



# **CARTA DEI SERVIZI CREA**

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

**Edizione 2022**

**Approvata con Delibera 142-2022 del Consiglio di Amministrazione del 14 dicembre 2022**

## 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 – Servizi per settore .....	pag. 4
Tabella B – Servizi di certificazione .....	pag. 6
Tabella C – Centri di saggio .....	pag. 7
Tabella D – Banche Dati .....	pag. 7
Tabella E – Servizi per Centro di ricerca .....	pag. 8
Descrizione dei servizi e standard di qualità .....	pag. 11

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, aggiornandola con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 114/2021 adottata nella seduta del 17/11/2021.

Nella presente edizione, oltre alla Premessa normativa, ai Principi generali e ai 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), sono state aggiunti altri tre elenchi che richiamano, per agevolarne l'individuazione, i Servizi di Certificazione, i Centri di Saggio e le Banche Dati. Ad essi seguono le schede descrittive dei singoli servizi, che con la nuova rimodulazione e integrazione assommano a 54 rispetto ai 45 dell'anno precedente.

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
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico)	Numero canali di contatto
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi)	Numero giorni
<b>Efficacia</b>	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.
<b>1. Cereali e colture industriali</b>	<b>CI-2</b>	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	<b>21</b>
	<b>CI-3</b>	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	<b>22</b>
	<b>CI-4</b>	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	<b>23</b>
	<b>CI-5</b>	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	<b>24</b>
	<b>IT-3</b>	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	<b>40</b>
<b>2. Zootecnia e lattiero caseario</b>	<b>ZA-1</b>	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggiere e proteiche	<b>64</b>
<b>3. Vite e vino</b>	<b>VE-1</b>	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	<b>57</b>
	<b>VE-2</b>	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	<b>58</b>
	<b>VE-3</b>	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	<b>59</b>
	<b>VE-4</b>	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	<b>60</b>
	<b>VE-5</b>	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	<b>61</b>
	<b>VE-6</b>	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	<b>62</b>
	<b>VE-7</b>	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)	<b>63</b>
<b>4. Frutta</b>	<b>OFA-1</b>	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	<b>45</b>
	<b>OFA-2</b>	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	<b>46</b>
	<b>OFA-3</b>	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	<b>47</b>
	<b>OFA-4</b>	Servizio Certificazione degli agrumi	<b>48</b>
	<b>OFA-5</b>	Conservazione della biodiversità agraria vegetale	<b>49</b>
	<b>OFA-6</b>	Prove di coltivazione di varietà di piante da frutto ai fini dell'iscrizione al Registro nazionale e al rilascio di titoli di protezione per nuove varietà vegetali – Rende (CS)	<b>50</b>
<b>5. Orto floro vivaistico</b>	<b>OF-1</b>	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie orticole e florovivaistiche	<b>42</b>
	<b>OF-2</b>	Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo	<b>43</b>
	<b>OF-3</b>	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	<b>44</b>
<b>6. Olivo e olio</b>	<b>IT-2</b>	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	<b>39</b>
<b>7. Ittico e della acquacoltura</b>	-	-	-
<b>8. Filiere minori (legumi, canapa, ecc) e piante officinali</b>	<b>CI-6</b>	Controllo del contenuto di $\Delta$ 9-Tetraidrocannabinolo ( $\Delta$ 9- THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	<b>25</b>

<b>Settore</b>	<b>Codice</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
<b>9. Foresta e legno</b>	<b>FL-1</b>	Fornitura di dati meteo	<b>33</b>
	<b>FL-2</b>	Collezioni arboree di conifere mediterranee – Robinia pseudoacacia, Juglans sp. Eucalyptus sp	<b>34</b>
	<b>FL-3</b>	Attività di Technical Qualified Body per DUS test di Eucalyptus	<b>35</b>
<b>A. Genomica, biotecnologie e bioinformatica</b>	<b>GB-1</b>	Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni	<b>36</b>
	<b>GB-2</b>	Realizzazione di prove sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole	<b>37</b>
<b>B. Difesa delle colture e resilienza</b>	<b>CI-1</b>	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	<b>20</b>
	<b>DC-1</b>	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	<b>26</b>
	<b>DC-2</b>	Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	<b>27</b>
	<b>DC-3</b>	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	<b>28</b>
	<b>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	<b>29</b>
	<b>DC-5</b>	Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	<b>30</b>
	<b>DC-6</b>	Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)	<b>31</b>
	<b>DC-7</b>	Analisi per la rilevazione di organismi geneticamente modificati in sementi e matrici vegetali e monitoraggio ufficiale della presenza accidentale di OGM in sementi	<b>32</b>
<b>C. Sostenibilità (ecosistemi, clima, acqua suolo)</b>	<b>AA-1</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	<b>11</b>
	<b>AA-2</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	<b>12</b>
	<b>AA-3</b>	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	<b>13</b>
	<b>AA-4</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia	<b>14</b>
	<b>AA-5</b>	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	<b>15</b>
	<b>IT-4</b>	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	<b>41</b>
<b>D. Innovazione tecnologica</b>	<b>IT-1</b>	Certificazioni trattori agricoli e forestali	<b>38</b>
<b>E. Alimentazione, nutrizione e sprechi alimentari</b>	<b>AN-1</b>	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	<b>16</b>
	<b>AN-2</b>	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	<b>17</b>

<b>Settore</b>	<b>Codice</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
<b>E. Alimentazione, nutrizione e sprechi alimentari</b>	<b>AN-3</b>	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	<b>18</b>
	<b>AN-4</b>	Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti	<b>19</b>
<b>F. Bioeconomia e politiche agrarie</b>	<b>PB-1</b>	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	<b>51</b>
	<b>PB-2</b>	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	<b>52</b>
	<b>PB-3</b>	Indagine Mercato Fondiario	<b>53</b>
	<b>PB-4</b>	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA e REA-ISTAT	<b>54</b>
	<b>PB-5</b>	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	<b>55</b>
	<b>PB-6</b>	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	<b>56</b>

### **Tabella B – Servizi di certificazione**

<b>Centro di ricerca</b>	<b>Codice/ Settore</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
<b>Difesa e Certificazione</b>	<b>DC-1/B</b>	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	<b>26</b>
<b>Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari</b>	<b>IT-1/D</b>	Certificazioni trattori agricoli e forestali	<b>38</b>
<b>Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura</b>	<b>OFA-3/4</b>	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	<b>47</b>
	<b>OFA-4/4</b>	Servizio Certificazione degli agrumi	<b>48</b>
<b>Viticoltura ed Enologia</b>	<b>VE-1/3</b>	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	<b>57</b>

**Tabella C – Centri di saggio**

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
<b>Cerealicoltura e Colture Industriali</b>	<b>CI-1/B</b>	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	<b>20</b>
	<b>CI -2/1</b>	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	<b>21</b>
<b>Difesa e Certificazione</b>	<b>DC-3/B</b>	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	<b>28</b>
	<b>DC-4/B</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	<b>29</b>
<b>Foreste e Legno</b>	<b>FL-3/9</b>	Attività di Technical Qualified Body per DUS test di Eucalyptus	<b>35</b>
<b>Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura</b>	<b>OFA-2/4</b>	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - Roma	<b>46</b>
	<b>OFA-6/4</b>	Prove di coltivazione di varietà di piante da frutto ai fini dell'iscrizione al Registro nazionale e al rilascio di titoli di protezione per nuove varietà vegetali – Rende (CS)	<b>50</b>
<b>Viticoltura ed Enologia</b>	<b>VE-7/3</b>	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)	<b>63</b>
<b>Zootecnia e Acquacoltura</b>	<b>ZA-1/2</b>	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggiere e proteiche	<b>64</b>

**Tabella D – Banche Dati**

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
<b>Politiche e Bioeconomia</b>	<b>PB-1/F</b>	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	<b>51</b>
	<b>PB-2/F</b>	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	<b>52</b>

Il Catalogo delle Banche Dati CREA, accessibili all'utente direttamente tramite il link sotto riportato, è disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo:

<https://www.crea.gov.it/accessibilit%C3%A0-e-catalogo-dei-dati-metadati-e-banche-dati>

dove sono indicate anche le norme per l'utilizzo dei dati (*open data*).

**Tabella E – Servizi per Centro di ricerca**

<b>Centro di ricerca</b>	<b>Codice/ Settore</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
<b>Agricoltura e Ambiente</b>	<b>AA-1/C</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	<b>11</b>
	<b>AA-2/C</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	<b>12</b>
	<b>AA-3/C</b>	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	<b>13</b>
	<b>AA-4/C</b>	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia	<b>14</b>
	<b>AA-5/C</b>	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	<b>15</b>
<b>Alimenti e Nutrizione</b>	<b>AN-1/E</b>	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	<b>16</b>
	<b>AN-2/E</b>	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	<b>17</b>
	<b>AN-3/E</b>	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	<b>18</b>
	<b>AN-4/E</b>	Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti	<b>19</b>
<b>Cerealicoltura e Colture Industriali</b>	<b>CI-1/B</b>	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	<b>20</b>
	<b>CI-2/1</b>	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	<b>21</b>
	<b>CI-3/1</b>	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	<b>22</b>
	<b>CI-4/1</b>	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	<b>23</b>
	<b>CI-5/1</b>	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	<b>24</b>
	<b>CI-6/6</b>	Controllo del contenuto di $\Delta$ 9-Tetraidrocannabinolo ( $\Delta$ 9- THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	<b>25</b>
<b>Difesa e Certificazione</b>	<b>DC-1/B</b>	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	<b>26</b>
	<b>DC-2/B</b>	Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	<b>27</b>
	<b>DC-3/B</b>	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	<b>28</b>
	<b>DC-4/B</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	<b>29</b>
	<b>DC-5/B</b>	Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	<b>30</b>
	<b>DC-6/B</b>	Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)	<b>31</b>

<b>Centro di ricerca</b>	<b>Codice/ Settore</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
<b>Difesa e Certificazione</b>	<b>DC-7/B</b>	Analisi per la rilevazione di organismi geneticamente modificati in sementi e matrici vegetali e monitoraggio ufficiale della presenza accidentale di OGM in sementi	<b>32</b>
<b>Foreste e Legno</b>	<b>FL-1/9</b>	Fornitura di dati meteo	<b>33</b>
	<b>FL-2/9</b>	Collezioni arboree di conifere mediterranee – Robinia pseudoacacia, Juglans sp. Eucalyptus sp	<b>34</b>
	<b>FL-3/9</b>	Attività di Technical Qualified Body per DUS test di Eucalyptus	<b>35</b>
<b>Genomica e Bioinformatica</b>	<b>GB-1/A</b>	Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni	<b>36</b>
	<b>GB-2/A</b>	Realizzazione di prove sperimentali con cereali a paglia e specie orticole	<b>37</b>
<b>Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari</b>	<b>IT-1/D</b>	Certificazioni trattori agricoli e forestali	<b>38</b>
	<b>IT-2/6</b>	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	<b>39</b>
	<b>IT-3/1</b>	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	<b>40</b>
	<b>IT-4/C</b>	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	<b>41</b>
<b>Orticoltura e Florovivaismo</b>	<b>OF-1/5</b>	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie orticole e florovivaistiche	<b>42</b>
	<b>OF-2/5</b>	Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo	<b>43</b>
	<b>OF-3/5</b>	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	<b>44</b>
<b>Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura</b>	<b>OFA-1/4</b>	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	<b>45</b>
	<b>OFA-2/4</b>	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - Roma	<b>46</b>
	<b>OFA-3/4</b>	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	<b>47</b>
	<b>OFA-4/4</b>	Servizio Certificazione degli agrumi	<b>48</b>
	<b>OFA-5/4</b>	Conservazione della biodiversità agraria vegetale	<b>49</b>
	<b>OFA-6/4</b>	Prove di coltivazione di varietà di piante da frutto ai fini dell'iscrizione al Registro nazionale e al rilascio di titoli di protezione per nuove varietà vegetali – Rende (CS)	<b>50</b>
<b>Politiche e Bioeconomia</b>	<b>PB-1/F</b>	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	<b>51</b>
	<b>PB-2/F</b>	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	<b>52</b>
	<b>PB-3/F</b>	Indagine Mercato Fondiario	<b>53</b>

<b>Centro di ricerca</b>	<b>Codice/ Settore</b>	<b>Servizio</b>	<b>Pag.</b>
	<b>PB-4/F</b>	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA e REA-ISTAT	<b>54</b>
	<b>PB-5/F</b>	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	<b>55</b>
	<b>PB-6/F</b>	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	<b>56</b>
<b>Viticoltura ed Enologia</b>	<b>VE-1/3</b>	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	<b>57</b>
	<b>VE-2/3</b>	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	<b>58</b>
	<b>VE-3/3</b>	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	<b>59</b>
	<b>VE-4/3</b>	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	<b>60</b>
	<b>VE-5/3</b>	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	<b>61</b>
	<b>VE-6/3</b>	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	<b>62</b>
	<b>VE-7/3</b>	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, private vegetali europee)	<b>63</b>
<b>Zootecnia e Acquacoltura</b>	<b>ZA-1/2</b>	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere e proteiche	<b>64</b>

## Descrizione dei servizi e standard di qualità

### Codice AA-1

Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio viene svolto mediante iscrizione al relativo Albo			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Cecilia Costa			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail a <a href="mailto:alboregine.api@crea.gov.it">alboregine.api@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/albo-nazionale-degli-allevatori-di-api-italiane">https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/albo-nazionale-degli-allevatori-di-api-italiane</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, apertura al pubblico, posta)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,.)	Numero giorni	45
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AA-2**

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Gian Luigi Marcazzan			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono, via e-mail all'Ufficio Centrale dell'Albo <a href="mailto:albomiele.api@crea.gov.it">albomiele.api@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="http://www.albomiele.it/index.php/contatti/">http://www.albomiele.it/index.php/contatti/</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, apertura al pubblico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AA-3**

<b>Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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"> <li>- 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;</li> <li>- analisi di controllo sugli altri prodotti dell'alveare, quali cera d'api, gelatina reale, propoli, polline;</li> <li>- analisi specialistiche per la definizione della razza delle api attraverso analisi biometriche</li> </ul>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Privati, imprese, associazioni ed enti, grande distribuzione, pubblica amministrazione (ASL, NAS, IZS), organismi di certificazione.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Giorgia Serra			
<b>Modalità per presentare reclamo</b>			
Via e-mail a <a href="mailto:laboratorio.api@crea.gov.it">laboratorio.api@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/analisi-consulenze-laboratorio-alveare">https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/analisi-consulenze-laboratorio-alveare</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, apertura al pubblico, posta)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	2
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi)	Numero di giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AA-4**

<b>Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinoologia</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Francesca - Vittoria Grillenzoni			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail alla segreteria dell'Albo <a href="mailto:albo melisso.api@crea.gov.it">albo melisso.api@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.facebook.com/alboespertimelissopalinoologia/">https://www.facebook.com/alboespertimelissopalinoologia/</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	45
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AA-5**

Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
La tipologia degli utenti è varia. Dagli operatori nel settore apistico, come apicoltori, veterinari, tecnici, ai ricercatori interessati al campo dell'apidologia.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811			
<b>Responsabili del servizio</b>			
Emanuele Carpana, Antonio Nanetti, Marino Quaranta, Laura Bortolotti			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono, viae-mail a <a href="mailto:emanuele.carpana@crea.gov.it">emanuele.carpana@crea.gov.it</a> ; <a href="mailto:antonio.nanetti@crea.gov.it">antonio.nanetti@crea.gov.it</a> ; <a href="mailto:marino.quaranta@crea.gov.it">marino.quaranta@crea.gov.it</a> ; <a href="mailto:laura.bortolotti@crea.gov.it">laura.bortolotti@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/corsi-qualificazione-professionale-api-apicoltura">https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/corsi-qualificazione-professionale-api-apicoltura</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, apertura al pubblico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la prestazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AN-1**

Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione della richiesta.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Organizzazioni (enti pubblici, privati, università), partner di progetti, specialisti nel settore alimentare e nutrizionale, ricercatori.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma – tel 06514941 e-mail: <a href="mailto:an@crea.gov.it">an@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Stefania Sette			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail durante l'interazione			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/elaborazioni-richiesta-dati-consumi-alimentari">https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/elaborazioni-richiesta-dati-consumi-alimentari</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Variabile da 1 mese a 1 anno
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AN-2**

Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Specialisti del settore alimentazione e nutrizione			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma – tel. 06514941 e-mail: <a href="mailto:an@crea.gov.it">an@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Cinzia Le Donne			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail durante l'interazione			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/corsi-formazione-tecnico-settore-scientifici-rilevazione-consumi-alimentari">https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/corsi-formazione-tecnico-settore-scientifici-rilevazione-consumi-alimentari</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con aggiornamenti riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AN-3**

<b>Utilizzo del software per la rilevazione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Accesso al software per la stima dei consumi alimentari per operatori nei settori educazione, salute, prevenzione e sostenibilità ambientale (FOODCONS - Food Consumption Database).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Cittadini, associazioni, aziende sanitarie, enti, istituzioni, scuole, accademia e altri enti di ricerca			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma, - tel. 06514941 e-mail: <a href="mailto:an@crea.gov.it">an@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Raffaela Piccinelli			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail durante l'interazione			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons">https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Variabile da 1 mese a 1 anno
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo per l'aggiornamento del sito con le informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice AN-4**

<b>Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Su richiesta possono essere attivate consulenze e/o di collaborazioni per l'organizzazione e la realizzazione di attività di educazione alimentare, corsi, laboratori ludico didattici, concorsi destinati ad alunne e alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado, nonché corsi di formazione delle/degli insegnanti			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione della richiesta			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Scuole, società di comunicazione, Enti pubblici e privati, Università, associazioni, Aziende sanitarie			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca CREA Alimenti e nutrizione (CREA-AN), Via Ardeatina 546, 00178 Roma, - tel. 06514941 e-mail: <a href="mailto:an@crea.gov.it">an@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Laura Gennaro			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail durante l'interazione			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons">https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formola indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Variabile da 1 mese a 1 anno
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo per l'aggiornamento del sito con le informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-1**

<b>Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Società di agrofarmaci multinazionali			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), sede Laboratorio di Caserta, via Torrino, 2, 81100 Caserta – tel. 0823256201			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Ernesto Lahoz			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail a <a href="mailto:ernesto.lahoz@crea.gov.it">ernesto.lahoz@crea.gov.it</a> , via posta ordinaria			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/centro-di-saggio-istituito-con-dm-36000-del-4-febbraio-2004-per-la-registrazione-di-nuovi-presidi-sanitari">https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/centro-di-saggio-istituito-con-dm-36000-del-4-febbraio-2004-per-la-registrazione-di-nuovi-presidi-sanitari</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240-300
<b>Trasparenza</b>	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)
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-2**

<b>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</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<b>Prove agronomiche su nuove varietà vegetali ai fini dell'iscrizione al Catalogo Nazionale delle Varietà</b>			
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			
<b>Analisi chimiche facenti parte integrante delle valutazioni agronomiche sulle varietà in iscrizione</b>			
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)			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Stesura di report			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Utenza istituzionale			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: <a href="mailto:ci@crea.gov.it">ci@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Massimo Montanari			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Scritta (comunicazione scritta al Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali)			
<b>Link</b>			
<a href="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">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</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-3**

<b>Analisi genetico-molecolari per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), S.S. 676 Km 25,200, 71122 Foggia – tel. 0881742972 e-mail: <a href="mailto:ci@crea.gov.it">ci@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Nicola Pecchioni			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a: <a href="mailto:ci@pec.crea.gov.it">ci@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="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">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</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	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
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-4**

Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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 ambienti 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)			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Esecuzione di un disegno sperimentale su prove parcellari secondo richiesta del committente. Report conclusivo della prova richiesta			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), S.S. 676 Km 25,200, 71122 Foggia – tel. 0881742972 e-mail: <a href="mailto:ci@crea.gov.it">ci@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio:</b>			
Nicola Pecchioni			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC: <a href="mailto:ci@pec.crea.gov.it">ci@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/sperimentazione-di-campo-in-conto-terzi-per-specie-cerealicole-ed-industriali">https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/sperimentazione-di-campo-in-conto-terzi-per-specie-cerealicole-ed-industriali</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, comunicazioni formali)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	In funzione della coltura da sperimentare
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-5**

<b>Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Verifica della presenza di DNA eterologo e quantificazione del contenuto OGM mediante analisi PCR "Real Time"			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Su richiesta della magistratura			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Ditta sementiera importatrice di sementi di mais e/o soia			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali (CREA-CI), sede di Bergamo, via Stezzano 24, 24216 Bergamo – tel. 035313132 e-mail: <a href="mailto:ci@crea.gov.it">ci@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Hans Hartings			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
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.			
<b>Link</b>			
<a href="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">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</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	10-15 giorni
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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

**Codice CI-6**

<b>Controllo del contenuto di <math>\Delta</math>9-Tetraidrocannabinolo (<math>\Delta</math>9- THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il servizio consiste nel campionamento e nella determinazione del contenuto analitico del principio psicotropo ( $\Delta$ 9-THC) ai sensi della normativa comunitaria vigente (Regolamenti UE 809/2014 e 1306/2013).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio si svolge nell'ambito di un accordo di collaborazione con AGEA			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA)			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI, sede di Bologna via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: <a href="mailto:ci@crea.gov.it">ci@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Anna Moschella			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:ci@pec.crea.gov.it">ci@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="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">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</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	150
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	N.A.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice DC-1**

<b>Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il CREA-DC svolge attività di certificazione ufficiale o sotto sorveglianza ufficiale dei prodotti sementieri, in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti in materia. La norma sulla quale si basa l'attività è il Decreto Legislativo 2 febbraio 2021, n°20 "Norme per la produzione a scopo di commercializzazione e la commercializzazione di prodotti sementieri in attuazione dell'articolo 11 della legge 4 ottobre 2019, n. 117, per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/2031 e del regolamento (UE) 2017/625. (21G00022)" che disciplina la produzione a scopo di commercializzazione e la commercializzazione dei prodotti sementieri.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Esecuzione di controlli tecnici in campo per la verifica dell'identità e purezza varietale, controlli presso gli stabilimenti per la verifica della corretta applicazione dei cartellini di certificazione e prelievo dei campioni sementi, analisi di laboratorio per la verifica delle caratteristiche tecnologiche, morfofisiologiche e fitosanitarie minime definite dalla norma ai fini della certificazione. In aggiunta viene erogato un servizio di analisi su richiesta di privati che comprende anche altre tipologie di analisi riguardanti le caratteristiche qualitative del seme quali peso dei 1000 semi, contenuto di umidità, analisi di vigore, di vitalità del seme e diverse analisi fitosanitarie.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Ditte sementiere, agricoltori moltiplicatori di sementi, operatori del settore sementiero			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: <a href="mailto:dc@crea.gov.it">dc@crea.gov.it</a> E-mail sedi di competenza: Milano <a href="mailto:dc.milano@crea.gov.it">dc.milano@crea.gov.it</a> , Vercelli <a href="mailto:dc.vercelli@crea.gov.it">dc.vercelli@crea.gov.it</a> , Lonigo <a href="mailto:dc.lonigo@crea.gov.it">dc.lonigo@crea.gov.it</a> , Tavazzano <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> , Bologna <a href="mailto:dc.bologna@crea.gov.it">dc.bologna@crea.gov.it</a> , Battipaglia <a href="mailto:dc.battipaglia@crea.gov.it">dc.battipaglia@crea.gov.it</a> , Palermo <a href="mailto:dc.palermo@crea.gov.it">dc.palermo@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:dc@pec.crea.gov.it">dc@pec.crea.gov.it</a> ; via e-mail della sede di competenza			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/certificazione-ufficiale-prodotti-sementieri-1">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/certificazione-ufficiale-prodotti-sementieri-1</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, web)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	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

## Codice DC-2

<b>Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il CREA-DC effettua analisi conto terzi (Regioni, aziende, privati) in relazione a patogeni/fitofagi di quarantena e di qualità. Presso il Centro opera, infatti, il laboratorio multisito DIALAB con i due laboratori dislocati presso le sedi di Roma e Firenze, i cui metodi sono accreditati ACCREDIA (accreditamento n. 1560) per l'effettuazione delle analisi secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025/2018.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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 organismo e per ciascuna matrice; risulta escluso il campionamento che è a carico del cliente. 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 con le norme ACCREDIA. Al termine delle analisi il Laboratorio provvede ad inviare al cliente un Rapporto di Prova con gli esiti delle analisi eseguite, redatto su apposito modello corredato del marchio ACCREDIA. Il Laboratorio ogni anno riceve la visita ispettiva da parte di ACCREDIA per il mantenimento dell'accreditamento.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
L'utenza che fruisce del servizio si individua di norma in aziende, privati, Regioni (con queste ultime vengono anche stilate delle convenzioni).			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: <a href="mailto:dc@crea.gov.it">dc@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi, Direttore del DIALAB; Francesco Faggioli, Responsabile di Laboratorio sede di Roma, Elisabetta Gargani Responsabile di Laboratorio sede di Firenze			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
I reclami vengono registrati su apposito modulo M09, disponibile sul sito web di seguito specificato, la cui compilazione è a carico del cliente che lo invia tramite e-mail al Laboratorio. Il cliente può, altresì, esprimere il proprio giudizio di soddisfazione attraverso la compilazione di un apposito questionario che il Laboratorio provvede ad inviare a tutti i clienti che hanno richiesto analisi nell'anno in corso.			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi/">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi/</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	15
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.a.
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	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

**Codice DC-3**

<b>Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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)			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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)			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende di agrofarmaci			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: <a href="mailto:dc@crea.gov.it">dc@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Istanza scritta indirizzata al responsabile del servizio			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/centro-saggio-valutazione-efficacia-prodotti-fitosanitari">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/centro-saggio-valutazione-efficacia-prodotti-fitosanitari</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	90
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
<b>Efficacia</b>	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

## Codice 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</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<p>Prove descrittive e agronomiche ai fini dell'iscrizione al registro nazionale di nuove varietà vegetali e al fine del rilascio della privativa comunitaria (CPVO).</p> <p>Analisi di laboratorio per la caratterizzazione biochimica, molecolare, di resistenza ai patogeni e determinazione della ploidia di nuove varietà vegetali per le specie ove queste analisi sono richieste dai protocolli ufficiali nazionali e comunitari.</p> <p>Specie interessate: agrarie e ortive</p> <p>Il servizio di analisi è fornito anche come analisi privata ai costitutori qualora desiderino effettuare l'iscrizione con un solo anno di prova ufficiale o ad altri richiedenti applicando le tariffe dedicate nel tariffario ufficiale.</p>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Esecuzione di prove parcellari su campioni di sementi per verificare le caratteristiche descrittive e il loro valore agronomico e di utilizzazione, esecuzione di analisi di laboratorio, redazione di report ufficiali e rilascio di certificati.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Costitutori di nuove varietà vegetali, operatori del settore sementiero			
<b>Struttura responsabile</b>			
<p>Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: <a href="mailto:dc@crea.gov.it">dc@crea.gov.it</a>,</p> <p>E-mail sedi di competenza: Milano <a href="mailto:dc.milano@crea.gov.it">dc.milano@crea.gov.it</a>, Vercelli <a href="mailto:dc.vercelli@crea.gov.it">dc.vercelli@crea.gov.it</a>, Lonigo <a href="mailto:dc.lonigo@crea.gov.it">dc.lonigo@crea.gov.it</a>, Tavazzano <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a>, Bologna <a href="mailto:dc.bologna@crea.gov.it">dc.bologna@crea.gov.it</a>, Battipaglia <a href="mailto:dc.battipaglia@crea.gov.it">dc.battipaglia@crea.gov.it</a>, Palermo <a href="mailto:dc.palermo@crea.gov.it">dc.palermo@crea.gov.it</a></p>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Comunicazione scritta al MIPAAF: <a href="mailto:disrV@politicheagricole.it">disrV@politicheagricole.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/prove-carattere-descrittivo-agronomico-tecnologico-novita-vegetali-prove-controllo-iscrizione-registro-nazionale">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/prove-carattere-descrittivo-agronomico-tecnologico-novita-vegetali-prove-controllo-iscrizione-registro-nazionale</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (web, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	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

**Codice DC-5**

<b>Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<p>Il servizio propone una gamma differenziata di metodiche analitiche che spazia da quelle più tradizionali, come la valutazione dei profili isoenzimatici e delle proteine di riserva del seme fino a metodiche basate sul DNA con marcatori molecolari per la caratterizzazione varietale e l'identificazione di caratteri specifici di specie ortive e agrarie.</p> <p>Il servizio erogato risponde a esigenze diverse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica dell'identità e purezza varietale su lotti di seme per il controllo della qualità genetica del prodotto destinato alla commercializzazione e/o utilizzato per la coltivazione;</li> <li>• Verifiche di identità varietale legate alla tutela dei diritti dei costitutori (PBR) e al contrasto delle frodi in ambito sementiero;</li> <li>• Servizi di genotipizzazione per il recupero e la salvaguardia di varietà da conservazione;</li> <li>• Verifica della tracciabilità e rintracciabilità sia della materia prima che dei prodotti trasformati (pasta e farine) lungo le filiere agroalimentari.</li> </ul>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
A seconda della tipologia e delle finalità del servizio richiesto il laboratorio utilizza sia procedure descritte nel tariffario ufficiale che protocolli e piani sperimentali adattati alle esigenze dei committenti.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Ditte sementiere, agricoltori, Associazioni di categoria dei breeder (AIB, SICASOV), Operatori del settore			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC) sede di Tavazzano, via Emilia km 307 - 26838 Tavazzano con Villavesco (LO) tel 0371 761919 e-mail: <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi, Chiara Delogu, Lorella Andreani			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> ; via PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi</a> , <a href="https://crea-dc.inode.it/">https://crea-dc.inode.it/</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, portale CREA-DC app)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	10 giorni lavorativi, o in accordo con il committente in base alle attività richieste
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100
	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

**Codice DC-6**

<b>Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<p>Il CREA-DC sede di Tavazzano è accreditato all'ISTA dal 2000 per il campionamento e le analisi su tutti i gruppi di specie inclusi nello scopo di accreditamento (specie agrarie, ortive, fiori, spezie e piante officinali). Il laboratorio, operando in accreditamento, offre i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• campionamento di lotti di sementi,</li> <li>• analisi di diversa tipologia quali: germinabilità, purezza e ricerca semi estranei, di semi ricoperti, determinazione del peso, determinazione del contenuto in umidità, vigore, vitalità del seme, caratterizzazione varietale e ricerca di OGM in sementi.</li> </ul> <p>I metodi utilizzati sono validati e contenuti nelle norme ISTA in vigore.</p>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Rilascio di certificati internazionali ISTA per la commercializzazione di lotti di sementi. Su richiesta e tramite portale di certificazione ( <a href="#">Crea - Portale di certificazione e analisi Online - inode.it</a> ).			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende e operatori del settore sementiero			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC) sede di Tavazzano, via Emilia km 307 - 26838 Tavazzano con Villavesco (LO) tel 0371 761919 e-mail: <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi, Elena Perri, Daniela Villa			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> ; via PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="#">Crea - Portale di certificazione e analisi Online (inode.it)</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, portale CREA-DC app)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	Il tempo dipende dalla tipologia di servizio richiesto e dalla specie oggetto della richiesta
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100
	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

**Codice DC-7**

<b>Analisi per la rilevazione di organismi geneticamente modificati in sementi e matrici vegetali e monitoraggio ufficiale della presenza accidentale di OGM in sementi</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il centro CREA DC è indicato nel decreto ministeriale 27 novembre 2003 quale organismo di controllo per l'attuazione del programma annuale di monitoraggio delle sementi di mais e soia finalizzato all'accertamento dell'assenza di OGM. In aggiunta all'attività di monitoraggio ufficiale, il laboratorio CREA DC, sede di Tavazzano, esegue su richiesta di privati e altre istituzioni, attività di analisi per la rilevazione, identificazione e quantificazione di OGM in sementi di specie diverse e in matrici vegetali			
<b>Modalità di erogazione</b>			
L'erogazione del servizio di analisi di monitoraggio ufficiale viene effettuata secondo la procedura di analisi specificata in allegato al DM 27/11/2003 su incarico ministeriale annuale. Il servizio di analisi su richiesta di privati e altre istituzioni è erogato mediante l'impiego di metodi interni validati dal laboratorio. Il servizio è fornito sulla base di quanto indicato dal tariffario ufficiale e dalla stipula di memorandum d'intesa fra il richiedente e il CREA DC. La richiesta può essere inoltrata mediante l'accesso al portale di certificazione e analisi online <a href="https://crea-dc.inode.it/">https://crea-dc.inode.it/</a> se si è in possesso di credenziali, o mediante comunicazione telefonica o via mail al laboratorio. L'erogazione del servizio è completata con il rilascio di certificati di analisi, rapporti di prova.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende sementiere, produttori di sementi, consorzi, operatori del settore sementiero, operatori del settore agro-alimentare, Ispettorato centrale della tutela della qualità e repressione frodi dei prodotti agroalimentari (ICQRF).			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC) sede di Tavazzano, via Emilia km 307 - 26838 Tavazzano con Villavesco (LO) tel 0371 761919 e-mail: <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Pio Federico Roversi, Elena Perri, Alessandra Barbante			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail: <a href="mailto:dc.tavazzano@crea.gov.it">dc.tavazzano@crea.gov.it</a> , via PEC: <a href="mailto:crea-dc.lo@pec.crea.gov.it">crea-dc.lo@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi">https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi</a> , <a href="https://crea-dc.inode.it/">https://crea-dc.inode.it/</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, portale CREA-DC app)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero giorni	14
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)	100%
	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

**Codice FL-1**

<b>Fornitura di dati meteo</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
CREA – FL si occupa della fornitura annuale all'ISTAT di dati meteorologici (temperatura giornaliera massima, minima e media e precipitazioni giornaliere) per l'indagine "Rilevazione dati meteo-climatici" di cui al Piano Statistico Nazionale (codice IST-02190; dati stazione: codice ente 1420401, codice stazione 5615, località Villazzano, Trento)			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio viene erogato tramite invio via e-mail dei dati richiesti, con cadenza annuale			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Ente Pubblico Nazionale			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Foreste e legno (CREA-FL), sede di Trento, Piazza Nicolini 6, 38123 Trento; tel. 0461 381111; e-mail: <a href="mailto:fl@crea.gov.it">fl@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Fabrizio Clementel, Patrizia Gasparini			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/foreste-e-legno/-/fornitura-dati-meteo">https://www.crea.gov.it/web/foreste-e-legno/-/fornitura-dati-meteo</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	30
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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	n.d.

**Codice FL-2**

Collezioni arboree di conifere mediterranee – Robinia pseudoacacia, Juglans sp. Eucalyptus sp			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
L'attività di gestione e conservazione delle collezioni arboree di conifere mediterranee ( <i>Pinus halepensis</i> , <i>P. radiata</i> , <i>P. brutia</i> , <i>P. eldarica</i> , <i>P. pinaster</i> , <i>Cedrus sp.</i> <i>Cupressus sp.</i> ), e di latifoglie ( <i>Robinia pseudoacacia</i> , <i>Juglans sp.</i> <i>Eucalyptus sp.</i> ) presenti con provenienze dell'areale primario delle specie è effettuata dal CREA FL Sede di Roma presso la struttura Azienda Ovale. In ambito prevalentemente scientifico, il servizio consiste nel fornire dati storici/attuali e campioni sulle collezioni presenti.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il CREA FL svolge questo servizio per ricercatori interessati a svolgere ricerche sul materiale conservato, previa richiesta e condivisione degli scopi sperimentali.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Laureati in discipline tecnico-scientifiche con particolare esperienza nel settore forestale, di tipo dendro-auxometrico e di miglioramento genetico forestale (provenienze forestali e materiali di base).			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Foreste e legno (CREA-FL), sede di Roma, Via Valle della Quistione 27, 00166 Roma; tel. 06 47836241; e-mail: <a href="mailto:fl@crea.gov.it">fl@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Giuseppe Pignatti, Emanuele Presutti Saba			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1-3 mesi
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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

**Codice FL-3**

Attività di Technical Qualified Body per DUS test di Eucalyptus			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
L'attività di organismo tecnico qualificato (Technical Qualified Body) è svolta da CREA FL Sede di Roma nell'ambito del DUS (Distinctness Uniformity Stability) Test in campo finalizzato all'ottenimento delle privative europee per alcune varietà di Eucalyptus, sotto la responsabilità di CREA-OFA e per incarico del Community Plant Variety Office (CPVO, ufficio brevetti vegetali europei).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il CREA FL svolge questo servizio per il Community Plant Variety Office (CPVO), ente europeo che ha la responsabilità delle privative vegetali europee, in accordo con il responsabile dell'attività (CREA OFA), occupandosi in particolare delle prove in campo del materiale inviato dall'applicant, dei rilievi periodici dei caratteri esaminati durante il DUS test e della redazione dei report periodici e finali. Le prove di campo hanno carattere pluriennale (minimo 4 anni) e sono visitate periodicamente da personale del CPVO.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
L'utente è cliente del CPVO (applicant). I contatti tra CREA FL e utente si hanno solo occasionalmente in occasione di invio di materiale, per il tramite del CPVO			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Foreste e legno (CREA-FL), sede di Roma, Via Valle della Quistione 27, 00166 Roma; tel. 06 47836241; e-mail: <a href="mailto:fl@crea.gov.it">fl@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Giuseppe Pignatti			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Tramite contatto diretto con il CPVO <a href="https://cpvo.europa.eu/en">https://cpvo.europa.eu/en</a>			
<b>Link</b>			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	4 anni
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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

**Codice GB-1**

<b>Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e di patogeni</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il servizio propone l'applicazione di moderne tecnologie molecolari (marcatori molecolari, sequenziamento di DNA, analisi bioinformatiche, analisi della ploidia, ecc.) per una vasta gamma di applicazioni diagnostiche			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo definito di volta in volta. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di sufficienti conoscenze genetiche/genomiche nella specie oggetto di analisi.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatori del settore agro-alimentare interessati all'identificazione e tracciabilità di prodotti agricoli e/o patogeni ed all'identificazione varietale.</li> <li>- Operatori del settore sementiero interessati all'uso dei marcatori molecolari/sequenze di DNA per la selezione e la certificazione varietale.</li> </ul>			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: <a href="mailto:gb@crea.gov.it">gb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Caterina Marè			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail a <a href="mailto:gb@crea.gov.it">gb@crea.gov.it</a> , via PEC a <a href="mailto:gb@pec.crea.gov.it">gb@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/analisi-genetiche-marcatori-molecolari-supperto-selezione-genetica">https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/analisi-genetiche-marcatori-molecolari-supperto-selezione-genetica</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	Il tempo è funzione del tipo di marcatori/sequenze richiesti e del numero di analisi richieste.
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
<b>Efficacia</b>	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

**Codice GB-2**

Realizzazione di prove sperimentali con cereali a paglia e specie orticole			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il Centro offre le proprie competenze per la realizzazione di prove sperimentali per le specie cerealicole a paglia (frumento tenero e duro, orzo, triticale, avena) presso l'azienda sperimentale di Fiorenzuola d'Arda, e per le specie orticole (asparago, melanzana, pomodoro, peperone, ecc), presso l'azienda sperimentale di Montanaso Lombardo. Il servizio potrà essere integrato da analisi pre- o post-raccolta, concordate di volta in volta, ed effettuate sulla base delle conoscenze e della strumentazione disponibile presso il Centro.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: <a href="mailto:gb@crea.gov.it">gb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Nadia Faccini, Marina Baronchelli (cereali) e Giuseppe Rotino (orticole)			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail a <a href="mailto:gb@crea.gov.it">gb@crea.gov.it</a> , via PEC a <a href="mailto:gb@pec.crea.gov.it">gb@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/realizzazione-campi-sperimentali-conto-terzi-cereali-paglia-specie-orticole">https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/realizzazione-campi-sperimentali-conto-terzi-cereali-paglia-specie-orticole</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (telefono, e-mail, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	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).
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
<b>Efficacia</b>	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

**Codice IT-1**

Certificazioni trattori agricoli e forestali			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Costruttori di trattori agricoli e forestali nazionali e non.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Treviso, via Milano 43, 24047 Treviso (BG) – tel. 036349603 e-mail: <a href="mailto:it@crea.gov.it">it@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Maurizio Cutini			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:it@pec.crea.gov.it">it@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/certificazioni-trattori-agricoli-forestali">https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/certificazioni-trattori-agricoli-forestali</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, posta, e-mail, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	40
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	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

**Codice IT-2**

Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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: <a href="https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LIST-LAB-20-21-T.21Doc.-No-13Rev.-23-04052021.pdf">https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LIST-LAB-20-21-T.21Doc.-No-13Rev.-23-04052021.pdf</a> e <a href="https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LISTPAN-20-21-T.28Doc.-No-3Rev.-23-04052021.pdf">https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2021/05/LISTPAN-20-21-T.28Doc.-No-3Rev.-23-04052021.pdf</a> link annuali con scadenza 30 novembre)			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Consiglio Oleicolo Internazionale, Enti Pubblici Italiani, Enti Pubblici Comunitari ed Extracomunitari, Committenti privati Italiani, Committenti privati Comunitari ed Extracomunitari			
<b>Struttura responsabile</b>			
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: <a href="mailto:it.serviziorevisione@crea.gov.it">it.serviziorevisione@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Luciana Di Giacinto			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Il committente, presa visione del certificato, può presentare via e-mail a <a href="mailto:luciana.digiacinto@crea.gov.it">luciana.digiacinto@crea.gov.it</a> eventuale reclamo al responsabile del servizio, che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente.			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/analisi-conto-terzi-verifica-autenticita-oli-grassi-vegetali">https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/analisi-conto-terzi-verifica-autenticita-oli-grassi-vegetali</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (accesso agli uffici, telefono, e-mail, posta)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	6
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
<b>Efficacia</b>	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

**Codice IT-3**

<b>Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Roma, via Manziana 30, 00189 Roma – tel. 063295705, fax 06 36306022 e-mail: <a href="mailto:it@crea.gov.it">it@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Cristina Cecchini			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
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.			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/trasformazione-caratterizzazione-qualitativa-cereali-derivati-attivita-conto-terzi">https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/trasformazione-caratterizzazione-qualitativa-cereali-derivati-attivita-conto-terzi</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, fax, telefono, posta)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	20
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
<b>Efficacia</b>	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

**Codice IT-4**

<b>Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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, CI. Inoltre, presso il laboratorio, sono presenti diversi impianti per processi termochimici come Caldaie a biomassa, Gassificatori, Piroizzatore 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 <sub>2</sub> , NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> , TOC, PTS, PM <sub>10</sub> , PM <sub>2,5</sub> , VOC) o sulla qualità dei gas di sintesi generati, dagli impianti di pirogassificazione.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Monterotondo, Via della Pascolare 16, 00015 Roma – tel. 06906751 e-mail: <a href="mailto:it@crea.gov.it">it@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Francesco Gallucci			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
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.			
<b>Link</b>			
---			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, fax, telefono, posta)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	30
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	3
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OF-1**

<b>Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie orticole e florovivaistiche</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Sulla base delle richieste, si forniscono protocolli o piantine radicate (a numero) o biomassa indifferenziata (a peso)			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende agricole private, ibridatori, enti pubblici, università			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Sanremo, Corso degli Inglesi 508, 18038 Sanremo (IM) – tel. 018469481 e-mail: <a href="mailto:of@crea.gov.it">of@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Barbara Ruffoni			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/laboratorio-micropropagazione-coltura-specie-floricole">https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/laboratorio-micropropagazione-coltura-specie-floricole</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	7
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OF-2**

Sistema agro-ecologico certificato in biologico per ricerche scientifiche ed applicative su orticole di pieno campo			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il servizio prevede: - 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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Applicazione di appropriati e specifici protocolli sperimentali con conduzione delle prove su un sistema agro ecologico assetato.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Società, aziende agricole, associazioni, Enti pubblici e privati, Università.			
<b>Struttura responsabile</b>			
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: <a href="mailto:of@crea.gov.it">of@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Gabriele Campanelli			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:of@pec.crea.gov.it">of@pec.crea.gov.it</a> , all'attenzione del Direttore del Centro e del responsabile della piattaforma			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/sistema-agro-ecologico-certificato-biologico-ricerche-scientifiche-applicative-orticole-pieno-campo">https://www.crea.gov.it/web/orticoltura-e-florovivaismo/-/sistema-agro-ecologico-certificato-biologico-ricerche-scientifiche-applicative-orticole-pieno-campo</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso diretto agli uffici, e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	180 (dipende dai tempi tecnici per la stipula della convenzione)
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OF-3**

<b>Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi diagnostiche fitopatologiche e di valutazione di resistenza alle malattie.</li> <li>- Analisi microbiologiche dei compost e del suolo.</li> <li>- Analisi con marcatori molecolari</li> </ul>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Stipula convenzioni e prestazioni per singola analisi			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende sementiere, aziende agricole			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Pontecagnano Faiano, Via Cavallegeri 25, 84098 Pontecagnano (SA) – tel. 089386211 e-mail: <a href="mailto:of@crea.gov.it">of@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Loredana Sigillo			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono e via e-mail			
<b>Link</b>			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (telefono, e-mail)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	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	1, 2
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OFA-1**

<b>Servizio analisi fitopatologiche Citrus</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Acireale, Corso Savoia 190, 95024 Acireale (CT) – tel. 0957653134 e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Guido Sorrentino, Grazia Licciardello, Silvia Di Silvestro, Maria Guardo			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:ofa@pec.crea.gov.it">ofa@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-analisi-fitopatologiche-citrus-1">https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-analisi-fitopatologiche-citrus-1</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	4
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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

## Codice OFA-2

<b>Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il CREA OFA Sede di Roma provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle privative europee. Per le spece Actinidia spp., Pesco, Susino giapponese, Pistacchio, Eucalipto			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
L'utente è cliente del CPVO. Contatti tra CREA OFA e utenti solo occasionalmente per visite alle varietà in prova previo consenso del CPVO			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Roma, Via di Fioranello 52, 00134 Roma Ciampino – tel. 0679348107 e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Fabio Gervasi			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Tramite contatto diretto con il CPVO <a href="https://cpvo.europa.eu/en">https://cpvo.europa.eu/en</a>			
<b>Link</b>			
<a href="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">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</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1460-2500 (4-7 anni)
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OFA-3**

<b>Servizio Nazionale di Certificazione della fragola</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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"> <li>- mantenimento in sanità, presso proprie strutture (serre screen house) idonee di numerose varietà di fragola inserite nel processo di certificazione nazionale fragola;</li> <li>- produzione di materiale vegetale di categoria pre-base e base, moltiplicato in screen house e anche facendo ricorso alla micropropagazione;</li> <li>- 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).</li> </ul>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<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>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Az. Vivaistiche , Consorzi vivaistici, Associazioni di Produttori			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura, CREA-OFA, sede di Forlì, Via La Canapona 1 bis, 47121 Forlì (FC) – tel. 0543895666 e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Gianluca Baruzzi			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via Raccomandata A/R con anticipazione via e-mail del documento			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-nazionale-di-certificazione-della-fragola-1">https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-nazionale-di-certificazione-della-fragola-1</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	240
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OFA-4**

<b>Servizio Certificazione degli agrumi</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Az. Vivaistiche, Consorzi vivaistici			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Acireale, Corso Savoia 190, 95024 Acireale (CT) – tel. 0957653134 e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Guido Sorrentino, Grazia Licciardello			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via PEC a <a href="mailto:ofa@pec.crea.gov.it">ofa@pec.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, PEC)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OFA-5**

Conservazione della biodiversità agraria vegetale			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Conservazione e moltiplicazione di specie frutticole autoctone iscritte al Registro Volontario Regionale (RVR) e distribuzione agli aderenti alla Rete di conservazione e sicurezza gestita e coordinata da ARSIAL (art. 4 L.R. n. 15/2000).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Conservazione, moltiplicazione e distribuzione di marze e/o frutti			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
ARSIAL, Enti pubblici di ricerca, università e soggetti privati e pubblici iscritti alla Rete di conservazione e sicurezza			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede di Roma, Via di Fioranello 52, 00134 Roma Ciampino – tel. 0679348107 e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Ignazio Verde			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.arsial.it/wp-content/uploads/page/Det._161_Rete-1_FR-2_LT-3_RI-4_RM-5_VT.pdf">https://www.arsial.it/wp-content/uploads/page/Det._161_Rete-1_FR-2_LT-3_RI-4_RM-5_VT.pdf</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	Variabile (tramite Determina dirigenziale ARSIAL)
<b>Efficacia</b>	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

**Codice OFA-6**

<b>Prove di coltivazione di varietà di piante da frutto ai fini dell'iscrizione al Registro nazionale e al rilascio di titoli di protezione per nuove varietà vegetali</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Caratterizzazione fenologica e pomologica delle varietà in prova attraverso la compilazione di apposita scheda descrittiva e applicazione dei criteri e le procedure tecniche per l'esecuzione delle prove di coltivazione finalizzate all'accertamento dei requisiti di distinguibilità, uniformità e stabilità delle varietà appartenenti alle seguenti specie: <i>Citrus</i> L. e simili, <i>Fragaria</i> L., <i>Olea europaea</i> L., <i>Juglans regia</i> L., <i>Prunus cerasus</i> L., <i>Prunus persica</i> (L.) Batsch., <i>Prunus domestica</i> L., <i>Prunus salicina</i> Lindl e relativi portinnesti			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Stesura di un rapporto comprensivo dei risultati delle prove DUS da trasmettere al MiPAAF			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Utenza istituzionale			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA-OFA), sede amministrativa, di Acireale, Contrada Li Rocchi Vermicelli 83, 87036 Rende (CS) - tel. e-mail: <a href="mailto:ofa@crea.gov.it">ofa@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Marcello Cutuli, Danilo Ceccarelli			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Comunicazione al MiPAAF			
<b>Link</b>			
n.d.			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	2 (e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5 anni
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-1**

<b>Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<p>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.</p> <p>Il SIGRIAN è una WebGIS-application che si occupa di acquisire ed elaborare i dati su richiesta del committente.</p>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<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. 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>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
<p>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.</p>			
<b>Struttura responsabile</b>			
<p>Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a></p>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
<p>Veronica Manganiello</p>			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
<p>Via e-mail a <a href="mailto:sigrian@crea.gov.it">sigrian@crea.gov.it</a></p>			
<b>Link</b>			
<p><a href="https://sigrian.crea.gov.it/sigrian/">https://sigrian.crea.gov.it/sigrian/</a></p>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	40
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	60
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-2**

<b>Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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><b>I principali servizi erogati sono:</b></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>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<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>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
<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>			
<b>Struttura responsabile</b>			
<p>Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a></p>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
<p>Marianna Ferrigno</p>			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
<p>Via e-mail a <a href="mailto:danial@crea.gov.it">danial@crea.gov.it</a></p>			
<b>Link</b>			
<p><a href="https://danial.crea.gov.it">https://danial.crea.gov.it</a></p>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	45
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-3**

<b>Indagine Mercato Fondiario</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Imprenditori agricoli singoli o associati. Consulenti e professionisti del settore; Banche; Amministrazioni pubbliche; Servizi di Sviluppo Agricolo; Enti di ricerca			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Andrea Povellato - Coordinatore dell'Indagine sul Mercato Fondiario			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/politiche-e-bioeconomia/-/indagine-mercato-fondiario">https://www.crea.gov.it/web/politiche-e-bioeconomia/-/indagine-mercato-fondiario</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	2 (posta elettronica; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	12 mesi
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-4**

Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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, CruschettoAziendale, Bilanciosemplificatoria, REA Online, DataSheet; ecc.).			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio ( <a href="http://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione">http://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione</a> ) viene erogato gratuitamente, nell'ambito delle indagini statistiche ed economiche condotte dal CREA-PB, che rappresentano alcune della 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 riportanti i dati relativi al soggetto, al docente e al tipo di corso. Gli attestati sono corredati dei loghi del CREA e del Mipaaf.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Operatori economici e singoli utenti (agricoltori, consulenti, docenti, altre tipologie di utenza)			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Referente nazionale e referenti regionali dell'indagine RICA e Campioni Satelliti.			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono, via e-mail a <a href="mailto:rica@crea.gov.it">rica@crea.gov.it</a> , via web tramite <a href="https://helpdeskrica.crea.gov.it">https://helpdeskrica.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione">https://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	3 (posta elettronica; sito web; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	2 - 7
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	15
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-5**

<b>Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.).			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Referenti CREA delle indagini statistiche e socio-economiche; ufficio di statistica del CREA			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono, via e-mail a <a href="mailto:datirica@crea.gov.it">datirica@crea.gov.it</a> via web tramite <a href="https://helpdeskrica.crea.gov.it">https://helpdeskrica.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://bancadatirica.crea.gov.it">https://bancadatirica.crea.gov.it</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	<b>3</b> (posta elettronica; modulo web; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5 - 20
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30 - 60
<b>Efficacia</b>	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

**Codice PB-6**

<b>Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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 ( <b>CLASS_CE</b> - <a href="https://rica.crea.gov.it/APP/classce/">https://rica.crea.gov.it/APP/classce/</a> ), il supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole ( <b>GAIA</b> - <a href="https://gaia.crea.gov.it/">https://gaia.crea.gov.it/</a> , <b>Bilanciosemplificato</b> - <a href="https://bilanciosemplificatorica.crea.gov.it/">https://bilanciosemplificatorica.crea.gov.it/</a> e <b>Datasheet</b> - <a href="https://datasheet.crea.gov.it/">https://datasheet.crea.gov.it/</a> ) e alla pianificazione dei progetti di sviluppo aziendale ( <b>PSA</b> - <a href="https://psa.crea.gov.it/">https://psa.crea.gov.it/</a> ). Sistemi di benchmark e restituzione di risultati, sia a livello di singola azienda che per gruppi omogenei.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia (CREA-PB), Via Po 14, 00198 Roma – tel. 06478561 e-mail: <a href="mailto:pb@crea.gov.it">pb@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Coordinatori tecnico-scientifici delle singole applicazioni software			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via telefono, via e-mail a <a href="mailto:rica@crea.gov.it">rica@crea.gov.it</a> , via web tramite <a href="https://helpdeskrica.crea.gov.it">https://helpdeskrica.crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://rica.crea.gov.it">https://rica.crea.gov.it</a> (Sezione PRODOTTI)			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (e-mail, contatto telefonico)	Numero canali di contatto	3 (posta elettronica; sito web; contatto telefonico)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1 - 10
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2 - 20
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-1**

<b>Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<p>Le modalità di erogazione sono differenziate in funzione del servizio richiesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- per lo svolgimento di corsi pratici di riconoscimento varietale: organizzati dal Centro nei mesi di maggio giugno in relazione al numero di richiedenti.</li> </ul>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabili del servizio</b>			
Carmelo Giorgio Zavaglia			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail, via PEC a <a href="mailto:certificazioni.vit@pec.crea.gov.it">certificazioni.vit@pec.crea.gov.it</a> , via Raccomandata A/R			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-del-servizio-nazionale-di-certificazione-della-produzione-vivaistica-della-vite">https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-del-servizio-nazionale-di-certificazione-della-produzione-vivaistica-della-vite</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (accesso agli uffici, e-mail, telefono, posta, fax)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la data di scadenza della presentazione della richiesta e data limite per l'erogazione del servizio	Numero giorni	200
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-2**

Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Pubblicazione del Registro on line, suo aggiornamento e pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni pubblicate sulla G.U.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
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.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabili del servizio</b>			
Carmelo Giorgio Zavaglia			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail, via PEC a <a href="mailto:ve@pec.crea.gov.it">ve@pec.crea.gov.it</a> , via Raccomandata A/R			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-registro-nazionale-variet%C3%A0-vite">https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-registro-nazionale-variet%C3%A0-vite</a> ; <a href="http://catalogoviti.politicheagricole.it">http://catalogoviti.politicheagricole.it</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (e-mail, telefono, fax, sito web)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	1
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	1
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-3**

<b>Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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: <b>VVS2, VVMD5, VVMD7, VVMD25, VVMD27, VVMD28, VVMD32, VrZAG62, VrZAG79</b>, 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>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Università, scuole superiori, enti di ricerca (italiani e stranieri), vivaisti (italiani e stranieri), viticoltori.			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticultura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Manna Crespan			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/attivita%C3%A0-di-analisi-per-la-caratterizzazione-varietale-della-vite">https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/attivita%C3%A0-di-analisi-per-la-caratterizzazione-varietale-della-vite</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3 (accesso agli uffici, e-mail, telefono)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	5
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	n.d.
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-4**

<b>Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<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>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Vivai ed organizzazioni vivaistiche viticole, Consorzi ed aziende vitivinicole, Consulenti e tecnici vitivinicoli, Servizi Fitosanitari Regionali, Altri Enti di ricerca			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Azienda "Susegana", Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV) – tel. 0438456711 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Elisa Angelini, Luisa Filippin, Vally Forte, Nadia Bertazzon			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail, via PEC a <a href="mailto:ve@pec.crea.gov.it">ve@pec.crea.gov.it</a> , via Raccomandata A/R, via posta ordinaria			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticoltura-e-enologia/-/servizio-analisi-di-patogeni-ed-insetti-dannosi-della-vite">https://www.crea.gov.it/web/viticoltura-e-enologia/-/servizio-analisi-di-patogeni-ed-insetti-dannosi-della-vite</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta ordinaria, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-5**

Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
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.			
<b>Modalità di erogazione</b>			
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.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Società produttrici di agrofarmaci e di fertilizzanti			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Azienda "Susegana", Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV) – tel. 0438456711 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Vally Forte, Luisa Filippin, Elisa Angelini, Nadia Bertazon			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail, via PEC a <a href="mailto:ve@pec.crea.gov.it">ve@pec.crea.gov.it</a> , via Raccomandata A/R, via posta ordinaria			
<b>Link</b>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	4 (telefono, e-mail, posta ordinaria, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	365
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	-
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-6**

<b>Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
<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"> <li>• Identificazione di lieviti e batteri contaminanti mosti e vini determinanti alterazioni dei prodotti;</li> <li>• Caratterizzazione e selezione di ceppi di <i>Saccharomyces cerevisiae</i>;</li> <li>• Analisi di dominanza di ceppi selezionati;</li> <li>• Quantificazione del lievito contaminante <i>Brettanomyces bruxellensis</i> con PCR quantitativa (qPCR);</li> <li>• Altro su specifica richiesta.</li> </ul> <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 SO<sub>2</sub> delle specie isolate.</p>			
<b>Modalità di erogazione</b>			
<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>			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Aziende vitivinicole, consulenti e tecnici vitivinicoli, laboratori ed enti di ricerca			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), sede di Asti, Via P. Micca 35, 14100 Asti – tel. 0141433817-26 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Antonella Costantini, Emilia Garcia-Moruno, Enrico Tommaso Vaudano			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Via e-mail, via PEC a <a href="mailto:ve@pec.crea.gov.it">ve@pec.crea.gov.it</a> , via Raccomandata A/R			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/servizio-di-identificazione-microrganismi-di-ambiente-viticolo-enologico">https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/servizio-di-identificazione-microrganismi-di-ambiente-viticolo-enologico</a>			
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	5 (telefono, e-mail, PEC, posta ordinaria, accesso agli uffici)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	variabile a seconda della richiesta
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	2
<b>Efficacia</b>	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

**Codice VE-7**

<b>Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, private vegetali europee)</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Il CREA Centro di ricerca Viticoltura ed enologia Sede di Conegliano provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle private europee per le specie del genere <i>Vitis</i> .			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Il servizio è svolto per conto del Community Plant Variety Office (CPVO), l'ente responsabile delle private vegetali in Europa, sulla base di uno specifico accordo tra CPVO e CREA Centro di ricerca Viticoltura ed enologia. Il richiedente presenta domanda di privata vegetale agli uffici del CPVO che, una volta accolta la domanda, invia al CREA Centro di ricerca Viticoltura ed enologia di Conegliano tutta la documentazione necessaria all'espletamento dell'analisi DUS. Il richiedente invia successivamente il materiale vegetale che deve essere valutato. Il test DUS prevede la valutazione di almeno due cicli fruttiferi per cui, nel caso specifico della vite, la prova di campo ha una durata di almeno quattro anni; la durata può aumentare in funzione di ritardi nei cicli produttivi. Al termine di ogni anno di valutazione viene fornito al CPVO un interim report sull'andamento degli esami, ed al termine della prova viene redatto un report finale in cui si fornisce una descrizione della varietà candidata e si attestano, o meno, le caratteristiche di Distinguibilità, Uniformità e Stabilità. Sulla base di tale report il CPVO decide se concedere la privata al richiedente.			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Utenza istituzionale			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Via XXVIII Aprile 26, 31015 Conegliano Veneto (TV) – tel. 0438456711 fax 0438450773 e-mail: <a href="mailto:ve@crea.gov.it">ve@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabili del servizio</b>			
Luca Aggio			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Tutti i rapporti con il richiedente avvengono tramite il CPVO <a href="https://cpvo.europa.eu/en">https://cpvo.europa.eu/en</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/viticoltura-e-enologia/servizi/-/asset_publisher/KnQ1LprSX6jm/content/id/3930117?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_redirect=https%3A%2F%2Fwww.crea.gov.it%3A443%2Fweb%2Fviticoltura-e-enologia%2Fservizi%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_cur%3D0%26_r_p_resetCur%3Dfalse%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_assetEntryId%3D3930117">https://www.crea.gov.it/web/viticoltura-e-enologia/servizi/-/asset_publisher/KnQ1LprSX6jm/content/id/3930117?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_redirect=https%3A%2F%2Fwww.crea.gov.it%3A443%2Fweb%2Fviticoltura-e-enologia%2Fservizi%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_cur%3D0%26_r_p_resetCur%3Dfalse%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_assetEntryId%3D3930117</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	1 (email)
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la data di scadenza della presentazione della richiesta e data limite per l'erogazione del servizio	Numero giorni	la prova di campo ha una durata di almeno quattro anni; può aumentare in funzione di eventuale ritardo nei cicli produttivi
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	10
<b>Efficacia</b>	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 4 e 5 su una scala da 1 a 5

**Codice ZA-1**

<b>Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie-foraggere e proteiche</b>			
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>			
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali			
<b>Modalità di erogazione</b>			
Stesura di report			
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>			
Utenza istituzionale			
<b>Struttura responsabile</b>			
Centro di ricerca Zootecnia e acquacoltura (CREA-ZA), sede di Lodi, Viale Piacenza 29, 26900 Lodi – tel. 037140471 e-mail: <a href="mailto:za@crea.gov.it">za@crea.gov.it</a>			
<b>Responsabile del servizio</b>			
Lamberto Borrelli			
<b>Modalità per presentare un reclamo</b>			
Invio dell'istanza al coordinatore delle prove, CREA-DC, sede di Milano, Via G. Venezian 26, 20133 Milano – e-mail: <a href="mailto:dc@crea.gov.it">dc@crea.gov.it</a>			
<b>Link</b>			
<a href="https://www.crea.gov.it/web/zootecnia-e-acquacoltura/-/gestione-prove-agronomiche-iscrizione-registro-varietale-specie-foraggere-graminacee-leguminose">https://www.crea.gov.it/web/zootecnia-e-acquacoltura/-/gestione-prove-agronomiche-iscrizione-registro-varietale-specie-foraggere-graminacee-leguminose</a>			
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto	3
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni	30
<b>Efficacia</b>	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