi, dalla capacità di rispondere alle sue aspettative.

## **SERVIZI EROGATI**

### **INTEGRAZIONI AL REDDITO PER MALATTIA, INFORTUNIO E MATERNITA'**

AGRI.BI. eroga le seguenti integrazioni al reddito degli operai agricoli (integrazioni contrattuali in aggiunta a quanto già corrisposto da INPS e/o INAIL o anticipato in busta paga con conto dell'INPS agli OTI)

- **Malattia:** Integrazione dell'indennità Inps fino al 100% della retribuzione tabellare prevista per la qualifica del lavoratore. Per i primi 3 giorni di carenza viene riconosciuta una indennità del 100% della retribuzione tabellare prevista per la qualifica del lavoratore.  
La prestazione di AGRI.BI. è un'integrazione di quanto erogato dall'INPS, pertanto interviene per i periodi di malattia pari o superiori ai 4 giorni.
- **Infortunio:** Integrazione fino al 100% della retribuzione tabellare prevista per la qualifica del lavoratore. Per il 2°, 3° e 4° giorno di infortunio viene riconosciuta una integrazione dell'indennità corrisposta dall'azienda tale da raggiungere il 100% della retribuzione tabellare prevista per la qualifica del lavoratore. La prestazione di AGRI.BI è un'integrazione di quanto erogato dall'INAIL, pertanto interviene per i periodi di infortunio pari o superiori ai 5 giorni.
- **Maternità:** Viene riconosciuta alle lavoratrici agricole un'indennità economica di maternità per ogni figlio. In caso di adozione e affidamento, sarà corrisposta la medesima indennità economica per ogni bambino di età non superiore a sei anni.

Le richieste devono essere presentate **entro il 31 marzo dell'anno successivo all'evento.**

Nell'eventualità in cui il lavoratore percepisca dagli Istituti Previdenziali l'indennità per malattia o infortunio relativa all'anno precedente dopo il 28 febbraio, la domanda andrà presentata entro 90 giorni dalla liquidazione della stessa.

## **CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEL REDDITO DEGLI OPERAI AGRICOLI**

AGRI.BI. eroga i seguenti contributi a sostegno del reddito degli operai agricoli (servizi erogati nell'ambito di un budget specifico prefissato annualmente e compatibilmente con il bilancio complessivo dell'Ente Bilaterale)

- **contributo per l'iscrizione all'asilo nido e alla scuola dell'infanzia.** I contributi alla scolarizzazione, che devono essere richiesti dal 1 ottobre al 31 dicembre di ogni anno, sono riportati e aggiornati sul sito di AGRI.BI
- **ammortizzatore sociale per gli operai a tempo indeterminato licenziati per giustificato motivo oggettivo/soggettivo o dimessi per giusta causa.** Il diritto all'indennità integrativa è riservato ai lavoratori con almeno un anno di anzianità contributiva nell'azienda; il contributo è soggetto a tassazione e consegna della CU nei tempi previsti dalla normativa vigente.
- **contributo per prestazioni sanitarie specialistiche** ovvero visite mediche, analisi e approfondimenti.

Le richieste devono essere presentate **entro il 31 gennaio dell'anno successivo all'evento.**

## **CONTRIBUTI ALLE AZIENDE AGRICOLE**

AGRI.BI. eroga i seguenti contributi a sostegno delle aziende agricole (servizi erogati nell'ambito di un budget specifico prefissato annualmente e compatibilmente con il bilancio complessivo dell'Ente Bilaterale)

### **TUTELA E SORVEGLIANZA SANITARIA**

L'area di intervento primaria a sostegno delle aziende è quella della tutela sanitaria dei lavoratori. AGRI.BI., al fine di promuovere la sorveglianza sanitaria e tutelare i lavoratori, eroga **contributi alle aziende a parziale sostegno del costo sostenuto per le visite mediche obbligatorie** come da D.Lgs 81/2008. Per ottenere il rimborso occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la fattura pagata da cui si evinca chiaramente l'importo sostenuto, il numero di visite a cui fa riferimento e i nominativi dei lavoratori, **entro 30 giorni dal pagamento della fattura**.

### **INFORMAZIONE E FORMAZIONE**

Tra le principali attività di AGRI.BI rientra il sostegno alle aziende in ambito di **formazione sui temi della sicurezza**.

Per gli effetti del Decreto Interministeriale del 27 marzo 2013 l'Ente Bilaterale, in collaborazione con gli SPISAL della Provincia di Verona, l'ente ha prodotto il **materiale previsto per gli adempimenti relativi all'informazione e alla formazione dei lavoratori agricoli stagionali che effettuino lavorazioni manuali e che siano impiegati per meno di 50 giornate lavorative annue per azienda**. Il libretto predisposto è disponibile in **tedici lingue** ed è corredato di illustrazioni per facilitare la comprensione da parte del personale straniero. I libretti sono scaricabili direttamente dal sito di AGRI.BI.

### **FORMAZIONE NON PARTECIPATA**

All'azienda che intenda procedere autonomamente alla formazione dei propri lavoratori ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011 è richiesto di comunicare ad AGRI.BI. i dati dei relativi percorsi formativi. Per procedere alla comunicazione è a disposizione la modulistica e le relative istruzioni a piè di pagina.

### **MATERIALE DIDATTICO**

AGRI.BI rende disponibile materiale didattico per la formazione degli operai agricoli. Il materiale è scaricabile dal sito.

### **FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

AGRI.BI. promuove la formazione in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro erogando contributi per i soggetti formati, ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. 81/2008 e dell'Accordo della Conferenza permanente Stato-Regioni del 21 dicembre 2011. Per richiedere il contributo occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la documentazione prevista indicata a piè di pagina, ***entro 30 giorni dal pagamento della fattura.***

### **FORMAZIONE ATTREZZATURE AGRICOLE PERICOLOSE**

AGRI.BI. promuove la formazione degli operatori addetti all'utilizzo di mezzi pericolosi come previsto dall'art. 73 del TUS 81/08 e nelle modalità previste dall'Accordo Stato-Regione del 22 febbraio 2012 erogando contributi ai soggetti abilitati e aggiornati. Per richiedere il contributo occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la documentazione prevista indicata a piè di pagina, ***entro 30 giorni dal pagamento della fattura.***

### **FORMAZIONE ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO E ADDETTI ANTINCENDIO**

AGRI.BI. promuove la formazione degli addetti AL Primo Soccorso, ai sensi dell'art. 1 del D.M. 388/2003. Per richiedere il contributo occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la documentazione prevista indicata a piè di pagina, ***entro 30 giorni dal pagamento della fattura.***

### **FORMAZIONE PREPOSTI**

AGRI.BI. promuove la formazione aggiuntiva dei Preposti, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche (Legge 17 dicembre 2021 n. 215). Per richiedere il contributo occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la documentazione prevista indicata a piè di pagina, ***entro 30 giorni dal pagamento della fattura.***

### **FORMAZIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)**

AGRI.BI. promuove la formazione del RSPP, secondo quanto previsto dal DM 16/01/97 e D. Lgs. 195/03 e l'attuale normativa di riferimento D.Lgs. 81/08. Per richiedere il contributo occorrerà inviare la richiesta all'Ente attraverso il modulo a disposizione sul sito di AGRI.BI., allegando la documentazione prevista indicata a piè di pagina, **entro 30 giorni dal pagamento della fattura.**

## **AREA SICUREZZA**

### **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali (RLST)**

Figura di fondamentale importanza per la tutela dei lavoratori e dei luoghi di lavoro, il RLST trova in AGRI.BI. un partner istituzionale indispensabile al coordinamento delle sue attività.

AGRI.BI. coordina l'attività dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriale.

Alle aziende agricole aderenti ad AGRI.BI. che non superino i 15 lavoratori (computati come ULA), nel caso in cui i lavoratori non abbiano eletto il loro Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), viene indicato il nominativo del RLST.

Tale soggetto svolge gli stessi compiti previsti per il RLS. Si riportano i compiti più importanti:

- accede ai luoghi di lavoro e prende visione delle lavorazioni in corso
- è consultato preventivamente in ordine alla valutazione dei rischi
- promuove le misure di prevenzione e protezione e fa proposte in merito all'attività di prevenzione

Le attività del RLST seguono precise procedure definite dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs.81/08 e s.m.) e dal Comitato di gestione di AGRI.BI. composto dai rappresentanti delle Associazioni di Categoria datoriali e delle Associazioni Sindacali dei Lavoratori.

## **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

Lunedì dalle 8.30 alle 12.30

Martedì dalle 8.30 alle 12.30

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.30

Giovedì dalle 8.30 alle 12.30

Venerdì dalle 8.30 alle 12.30

*Per richiedere un appuntamento in orario pomeridiano,  
è possibile rivolgersi al numero 045 8204555.*

*Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì,  
dalle ore 8.30 alle ore 13.00.*

## AREA SERVIZI AL LAVORO

Iscrizione all'elenco regionale degli operatori accreditati ai Servizi al Lavoro della Regione Veneto  
al n° 475 del 17/06/2021

Le attività dei Servizi al Lavoro sono finalizzate allo sviluppo professionale delle persone e all'accompagnamento di chi cerca occupazione ed è a rischio esclusione dal Mercato del Lavoro, traducendosi in opportunità concrete di inserimento lavorativo.

La attività di Servizi per il Lavoro si rivolgono a:

- persone immediatamente disponibili al lavoro: inoccupati, disoccupati, donne nella fase di reinserimento lavorativo, occupati che intendono specializzarsi e riqualificarsi, occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.
- Persone che cercano informazioni sul lavoro e la formazione professionale

I servizi attivati prevedono le seguenti azioni:

### **1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA**

#### **Finalità:**

- Illustrare i servizi erogati specificandone modalità e tempi di accesso
- Raccogliere in via preliminare i bisogni dell'utente e orientarlo nella scelta dei servizi usufruibili sia nella struttura sia sul territorio
- Favorire l'incontro tra le esigenze di inserimento e reinserimento del lavoratore con le opportunità e gli strumenti messi a disposizione dalla struttura, favorendo anche la conoscenza dei Servizi sul territorio.
- Informare in materia di trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 Reg. 2016/679/UE e art. 111-bis del D. Lgs. 196/03 e degli art. 8,9,10 del D.Lgs. 276/2003, come da informativa a disposizione sul sito e presso lo Sportello Lavoro.

#### **Metodologia:**

- Informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio
- Ascolto e accoglimento della domanda e verifica dei bisogni dell'utente
- Raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente
- Indicazioni sulle modalità di accesso alla postazione internet e per la consultazione di tutto il materiale a disposizione

**Modalità d'accesso e tempi:**

- È garantito l'accesso al servizio con immediatezza in orario di apertura al pubblico
- L'eventuale attesa del proprio turno è stabilita in massimo 15 minuti
- La durata del colloquio prevede un minimo di 5/15 minuti

**2. COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO – DEFINIZIONE E SVILUPPO DEL PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE**

**Finalità:**

- Favorire lo scambio di informazioni tra l'utente e l'operatore utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo che tenga conto delle competenze acquisite, delle motivazioni, dei valori e interessi della persona.
- Fornire informazioni sul Mercato del Lavoro e sugli strumenti di auto-promozione della propria candidatura
- Definire un piano di azione volto allo sviluppo professionale
- Fornire alla persona una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in diversi ambiti lavorativi.

**Metodologia:**

- Attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni raccolte, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato, con promessa di reciproco impegno. Bilancio delle competenze, definizione del Piano di Azione Individuale, analisi delle competenze richieste dal Mercato del Lavoro.
- Supporto nell'elaborazione del proprio Curriculum Vitae
- Supporto nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali e informali
- Preparazione per il colloquio di lavoro

**Modalità di accesso e tempi:**

- Una o più sessioni personalizzate di durata variabile a seconda della tipologia di utenza. Durata minima prevista 1 ora.

**3. INDIVIDUAZIONE DEL PERCORSO DI FORMAZIONE**

**Finalità:**

- Promuovere e sostenere la partecipazione a percorsi formativi, al fine di potenziare la possibilità di collocamento della persona nel Mercato del Lavoro, sulla base delle competenze acquisite, delle aspirazioni personali e delle

attitudini, valutando in che misura la percezione dell'utente sembri corrispondere alla reale necessità o se siano consigliabili ulteriori livelli di approfondimento.

- Favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze adeguate alle evoluzioni del Mercato del Lavoro e in linea con le richieste delle aziende sul territorio

**Metodologia:**

- Individuazione delle attività formative, erogate dalle agenzie formative degli associati di AGRIBI e dalle strutture sul territorio, idonee allo sviluppo delle competenze professionali individuali, sulla base delle esigenze dell'utente, con durata e contenuti variabili.
- Attivazione di tirocini formativi

**Modalità di accesso e tempi:**

- Una o più sessioni personalizzate di durata variabile a seconda della tipologia di utenza e dell'offerta formativa di riferimento. Durata minima prevista per la presentazione dell'offerta formativa 1 ora.

#### **4. TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO**

**Finalità:**

- Supportare e accompagnare la persona nella ricerca attiva di nuove opportunità lavorative
- Affiancare l'utente nel contatto con l'azienda
- Fornire all'azienda le informazioni necessarie relative alle persone seguite dal servizio
- Attivare le reti formali e informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente

**Metodologia:**

- Pianificazione delle attività di ricerca attiva del lavoro in accordo con l'utente
- Identificazione delle realtà aziendali più affini al profilo/competenze/aspirazioni del cittadino, sostenendolo nella ricerca e consapevolezza di sé in relazione al proprio vissuto e a Mercato del Lavoro
- Attivazione dei piani di tirocinio per il reinserimento lavorativo
- Promozione del profilo dell'utente e del suo Curriculum Vitae verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui con le aziende
- Monitoraggio e supporto per l'invio delle autocandidature
- Verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate nel Piano di Azione Individuale in itinere e alla fine di ogni azione.

**Modalità di accesso e tempi:**

- Resoconto periodico sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

## **5. ATTIVITA' DI MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**

### **Finalità:**

- Far incontrare le richieste delle aziende relative alla ricerca di personale e la ricerca di opportunità lavorative da parte di persone immediatamente disponibili al lavoro.

### **Metodologia:**

- Raccolta, analisi e diffusione dei Curricula
- Colloqui finalizzati alla candidatura per una posizione lavorativa o per un percorso atto ad implementare le competenze
- Raccolta delle richieste di personale da parte delle aziende
- Condivisione dei curricula e delle richieste con le strutture sul territorio (Centri per l'Impiego, agenzie per il lavoro, reti, enti e associazioni)

### **Modalità e tempi di accesso:**

- Attività svolta nell'ambito del piano individuale di accompagnamento al lavoro

## **SPORTELLO SERVIZI PER IL LAVORO**

Iscrizione all'elenco regionale degli operatori accreditati ai Servizi al Lavoro della Regione Veneto  
al n° 475 del 17/06/2021

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

**Lunedì dalle 12.00 alle 16.00**

*Il servizio è attivo telefonicamente nei medesimi orari,  
al numero 0452580893*

*Per richiedere colloqui su appuntamento,  
è possibile rivolgersi anche al numero 0458204555,  
telefonando nei seguenti orari:*

- martedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- venerdì dalle 9.00 alle 13.00

### **Segreteria Sportello per i Servizi al Lavoro:**

**Operatore Mercato del Lavoro**

**Dott.ssa Sabrina Baietta Tel 342 3717870**

## **MONITORAGGIO DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

L'organizzazione dell'Ente permette uno stretto controllo dei servizi, che si attua:

- Preliminarmente all'erogazione del servizio
- Durante lo svolgimento del servizio
- Al termine delle attività e ogniqualvolta se ne presenti la necessità, anche su richiesta dell'utenza.

Le forme di controllo risultano documentate da apposita modulistica, in conformità con le singole procedure descritte nella presente Carta dei Servizi. Il sistema informativo di AGRIBI. consente di rispondere con puntualità in qualsiasi momento in merito ai servizi erogati, utilizzando una ricerca per filtri a partire da ogni singolo dato.

Ne emerge la possibilità di valutare costantemente la soddisfazione dell'utente per garantirne il raggiungimento, nell'osservanza delle disposizioni legislative e dei regolamenti interni.

Risultano pertanto fondamentali:

- L'analisi dei fabbisogni attraverso la raccolta delle informazioni, con utilizzo di apposita modulistica, e il costante contatto con l'utenza, programmato e su richiesta specifica, anche al fine di valutare il servizio reso.
- La comunicazione con l'utenza, indicando di volta in volta il funzionario di riferimento, nominato nelle relative procedure interne. La comunicazione avviene anche attraverso la divulgazione di materiale cartaceo e attraverso la pubblicazione sul sito internet di AGRIBI. del medesimo materiale, implementato su necessità e approfondito periodicamente.

A fronte dei livelli di soddisfazioni conseguiti inferiori alle aspettative, viene avviato un piano di miglioramento attraverso azioni correttive e/o preventive

## **VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO**

La Carta prevede revisioni annuali e aggiornamenti tempestivi nel caso di variazioni rispetto a quanto indicato.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

(Ai sensi dell'art. 7 GDPR UE 2016/679)

Presso il nostro Ente trattiamo i dati personali dell'utenza in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (G.D.P.R.) e alle leggi nazionali applicabili. I dati raccolti sono utilizzati per adempiere agli obblighi contrattuali; eventuali usi per finalità commerciali o di marketing richiederanno il consenso esplicito dell'utente.

Il Titolare del trattamento è Agri.Bi. Ente Bilaterale per l'Agricoltura Veronese, con sede in Via Sommacampagna 63 D/E, 37137 Verona. Per informazioni, è possibile contattare l'Ente chiamando il numero 045 8204555 o via e-mail rivolgendosi all'indirizzo [privacy@agribi.verona.it](mailto:privacy@agribi.verona.it).

Il *Data Protection Officer* (D.P.O.) è disponibile all'indirizzo e-mail [dpo@agribi.verona.it](mailto:dpo@agribi.verona.it).

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

AGRI.BI. si impegna a:

- Svolgere i propri servizi nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità.
- Osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali in accordo con la normativa vigente, sin dalle prime fasi della presa in carico del servizio
- Analizzare con tempestività e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti.

L'utente si impegna a:

- Garantire il rispetto degli impegni presi con l'Ente
- Comunicare tempestivamente ad AGRI.BI. aggiornamenti sui propri dati anagrafici e nel caso dei servizi al lavoro sul proprio stato occupazionale
- Comunicare tempestivamente l'eventuale decisione di recedere dal servizio osservando le modalità concordate.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

AGRI.BI. raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione dei servizi. Tutti i suggerimenti sono oggetto di analisi e di valutazione in funzione di un miglioramento del servizio.

AGRI.BI. garantisce in ogni momento la possibilità di segnalare un reclamo, secondo le seguenti sequenze:

- Ricevimento del reclamo: al ricevimento del reclamo dell'utente, il servizio segreteria chiede di formularlo in forma scritta tramite mail e provvede a far pervenire il documento al Comitato di Gestione
- Analisi e accettazione del reclamo: tutti i membri del Comitato di Gestione e i funzionari dell'Ente provvedono congiuntamente alla valutazione del reclamo, anche contattando l'utente, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'Ente in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se lo stesso può essere dichiarato conclamato, risultando cioè chiara e inequivocabile la responsabilità dell'Ente. Nel caso di accettazione o rifiuto del reclamo, il Comitato di Gestione, tramite il servizio di Segreteria, invia comunicazione scritta all'utente, argomentando dettagliatamente le modalità di trattamento del reclamo o le ragioni del rifiuto, entro un massimo di 3 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.
- Registrazione del reclamo: il richiamo definito conclamato viene protocollato con il riferimento della comunicazione dell'utente, l'oggetto del reclamo, la data di emissione del reclamo, i dati dell'utente, il riferimento al servizio coinvolto, la data di registrazione, la condizione di accettazione o rifiuto, note eventuali e firma per responsabilità.
- Trattamento del reclamo che prevede:
  - 1) l'istruzione della richiesta di azione correttiva;
  - 2) la comunicazione, in forma scritta, dell'azione di contromisura proposta all'utente;
  - 3) concordanza tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta dell'utente;
  - 4) attuazione della forma correttiva;
  - 5) verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento alla soddisfazione dell'utente; l'attività di azione correttiva viene svolta secondo le procedure enunciate; tempi di risposta all'utente previsti nella misura di 3 giorni;
  - 6) archiviazione e trattamento della documentazione: i documenti afferenti il reclamo dell'utente sono conservati, mantenuti e archiviati per un periodo determinato, come da modalità stabilite in linea con la normativa di riferimento;

I reclami e le segnalazioni ricevute sono oggetto di indagine statistica finalizzata al miglioramento del servizio erogato.

### **CRITERI MINIMI DI ACCETTAZIONE DEL RECLAMO**

Sono definiti criteri minimi di accettazione per la gestione dei reclami degli utenti:

- il reclamo deve presentarsi in forma scritta
- il reclamo, per essere considerato tale, deve risultare di tipo conclamato
- il reclamo, se conclamato, deve risultare registrato
- per ogni reclamo accettato, ovvero conclamato, deve corrispondere un'azione correttiva e comunicazione all'utente di proposta finalizzata alla sua piena soddisfazione

- tutta la documentazione riferita al reclamo deve risultare registrata, mantenuta, conservata e rintracciabile.

### **ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI**

Gli utenti che intendano usufruire dei servizi erogati da AGRI.BI. e utilizzare i moduli predisposti, avere informazioni e/o fare segnalazioni o reclami possono usufruire dei seguenti contatti, inviando/comunicando le loro richieste:

- AGRI.BI. Via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona
- telefono: 045 8204555
- fax: 045 4854845
- email: [info@agribi.verona.it](mailto:info@agribi.verona.it)
- sito web: [www.agribi.verona.it](http://www.agribi.verona.it)

#### **Contatti:**

Mirca Zaninelli                      Tel 045 8204555                      Fax 045 4854845                      [info@agribi.verona.it](mailto:info@agribi.verona.it)

Maria Grazia Ghiotto                      Tel 045 8204555                      Fax 045 4854845                      [info@agribi.verona.it](mailto:info@agribi.verona.it)

Emanuela Andreis                      Tel 045 8204555                      Fax 045 4854845                      [info@agribi.verona.it](mailto:info@agribi.verona.it)

Filippo Grandi                      Tel 342 3700675                      [filippo.grandi@agribi.verona.it](mailto:filippo.grandi@agribi.verona.it)

Francesco Marchiori                      Tel 342 3719995                      [francesco.marchiori@agribi.verona.it](mailto:francesco.marchiori@agribi.verona.it)

Sabrina Baietta (OML)                      Tel 342 3717870 Tel 0452580893                      [sabrina.baietta@agribi.verona.it](mailto:sabrina.baietta@agribi.verona.it)