



CARTA DEI SERVIZI CREA

ai sensi dell'art.32, c.1, d.lgs. n.33/2013 e ss.mm.ii.

Aggiornamento 2021

(Delibera del Consiglio di Amministrazione 114 del 17/11/2021)

INDICE

Premessa normativa	pag. 2
Principi generali	pag. 2
Struttura della Carta dei Servizi	pag. 2
Dimensioni, indicatori e standard di qualità	pag. 3
Tabella A – Elenco dei Servizi per settore	pag. 4
Tabella B – Elenco dei Servizi per Centro di ricerca	pag. 6
Tabelle C – Descrizione dei servizi e standard di qualità	pag. 8

La Carta dei Servizi CREA è pubblicata sul sito web dell'Ente al seguente indirizzo:
<https://www.crea.gov.it/servizi-erogati>

Premessa normativa

La Carta dei servizi è lo strumento attuativo della qualità nelle Amministrazioni pubbliche, un documento di programmazione in cui il CREA individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire.

Essa rappresenta inoltre uno strumento di comunicazione teso ad implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti, ai quali è chiesto di esprimere le proprie valutazioni in merito al servizio di cui hanno usufruito.

E' stata introdotta in Italia con l'approvazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Direttiva Ciampi), convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273. Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi sancendone il valore vincolante come fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti successivamente in materia sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) e infine la previsione normativa introdotta dal **D.Lgs n.33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Principi generali

I principi cui si uniforma la Carta dei servizi, sanciti dalla normativa, sono i seguenti.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il CREA si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche.

Imparzialità

Il CREA si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il CREA si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti: eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili e a cause di forza maggiore.

Partecipazione dell'utente

Il CREA si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed efficacia

Il CREA persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

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

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

Struttura della Carta dei Servizi

Il CREA ha adottato la propria Carta dei Servizi con Decreto del Commissario Straordinario n. 14 del 27/06/2019.

Nel presente aggiornamento, oltre alla Premessa normativa e ai Principi generali, sono presentate due tipi di elencazione dei servizi erogati, per settore di appartenenza, così come definito nel REPORT CREA 2020, e per Centro di ricerca di competenza. Ad esse seguono le schede dei singoli servizi.

Per ogni servizio, sono riportati i seguenti contenuti:

- titolo;
- principali caratteristiche del servizio erogato;
- modalità di erogazione;
- tipologia di utenza che usufruisce del servizio;
- struttura responsabile;
- responsabile del servizio;
- modalità per presentare un reclamo;
- link;
- **dimensioni/indicatori e standard/valore programmato.**

Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Sono individuati i seguenti **fattori** (o dimensioni della qualità) che contribuiscono a definire la qualità dei servizi erogati:

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

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

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

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

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

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

L'Ente si impegna ad adottare modalità operative trasparenti per una periodica revisione degli standard di qualità definiti che ne consentano il miglioramento e l'aggiornamento, nonché la verifica finale dell'effettivo rispetto.

Tabella A – Servizi per Settore

Settore	Codice	Servizio	Pag.
1. Cereali e colture industriali	CI-2	Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali	17
	CI-3	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	18
	CI-4	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	19
	CI-5	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	20
	IT-3	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	31
2. Zootecnia e lattiero caseario	ZA-1	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggiere e proteiche	52
3. Vite e vino	VE-1	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	46
	VE-2	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	47
	VE-3	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	48
	VE-4	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	49
	VE-5	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	50
	VE-6	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	51
4. Frutta	OFA-1	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	36
	OFA-2	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	37
	OFA-3	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	38
	OFA-4	Certificazione degli agrumi	39
5. Orto floro vivaistico	OF-1	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie floricole	33
	OF-2	Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo	34
	OF-3	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	35
6. Olivo e olio	IT-2	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	30
7. Ittico e della acquacoltura	-	-	-
8. Filiere minori (legumi, canapa, ecc) e piante officinali	CI-6	Controllo del contenuto di Δ 9-Tetraidrocannabinolo (Δ 9- THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	21
9. Foresta e legno	FL-1	Fornitura di dati meteo	26
A. Genomica, biotecnologie e bioinformatica	GB-1	Analisi genetiche basate sull'uso di marcatori molecolari per il supporto della selezione genetica, dell'identità varietale, della tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni, della certificazione varietale	27

Settore	Codice	Servizio	Pag.
	GB-2	Realizzazione di campi sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole	28
B. Difesa delle colture e resilienza	CI-1	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	16
	DC-1	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	22
	DC-2	Analisi ufficiali su patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	23
	DC-3	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	24
	DC-4	Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà	25
C. Sostenibilità (ecosistemi, clima, acqua suolo)	AA-1	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	8
	AA-2	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	9
	AA-3	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	10
	AA-4	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia	11
	AA-5	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	12
	IT-4	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	32
D. Innovazione tecnologica	IT-1	Certificazioni trattori agricoli e forestali	29
E. Alimentazione, nutrizione e sprechi alimentari	AN-1	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	13
	AN-2	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	14
	AN-3	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	15
F. Bioeconomia e politiche agrarie	PB-1	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	40
	PB-2	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	41
	PB-3	Indagine Mercato Fondiario	42
	PB-4	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA	43
	PB-5	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	44
	PB-6	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	45

Tabella B – Servizi per Centro di ricerca

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
Agricoltura e Ambiente	AA-1/C	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	8
	AA-2/C	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	9
	AA-3/C	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	10
	AA-4/C	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia	11
	AA-5/C	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	12
Alimenti e Nutrizione	AN-1/E	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	13
	AN-2/E	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	14
	AN-3/E	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	15
Cerealicoltura e Colture Industriali	CI-1/B	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	16
	CI -2/1	Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali	17
	CI-3/1	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	18
	CI-4/1	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	19
	CI-5/1	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	20
	CI-6/6	Controllo del contenuto di Δ^9 -Tetraidrocannabinolo (Δ^9 - THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	21
Difesa e Certificazione	DC-1/B	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	22
	DC-2/B	Analisi ufficiali su patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	23
	DC-3/B	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	24
	DC-4/B	Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà	25
Foreste e Legno	FL-1/9	Fornitura di dati meteo	26
Genomica e Bioinformatica	GB-1/A	Analisi genetiche basate sull'uso di marcatori molecolari per il supporto della selezione genetica, dell'identità varietale, della tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni, della certificazione varietale	27
	GB-2/A	Realizzazione di campi sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole	28

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari	IT-1/D	Certificazioni trattori agricoli e forestali	29
	IT-2/6	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	30
	IT-3/1	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	31
	IT-4/C	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	32
Orticoltura e Florovivaismo	OF-1/5	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie floricole	33
	OF-2/5	Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo	34
	OF-3/5	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	35
Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura	OFA-1/4	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	36
	OFA-2/4	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	37
	OFA-3/4	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	38
	OFA-4/4	Certificazione degli agrumi	39
Politiche e Bioeconomia	PB-1/F	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	40
	PB-2/F	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	41
	PB-3/F	Indagine Mercato Fondiario	42
	PB-4/F	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA	43
	PB-5/F	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	44
	PB-6/F	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	45
Viticoltura ed Enologia	VE-1/3	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	46
	VE-2/3	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	47
	VE-3/3	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	48
	VE-4/3	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	49
	VE-5/3	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	50
	VE-6/3	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	51
Zootecnia e Acquacoltura	ZA-1/2	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere e proteiche	52

Tabelle C – Descrizione dei servizi e standard di qualità

Servizio AA-1

Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo nazionale degli allevatori di api italiane che costituisce lo strumento per la difesa ed il miglioramento delle razze di <i>Apis mellifera</i> allevate in Italia. L'Albo ha la finalità di indirizzare, sul piano tecnico, l'attività di allevamento e di selezione al fine della loro valorizzazione economica.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante iscrizione al relativo Albo			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Tutti gli allevatori di api regine che dispongano di un numero adeguato di alveari, tale da garantire il rispetto delle metodologie di allevamento previste dai programmi di miglioramento genetico.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
Responsabile del servizio			
Cecilia Costa			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail a alboregine.api@crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/albo-nazionale-degli-allevatori-di-api-italiane			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, apertura al pubblico, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-2

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo Nazionale degli Esperti in Analisi Sensoriale del miele, che costituisce lo strumento per assicurare la validità delle valutazioni qualitative e dei pareri sull'origine botanica del miele, da emettersi attraverso analisi sensoriale.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante l'organizzazione di corsi specialistici che portano all'iscrizione all'Albo. Gli "esperti" sono registrati in un elenco nel quale sono riportati i dati anagrafici, i recapiti, l'anno d'iscrizione all'Albo e l'eventuale settore di specializzazione. Viene altresì rilasciato un tesserino, recante il simbolo dell'Albo e il codice di iscrizione da esibire in occasione di ogni degustazione ufficiale.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Soggetti che abbiano frequentato corsi di formazione definiti nelle Norme Tecniche, dispongano di conoscenza tecnica ed esperienza pratica nella descrizione delle caratteristiche organolettiche e nell'analisi sensoriale del miele ed abbiano superato specifiche prove d'esame.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811			
Responsabile del servizio			
Gian Luigi Marcazzan			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono, via e-mail all'Ufficio Centrale dell'Albo albomiele.api@crea.gov.it			
Link			
http://www.albomiele.it/index.php/contatti/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, apertura al pubblico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-3

Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Vengono effettuate presso il laboratorio API (accreditamento ACCREDIA n. 0196 in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025) le seguenti analisi specialistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi di controllo analitico del miele attraverso analisi dei residui di antibiotici e fitofarmaci, analisi chimico-fisiche in base a quanto previsto dalla legge D.M. 25/07/2003, analisi sensoriale, analisi melissopalinoologiche; - analisi di controllo sugli altri prodotti dell'alveare, quali cera d'api, gelatina reale, propoli, polline; - analisi specialistiche per la definizione della razza delle api attraverso analisi biometriche 			
Modalità di erogazione			
<p>I Rapporti di Prova sono inviati via e-mail in formato pdf e firmati digitalmente. La verifica dell'autenticità della firma digitale è possibile seguendo le istruzioni riportate nella e-mail di invio. Nel caso non si disponesse di un indirizzo di posta elettronica e si desiderasse ricevere il rapporto di prova a mezzo posta, questo deve essere richiesto per iscritto nel modulo di richiesta analisi. Il documento di anticipazione non riporta il marchio ACCREDIA.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Privati, imprese, associazioni ed enti, grande distribuzione, pubblica amministrazione (ASL, NAS, IZS), organismi di certificazione.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
Responsabile del servizio			
Giorgia Serra			
Modalità per presentare reclamo			
Via e-mail a laboratorio.api@crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/analisi-consulenze-laboratorio-alveare-accredia			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, apertura al pubblico, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi)	Numero di giorni	5
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero di reclami / Numero servizi erogati (%)	<1%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-4

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio consente l'adesione all'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia, che costituisce lo strumento per assicurare la validità delle valutazioni sull'origine geografica e botanica del miele, della gelatina reale e degli altri prodotti a base di polline, nonché dei pareri qualitativi, emessi attraverso analisi microscopiche (melissopalinoologiche).			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene svolto mediante iscrizione all'Albo ed inserimento in un'apposita banca dati nella quale sono riportati nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, recapito telefonico, anno d'iscrizione all'Albo, eventuale settore di specializzazione dell'iscritto, a seguito del superamento di un esame teorico e pratico.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Laureati in discipline tecnico-scientifiche con esperienza in analisi melissopalinoologiche, di durata almeno biennale, come parte principale o comunque rilevante della propria attività ed attestazione di avvenuto superamento di specifiche prove tecniche di ammissione.			
Struttura responsabile			
Centro di Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
Responsabile del servizio			
Francesca - Vittoria Grillenzoni			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail alla segreteria dell'Albo albo melisso.api@crea.gov.it			
Link			
https://www.facebook.com/alboespertimelissopalinoologia/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	10%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AA-5

Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Servizio consiste nell'organizzazione di corsi di formazione professionale per "esperti apistici", corsi di patologia e corsi di sistematica delle api selvatiche (quest'ultimo anche in lingua inglese).			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-AA a seguito di iscrizione al corso di interesse, mediante invio di richiesta a mezzo email. I corsi si articolano in diverse giornate e sono caratterizzati da un'attività didattica secondo moduli teorici e pratici.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
La tipologia degli utenti è varia. Dagli operatori nel settore apistico, come apicoltori, veterinari, tecnici, ai ricercatori interessati al campo dell'apidologia.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811			
Responsabili del servizio			
Emanuele Carpana, Antonio Nanetti, Marino Quaranta, Laura Bortolotti			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono, viae-mail a emanuele.carpana@crea.gov.it ; antonio.nanetti@crea.gov.it ; marino.quaranta@crea.gov.it ; laura.bortolotti@crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/corsi-qualificazione-professionale-api-apicoltura			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, apertura al pubblico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la prestazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-1

Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Vengono condotte, su richiesta, specifiche elaborazioni dei dati sui consumi alimentari raccolti con le rilevazioni condotte dal CREA, con lo scopo di avere stime relative a categorie di prodotti alimentari, analisi della dieta in energia e nutrienti anche per sottogruppi di popolazione, analisi di esposizione ad agenti dannosi veicolati dalla dieta, analisi di impatto ambientale della dieta, analisi congiunta di motivazioni delle scelte e comportamenti alimentari, ecc.			
Modalità di erogazione			
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione della richiesta.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Organizzazioni (enti pubblici, privati, università), partner di progetti, specialisti nel settore alimentare e nutrizionale, ricercatori.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma – tel 06514941 e-mail: an@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Stefania Sette			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail durante l'interazione			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/elaborazioni-richiesta-dati-consumi-alimentari			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Variabile da 1 mese a 1 anno
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-2

Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Organizzazione di corsi a componente teorica ed esperienziale con insegnamento su progettazione, sistema di banche dati e software, disegno, raccolta, elaborazione e analisi dei dati di consumo alimentare			
Modalità di erogazione			
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti finanziati e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione dell'entità della richiesta.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Specialisti del settore alimentazione e nutrizione			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma – tel. 06514941 e-mail: an@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Cinzia Le Donne			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail durante l'interazione			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/corsi-formazione-tecnico-settore-scientifici-rilevazione-consumi-alimentari			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Da 1 mese a 1 anno (dipende dai tempi tecnici per la stipula della convenzione)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con aggiornamenti riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio AN-3

Utilizzo del software per la rilevazione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Accesso al software per la stima dei consumi alimentari per operatori nei settori educazione, salute, prevenzione e sostenibilità ambientale (FOODCONS - Food Consumption Database).			
Modalità di erogazione			
Sottoscrizione di un accordo che può essere a titolo gratuito nell'ambito di partnership di progetto oppure a pagamento se implica richieste di consulenze specifiche, quali ad esempio: formazione, tutoraggio, sviluppo di moduli e/o strumenti personalizzati			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Cittadini, associazioni, aziende sanitarie, enti, istituzioni, scuole, accademia e altri enti di ricerca			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma, - tel. 06514941 e-mail: an@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Raffaella Piccinelli			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail durante l'interazione			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Variabile da 1 mese a 1 anno
Trasparenza	Tempo massimo per l'aggiornamento del sito con le informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-1

Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove sperimentali di efficacia su principi attivi in registrazione con rilievi ed analisi soprattutto in campo, ma anche in laboratorio: ELISA, isolamento patogeni, alcuni elementi della qualità se richiesti, ma non obbligatori			
Modalità di erogazione			
Richiesta scritta e accettazione dopo valutazione tecnica e sulla fattibilità in campo - Convenzione e infine rilascio di relazione firmata e applicazione codice del Centro di saggio.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società di agrofarmaci multinazionali			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealcoltura e colture industriali (CREA-CI), sede Laboratorio di Caserta, via Torrino, 2, 81100 Caserta – tel. 0823256201			
Responsabile del servizio			
Ernesto Lahoz			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail a ernesto.lahoz@crea.gov.it , via posta ordinaria			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealcoltura-e-colture-industriali/-/centro-di-saggio-istituito-con-dm-36000-del-4-febbraio-2004-per-la-registrazione-di-nuovi-presidi-sanitari			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240-300
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	Non applicabile perché le informazioni sull'attività sono riservate (prodotti sperimentali)
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-2

Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali ai fini dell'iscrizione al Catalogo Nazionale delle Varietà			
Specie interessate: Brassica carinata, Canapa a riproduzione vegetativa, Frumento duro, Orzo autunnale, Avena autunnale, Triticale, Farro monococco, Farro dicocco, Foraggiere a semina autunnale in ambiente mediterraneo (Sulla, Loglio rigido, Lupino bianco, Lupino azzurro, Lupino giallo, Medica polimorfa, Lupinella, Pisello, Trifoglio alessandrino, Tri. incarnato, Trif. persiano, Trif. sotterraneo, Fieno greco, Favetta, Favino, Veccia di Narbone, Veccia comune, Veccia panonica, Veccia vellutata) Graminacee foraggiere e da tappeto erboso a semina autunnale/primaverile in ambiente di coltivazione mediterraneo (Falaride, Erba medica var non dormienti, Lupolina) Mais da granella, Mais trinciato, Barbabietola, Cartamo, Colza, Erba sudanese, Ibridi di sorgo x Erba sudanese, Sorgo bicolor (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape			
Analisi chimiche facenti parte integrante delle valutazioni agronomiche sulle varietà in iscrizione			
Specie interessate: Brassica carinata, Canapa, Cotone, Mais da granella, Mais trinciato, Tabacco, Barbabietola, Cartamo, Colza, Girasole, Lino, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape, Soia, Sorgo bicolor (granella e foraggio)			
Modalità di erogazione			
Stesura di report			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Utenza istituzionale			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: ci@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Massimo Montanari			
Modalità per presentare un reclamo			
Scritta (comunicazione scritta al Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali)			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/prove-per-l-iscrizione-delle-variet%C3%A0-al-registro-nazionale-che-richiedono-la-messa-in-atto-di-prove-descrittive-e-prove-agronomiche-per-cereali-a-paglia-mais-foraggiere-e-per-le-specie-industriali			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-3

Analisi genetico-molecolari per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio propone l'analisi del DNA mediante l'uso di marcatori molecolari (fingerprinting) per l'assistenza al breeding (selezione assistita), per la verifica dell'identità e purezza varietale, e per la tracciabilità di prodotti agro-industriali lungo le filiere			
Modalità di erogazione			
Il servizio è erogato in base alle esigenze del committente, ed è pertanto definito di volta in volta dopo uno studio accurato della esigenza di breeding o di tracciabilità di filiera, del problema biologico e tecnologico, e del genoma della specie cerealicola o industriale in analisi.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditte sementiere interessate alla selezione assistita da marcatori molecolari e alla identificazione varietale Ditte del settore agro-alimentare interessati alla identificazione varietale e alla tracciabilità lungo la filiera			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), S.S. 676 Km 25,200, 71122 Foggia – tel. 0881742972 e-mail: ci@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Daniela Marone			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a: ci@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/analisi-genetico-molecolari-per-l-identificazione-varietale-e-la-tracciabilit%C3%A0-lungo-la-filiera-agro-industriale			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo è funzione del tipo di marcatori richiesti e del numero di analisi richieste
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-4

Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove sperimentali in ambienti diversi (anche a conduzione biologica) vincolati alle aziende sperimentali disponibili nel centro e alle aree dedicate alle singole crops. Il servizio è disponibile per: Riso, Patata, Brassica carinata, Canapa, Frumento duro, Orzo, Avena, Triticale, Farro monococco, Farro dicocco, Foraggiere a semina autunnale in ambiente mediterraneo (Sulla, Loglio rigido, Lupino bianco, Lupino azzurro, Lupino giallo, Medica polimorfa, Lupinella, Pisello, Trifoglio alessandrino, Tri. incarnato, Trif. persiano, Trif. sotterraneo, Fieno greco, Favetta, Favino, Veccia di Narbone, Veccia comune, Veccia panonica, Veccia vellutata) Graminacee foraggiere e da tappeto erboso a semina autunnale/primaverile in ambiente di coltivazione mediterraneo (Falaride, Erba medica var non dormienti, Lupolina) Mais da granella, Mais trinciato, Barbabietola, Cartamo, Colza, Lino, Erba sudanese, Ibridi di sorgo x Erba sudanese, Sorgo bicolor (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone, Rafano oleifero, Senape, Cotone, Specie orticole industriali (es. pisello, fagiolo, cece, lenticchia)			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di un disegno sperimentale su prove parcellari secondo richiesta del committente. Report conclusivo della prova richiesta			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Operatori del settore agricolo o Agroindustriale con scopo di ricerca e/o di sperimentazione varietale, agronomica, test di attività di fitofarmaci e analisi chimiche di prodotti destinati all'agroindustria			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), S.S. 676 Km 25,200, 71122 Foggia – tel. 0881742972 e-mail: ci@crea.gov.it			
Responsabile del servizio:			
Nicola Pecchioni			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC: ci@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/sperimentazione-di-campo-in-conto-terzi-per-specie-cerealicole-ed-industriali			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, comunicazioni formali)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	In funzione della coltura da sperimentare
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	Dipende dalle richieste
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-5

Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Verifica della presenza di DNA eterologo e quantificazione del contenuto OGM mediante analisi PCR "Real Time"			
Modalità di erogazione			
Su richiesta della magistratura			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditta sementiera importatrice di sementi di mais e/o soia			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), sede di Bergamo, via Stezzano 24, 24216 Bergamo – tel. 035313132 e-mail: ci@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Hans Hartings			
Modalità per presentare un reclamo			
La ditta importatrice ha la possibilità di farsi rappresentare da un tecnico, che può assistere durante tutte le fasi delle analisi con facoltà di segnalare qualsiasi incongruenza nel trattamento del campione rispetto alla procedura indicata nel DM 27 febbraio 2003. Nessun reclamo ulteriore è previsto.			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/centro-di-analisi-ogm-istituito-con-d.m.-27-febbraio-2003-per-le-analisi-di-seconda-istanza-su-sementi-di-soia-e-mais			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	10-15 giorni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	Non applicabile perché le informazioni sull'attività sono riservate
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio CI-6

Controllo del contenuto di Δ9-Tetraidrocannabinolo (Δ9- THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio consiste nel campionamento e nella determinazione del contenuto analitico del principio psicotropo (Δ 9-THC) ai sensi della normativa comunitaria vigente (Regolamenti UE 809/2014 e 1306/2013).			
Modalità di erogazione			
Il servizio si svolge nell'ambito di un accordo di collaborazione con AGEA			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA)			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI, sede di Bologna via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: ci@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Anna Moschella			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a ci@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-culture-industriali/-/controllo-del-contenuto-di-%E2%88%869-tetraidrocannabinolo-%E2%88%869-thc-in-canapa-da-fibra-sulle-superfici-italiane-riportate-in-domanda-unica			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	150
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	N.A.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-1

Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC svolge attività di certificazione ufficiale dei prodotti sementieri, anche in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti in materia. La legge 25 novembre 1971, n. 1096, "Disciplina dell'attività sementiera", all'art. 12, comma 1, dispone, tra l'altro, che i prodotti sementieri non possano essere venduti, posti in vendita o messi altrimenti in commercio se non siano muniti di uno speciale cartellino ufficiale rilasciato dall'ente incaricato del controllo ed attestante che i prodotti stessi siano stati sottoposti, con esito favorevole, ai controlli prescritti.			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di controlli tecnici in campo, presso gli stabilimenti e analisi di laboratorio			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Ditte sementiere e agricoltori moltiplicatori di sementi			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: dc@crea.gov.it , sedi di Milano, Vercelli, Lonigo, Tavazzano, Bologna, Battipaglia, Palermo			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a dc@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/certificazione-ufficiale-prodotti-sementieri-1			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-2

Analisi ufficiali su patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC, sede di Roma effettuata analisi conto terzi (Regioni, aziende, privati) in relazione a patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità. Presso la sede opera il laboratorio DIALAB i cui metodi sono accreditati ACCREDIA (accreditamento n. 1560) per l'effettuazione delle analisi secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025/2005.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a titolo oneroso presso la struttura del CREA-DC. Le analisi vengono effettuate in base a definiti protocolli di analisi validati e la richiesta di analisi viene effettuata in base ad un preciso tariffario che riporta i prezzi di analisi per ciascun patogeno e per ciascuna matrice; risulta escluso il campionamento che è a carico dell'utente. Il richiedente effettua la richiesta di analisi su appositi moduli, specificando la matrice vegetale, l'organismo o il microrganismo da ricercare ed il numero dei campioni. Il CREA-DC procede quindi ad inviare la propria offerta per i costi che deve essere approvata dal richiedente. I tempi di effettuazione delle analisi e delle risposte sono definiti in accordo norme ACCREDIA. Il Laboratorio ogni anno riceve la visita ispettiva ACCREDIA per il mantenimento dell'accreditamento.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
L'utenza che fruisce del servizio si individua di norma in aziende, privati, Regioni (con queste ultime vengono anche stilate delle convenzioni).			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: dc@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi, Direttore del DIALAB; Francesco Faggioli, Responsabile di Laboratorio del DIALAB			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail o durante la compilazione del questionario di soddisfazione. I reclami vengono registrati su apposito modulo M09			
Link			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.a.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-3

Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-DC è una delle strutture riconosciute ufficialmente idonee a condurre prove ufficiali di campo per valutare l'efficacia dei prodotti fitosanitari. Il DL 17/03/1995, n. 194 relativo all'immissione in commercio dei prodotti fitosanitari impone criteri di correttezza e qualità nella produzione di dati sperimentali ottenuti sia mediante studi di laboratorio che di campo. Gli studi di campo vanno eseguiti secondo criteri di buona pratica sperimentale da organismi ufficialmente riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (MiPAAF)			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-DC di Roma. Attraverso una procedura gestionale ed esecutiva delle prove sperimentali si arriva alla consegna del Report Finale al Committente (Report Finale, Protocollo della prova, Schede di sicurezza dei prodotti, dati grezzi di campo, dati grezzi dei rilievi, rilievi intermedi, elaborazione statistica della prova)			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende di agrofarmaci			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: dc@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
Istanza scritta indirizzata al responsabile del servizio			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/centro-saggio-valutazione-efficacia-prodotti-fitosanitari			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	90
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio DC-4

Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove descrittive e agronomiche ai fini dell'iscrizione al registro nazionale di nuove varietà vegetali			
Modalità di erogazione			
Esecuzione di prove parcellari su campioni di sementi per verificare le caratteristiche descrittive e il loro valore agronomico e di utilizzazione			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Costitutori di nuove varietà vegetali			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: dc@crea.gov.it , sedi di Milano, Vercelli, Lonigo, Tavazzano, Bologna, Battipaglia, Palermo			
Responsabile del servizio			
Pio Federico Roversi			
Modalità per presentare un reclamo			
Comunicazione scritta al MIPAAFT			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/prove-carattere-descrittivo-agronomico-tecnologico-novita-vegetali-prove-controllo-iscrizione-registro-nazionale			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio FL-1

Fornitura di dati meteo			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
CREA-FL si occupa dell'implementazione e dell'aggiornamento della banca dati climatica, del controllo e la successiva validazione dei dati acquisiti dalle centraline meteo dislocate sul tutto il territorio nazionale. E' prevista la fornitura del materiale archiviato su richiesta scritta e motivata, previa valutazione di fattibilità.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato tramite il download dei dati sul sito dell'ICP Forest sulla base di una richiesta scritta e motivata, previa valutazione di fattibilità. E' possibile richiedere solo serie storiche disponibili su tale sito. Alcune serie storiche sono in fase di aggiornamento.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Personale interno - Pubblico esterno affiliato a Regioni, Imprese di settore, altri Enti di ricerca, Università, altre P.A.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Foreste e legno (CREA-FL), Azienda Ovale, Via Valle della Quistione 27, 00166 Roma – tel. 0661571001 e-mail: fl@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Silvano Fares, Luca Salvati			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/foreste-e-legno/-/fornitura-dati-meteo			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	30
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	n.d.
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio GB-1

Analisi genetiche basate sull'uso di marcatori molecolari per il supporto della selezione genetica, dell'identità varietale, della tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni, della certificazione varietale			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio propone l'applicazione dei marcatori molecolari ad una vasta tipologia di situazioni diagnostiche			
Modalità di erogazione			
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo definito di volta in volta. Il servizio prevede, su richiesta, l'analisi bioinformatica dei dati. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di sufficienti conoscenze genetiche/genomiche nella specie oggetto di analisi.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
<ul style="list-style-type: none"> - Operatori del settore agro-alimentare interessati all'identificazione e tracciabilità di prodotti agricoli e/o patogeni ed all'identificazione varietale. - Operatori del settore sementiero interessati all'uso dei marcatori molecolari per la selezione e la certificazione varietale. 			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: gb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Caterina Marè			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a gb@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/analisi-genetiche-marcatori-molecolari-supporto-selezione-genetica			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo è funzione del tipo di marcatori richiesti e del numero di analisi richieste.
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio GB-2

Realizzazione di campi sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Centro offre le proprie competenze in fatto di sperimentazione agraria per la realizzazione di prove sperimentali nelle specie cerealicole a paglia (frumento tenero e duro, orzo, triticale, avena) e nelle specie orticole (asparago, melanzana) Il servizio è limitato alle superfici disponibili nelle aziende sperimentali del Centro.			
Modalità di erogazione			
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo sperimentale definito di volta in volta. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di terreno nelle aziende sperimentali del Centro.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Operatori del settore sementiero e associazione di produttori interessati alla valutazione di linee avanzate e varietà. Operatori che producono o commercializzano fitofarmaci, fitostimolanti e fertilizzanti autorizzati sulle specie gestite nelle aziende sperimentali del Centro.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: gb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Nadia Faccini			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a gb@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/realizzazione-campi-sperimentali-conto-terzi-cereali-paglia-specie-orticole			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo dipende dal ciclo colturale proprio della specie oggetto di sperimentazione e dal tipo di rilievi richiesti (indicativamente può variare da sei mesi ad alcuni anni).
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100% fino all'esaurimento della superficie messa a disposizione per il servizio, in funzione della rotazione aziendale e della superficie complessiva delle aziende gestite dal Centro. La regolarità del servizio non è garantita in caso di eventi meteo che compromettono il normale ciclo colturale.
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-1

Certificazioni trattori agricoli e forestali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
La sede CREA-IT di Treviso è accreditata presso l'OCSE per la certificazione ufficiale di trattori agricoli e forestali secondo i Codici dell'OCSE n. 2, 5 e 10			
Modalità di erogazione			
L'erogazione del servizio avviene previa richiesta del costruttore di trattori agricoli e forestali all'Autorità Nazionale designata per i Codici OCSE, specificando il Centro accreditato presso il quale intende far eseguire i test (ad es.: presso il CREA-IT, Sede di Treviso). Dopo l'esecuzione dei test il rapporto finale viene inviato al Centro di Coordinamento dell'OCSE per l'approvazione ufficiale che avviene mediante numerazione progressiva.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Costruttori di trattori agricoli e forestali nazionali e non.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Treviso, via Milano 43, 24047 Treviso (BG) – tel. 036349603 e-mail: it@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Maurizio Cutini			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a it@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/certificazioni-trattori-agricoli-forestali			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, posta, e-mail, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	40
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-2

Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari (CREA- IT, Sede di Pescara) - effettua un'attività di analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di campioni di oli e grassi in ambito nazionale ed internazionale (Riconoscimento annuale del Consiglio Oleicolo Internazionale al "Laboratorio Revisione Analisi" del CREA-IT Pescara verificabile sul sito: https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LIST-LAB-20-21-T.21Doc.-No-13Rev.-23-04052021.pdf e https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LISTPAN-20-21-T.28Doc.-No-3Rev.-23-04052021.pdf link annuali con scadenza 30 novembre)			
Modalità di erogazione			
Il committente prende visione della lista delle analisi che vengono effettuate presso il Centro e del relativo costo, quindi invia lettera di incarico (con accettazione dei prezzi di listino) insieme al campione da analizzare mediante servizio postale o corriere (il costo dell'invio del campione è a carico del committente). Il campione è preso in carico presso il Centro, registrato e quindi analizzato. Una volta emesso il relativo certificato, lo stesso viene inviato, insieme con la fattura, al committente.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Consiglio Oleicolo Internazionale, Enti Pubblici Italiani, Enti Pubblici Comunitari ed Extracomunitari, Committenti privati Italiani, Committenti privati Comunitari ed Extracomunitari			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Pescara, presso MOF (Mercato Orto Frutticolo) – Centro Agroalimentare Viale Lombardia C.da Bucceri 65012 Villanova di Cepagatti (PE) – tel. 08595294 e-mail: it.serviziorevisione@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Luciana Di Giacinto			
Modalità per presentare un reclamo			
Il committente, presa visione del certificato, può presentare via e-mail a luciana.digiacinto@crea.gov.it eventuale reclamo al responsabile del servizio, che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente.			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/analisi-conto-terzi-verifica-autenticita-oli-grassi-vegetali			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (accesso agli uffici, telefono, e-mail, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	6
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	98%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-3

Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari, sede temporanea di Roma, effettua un'attività conto terzi per le analisi su cereali e derivati. L'attività riguarda sia la caratterizzazione qualitativa dei cereali e dei prodotti derivati, secondo le metodiche ufficiali, sia i principali processi di prima e seconda trasformazione mediante la piattaforma tecnologica in dotazione alla struttura che comprende impianti pilota per la macinazione del frumento duro e tenero, impianto pilota per la pastificazione (pressa sperimentale e celle di essiccamento a bassa ed alta temperatura), impianto pilota per la decorticazione e impianti per la micronizzazione e turboseparazione dei cereali.			
Modalità di erogazione			
Il richiedente prende visione del Tariffario n. 2017/1 del CREA-IT per le attività conto terzi su analisi dei cereali e derivati (prot. N. 26141 del 18/07/2017), quindi invia comunicazione di accettazione e di definizione del numero di campioni e delle analisi da effettuare. I campioni, inviati a proprio carico dai richiedenti, vengono registrati all'arrivo e quindi analizzati. I risultati analitici sono trasmessi attraverso report ufficiale. La fatturazione delle attività conto terzi del CREA-IT di Roma viene emessa periodicamente ogni 3 mesi.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Le attività conto terzi per le analisi su cereali e derivati sono generalmente richieste da committenti privati, committenti pubblici (regioni, università ecc.), associazioni di settore, consorzi.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Roma, via Manziana 30, 00189 Roma – tel. 063295705, fax 06 36306022 e-mail: it@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Cristina Cecchini			
Modalità per presentare un reclamo			
Il committente, presa visione del certificato, può presentare eventuale reclamo al responsabile del servizio attraverso i canali di comunicazione a disposizione (tramite accesso agli uffici, via e-mail, fax e telefono, o tramite posta) che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente stesso.			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/trasformazione-caratterizzazione-qualitativa-cereali-derivati-attivita-conto-terzi			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, fax, telefono, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio IT-4

Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il laboratorio LASER-B (Laboratorio Attività Sperimentali Energie Rinnovabili – Biomassa) del Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari (CREA-IT) di Monterotondo, svolge anche attività conto terzi sulla caratterizzazione di matrici lignocellulosiche e alimentari ai fini della conversione energetica. Il laboratorio è dotato di strumentazioni scientifiche tra le quali CHNS, bomba calorimetrica, GC-MS QQQ, ICP-MS, SEM-EDS, TGA-DTA, HPLC-UV, Cl. Inoltre, presso il laboratorio, sono presenti diversi impianti per processi termochimici come Caldaie a biomassa, Gassificatori, Pirolizzatore che permettono, grazie alla strumentazione da campo del LASER-B, di compiere analisi e monitoraggi sull'impatto atmosferico prodotto dalle caldaie a biomassa (CO, CO ₂ , NO _x , SO ₂ , TOC, PTS, PM ₁₀ , PM _{2,5} , VOC) o sulla qualità dei gas di sintesi generati, dagli impianti di pirogassificazione.			
Modalità di erogazione			
Il servizio è erogato a seguito dell'accettazione dell'offerta proposta in funzione della tipologia di prestazione fornita. Al termine del lavoro è elaborato un report dei risultati ottenuti allegato alla fattura.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Le attività conto terzi per le suddette analisi sono generalmente richieste da committenti privati, committenti pubblici, associazioni di settore e consorzi, che puntano a valorizzare energeticamente i sottoprodotti delle proprie attività.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Monterotondo, Via della Pascolare 16, 00015 Roma – tel. 06906751 e-mail: it@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Francesco Gallucci			
Modalità per presentare un reclamo			
Il committente, presa visione del report, può presentare eventuale reclamo al responsabile del servizio attraverso i canali di comunicazione a disposizione (tramite accesso agli uffici, via e-mail, fax e telefono, o tramite posta) che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente stesso.			
Link			

Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico.)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, fax, telefono, posta)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	30
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OF-1

Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie floricole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio prevede il risanamento da virosi di materiali vegetali prevalentemente ornamentali attraverso prelievo da meristema e termoterapia; allestimento ex novo o adattamento di protocolli di micropropagazione per produzione di piante madri da inserire nei programmi di propagazione in vivo (fino a 100 piante per clone) o, in alternativa propagazione di primo stock di piante micropropagate (fino a 2000 unità). Allestimento di protocolli di rigenerazione di germogli diretta o indiretta; studio e allestimento di protocolli per la produzione di aploidi e di embrioni somatici. Allestimento di protocolli di induzione e sviluppo di tessuto indifferenziato ed hairy root per la produzione di metaboliti secondari.			
Modalità di erogazione			
Sulla base delle richieste, si forniscono protocolli o piantine radicate (a numero) o biomassa indifferenziata (a peso)			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende agricole private, ibridatori, enti pubblici, università			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Sanremo, Corso degli Inglesi 508, 18038 Sanremo (IM) – tel. 018469481 e-mail: of@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Barbara Ruffoni			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/laboratorio-micropropagazione-coltura-specie-floricole			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	15 (anche in relazione ai tempi tecnici per l'approvvigionamento del materiale di partenza)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	80%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OF-2

Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lo sviluppo e la validazione di tecniche agronomiche in biologico, validazione di principi attivi innovativi per la difesa di colture orticole, validazione di mezzi tecnici e meccanici innovativi; - il miglioramento genetico e miglioramento genetico partecipato; - lo studio per l'introduzione di nuove specie, varietà e cultivar; - studi per la trasformazione, anche con l'impiego di linee miniaturizzate e valutazione qualitativa e nutrizionale delle produzioni; - studi su biondicatori agroambientali microbiologici e dell'artropodofauna; - studi su aspetti chimico-fisico del terreno e sull'evoluzione della fertilità del suolo agrario; - possibilità di impostare studi di fenotipizzazione. 			
Modalità di erogazione			
Applicazione di appropriati e specifici protocolli sperimentali con conduzione delle prove su un sistema agro ecologico assetato.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società, aziende agricole, associazioni, Enti pubblici e privati, Università.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Monsampolo del Tronto, Via Salaria 1, 63077 Monsampolo del Tronto (AP) – tel. 0735701706 e-mail: of@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Gabriele Campanelli			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a of@pec.crea.gov.it , all'attenzione del Direttore del Centro e del responsabile della piattaforma			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/sistema-agro-ecologico-certificato-biologico-ricerche-scientifiche-applicative-orticole-pieno-campo			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso diretto agli uffici, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180 (dipende dai tempi tecnici per la stipula della convenzione)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	1%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OF-3

Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<ul style="list-style-type: none"> - Analisi diagnostiche fitopatologiche e di valutazione di resistenza alle malattie. - Analisi microbiologiche dei compost e del suolo. - Analisi con marcatori molecolari 			
Modalità di erogazione			
stipula convenzioni e prestazioni per singola analisi			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende sementiere, aziende agricole			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Pontecagnano Faiano, Via Cavalleggeri 25, 84098 Pontecagnano (SA) – tel. 089386211 e-mail: of@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Loredana Sigillo			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono o via e-mail			
Link			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	"tempo di prima risposta/tempo pattuito", dove il tempo di prima risposta è il numero di giorni che intercorrono dalla consegna del campione alla comunicazione del primo risultato e il tempo pattuito è il numero di giorni indicato nel contratto o accordo con il committente	Max 1,2
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15 giorni lavorativi
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	80%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-1

Servizio analisi fitopatologiche Citrus			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il servizio, che viene svolto dal CREA - Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA – OFA), consente di effettuare analisi per il riconoscimento varietale ed analisi fitosanitarie relativamente al Genere <i>Citrus</i> e generi affini.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CRA-OFA. Il Servizio di diagnostica viene reso ad utenti privati e pubblici esclusivamente previa stipula di convenzione, con successiva richiesta scritta con descrizione del tipo di campione e quantitativi corretti. Il Centro riceve il campione presso il laboratorio e consegna i risultati regolarmente protocollati, a mezzo posta o brevi manu al richiedente. Nel solo caso in cui l'azienda, in cui vanno effettuate le analisi, rivesta un qualche interesse per l'attività di ricerca (aree di nuovo insediamento di virus dove si presume la comparsa di patogeni o di isolati non diffusi sul territorio etc.) il personale del Centro può partecipare al campionamento. Nel caso del servizio di analisi per il riconoscimento varietale, tenuto conto che si tratta non solo dell'analisi del frutto ma di tutta la pianta in generale (foglia, portamento, presenza di eventuali mutazioni su parti della chioma etc) le prime analisi vengono effettuate in campo e, in un secondo tempo, i frutti vengono portati in laboratorio di pomologia per le analisi di routine, che seguono la stessa procedura delle precedenti analisi fitosanitarie.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Il tipo di utenza che richiede i nostri servizi relativi alle analisi fitosanitarie, è costituito da: organizzazioni vivaistiche, servizi fitosanitari regionali, aziende private, altre Strutture di Ricerca non dotate di laboratori accreditati.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Acireale, Corso Savoia 190, 95024 Acireale (CT) – tel. 0957653134 e-mail: ofa@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Guido Sorrentino, Maria Guardo			
Modalità per presentare un reclamo			
Via PEC a ofa@pec.crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-analisi-fitopatologiche-citrus-1			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	4
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-2

Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA OFA Sede di Roma provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle privative europee. Per le specie Actinidia spp., Pesco, Susino giapponese, Pistacchio, Eucalipto			
Modalità di erogazione			
Il CREA OFA svolge questo servizio per il Community Plant Variety Office (CPVO), ente europeo che ha la responsabilità delle privative vegetali europee. L'applicant presenta domanda di privativa vegetale direttamente presso il CPVO che poi invia al CREA OFA di Roma tutta la documentazione necessaria all'espletamento dell'analisi DUS. L'applicant successivamente invia il materiale vegetale da essere analizzato. Vista la tipologia di specie in esame, la prova di campo ha carattere pluriennale che va da un minimo di 4 anni fino anche a 7 anni in alcuni casi. Al termine della prova viene redatto un report finale che viene inviato al CPVO che, sulla base di tale report, può concedere o no la privativa richiesta dall'applicant.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
L'utente è cliente del CPVO. Contatti tra CREA OFA e utente solo occasionalmente per visite alle varietà in prova previo consenso del CPVO			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Roma, Via di Fioranello 52, 00134 Roma Ciampino – tel. 0679348107 e-mail: ofa@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Fabio Gervasi			
Modalità per presentare un reclamo			
Tramite contatto diretto con il CPVO https://cpvo.europa.eu/en			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/attivita%3A0-di-ufficio-esaminatore-per-il-community-plant-variety-office-cpvo-brevetti-vegetali-europei-ufficio-italiano-brevetti-e-marchi			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1460-2500 (4-7 anni)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-3

Servizio Nazionale di Certificazione della fragola			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA - Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura (OFA), in qualità di Centro di Conservazione per la Premoltiplicazione (CCP) e Centro di Premoltiplicazione – prima fase (CP1) per i materiali vegetali di propagazione vegetale della fragola, riconosciuti nell'ambito del Servizio nazionale di certificazione volontaria con D.M. 7 settembre 2005, svolge nell'ambito del processo di Certificazione Nazionale Fragola (D.M. 24 luglio 2003) le seguenti attività di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mantenimento in sanità, presso proprie strutture (serre screen house) idonee di numerose varietà di fragola inserite nel processo di certificazione nazionale fragola; - produzione di materiale vegetale di categoria pre-base e base, moltiplicato in screen house e anche facendo ricorso alla micropropagazione; - controllo della corrispondenza genetica del materiale vegetale inserito nel processo di certificazione nazionale, conservato e prodotto sia presso il Centro di conservazione per la premoltiplicazione, che quelli di premoltiplicazione (prima e seconda fase). L'attività di controllo viene effettuata in un apposito campo predisposto per il controllo genetico in cui a confronto ci sono campioni di piante provenienti da tutti i Centri e vivai della filiera certificativa italiana. Per questi controlli in alcuni casi si fa ricorso anche a tecniche molecolari (fingerprinting). 			
Modalità di erogazione			
<p>Le attività di servizio svolte dal CREA-OFA verso terzi vengono eseguite esclusivamente su richiesta scritta che deve essere inviata dal richiedente tramite posta prioritaria, con possibilità di anticipazione del documento per e-mail. Tutta la documentazione pervenuta viene protocollata.</p> <p>Il servizio viene erogato dietro compenso, calcolato in funzione della fornitura richiesta e dalla quantità (es. n° di varietà da conservare e/o da controllare, numero di piante madri da produrre ecc.).</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Az. Vivaistiche , Consorzi vivaistici, Associazioni di Produttori			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura, CREA-OFA, sede di Forlì, Via La Canapona 1 bis, 47121 Forlì (FC) – tel. 0543895666 e-mail: ofa@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Gianluca Baruzzi			
Modalità per presentare un reclamo			
Via Raccomandata A/R con anticipazione via e-mail del documento			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-nazionale-di-certificazione-della-fragola-1			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio OFA-4

Certificazione degli agrumi			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA - Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura (OFA) gestisce il sistema di Certificazione degli agrumi, in base al decreto ministeriale del Ministero per il Coordinamento delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali del 29/10/1993, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 265 dell'11/11/1993 con il quale sono state emanate le norme tecniche per la produzione di materiale di propagazione vegetale certificato degli agrumi e dei relativi portainnesti, e con il quale è stato individuato nell'Istituto Sperimentale per l'Agrumicoltura di Acireale (oggi CREA-OFA) il Centro di Conservazione per la Premoltiplicazione, il Centro di Premoltiplicazione e l'Istituto incaricato di effettuare i controlli di rispondenza genetica ed i controlli sanitari su tali Centri.</p> <p>Il CREA-OFA svolge le seguenti attività di servizio: - mantenimento in sanità, presso proprie idonee strutture (serre screen house) di numerose varietà di agrumi di categoria "Certificato" (DECRETO LEGISLATIVO 2 febbraio 2021, n. 18); - produzione di materiale vegetale di categoria pre-base e base, moltiplicato in screen house; - controllo della corrispondenza genetica del materiale vegetale di categoria "Certificato", conservato e prodotto sia presso il Centro di conservazione per la premoltiplicazione, che quello di premoltiplicazione. L'attività di rispondenza varietale viene effettuata anche su richiesta presso i campi di piante madri delle associazioni dei vivaisti o delle aziende vivaistiche.</p>			
Modalità di erogazione			
Le attività di servizio svolte dal CREA-OFA verso terzi vengono eseguite esclusivamente su richiesta scritta o attraverso avvisi per manifestazione d'interesse. Il servizio viene erogato dietro compenso, calcolato in base ai costi necessari per la produzione ed i saggi biologici e molecolari necessari al mantenimento del materiale in purezza.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Az. Vivaistiche , Consorzi vivaistici			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Acireale, Corso Savoia 190, 95024 Acireale (CT) – tel. 0957653134 e-mail: ofa@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Guido Sorrentino			
Modalità per presentare un reclamo			
Via Raccomandata A/R, via PEC a ofa@pec.crea.gov.it			
Link			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (e-mail, PEC, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	50%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-1

Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il WebGIS SIGRIAN raccoglie tutte le informazioni di natura gestionale, infrastrutturale e agronomica utili a descrivere l'irrigazione gestita in modo collettivo e in autoapprovvigionamento a livello nazionale. Il SIGRIAN è una WebGIS-application che si occupa di acquisire ed elaborare i dati su richiesta del committente.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato in base alle esigenze del committente, ad utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Il SIGRIAN, concepito come sistema di supporto alle decisioni e per la pianificazione degli interventi, è consultabile ed aggiornabile on-line per tutti gli utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano, come: Ministeri (MiPAAFT, MATTM, MIT), Amministrazioni regionali, enti di gestione delle risorse idriche a fini irrigui (Consorzi di Bonifica e Irrigazione, Consorzi di Miglioramento Fondiario, ecc.), l'Associazione Nazionale di Bonifica e Irrigazione (ANBI), Autorità di Distretto Idrografico, ecc.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Veronica Manganiello			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail a sigrian@crea.gov.it			
Link			
https://sigrian.crea.gov.it/sigrian/			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	40
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-2

Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il database DANIA raccoglie on line i progetti di investimento per l'uso sostenibile dell'acqua e la difesa delle aree agricole dalle esondazioni, e lo condivide tra Ministeri e Regioni, competenti alla loro programmazione e finanziamento, e i Consorzi di bonifica e irrigazione che li hanno progettati e che li realizzeranno. I dati tecnici, finanziari e ambientali (forniti dalle Regioni e province Autonome e dagli Enti irrigui) sono utili per programmare, monitorare l'andamento finanziario e valutare l'efficacia delle politiche di investimento.</p> <p>I principali servizi erogati sono:</p> <p>a) Accessibilità alla piattaforma in base al profilo assegnato b) Sezione data entry, controllo e consultazione delle informazioni con funzionalità differenziate in base al profilo assegnato b) Supporto alla selezione progetti da finanziare c) Monitoraggio dello stato di attuazione dei piani e/o programmi di investimento (progetti finanziati) d) Elaborazione di indicatori a fini di ricerca / programmazione/ monitoraggio ambientale.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Il servizio viene erogato, in base alle esigenze del committente, ad utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano e agli enti attuatori degli investimenti. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
<p>Utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano, quali: Ministeri (MiPAAF, MiTE, MIMS), Amministrazioni regionali, enti di gestione delle risorse idriche a fini irrigui (Consorzi di Bonifica e Irrigazione, Consorzi di Miglioramento Fondiario, ecc.), Autorità di Distretto Idrografico, ecc.</p>			
Struttura responsabile			
<p>Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it</p>			
Responsabile del servizio			
<p>Marianna Ferrigno</p>			
Modalità per presentare un reclamo			
<p>Via e-mail a danial@crea.gov.it</p>			
Link			
<p>https://danial.crea.gov.it</p>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	45
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	5%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-3

Indagine Mercato Fondiario			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Indagine annuale sul mercato fondiario qualitativa (tendenze di mercato per tipo di terreni compravenduti e per tipologie di compratori e venditori anche a livello sub-regionale) e quantitativa (rilevazione del prezzo medio per un massimo di 11 tipi di coltura in 767 regioni agrarie), basata su interviste a testimoni privilegiati e confronto con altre fonti informative disponibili. La banca dati della Rete di Informazione Contabile Agricola (RICA) viene utilizzata come confronto.			
Modalità di erogazione			
La Banca Dati dei Valori Fondiari fornisce informazioni sui prezzi medi delle superfici agricole per 5 tipi di coltura a livello di zona altimetrica provinciale.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Imprenditori agricoli singoli o associati. Consulenti e professionisti del settore; Banche; Amministrazioni pubbliche; Servizi di Sviluppo Agricolo; Enti di ricerca			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Andrea Povellato - Coordinatore dell'Indagine sul Mercato Fondiario			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/politiche-e-bioeconomia/-/indagine-mercato-fondiario			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	12 mesi
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-4

Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Organizzazione di corsi di conoscenza della metodologia contabile RICA-Italia, sia in modalità e-learning che frontali, su aspetti relativi a metodi e principi derivanti dall'HandBook della FADN comunitaria, dai documenti tecnici predisposti da CREA-PB ed ISTAT e dalle linee guida di principi contabili internazionali in agricoltura (IAS 41, IRFRS, ecc.). Istruzioni sul corretto utilizzo delle applicazioni software realizzate dal CREA-PB (GAIA, ClassCE, CruscoAziendale, Bilanciosemplificatoria, REA Online, DataSheet; ecc.).			
Modalità di erogazione			
Il servizio (http://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione) viene erogato gratuitamente, nell'ambito delle indagini statistiche ed economiche condotte dal CREA-PB, che rappresentano alcune delle attività istituzionali del centro PB, sia per gli operatori economici interessati ad iscriversi all'Elenco degli Operatori economici per eventuali affidamenti per la raccolta dei dati presso le aziende agricole, sia a soggetti pubblici (es. Istituti tecnici e professionali) che privati (es. singoli agricoltori, associazioni ed organizzazioni agricole, liberi professionisti, ecc.). Al termine di ogni singolo corso, previo superamento di uno specifico test, vengono rilasciati gli attestati di "conoscenza della metodologia", in cui sono riportati i dati relativi al soggetto, al docente e al tipo di corso. Gli attestati sono corredati dei loghi del CREA e del Mipaaf.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Operatori economici e singoli utenti (agricoltori, consulenti, docenti, altre tipologie di utenza)			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Referente nazionale e referenti regionali dell'indagine RICA e Campioni Satelliti.			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono, via e-mail a rica@crea.gov.it , via web tramite https://helpdeskrica.crea.gov.it			
Link			
https://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	3 (posta elettronica; sito web; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	2 - 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	2%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-5

Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Vengono svolte, a seguito di specifiche richieste online (modulo richiesta dati) o via email, estrazioni ed elaborazioni dei dati archiviati nelle banche dati delle indagini statistiche ed economiche delle aziende agricole, raccolti con le rilevazioni condotte dal centro PB del CREA, a supporto delle analisi micro e macro economiche: performance aziendali, risultati di bilancio, analisi dei processi produttivi, efficienza dei fattori, stime dei costi di produzione, analisi di benchmark, analisi dei sistemi agricoli e delle produzioni locali, analisi sull'impatto delle politiche agricole e l'utilizzo delle risorse naturali. I dati sono erogati solo in forma aggregata per utenti non SISTAN.			
Modalità di erogazione			
Il servizio viene erogato gratuitamente, a qualsiasi tipologia di utente che ne faccia richiesta. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Istituzioni della ricerca, Amministrazione pubbliche centrali o locali, Organizzazione ed Enti privati, singoli ricercatori, dottorandi, studenti, singoli cittadini, ed infine i partner dei progetti condotti dal CREA.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Referenti CREA delle indagini statistiche e socio-economiche; ufficio di statistica del CREA			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono, via e-mail a datirica@crea.gov.it via web tramite https://helpdeskrica.crea.gov.it			
Link			
https://bancadatirica.crea.gov.it			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	3 (posta elettronica; modulo web; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5 - 20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30 - 60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	95%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	1%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio PB-6

Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Messa a disposizione di utenti pubblici e privati, in forma gratuita, dei software desktop e web realizzati dal CREA-PB per la classificazione tipologica delle aziende agricole (CLASS_CE - https://rica.crea.gov.it/APP/classce/), il supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole (GAIA - https://gaia.crea.gov.it/ , Bilanciosemplificato - https://bilanciosemplificatorica.crea.gov.it/ e Datasheet - https://datasheet.crea.gov.it/) e alla pianificazione dei progetti di sviluppo aziendale (PSA - https://psa.crea.gov.it/). Sistemi di benchmark e restituzione di risultati, sia a livello di singola azienda che per gruppi omogenei.			
Modalità di erogazione			
Le modalità di utilizzo dei singoli servizi software sono condizionate al rilascio di credenziali individuali sdi accesso. Le modalità di utilizzo sono inoltre regolate da specifiche condizioni espresse all'interno degli accordi di Licenza d'uso e delle Note Legali. La licenza è del tipo EULA (End User License Agreement). Il servizio comprende, in alcuni contesti, anche il supporto tecnico online (help-desk) alla configurazione del software, supporto alla risoluzione di eventuali anomalie, e il supporto di tipo metodologico. Il servizio viene concesso anche nell'ambito di specifici accordi di collaborazione o partnership di progetto.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Imprenditori agricoli, singoli o associati. Consulenti e professionisti del settore. Amministrazioni pubbliche. Istituti di istruzione di vario grado. Servizi di Sviluppo Agricolo. Enti di ricerca.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: pb@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Coordinatori tecnico-scientifici delle singole applicazioni software			
Modalità per presentare un reclamo			
Via telefono, via e-mail a rica@crea.gov.it , via web tramite https://helpdeskrica.crea.gov.it			
Link			
https://rica.crea.gov.it (Sezione PRODOTTI)			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	3 (posta elettronica; sito web; contatto telefonico)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1 - 10
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2 - 20
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	90%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	3%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-1

Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali) l'attività obbligatoria di controllo ufficiale e certificazione dei materiali di moltiplicazione della vite destinati ad essere commercializzati. Detta norma nazionale recepisce quanto stabilito dalla Dir. (CEE) 68/193 che nel corso degli anni è stata più volte aggiornata e a cui ha fatto seguito la relativa normativa nazionale. Nel febbraio 2021 è stato emanato il Decreto Legislativo n.16, Testo Unico, che raggruppa tutte le norme sulla certificazione emanate nel corso degli anni e le aggiorna alla luce della più recente normativa fitosanitaria. L'attività principale riguarda il controllo e la certificazione dei materiali di moltiplicazione di categoria iniziale e di base.</p> <p>In aggiunta a detta attività di controllo dei campi di piante madri e barbatellai sull'intero territorio nazionale , vengono anche annualmente realizzati dei corsi pratici di riconoscimento delle varietà di viti cui accedono sia i Funzionari regionali addetti ai controlli, sia i tecnici degli Organismi di controllo delle DOP dei vini. Inoltre, il Servizio di certificazione produce dati statistici sulle produzioni vivaistiche che vengono resi disponibili mediante articoli su riviste del settore, sul sito del Registro nazionale e direttamente su richiesta.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Le modalità di erogazione sono differenziate in funzione del servizio richiesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per il controllo e certificazione materiali di moltiplicazione della vite cat. Iniziale e Base: controllo documentale ed istruttoria in ufficio, verifica in campo, rilascio della certificazione e trasmissione via Web entro i termini previsti dalla normativa; - per lo svolgimento di corsi pratici di riconoscimento varietale: organizzati dal Centro nei mesi di maggio giugno in relazione al numero di richiedenti. 			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende vivaistiche, Funzionari regionali dei Servizi Fitosanitari Regionali, Tecnici degli organismi di controllo delle DO dei vini, tecnici del settore vitivinicolo, studenti, cultori della materia.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabili del servizio			
Carmelo Giorgio Zavaglia			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a certificazioni.vit@pec.crea.gov.it , via Raccomandata A/R			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-del-servizio-nazionale-di-certificazione-della-produzione-vivaistica-della-vite			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, telefono, posta, fax)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la data di scadenza della presentazione della richiesta e data limite per l'erogazione del servizio	Numero giorni	200
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-2

Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari, Forestali e del Turismo) l'attività di conservazione ed aggiornamento obbligatorio del Registro nazionale delle varietà di viti. Detta conservazione prevede la coltivazione delle piante in campo e la pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni iscritti nel Registro. L'iscrizione al Registro di una varietà è alla base della possibilità di coltivazione della stessa sul territorio nazionale.			
Modalità di erogazione			
Pubblicazione del Registro on line, suo aggiornamento e pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni pubblicate sulla G.U.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende vivaistiche, Funzionari regionali dei Servizi Fitosanitari Regionali, Tecnici degli organismi di controllo delle DO dei vini, tecnici del settore vitivinicolo, studenti, cultori della materia.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabili del servizio			
Carmelo Giorgio Zavaglia			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a ve@pec.crea.gov.it , via Raccomandata A/R			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-registro-nazionale-variet%C3%A0-vite ; http://catalogoviti.politicheagricole.it			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (e-mail, telefono, fax, sito web)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	1
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-3

Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA-VE di Conegliano (TV) svolge analisi molecolari (genotyping) finalizzate all'identificazione varietale delle viti (<i>Vitis</i> spp). Le basi tecnico-scientifiche di questa attività sono state sviluppate negli anni '90 con la messa a punto dei marcatori microsatellite (SSR) attraverso il SIV (Servizio di Identificazione delle Varietà di vite). A partire dal 1993 i microsatelliti sono diventati, nell'arco di poco più di dieci anni di ricerca e di sperimentazione, i marcatori del DNA più popolari nel settore dell'identificazione delle varietà di vite a livello mondiale. Il CREA-VE di Conegliano è stato fra i pionieri di questa piccola rivoluzione nel settore, partecipando ad importanti progetti di respiro internazionale, quali il VMC (Vitis Microsatellite Consortium) ed i progetti europei Genres081 e GrapeGen06. L'intuizione più importante maturata nel CREA-VE di Conegliano è stata quella di lavorare per costruire un archivio (DB) di profili molecolari, che oggi consente al nostro Centro di essere un valido interlocutore sia per i colleghi di altri istituti di ricerca, italiani e stranieri, sia per i privati. Il DB molecolare è in continuo aggiornamento attraverso i flussi di campioni che arrivano sia dalle collezioni del CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano, sia da altre parti dell'Italia (Calabria, Sicilia, Basilicata, Puglia, Friuli Venezia Giulia, Toscana,...) nonché da altri Paesi (Grecia, Montenegro, Armenia, Georgia, Germania, Francia, Malta,...). Da queste premesse, e con il supporto del MiPAAF, è nato il SIV: l'identificazione del vitigno incognito o di cui si desidera controllare la corretta identità, avviene attraverso il confronto del suo profilo molecolare con quelli presenti nel DB molecolare e/o in letteratura. I tempi sono rapidi.</p> <p>Il SIV utilizza 12 marcatori SSR, nove dei quali condivisi a livello internazionale ed evidenziati in grassetto: VVS2, VVMD5, VVMD7, VVMD25, VVMD27, VVMD28, VVMD32, VrZAG62, VrZAG79, ISV2, ISV4 e VMCNG4b9. Con questo set di marcatori, la probabilità che due vitigni diversi abbiano lo stesso profilo molecolare per caso è prossima allo zero. In base alla nota tecnica del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali (23 luglio 2018), l'utilizzo dei 9 marcatori microsatellite internazionali è previsto in fase di iscrizione di una nuova varietà ed è richiesta una porzione di tralcio legnoso per l'analisi comparativa del DNA, che viene effettuata dal laboratorio di Conegliano del CREA Viticultura ed Enologia e confrontata con il database molecolare del Registro nazionale delle varietà di vite. Si sottolinea il fatto che il profilo microsatellite, con i nove SSR evidenziati sopra, è stato aggiunto alla lista dei descrittori delle varietà di vite della scheda O.I.V. (Office International de la Vigne et du Vin), che ha valenza internazionale.</p>			
Modalità di erogazione			
L'utente contatta il nostro Centro per telefono o per e-mail o recandosi di persona, quindi presenta richiesta scritta di prestazione del servizio. L'istanza è accolta con risposta scritta, indicando le modalità di prelievo e di consegna del campione al laboratorio, nonché i costi del servizio. Il campione consegnato al laboratorio è così processato: estrazione del DNA, PCR in multiplex, elettroforesi su Genetic Analyzer 3130xl dell'Applied Biosystems, lettura del profilo con software GeneMapper, confronto del profilo incognito con il DB molecolare del CREA-Viticultura ed Enologia di Conegliano e/o con dati di letteratura, identificazione del campione, certificazione dei risultati conseguiti firmata dal Responsabile del SIV. Spedizione della certificazione e successiva emissione della fattura.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Università, scuole superiori, enti di ricerca (italiani e stranieri), vivaisti (italiani e stranieri), viticoltori.			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticultura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Manna Crespan			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/attivita%C3%A0-di-analisi-per-la-caratterizzazione-varietale-della-vite			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-4

Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA Centro di Ricerca per la Viticoltura e l'Enologia di Conegliano (TV) esegue analisi specialistiche per la diagnosi delle patologie e dei patogeni della vite, in particolare virus, batteri e fitoplasmi della vite, e dei principali insetti dannosi che colpiscono la vite, in particolare cicaline, cocciniglie e tignole. Il servizio include, in dipendenza della patologia da indagare e dello scopo: visita in campo, analisi visuale dei sintomi, indexaggio biologico, analisi sierologica con test ELISA, analisi molecolare PCR, cultura in vitro, rilievo entomologico in campo, lettura trappole entomologiche.</p> <p>Tali analisi vengono effettuate anche ai fini della selezione clonale sanitaria (DM 24/06/2008), della certificazione dei materiali di propagazione viticola (DM 07/07/2006) e dell'esportazione. Il CREA Viticoltura ed Enologia è uno dei Centri accreditati a svolgere tali analisi dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari Forestali e del Turismo (legge 21/06/1991, n. 192).</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Il Servizio viene erogato a pagamento presso la sede di Susegana del CREA Viticoltura ed Enologia, previa richiesta scritta o per le vie brevi con descrizione dettagliata del servizio richiesto. La richiesta è accolta con risposta scritta, in cui viene proposto dal Centro il tipo di analisi da effettuare e il preventivo di spesa; tale preventivo viene accettato dall'utente con una conferma scritta e controfirmata. Una volta effettuato il servizio richiesto, il CREA Viticoltura ed Enologia invia i certificati, i risultati o una relazione, regolarmente protocollati. Segue l'emissione della fattura.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Vivai ed organizzazioni vivaistiche viticole, Consorzi ed aziende vitivinicole, Consulenti e tecnici vitivinicoli, Servizi Fitosanitari Regionali, Altri Enti di ricerca			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Azienda "Susegana", Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV) – tel. 0438456711 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Elisa Angelini, Luisa Filippin, Vally Forte, Nadia Bertazon			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a ve@pec.crea.gov.it , via Raccomandata A/R, via posta ordinaria			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/viticoltura-e-enologia/-/servizio-analisi-di-patogeni-ed-insetti-dannosi-della-vite			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta ordinaria, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-5

Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Il CREA-VE di Conegliano (TV) esegue prove specifiche, in vitro, in condizioni controllate o in campo, per la valutazione dell'efficacia di prodotti registrati contro patogeni, in particolare batteri e fitoplasmi della vite e contro i principali insetti dannosi della vite, in particolare cicaline e tignole. Il servizio include la progettazione della prova, l'esecuzione della prova, in alcuni casi anche con l'appoggio di esterni, i rilievi a tempi stabiliti, l'analisi e l'elaborazione statistica dei risultati. Nel caso di prodotti non ancora registrati, le prove vengono effettuate in condizioni controllate, o, se in campo, con il supporto di Centri di Saggio autorizzati.			
Modalità di erogazione			
Il Servizio viene erogato a pagamento presso la sede di Susegana del CREA Viticoltura ed Enologia, previo incontro e discussione del servizio richiesto, seguito da richiesta scritta. La richiesta è accolta con risposta scritta, in cui viene indicato il preventivo di spesa; tale preventivo viene accettato dall'utente con una conferma scritta e controfirmata. In alcuni casi, di rapporti stabiliti pluriennali, viene stipulata una convenzione. Una volta effettuato il servizio richiesto, il CREA-VE invia la relazione, regolarmente protocollata. Segue l'emissione della fattura.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Società produttrici di agrofarmaci e di fertilizzanti			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Azienda "Susegana", Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV) – tel. 0438456711 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Vally Forte, Luisa Filippin, Elisa Angelini, Nadia Bertazon			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a ve@pec.crea.gov.it , via Raccomandata A/R, via posta ordinaria			
Link			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta ordinaria, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio VE-6

Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
<p>Il CREA-VE di Asti fornisce un servizio di identificazione di microrganismi di ambiente viticolo enologico, in particolare di lieviti e batteri, basato sull'analisi molecolari del DNA microbico rivolto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificazione di lieviti e batteri contaminanti mosti e vini determinanti alterazioni dei prodotti; • Caratterizzazione e selezione di ceppi di <i>Saccharomyces cerevisiae</i>; • Analisi di dominanza di ceppi selezionati; • Quantificazione del lievito contaminante <i>Brettanomyces bruxellensis</i> con PCR quantitativa (qPCR); • Altro su specifica richiesta. <p>L'identificazione avviene attraverso diverse fasi: crescita su piastra e osservazione microscopica delle cellule e morfologica delle colonie, estrazione di DNA, analisi bio-molecolari comprendenti tra le altre, ARDRA (Amplified Ribosomal DNA Restriction Analysis), analisi microsatellitari e sequenziamento del DNA ribosomiale, confronto dei risultati ottenuti con la banca dati del centro o con le banche dati on-line per l'identificazione della specie. Parallelamente possono essere eseguiti dei saggi tecnologici per verificare, ad esempio, la capacità fermentativa o la resistenza alla SO₂ delle specie isolate.</p>			
Modalità di erogazione			
<p>Il servizio è fornito a pagamento presso la sede di Asti del CREA-VE previa richiesta scritta. I responsabili del laboratorio provvederanno ad inoltrare un preventivo ed indicheranno le modalità di prelievo e consegna del campione. Il preventivo dovrà essere controfirmato per accettazione. Il campione dovrà essere consegnato al Centro salvo diversa richiesta. In alcuni casi, di rapporti stabiliti pluriennali, viene stipulata una convenzione. Terminate le analisi verrà redatto il rapporto di analisi regolarmente protocollato ed emessa la fattura.</p>			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Aziende vitivinicole, consulenti e tecnici vitivinicoli, laboratori ed enti di ricerca			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), sede di Asti, Via P. Micca 35, 14100 Asti – tel. 0141433817-26 e-mail: ve@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Antonella Costantini, Emilia Garcia-Moruno, Enrico Tommaso Vaudano			
Modalità per presentare un reclamo			
Via e-mail, via PEC a ve@pec.crea.gov.it , via Raccomandata A/R			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/servizio-di-identificazione-microrganismi-di-ambiente-viticolo-enologico			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (telefono, e-mail, PEC, posta ordinaria, accesso agli uffici)
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	variabile a seconda della richiesta
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5

Servizio ZA-1

Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie-foraggere e proteiche			
Principali caratteristiche del servizio erogato			
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali			
Modalità di erogazione			
Stesura di report			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio			
Utenza istituzionale			
Struttura responsabile			
Centro di ricerca Zootecnia e acquacoltura (CREA-ZA), sede di Lodi, Viale Piacenza 29, 26900 Lodi – tel. 037140471 e-mail: za@crea.gov.it			
Responsabile del servizio			
Lamberto Borrelli			
Modalità per presentare un reclamo			
Invio dell'istanza al coordinatore delle prove, CREA-DC, sede di Milano, Via G. Venezian 26, 20133 Milano – e-mail: dc@crea.gov.it			
Link			
https://www.crea.gov.it/web/zootecnia-e-acquacoltura/-/gestione-prove-agronomiche-iscrizione-registro-varietale-specie-foraggere-graminacee-leguminose			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)	0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati	Risultato medio compreso tra 2,5 e 3 su una scala da 1 a 5