CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di CAA LiberiAgricoltori S.r.l. stabilisce gli impegni della Società e i diritti dei suoi utenti in merito alla fornitura del servizio di centro di assistenza agricola.
La carta fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni proposte, richieste di chiarimento e reclami. Inoltre la Carta fornisce gli standard di servizio, che sono da intendersi validi in normali condizioni di esercizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI
L'erogazione dei servizi avviene da parte di CAA LiberiAgricoltori S.r.l. attraverso i propri uffici periferici, nel rispetto dei principi di chiarezza, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.
I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e in modo regolare, continuo e senza interruzione.
L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a cause di forza maggiore, nel qual caso CAA LiberiAgricoltori S.r.l. si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
CAA LiberiAgricoltori S.r.l. garantisce che l'utente sarà sempre informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area, sarà messo in grado di verificare le ragioni di una non corretta erogazione dei servizi, sarà messo in grado di poter collaborare per il miglioramento del servizio.
L'utente ha diritto di accedere alle informazioni in possesso di CAA LiberiAgricoltori S.r.l. che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal Decreto legislativo 30/06/2003 n° 196 ed ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il servizio.
CAA LiberiAgricoltori S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

SERVIZI
CAA LiberiAgricoltori S.r.l. fornisce al cliente i seguenti servizi:
- la tenuta e la eventuale conservazione delle scritture contabili delle aziende utenti del Centro.
- La compilazione, elaborazione e trasmissione delle dichiarazioni di coltivazione e di produzione, delle domande di ammissione a benefici comunitari, nazionali e regionali, nonché di ogni altro procedimento che venga attribuito al CAA per effetto di provvedimenti normativi o convezioni con gli enti competenti;
- l'immissione dei dati nel sistema informativo pubblico attraverso le procedure abilitate, controllando ed attestando la regolarità formale e la veridicità dei dati immessi;
- l'interrogazione delle banche dati del sistema pubblico ai fini della consultazione dello stato delle pratiche relative a ciascun utente;

Eventuali servizi diversi, ancorché funzionali all'ottimale svolgimento di quelli sopra menzionati verranno resi autonomamente a cura e responsabilità dell'ufficio periferico. Qualora i servizi diversi comprendano prestazioni di carattere professionale il responsabile dell'ufficio periferico curerà che le stesse siano rese e sottoscritte da professionisti regolarmente iscritti ad idoneo albo.

ACCESSO AI SERVIZI
Per facilitare l'accesso ai servizi CAA LiberiAgricoltori S.r.l. ha predisposto:
- una Rete di uffici periferici cui rivolgersi personalmente, per iscritto o telefonicamente il cui elenco, con relativi orari al pubblico è pubblicizzato e continuamente aggiornato.
- caselle di posta elettronica alle quali è possibile indirizzare richieste di informazioni, reclami e comunicazioni.
- Sito Internet sul quale è possibile trovare tutte le informazioni sul Centro, sui servizi offerti e sui relativi costi.

TEMPI DI RISPOSTA
CAA LiberiAgricoltori S.r.l. si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi, tramite il proprio ufficio periferico interessato alle richieste di informazione, alle richieste di verifica dei dati immessi nei sistemi informativi pubblici per conto dell'utente e alle richieste di trattamento delle anomalie compatibilmente alle procedure di volta in volta stabilite dalla pubblica amministrazione.
Nel conto dei giorni fa fede il timbro postale o la data del messaggio di posta elettronica.

RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI
Ferma restando la possibilità, da parte dell'utente, di sporgere reclamo agli Organismi Pagatori competenti, in ordine ad eventuali disfunzioni riscontrate nell'esecuzione del mandato, l'utente stesso ha la facoltà di inviare reclami scritti al CAA LiberiAgricoltori S.r.l., presso la sede di Roma, Via Dessiè n. 2 o per posta elettronica all'indirizzo reclami@caaliberiagricoltori.it. Il CAA LiberiAgricoltori S.r.l. si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e, ove necessario, indicherà i termini entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità o al risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

FATTURAZIONE
La fatturazione dei servizi è calcolata in base alle tariffe pubblicizzate all'interno di ogni singola sede.
L'utente può rivolgersi al CAA LiberiAgricoltori S.r.l. per ogni informazione attinente la fatturazione.

LE INFORMAZIONI AL CLIENTE
Il Centro fornisce, oltre a tutte le informazioni dovute per legge, una continua, chiara e completa informazione all'utenza circa:
la struttura del centro, le caratteristiche dei servizi, le modalità di fornitura, i prezzi, le condizioni di fornitura e le modalità di fatturazione.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI
Quanto previsto nella carta è valido salvo eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

PROVVISORIETA'
Questa carta può essere aggiornata in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate ed alle direttive da parte delle autorità competenti in materia.