



CARTA DEI SERVIZI CREA

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

Edizione 2025

(Delibera 67-2025 del Consiglio di Amministrazione del 26.06.2025)

INDICE

Premessa normativa	pag. 2
Principi generali	pag. 2
Struttura della Carta dei Servizi	pag. 2
Dimensioni, indicatori e standard di qualità	pag. 3
Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 4
Tabella A – Servizi per settore	pag. 4
Tabella A1 – Servizi di certificazione	pag. 6
Tabella A2 – Centri di saggio	pag. 7
Tabella A3 – Banche Dati	pag. 7
Tabella B – 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.

È 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-government, 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 e successivamente con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 142/2022 adottata nella seduta del 14/12/2022.

Anche nella presente edizione, oltre alla Premessa normativa, ai Principi generali e ai due tipi di elencazione dei servizi erogati (per settore di appartenenza, e per Centro di ricerca di competenza), sono riportati tre sub-elenchi che restituiscono una più agevole individuazione dei servizi collegati alle specifiche attività di Certificazione, di Saggio e alla disponibilità di Banche Dati. Ad essi seguono le schede descrittive dei singoli

servizi che, in ragione di alcune cessazioni, delle integrazioni e degli aggiornamenti intervenuti, assommano a 55.

Per ogni servizio, sono riportati i seguenti contenuti:

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

Dimensioni, indicatori e standard di qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del CREA è adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione, viene pubblicata ed è consultabile sul sito dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente e viene aggiornata periodicamente in caso di variazioni rispetto a quanto indicato. Pertanto essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di adozione della successiva versione della Carta dei servizi che terrà conto dell'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Tabella A – Servizi per Settore

Settore	Codice	Servizio	Pag.
1. Cereali e colture industriali	CI-2	Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali	22
	CI-3	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	23
	CI-4	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	24
	CI-5	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	25
	IT-3	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	40
2. Zootecnia e lattiero caseario	ZA-1	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggiere e proteiche	65
3. Vite e vino	VE-1	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	58
	VE-2	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	59
	VE-3	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	60
	VE-4	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	61
	VE-5	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	62
	VE-6	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	63
	VE-7	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)	64
4. Frutta	OFA-1	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	45
	OFA-2	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	46
	OFA-3	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	47
	OFA-4	Servizio Certificazione degli agrumi	48
	OFA-5	Conservazione della biodiversità agraria vegetale	49
	OFA-6	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)	50
5. Orto floro vivaistico	OF-1	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie orticole e florovivaistiche	42

	OF-2	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei)	43
	OF-3	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	44
6. Olivo e olio	IT-2	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	39
	OFA-7	Analisi di identificazione varietale in olivo	51
7. Ittico e della acquacoltura	-	-	-
8. Filiere minori (legumi, canapa, ecc) e piante officinali	CI-6	Controllo del contenuto di Δ^9 -Tetraidrocannabinolo (Δ^9 - THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	26
9. Foresta e legno	FL-1	Fornitura di dati meteo	35
A. Genomica, biotecnologie e bioinformatica	GB-1	Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni	36
	GB-2	Realizzazione di prove sperimentali per conto di terzi con cereali a paglia e specie orticole	37
B. Difesa delle colture e resilienza	CI-1	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	21
	DC-1	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	28
	DC-2	Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	29
	DC-3	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	30
	DC-4	Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale delle novità vegetali di specie agrarie e ortive, prove di controllo, anche previste dalle norme comunitarie e per l'iscrizione nel registro nazionale delle varietà	31
	DC-5	Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	32
	DC-6	Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)	33
	DC-7	Analisi per la rilevazione di organismi geneticamente modificati in sementi e matrici vegetali e monitoraggio ufficiale della presenza accidentale di OGM in sementi	34
C. Sostenibilità (ecosistemi, clima, acqua suolo)	AA-1	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	11
	AA-2	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	12
	AA-3	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	13
	AA-4	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia	14
	AA-5	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	15
	CI-7	Analisi elementari CHN di matrici vegetali e suoli	27
	IT-4	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	41
D. Innovazione tecnologica	IT-1	Certificazioni trattori agricoli e forestali	38

E. Alimentazione, nutrizione e sprechi alimentari	AN-1	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	16
	AN-2	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	17
	AN-3	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	18
	AN-4	Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti	19
	AN-5	Consulenze/collaborazioni/organizzazione di iniziative ed attività di educazione alimentare rivolte alle Scuole superiori di I e II grado, nonché di Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)	20
F. Bioeconomia e politiche agrarie	PB-1	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	52
	PB-2	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	53
	PB-3	Indagine Mercato Fondiario	54
	PB-4	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA e REA-ISTAT	55
	PB-5	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	56
	PB-6	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	57

Tabella A1 – Servizi di certificazione

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
Difesa e Certificazione	DC-1/B	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	28
Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari	IT-1/D	Certificazioni trattori agricoli e forestali	38
Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura	OFA-3/4	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	47
	OFA-4/4	Servizio Certificazione degli agrumi	48
Viticoltura ed Enologia	VE-1/3	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	58

Tabella A2 – Centri di saggio

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
Cerealicoltura e Colture Industriali	CI-1/B	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	21
	CI-2/1	Prove per l'Iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali	22
Difesa e Certificazione	DC-3/B	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	30
	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	31
Orto floro vivaistico	OF-2	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei)	43
Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura	OFA-2/4	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - Roma	46
	OFA-6/4	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)	50
Viticoltura ed Enologia	VE-7/3	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)	64
Zootecnia e Acquacoltura	ZA-1/2	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggiere e proteiche	65

Tabella A3 – Banche Dati

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

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 B – Servizi per Centro di ricerca

Centro di ricerca	Codice/ Settore	Servizio	Pag.
Agricoltura e Ambiente	AA-1/C	Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane	11
	AA-2/C	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele	12
	AA-3/C	Servizio di analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	13
	AA-4/C	Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia	14
	AA-5/C	Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura	15
Alimenti e Nutrizione	AN-1/E	Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari	16
	AN-2/E	Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari	17
	AN-3/E	Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)	18
	AN-4/E	Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti	19
	AN-5/E	Consulenze/collaborazioni/organizzazione di iniziative ed attività di educazione alimentare rivolte alle Scuole superiori di I e II grado, nonché di Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)	20
Cerealicoltura e Colture Industriali	CI-1/B	Centro di saggio istituito con DM 36000 del 4 febbraio 2004 per la registrazione di nuovi presidi sanitari	21
	CI-2/1	Prove per l'Iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali	22
	CI-3/1	Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	23
	CI-4/1	Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali	24
	CI-5/1	Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais	25
	CI-6/6	Controllo del contenuto di Δ^9 -Tetraidrocannabinolo (Δ^9 - THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica	26
	CI-7/C	Analisi elementari CHN di matrici vegetali e suoli	27
Difesa e Certificazione	DC-1/B	Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri	28
	DC-2/B	Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)	29
	DC-3/B	Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari	30
	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	31

	DC-5/B	Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale	32
	DC-6/B	Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)	33
	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	34
Foreste e Legno	FL-1/9	Fornitura di dati meteo	35
Genomica e Bioinformatica	GB-1/A	Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e patogeni	36
	GB-2/A	Realizzazione di prove sperimentali con cereali a paglia e specie orticole	37
Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari	IT-1/D	Certificazioni trattori agricoli e forestali	38
	IT-2/6	Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali	39
	IT-3/1	Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione	40
	IT-4/C	Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa	41
Orticoltura e Florovivaismo	OF-1/5	Laboratorio di micropropagazione e coltura di specie orticole e florovivaistiche	42
	OF-2/5	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei)	43
	OF-3/5	Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche	44
Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura	OFA-1/4	Servizio analisi fitopatologiche Citrus	45
	OFA-2/4	Attività di Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - Roma	46
	OFA-3/4	Servizio Nazionale di Certificazione della fragola	47
	OFA-4/4	Servizio Certificazione degli agrumi	48
	OFA-5/4	Conservazione della biodiversità agraria vegetale	49
	OFA-6/4	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)	50
	OFA-7/6	Analisi di identificazione varietale in olivo	51
Politiche e Bioeconomia	PB-1/F	Banca dati SIGRIAN - Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura	52

	PB-2/F	Banca dati investimenti irrigui (DANIA - Database Nazionale degli investimenti per l'Irrigazione e l'Ambiente)	53
	PB-3/F	Indagine Mercato Fondiario	54
	PB-4/F	Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA e REA-ISTAT	55
	PB-5/F	Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole	56
	PB-6/F	Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole	57
Viticoltura ed Enologia	VE-1/3	Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite	58
	VE-2/3	Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite	59
	VE-3/3	Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite	60
	VE-4/3	Servizio analisi di patogeni ed insetti dannosi della vite	61
	VE-5/3	Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere	62
	VE-6/3	Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico	63
	VE-7/3	Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)	64
Zootecnia e Acquacoltura	ZA-1/2	Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere e proteiche	65

Descrizione dei servizi e standard di qualità

Codice AA-1

Gestione dell'Albo nazionale degli allevatori di api italiane		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo nazionale degli allevatori di api italiane che costituisce lo strumento per la difesa ed il miglioramento delle razze di Apis mellifera allevate in Italia. L'Albo ha la finalità di indirizzare, sul piano tecnico, l'attività di allevamento e di selezione al fine della loro valorizzazione economica.		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene svolto mediante iscrizione al relativo Albo		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Allevatori singoli e associati		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811		
Responsabile del servizio		
CECILIA COSTA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – alboregine.api@crea.gov.it – https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/albo-nazionale-degli-allevatori-di-api-italiane – 051353103		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/albo-nazionale-degli-allevatori-di-api-italiane		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 95
	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 pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice AA-2

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in analisi sensoriale del miele		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il Servizio consente l'iscrizione all'Albo Nazionale degli Esperti in Analisi Sensoriale del miele, che costituisce lo strumento per assicurare la validità delle valutazioni qualitative e dei pareri sull'origine botanica del miele, da emettersi attraverso analisi sensoriale		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene svolto mediante l'organizzazione di corsi specialistici che portano all'iscrizione all'Albo. Gli "esperti" sono registrati in un elenco nel quale sono riportati i dati anagrafici, i recapiti, l'anno d'iscrizione all'Albo e l'eventuale settore di specializzazione. Viene altresì rilasciato un tesserino, recante il simbolo dell'Albo e il codice di iscrizione da esibire in occasione di ogni degustazione ufficiale. Successivamente per il Mantenimento della qualifica è necessario seguire annualmente una attività di aggiornamento.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Fornitori (singoli agricoltori e grossisti delle materie prime); Industrie di settore; Amministrazioni locali; Laboratori di analisi; Industrie di trasformazione; Consorzi di tutela e valorizzazione; Divulgatori; Enti di ricerca; Imprenditori agricoli singoli e associati; Università; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; Tecnici agricoli; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Organismi di certificazione; Associazioni di consumatori; Commercianti all'ingrosso e al dettaglio		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811		
Responsabile del servizio		
GIAN LUIGI MARCAZZAN		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica Contatto Telefonico – albomiele.api@crea.gov.it – http://www.albomiele.it/index.php/contatti/ – 051-6316811		
Link		
http://www.albomiele.it/index.php/contatti/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 10
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a >4 su una scala da 1 a 5

Codice AA-3

Analisi, consulenze e ricerca sui prodotti dell'alveare (laboratorio accreditato da ACCREDIA)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Vengono effettuate presso il laboratorio API (accreditamento ACCREDIA in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025) le seguenti analisi specialistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi di controllo analitico del miele attraverso analisi dei residui di antibiotici e fitofarmaci, analisi chimico-fisiche in base a quanto previsto dalla legge D.M. 25/07/2003, analisi sensoriale, analisi melissopalinologiche; - analisi di controllo sugli altri prodotti dell'alveare, quali cera d'api, gelatina reale, propoli, polline; - analisi specialistiche per la definizione della razza delle api attraverso analisi biometriche 		
Modalità di erogazione		
<p>I Rapporti di Prova sono inviati via e-mail in formato pdf e firmati digitalmente. La verifica dell'autenticità della firma digitale è possibile seguendo le istruzioni riportate nella e-mail di invio. Nel caso non si disponesse di un indirizzo di posta elettronica e si desiderasse ricevere il rapporto di prova a mezzo posta, questo deve essere richiesto per iscritto nel modulo di richiesta analisi. Il documento di anticipazione non riporta il marchio ACCREDIA.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Organismi di certificazione; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Commercianti all'ingrosso e al dettaglio Amministrazioni locali; Industrie di trasformazione; Enti di ricerca; Università		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103		
Responsabile del servizio		
GIORGIA SERRA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – laboratorio.api@crea.gov.it – 051 353103 interno 27 o interno 01		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/analisi-consulenze-laboratorio-alveare		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice AA-4

Gestione dell'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il servizio consente l'adesione all'Albo nazionale degli esperti in melissopalinologia, 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 (melissopalinologiche).		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene svolto mediante iscrizione all'Albo ed inserimento in un'apposita banca dati nella quale sono riportati nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, recapito telefonico, anno d'iscrizione all'Albo, eventuale settore di specializzazione dell'iscritto, a seguito del superamento di un esame teorico e pratico.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Laboratori di analisi; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; ARPA		
Struttura responsabile		
Centro di Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Saliceto 80, 40128 Bologna - tel. 051353103		
Responsabile del servizio		
FRANCESCA VITTORIA GRILLENZONI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – albomelisso.api@crea.gov.it		
Link		
https://www.facebook.com/alboespertimelissopalinologia/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 45
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 90
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 10
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice AA-5

Corsi di qualificazione professionale sulle tematiche legate alle api e all'apicoltura		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il Servizio consiste nell'organizzazione di corsi di formazione professionale per "esperti apistici", corsi di patologia e corsi di sistematica delle api selvatiche (l'ultimo anche in lingua inglese).		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-AA a seguito di iscrizione al corso di interesse, mediante invio di richiesta a mezzo email. I corsi si articolano in diverse giornate e sono caratterizzati da un'attività didattica secondo moduli teorici e pratici.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Allevatori singoli e associati; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Agricoltura e ambiente (CREA-AA), sede di Bologna, Via di Corticella 133, 40128 Bologna - tel. 0516316811		
Responsabile del servizio		
EMANUELE CARPANA, ANTONIO NANETTI, MARINO QUARANTA, LAURA BORTOLOTTI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica Contatto Telefonico – emanuele.carpana@crea.gov.it; antonio.nanetti@crea.gov.it; marino.quaranta@crea.gov.it; laura.bortol – https://apidologia.crea.gov.it/corsi/ – 051-353103		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/-/corsi-qualificazione-professionale-api-apicoltura		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 3 Posta Elettronica Sito Web Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 5
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice AN-1

Elaborazioni su richiesta dei dati sui consumi alimentari		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Vengono condotte, su richiesta, specifiche elaborazioni dei dati sui consumi alimentari raccolti con le rilevazioni condotte dal CREA, con lo scopo di avere stime relative a categorie di prodotti alimentari, analisi della dieta in energia e nutrienti anche per sottogruppi di popolazione, analisi di esposizione ad agenti dannosi veicolati dalla dieta, analisi di impatto ambientale della dieta, analisi congiunta di motivazioni delle scelte e comportamenti alimentari, ecc.		
Modalità di erogazione		
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione della richiesta.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Associazioni di consumatori; Industrie di settore; Industrie di trasformazione; Divulgatori; Enti di ricerca; Università; Associazioni ed esperti in salvaguardia dell'ambiente		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Alimenti e nutrizione - Roma (RM), Via Ardeatina, 546 Roma - tel +39 06 51494 426 e-mail: an@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
STEFANIA SETTE		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – an@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/elaborazioni-richiesta-dati-consumi-alimentari		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Variabile da 1 mese a 1 anno
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati: Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice AN-2

Corsi di formazione tecnico-scientifici sulla rilevazione dei consumi alimentari		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Organizzazione di corsi a componente teorica ed esperienziale con insegnamento su progettazione, sistema di banche dati e software, disegno, raccolta, elaborazione e analisi dei dati di consumo alimentare		
Modalità di erogazione		
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti finanziati e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione dell'entità della richiesta.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Università; Amministrazioni locali		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Alimenti e nutrizione - Roma (RM), Via Ardeatina, 546 Roma - tel +39 06 51494 426 e-mail: an@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
CINZIA LE DONNE		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – an@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/corsi-formazione-tecnico-settore-scientifici-rilevazione-consumi-alimentari		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Da 1 mese a 1 anno (dipende dai tempi tecnici per la stipula della convenzione)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio >4 su una scala da 1 a 5

Codice AN-3

Utilizzo del software per la gestione dei consumi alimentari e stima dell'impatto ambientale (FOODCONS)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Accesso al software per la stima dei consumi alimentari per operatori nei settori educazione, salute, prevenzione e sostenibilità ambientale (FOODCONS - Food Consumption Database).		
Modalità di erogazione		
Sottoscrizione di un accordo che può essere a titolo gratuito nell'ambito di partnership di progetto oppure a pagamento se implica richieste di consulenze specifiche, quali ad esempio: formazione, tutoraggio, sviluppo di moduli e/o strumenti personalizzati		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Università		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Alimenti e nutrizione - Roma (RM), Via Ardeatina, 546 Roma - tel +39 06 51494 426 e-mail: an@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
RAFFAELA PICCINELLI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – an@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/utilizzo-software-rilevazione-consumi-alimentari-foodcons		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Variabile da 1 mese a 1 anno
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice AN-4

Consulenze e collaborazioni per attività di educazione alimentare nelle scuole, per alunni e insegnanti		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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/dei docenti		
Modalità di erogazione		
Il servizio può essere offerto a pagamento nell'ambito di progetti e/o tramite specifici accordi di collaborazione previa valutazione della richiesta		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Università; Amministrazioni locali; Associazioni di consumatori; Enti di ricerca		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Alimenti e nutrizione - Roma (RM), Via Ardeatina, 546 Roma - tel +39 06 51494 426 e-mail: an@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
LAURA GENNARO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – laura.gennaro@crea.gov.it – https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/educazione-alimentare-scuole – +39 06 51494534		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/educazione-alimentare-scuole		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Variabile da 1 mese a 1 anno
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice AN-5

Consulenze/collaborazioni/organizzazione di iniziative ed attività di educazione alimentare rivolte alle Scuole superiori di I e II grado, nonché di Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Da diversi anni in collaborazione con Dirigenti Scolastici e docenti delle Scuole secondarie di I e II grado si organizzano su richiesta attività di formazione e iniziative di alfabetizzazione alimentare e nutrizionale mediante: 1) consulenze e collaborazioni per la realizzazione di eventi/laboratori/ giornate formative teoriche e/o teorico-pratiche (seminari, laboratori didattici e/o ludico-didattici) in presenza e/o in modalità virtuale per promuovere una maggiore conoscenza dei prodotti dell'agro-alimentare italiano, dei principi fondamentali alla base di un'alimentazione sana e sostenibile per un uso più adeguato e consapevole delle risorse (contro lo spreco alimentare) e dei principi di economia circolare (utilizzo di scarti alimentari come risorsa) 2) Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO), già noti come Alternanza Scuola Lavoro (ASL), rivolti a studenti/esse dell'ultimo triennio della Scuola superiore di II grado, formulati ad hoc in funzione delle esigenze/richieste della scuola con durata variabile dalle 30 alle 50 ore.		
Modalità di erogazione		
I servizi erogati sono offerti 1) a pagamento/ con finanziamento quando inseriti in progetti e/o specifici accordi di collaborazione oppure, previa valutazione delle richieste, 2) a titolo gratuito dopo la stipula di una convenzione/accordo nell'ambito dei percorsi didattico-formativi proposti (anche PCTO) o in risposta a manifestazioni di interesse per le attività previste di consulenza e collaborazione occasionale.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Associazioni di consumatori; Divulgatori; Enti di ricerca; Università; Amministrazioni locali; Consorzi di tutela e valorizzazione; Imprenditori agricoli singoli e associati		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Alimenti e nutrizione, Via Ardeatina, 546 Roma - tel +39 06 51494 426 e-mail: an@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MARIA MATTERA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – an@crea.gov.it ; maria.mattera@crea.gov.it ; Contatto telefonico - 06514941		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero Canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Variabile da 1 a 240 giorni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0%
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice CI-1

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

Codice CI-2

Prove per l'iscrizione delle Varietà al Registro Nazionale che richiedono la messa in atto di prove descrittive e prove agronomiche per cereali a paglia, mais, foraggiere e per le specie industriali		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Prove agronomiche su nuove varietà vegetali ai fini dell'iscrizione al Catalogo Nazionale delle Varietà</p> <p><u>Specie interessate</u>: 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 bicolore (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape -</p> <p><u>Analisi chimiche facenti parte integrante delle valutazioni agronomiche sulle varietà in iscrizione</u></p> <p><u>Specie interessate</u>: Brassica carinata, Canapa, Cotone, Mais da granella, Mais trinciato, Tabacco, Barbabietola, Cartamo, Colza, Girasole, Lino, Ravizzone - Rafano oleifero, Senape, Soia, Sorgo bicolore (granella e foraggio)</p>		
Modalità di erogazione		
Stesura di report		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Utenza istituzionale		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali, Strada Statale 16 Adriatica, km 675 Foggia - tel +39 0881 742972 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MASSIMO MONTANARI		
Modalità per presentare un reclamo		
Scritta (comunicazione scritta al Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali)		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/prove-per-l-iscrizione-delle-variet%C3%A0-al-registro-nazionale-che-richiedono-la-messa-in-atto-di-prove-descrittive-e-prove-agronomiche-per-cereali-a-paglia-mais-foraggiere-e-per-le-specie-industriali		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto 3 Posta Elettronica Sito Web Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di giorni 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero di giorni 30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice CI-3

Analisi genetico-molecolari e biochimiche per l'identificazione varietale e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il servizio propone l'analisi del DNA mediante l'uso di marcatori molecolari (fingerprinting) per l'assistenza al breeding (selezione assistita), per la verifica dell'identità e purezza varietale, e per la tracciabilità di prodotti agro-industriali lungo le filiere		
Modalità di erogazione		
Il servizio è erogato in base alle esigenze del committente, ed è pertanto definito di volta in volta dopo uno studio accurato della esigenza di breeding o di tracciabilità di filiera, del problema biologico e tecnologico, e del genoma della specie cerealicola o industriale in analisi.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Industrie di settore; Laboratori di analisi; Industrie di trasformazione; Università; Enti di ricerca; Commercianti all'ingrosso e al dettaglio; Fornitori (singoli agricoltori e grossisti delle materie prime); Ditte sementiere		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali - Foggia (FG), Strada Statale 16 Adriatica, km 675 Foggia - tel +39 0881 742972 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
NICOLA PECCHIONI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ci@pec.crea.gov.it – Contatto telefonico – 0881742972		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/analisi-genetico-molecolari-per-l-identificazione-varietale-e-la-tracciabilit%C3%A0-lungo-la-filiera-agro-industriale		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Il tempo è funzione del tipo di marcatori richiesti e del numero di analisi richieste
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice CI-4

Sperimentazione di campo in conto terzi per specie cerealicole ed industriali		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Prove sperimentali in ambienti diversi (anche a conduzione biologica) vincolati alle aziende sperimentali disponibili nel centro e alle aree dedicate alle singole crops. Il servizio è disponibile per: Riso, Patata, Brassica carinata, Canapa, Frumento duro, Orzo, Avena, Triticale, Farro monococco, Farro dicocco, Foraggiere a semina autunnale in ambiente mediterraneo (Sulla, Loglio rigido, Lupino bianco, Lupino azzurro, Lupino giallo, Medica polimorfa, Lupinella, Pisello, Trifoglio alessandrino, Tri. incarnato, Trif. persiano, Trif. sotterraneo, Fieno greco, Favetta, Favino, Veccia di Narbone, Veccia comune, Veccia panonica, Veccia vellutata) Graminacee foraggiere e da tappeto erboso a semina autunnale/primaverile in ambiente di coltivazione mediterraneo (Falaride, Erba medica var non dormienti, Lupolina) Mais da granella, Mais trinciato, Barbabietola, Cartamo, Colza, Lino, Erba sudanese, Ibridi di sorgo x Erba sudanese, Sorgo bicolore (granella e foraggio), Girasole, Ravizzone, Rafano oleifero, Senape, Cotone, Specie orticole industriali (es. pisello, fagiolo, cece, lenticchia)</p>		
Modalità di erogazione		
Esecuzione di un disegno sperimentale su prove parcellari secondo richiesta del committente. Report conclusivo della prova richiesta		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Industrie di settore; Ditte vivaistiche		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali - Foggia (FG), Strada Statale 16 Adriatica, km 675 Foggia - tel +39 0881 742972 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ANTONIO GALLO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ci@pec.crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/sperimentazione-di-campo-in-conto-terzi-per-specie-cerealicole-ed-industriali		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Raccomandata Ordinaria Sito web Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni In funzione della coltura da sperimentare
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) Dipende dalle richieste
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice CI-5

Centro di analisi OGM istituito con D.M. 27 febbraio 2003 per le analisi di seconda istanza su sementi di soia e mais		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Verifica della presenza di DNA eterologo e quantificazione del contenuto OGM mediante analisi PCR "Real Time"		
Modalità di erogazione		
Su richiesta della magistratura		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Amministrazioni locali; Ditte sementiere; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; Laboratori di analisi;		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e colture industriali - Bergamo (BG), Via Stezzano, 24 Stezzano - tel +39 035 313132 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MONICA STURARO		
Modalità per presentare un reclamo		
La ditta importatrice ha la possibilità di farsi rappresentare da un tecnico, che può assistere durante tutte le fasi delle analisi con facoltà di segnalare qualsiasi incongruenza nel trattamento del campione rispetto alla procedura indicata nel DM 27 febbraio 2003. Nessun reclamo ulteriore è previsto.		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-colture-industriali/-/centro-di-analisi-ogm-istituito-con-d.m.-27-febbraio-2003-per-le-analisi-di-seconda-istanza-su-sementi-di-soia-e-mais		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 15-20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni Non applicabile perché le informazioni sull'attività sono riservate
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice CI-6

Controllo del contenuto di $\Delta 9$ -Tetraidrocannabinolo ($\Delta 9$ - THC) in canapa da fibra sulle superfici italiane riportate in Domanda Unica		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il servizio consiste nel campionamento delle superfici italiane destinate alla coltivazione della canapa e nella determinazione del contenuto analitico del principio psicotropo ($\Delta 9$ - THC) ai sensi della normativa comunitaria vigente (Allegato I del Regolamento delegato (UE) 2022/126 della Commissione del 7 dicembre 2021), al fine dell'erogazione del contributo PAC.		
Modalità di erogazione		
Il servizio si svolge principalmente nell'ambito di un accordo di collaborazione con AGEA-Agenzia per le erogazioni in agricoltura e annualmente il Centro viene incaricato per questa attività. Il servizio di analisi per la quantificazione del $\Delta 9$ - THC è stato svolto, a seguito di richieste formali, anche per altri enti ed istituzioni. Attualmente è possibile, previa richiesta PEC , fornire oltre al dosaggio di $\Delta 9$ - THC anche la composizione e la determinazione analitica dei principali cannabinoidi non psicotropi.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA)		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI, sede di Bologna via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ANNA MOSCHELLA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ci@pec.crea.gov.it – https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-culture-industriali/-/controllo-del-contenuto-di-%E2%88%88 – 051-6316811		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/cerealicoltura-e-culture-industriali/-/controllo-del-contenuto-di-%E2%88%869-tetraidrocannabinolo-%E2%88%869-thc-in-canapa-da-fibra-sulle-superfici-italiane-riportate-in-domanda-unica		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica certificata Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 150 giorni (monitoraggio delle superfici italiane coltivate a canapa) 30 giorni (solo analisi)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.a.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice CI-7

Analisi elementare CHN di matrici vegetali e suoli		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Analisi elementare del contenuto di Carbonio, Azoto e Idrogeno di campioni allo stato solido di matrici vegetali secche e/o liofilizzate, preferibilmente macinate di (radici, fusti, foglie, fiori, semi e frutti) e campioni di suolo/ammendante/biochar .		
Modalità di erogazione		
Acquisizione delle richieste a mezzo PEC all'indirizzo ci@pec.crea.gov.it ,		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Università; Enti di ricerca		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Cerealicoltura e Colture Industriali, CREA-CI, sede di Bologna via di Corticella 133, 40128 Bologna – tel. 0516316811 e-mail: ci@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
IRMA TERRACCIANO, LORENA MALAGUTI, ANNA MOSCHELLA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica - ci.bologna@crea.gov.it - Posta Elettronica certificata –, ci@pec.crea.gov.it – Sito web https://www.crea.gov.it/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0		
Link		
https://www.crea.gov.it/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 30-60 giorni (a seconda del numero dei campioni)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 0
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-1

Certificazione ufficiale dei prodotti sementieri		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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.		
Modalità di erogazione		
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.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte sementiere, agricoltori moltiplicatori di sementi, operatori del settore sementiero		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione (CREA-DC), Via C.G. Bertero 22, 00156 Roma – tel. 06820701 e-mail: dc@crea.gov.it E-mail sedi di competenza: Milano dc.milano@crea.gov.it , Vercelli dc.vercelli@crea.gov.it , Lonigo dc.lonigo@crea.gov.it , Tavazzano dc.tavazzano@crea.gov.it , Bologna dc.bologna@crea.gov.it , Battipaglia dc.battipaglia@crea.gov.it , Palermo dc.palermo@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – dc@pec.crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/certificazione-ufficiale-prodotti-sementieri-1		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sito Web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-2

Analisi ufficiali su organismi di quarantena e di qualità (laboratorio accreditato da ACCREDIA)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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.		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene erogato a titolo oneroso presso la struttura del CREA-DC. Le analisi vengono effettuate in base a definiti protocolli di analisi validati e la richiesta di analisi viene effettuata in base ad un preciso tariffario che riporta i prezzi di analisi per ciascun 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.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Ditte vivaistiche; Laboratori di analisi; Università; Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione - Roma (RM), Via Carlo Giuseppe Bertero, 22 Roma - tel +39 06 820701 e-mail: dc@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI, FRANCESCO FAGGIOLI, ELISABETTA GARGANI		
Modalità per presentare un reclamo		
Sito Web – https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi/		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.a.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) <1
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-3

Centro di Saggio per la valutazione dell'efficacia dei prodotti fitosanitari		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il CREA-DC è una delle strutture riconosciute ufficialmente idonee a condurre prove ufficiali di campo per valutare l'efficacia dei prodotti fitosanitari. Il DL 17/03/1995, n. 194 relativo all'immissione in commercio dei prodotti fitosanitari impone criteri di correttezza e qualità nella produzione di dati sperimentali ottenuti sia mediante studi di laboratorio che di campo. Gli studi di campo vanno eseguiti secondo criteri di buona pratica sperimentale da organismi ufficialmente riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (MiPAAF)		
Modalità di erogazione		
Il committente attraverso canali ufficiali e tracciabili quali la PEC e/o la posta raccomandata comunica l'esigenza di avvalersi del Centro di Saggio per effettuare degli studi di campo per valutare l'efficacia di uno o più prodotti fitosanitari. Il servizio viene erogato a pagamento presso le strutture del CREA-DC di Roma. Attraverso una procedura gestionale ed esecutiva delle prove sperimentali si arriva alla consegna del Report Finale al Committente (Report Finale, Protocollo della prova, Schede di sicurezza dei prodotti, dati grezzi di campo, dati grezzi dei rilievi, rilievi intermedi, elaborazione statistica della prova.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte di agrofarmaci; Ditte vivaistiche; Divulgatori; Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione, Via Carlo Giuseppe Bertero, 22 Roma - tel +39 06 820701 e-mail: dc@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ENZO MARINELLI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – dc@pec.crea.gov.it – Contatto telefonico – +3906820701		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/centro-saggio-valutazione-efficacia-prodotti-fitosanitari		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica certificata Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 180
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 0
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 90
	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-4

Prove di carattere descrittivo, agronomico e tecnologico per il riconoscimento varietale e brevettuale di novità vegetali (specie agrarie e ortive), prove di controllo, previste da norme comunitarie e per l'iscrizione al registro nazionale delle varietà		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Prove descrittive e agronomiche ai fini dell'iscrizione al registro nazionale di nuove varietà vegetali e al fine del rilascio della privativa comunitaria (CPVO). 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. Specie interessate: agrarie e ortive. 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.		
Modalità di erogazione		
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.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Costitutori di nuove varietà vegetali, operatori del settore sementiero		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione, Via Carlo Giuseppe Bertero, 22 Roma - tel +39 06 820701 e-mail: dc@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI		
Modalità per presentare un reclamo		
Comunicazione scritta al MIPAAF: disrV@politicheagricole.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/-/prove-carattere-descrittivo-agronomico-tecnologico-novita-vegetali-prove-controllo-iscrizione-registro-nazionale		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta elettronica Sito Web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-5

Analisi genetico-molecolari per la valutazione della qualità genetica delle sementi e la tracciabilità lungo la filiera agro-industriale		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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. Il servizio erogato risponde a esigenze diverse: - 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; - Verifiche di identità varietale legate alla tutela dei diritti dei costitutori (PBR) e al contrasto delle frodi in ambito sementiero; - Servizi di genotipizzazione per il recupero e la salvaguardia di varietà da conservazione; - Verifica della tracciabilità e rintracciabilità sia della materia prima che dei prodotti trasformati (pasta e farine) lungo le filiere agroalimentari.		
Modalità di erogazione		
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.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte vivaistiche; Ditte sementiere; Organismi di certificazione; Industrie di settore; Consorzi di tutela e valorizzazione; Centri di miglioramento genetico; Imprenditori agricoli singoli e associati; Laboratori di analisi; Industrie di trasformazione; Tecnici agricoli; Università; Enti di ricerca; Centri di stoccaggio; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; Associazioni di consumatori		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione - Tavazzano (LO), Strada Statale 9 Via Emilia, 19, km 307 Tavazzano con Villavesco - tel e-mail: dc@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI, CHIARA DELOGU, LORELLA ANDREANI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica Posta Elettronica certificata – dc.tavazzano@crea.gov.it; crea-dc.lo@pec.crea.gov.it – https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi ; https://crea-dc.inode.it/ – 0371/761919		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi ; https://crea-dc.inode.it/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica certificata Posta Elettronica Sito web Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 10 giorni lavorativi, o in accordo con il committente in base alle attività richieste
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) <1
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-6

Analisi accreditate ISTA (International Seed Testing Association)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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: - campionamento di lotti di sementi, - 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. I metodi utilizzati sono validati e contenuti nelle norme ISTA in vigore.		
Modalità di erogazione		
Rilascio di certificati internazionali ISTA per la commercializzazione di lotti di sementi. Su richiesta e tramite portale di certificazione (Crea - Portale di certificazione e analisi Online - inode.it).		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Tecnici agricoli; Industrie di settore; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Organismi di certificazione; Commercianti all'ingrosso e al dettaglio; Fornitori (singoli agricoltori e grossisti delle materie prime); Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati		
Struttura responsabile		
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: dc.tavazzano@crea.gov.it PEC: crea-dc.lo@pec.crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI, ELENA PERRI, DANIELA VILLA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica - dc.tavazzano@crea.gov.it Posta Elettronica certificata - crea-dc.lo@pec.crea.gov.it		
Link		
Crea - Portale di certificazione e analisi Online (inode.it)		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Sito Web Contatto Telefonico Posta elettronica certificata
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Il tempo dipende dalla tipologia di servizio richiesto e dalla specie oggetto della richiesta
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) <1
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice DC-7

Analisi per la rilevazione di organismi geneticamente modificati in sementi e matrici vegetali e monitoraggio ufficiale della presenza accidentale di OGM in sementi		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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		
Modalità di erogazione		
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 https://crea-dc.inode.it/ 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.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Industrie di settore		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Difesa e certificazione - Tavazzano (LO), Strada Statale 9 Via Emilia, 19, km 307 Tavazzano con Villavesco - e-mail: dc@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
PIO FEDERICO ROVERSI, ELENA PERRI, ALESSANDRA BARBANTE		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica- dc.tavazzano@crea.gov.it - Posta Elettronica certificata - crea-dc.lo@pec.crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/difesa-e-certificazione/servizi , https://crea-dc.inode.it/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Sito Web Contatto Telefonico Posta Elettronica certificata
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 14
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 7
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) <1
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice FL-1

Fornitura di dati meteo		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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)		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene erogato tramite invio via e-mail dei dati richiesti, con cadenza annuale		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ente Pubblico Nazionale		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Foreste e legno - Trento (TN), Piazza Nicolini, 6 Trento - tel 0461-381111 e-mail: fl@pec.crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
FABRIZIO CLEMENTEL, PATRIZIA GASPARINI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – fl@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/foreste-e-legno/-/fornitura-dati-meteo		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 30
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 GB-1

Analisi genetiche e genomiche per il miglioramento genetico, l'identificazione e certificazione varietale, la tracciabilità di prodotti agricoli e di patogeni		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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		
Modalità di erogazione		
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo definito di volta in volta. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di sufficienti conoscenze genetiche/genomiche nella specie oggetto di analisi		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Università; Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Enti di ricerca		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: gb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
Caterina Marè		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – gb@crea.gov.it ; PEC - gb@pec.crea.gov.it ; 052-3983758 https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/analisi-genetiche-marcatori-molecolari-supperto-selezione-genetica		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/analisi-genetiche-marcatori-molecolari-supperto-selezione-genetica		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Il tempo è funzione del tipo di marcatori/sequenze richiesti e del numero di analisi richieste
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice GB-2

Realizzazione di prove sperimentali con cereali a paglia e specie orticole		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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		
Modalità di erogazione		
Il servizio è interamente disegnato sulle esigenze del committente ed è erogato sulla base di un protocollo sperimentale definito di volta in volta. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di terreno nelle aziende sperimentali del Centro		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Ditte di agrofarmaci; Università; Ditte sementiere; Tecnici agricoli; Centri di miglioramento genetico		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Genomica e bioinformatica (CREA-GB), Via San Protaso 302, 29017 Fiorenzuola D'Arda (PC) – tel. 0523983758 e-mail: gb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
NADIA FACCINI, MARINA BARONCHELLI (cereali) e LAURA TOPPINO (orticole)		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – gb@crea.gov.it ; PEC - gb@pec.crea.gov.it ; 052-3983758 https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/realizzazione-campi-sperimentali-conto-terzi-cereali-paglia-specie-orticole		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/genomica-e-bioinformatica/-/realizzazione-campi-sperimentali-conto-terzi-cereali-paglia-specie-orticole		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Il tempo dipende dal ciclo colturale proprio della specie oggetto di sperimentazione e dal tipo di rilievi richiesti (indicativamente può variare da sei mesi ad alcuni anni).
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100. Fino all'esaurimento della superficie messa a disposizione per il servizio, in funzione della rotazione aziendale e della superficie complessiva delle aziende gestite dal Centro. La regolarità del servizio non è garantita in caso di eventi meteo che compromettono il normale ciclo colturale
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice IT-1

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

Codice IT-2

Analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di oli e grassi vegetali		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari (CREA- IT, Sede di Pescara) - effettua un'attività di analisi conto terzi per la verifica dell'autenticità di campioni di oli e grassi in ambito nazionale ed internazionale (Riconoscimento annuale del Consiglio Oleicolo Internazionale al "Laboratorio Revisione Analisi" del CREA-IT Pescara verificabile sul sito: https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2024/07/T.21Doc.-No-13Rev.-26-LIST-LAB-23-24-.pdf e https://www.internationaloliveoil.org/wp-content/uploads/2024/07/T.28Doc.-No-3Rev.-26-LISTPAN-23-24-.pdf (link annuali con scadenza 30 novembre)</p>		
Modalità di erogazione		
<p>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.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
<p>Imprenditori agricoli singoli e associati; Industrie di trasformazione; Università; Enti di ricerca; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Commercianti all'ingrosso e al dettaglio; Fornitori (singoli agricoltori e grossisti delle materie prime)</p>		
Struttura responsabile		
<p>Centro di ricerca Ingegneria e Trasformazioni agroalimentari - Pescara (PE), Viale Lombardia, Contrada Bucceri Cepagatti - tel e-mail: it.serviziorevisione@crea.gov.it</p>		
Responsabile del servizio		
LUCIANA DI GIACINTO		
Modalità per presentare un reclamo		
<p>Il committente, presa visione del certificato, può presentare via e-mail a luciana.digiacinto@crea.gov.it eventuale reclamo al responsabile del servizio, che si riserva di ripetere le determinazioni analitiche in considerazione delle problematiche evidenziate dal committente.</p>		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/analisi-conto-terzi-verifica-autenticita-oli-grassi-vegetali		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 6
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 98
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice IT-3

Caratterizzazione qualitativa di cereali e derivati nonché dei principali processi di prima e seconda trasformazione		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il Centro di Ricerca Ingegneria e Trasformazioni Agroalimentari, sede di Roma, effettua un'attività conto terzi per le analisi su cereali e derivati. L'attività riguarda sia la caratterizzazione qualitativa dei cereali e dei prodotti derivati, secondo le metodiche ufficiali, sia i principali processi di prima e seconda trasformazione mediante la piattaforma tecnologica in dotazione alla struttura che comprende impianti pilota per la macinazione del frumento duro e tenero, impianto pilota per la pastificazione (pressa sperimentale e celle di essiccamento a bassa ed alta temperatura), impianto pilota per la decorticazione e impianti per la micronizzazione e turboseparazione dei cereali.		
Modalità di erogazione		
Il richiedente prende visione del Tariffario analisi cereali e derivati 2023 del CREA-IT (prot. N. 43435 del 8/05/2023), quindi invia comunicazione di accettazione e di definizione del numero di campioni e delle analisi da effettuare. I campioni, inviati a proprio carico dai richiedenti, vengono registrati all'arrivo e quindi analizzati. I risultati analitici sono trasmessi attraverso report ufficiale. La fatturazione delle attività conto terzi del CREA-IT di Roma viene emessa periodicamente ogni 3 mesi.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Laboratori di analisi; Università; Ditte sementiere; Centri di stoccaggio; Industrie di settore; Industrie di trasformazione		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari (CREA-IT), sede di Roma, via Manziana 30, 00189 Roma – tel. 063295705, fax 06 36306022 e-mail: it@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
CRISTINA CECCHINI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – it@pec.crea.gov.it Contatto telefonico 063295705, fax 06 36306022 Posta Elettronica it@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/ingegneria-e-trasformazioni-agroalimentari/-/trasformazione-caratterizzazione-qualitativa-cereali-derivati-attivita-conto-terzi		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Accesso agli Uffici Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice IT-4

Caratterizzazione Chimico-Fisica dei residui agroforestali e alimentari e monitoraggio dei sistemi di conversione energetica della biomassa		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>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, Pirolizzatore che permettono, grazie alla strumentazione da campo del LASER-B, di compiere analisi e monitoraggi sull'impatto atmosferico prodotto dalle caldaie a biomassa (CO, CO₂, NO_x, SO₂, TOC, PTS, PM₁₀, PM_{2,5}, VOC) o sulla qualità dei gas di sintesi generati, dagli impianti di pirogassificazione.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>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.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Università; Enti di ricerca; Associazioni di settore		
Struttura responsabile		
<p>Centro di ricerca Ingegneria e trasformazioni agroalimentari - Monterotondo (RM), Via della Pascolare, 16 Monterotondo - tel +39 06 906 751 e-mail: it@crea.gov.it</p>		
Responsabile del servizio		
FRANCESCANTONIO GALLUCCI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – it@crea.gov.it		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 30
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 3
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice OF-1

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

Codice OF-2

Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il CREA OF Sede di Sanremo provvede ad effettuare i DUS Test in serra finalizzati all'ottenimento delle privative europee, per specie dei generi Ranunculus e Anemone.		
Modalità di erogazione		
Il CREA OF svolge questo servizio per il Community Plant Variety Office (CPVO), ente europeo che ha la responsabilità delle privative vegetali europee. Il richiedente presenta domanda di privativa vegetale direttamente presso il CPVO che poi invia al CREA OF di Sanremo tutta la documentazione necessaria all'espletamento dell'analisi DUS. Il richiedente successivamente invia il materiale vegetale da analizzare; vista la tipologia di specie in esame, la prova di campo ha durata di una stagione vegetativa, salvo particolari casi in cui viene richiesto un'ulteriore stagione di sperimentazione. Al termine della prova viene redatto un report finale che viene inviato al CPVO che, sulla base di esso, può concedere o no la privativa richiesta dall'applicant.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca, Ditte vivaistiche, Organismi di certificazione, Università, Imprenditori agricoli singoli e associati		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Orticoltura e florovivaismo (CREA-OF), sede di Sanremo, Corso degli Inglesi 508, 18038 Sanremo (IM) – tel. 018469481 e-mail: of@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ANDREA VOLANTE		
Modalità per presentare un reclamo		
Tramite sito web CPVO https://cpvo.europa.eu/en		
Link		
Tramite contatto diretto con il CPVO https://cpvo.europa.eu/en		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 1 Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni la prova di campo ha durata di una stagione vegetativa, salvo particolari casi in cui viene richiesto un'ulteriore stagione di sperimentazione
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 0
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) n.d.
	Reclami ricevuti	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 OF-3

Laboratorio di analisi fitopatologiche, molecolari e microbiologiche		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<ul style="list-style-type: none"> - Analisi diagnostiche fitopatologiche e di valutazione di resistenza alle malattie. - Analisi microbiologiche dei compost e del suolo. - Analisi con marcatori molecolari 		
Modalità di erogazione		
Richiesta scritta da parte del committente e risposta del CREA mediante preventivo.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte vivaistiche; Ditte sementiere; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Centri di miglioramento genetico; Enti di ricerca; Laboratori di analisi; Ditte di agrofarmaci; Università		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Orticoltura e Florovivaismo - Pontecagnano (SA), Via Cavalliggeri, 51 Pontecagnano Faiano - tel +39 089 386222 - 386211 e-mail: of@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
LOREDANA SIGILLO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– of@crea.gov.it – Contatto Telefonico – 089386211		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni Diagnostica: 7-10 Resistenze a patogeni: 42 - 70
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 80
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) nessuno
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-1

Analisi fitopatologiche Citrus		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il servizio, che viene svolto dal CREA - Olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura (CREA – OFA), consente di effettuare analisi per il riconoscimento varietale ed analisi fitosanitarie relativamente al Genere Citrus e generi affini. Il laboratorio di Fitodiagnosi del CREA OFA è riconosciuto ufficialmente dal Ministero dell'Agricoltura e della Sovranità alimentare e delle foreste (MASAF) quale Laboratorio di Ricerca aderente alla Rete Laboratoristica Nazionale ai sensi del Capo IV, artt.li 12-13-14 e 15 del DM 169819 del 13 aprile 2022, (prot. DISRV, MASAF n. 0223366 del 20/05/2024)		
Modalità di erogazione		
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. Nel caso del servizio di analisi per il riconoscimento varietale, il servizio è offerto a vivaisti e consorzi vivaistici, produttori e consulenti che ne fanno richiesta via PEC.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte vivaistiche; Laboratori di analisi; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Acireale (CT), Corso Savoia, 190 Acireale - tel +39 095 7653 111 e-mail: ofa.acireale@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
GRAZIA LICCIARDELLO, SILVIA DI SILVESTRO, MARIA GUARDO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ofa@pec.crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-analisi-fitopatologiche-citrus-1		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Elettronica Posta Elettronica certificata Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 60 gg
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-2

Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, brevetti vegetali europei), Ufficio Italiano Brevetti e Marchi		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il CREA OFA Sede di Roma provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle privative europee. Per le specie Actinidia spp., Pesco, Susino giapponese, Pistacchio, Eucalipto		
Modalità di erogazione		
Il CREA OFA svolge questo servizio per il Community Plant Variety Office (CPVO), ente europeo che ha la responsabilità delle privative vegetali europee. L'applicant presenta domanda di privativa vegetale direttamente presso il CPVO che poi invia al CREA OFA di Roma tutta la documentazione necessaria all'espletamento dell'analisi DUS. L'applicant successivamente invia il materiale vegetale da essere analizzato. Vista la tipologia di specie in esame, la prova di campo ha carattere pluriennale che va da un minimo di 4 anni fino anche a 7 anni in alcuni casi. Al termine della prova viene redatto un report finale che viene inviato al CPVO che, sulla base di tale report, può concedere o no la privativa richiesta dall'applicant.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Organismi di certificazione		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Roma Ciampino (RM), Via di Fioranello, 52 Roma - tel +39 06 7934 811 e-mail: ofa.roma@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
FABIO GERVASI		
Modalità per presentare un reclamo		
Tramite contatto diretto con il CPVO https://cpvo.europa.eu/en		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/attivita%3A0-di-ufficio-esaminatore-per-il-community-plant-variety-office-cpvo-brevetti-vegetali-europei-ufficio-italiano-brevetti-e-marchi		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 1460-2500 (4-7 anni)
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-3

Servizio Nazionale di Certificazione della fragola		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il CREA - Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura (OFA), in qualità di Centro di Conservazione per la Premoltiplicazione (CCP) e Centro di Premoltiplicazione – prima fase (CP1) per i materiali vegetali di propagazione vegetale della fragola, riconosciuti nell'ambito del Servizio nazionale di certificazione volontaria con D.M. 7 settembre 2005, svolge nell'ambito del processo di Certificazione Nazionale Fragola (D.M. 24 luglio 2003) le seguenti attività di servizio: - mantenimento in sanità, presso proprie strutture (serre screen house) idonee di numerose varietà di fragola inserite nel processo di certificazione nazionale fragola; - produzione di materiale vegetale di categoria pre-base e base, moltiplicato in screen house e anche facendo ricorso alla micropropagazione; - controllo della corrispondenza genetica del materiale vegetale inserito nel processo di certificazione nazionale, conservato e prodotto sia presso il Centro di conservazione per la premoltiplicazione, che quelli di premoltiplicazione (prima e seconda fase). L'attività di controllo viene effettuata in un apposito campo predisposto per il controllo genetico in cui a confronto ci sono campioni di piante provenienti da tutti i Centri e vivai della filiera certificativa italiana. Per questi controlli in alcuni casi si fa ricorso anche a tecniche molecolari (fingerprinting).</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Le attività di servizio svolte dal CREA-OFA verso terzi vengono eseguite esclusivamente su richiesta scritta che deve essere inviata dal richiedente tramite posta prioritaria, con possibilità di anticipazione del documento per e-mail. Tutta la documentazione pervenuta viene protocollata. Il servizio viene erogato dietro compenso, calcolato in funzione della fornitura richiesta e dalla quantità (es. n° di varietà da conservare e/o da controllare, numero di piante madri da produrre ecc.).</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Ditte vivaistiche		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Forlì (FC), Via la Canapona, 1bis Forlì - tel +39 0543 89428 e-mail: ofa.forli@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
GIANLUCA BARUZZI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ofa@pec.crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/olivicoltura-frutticoltura-e-agrumicoltura/-/servizio-nazionale-di-certificazione-della-fragola-1		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 240
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-4

Certificazione volontaria Agrumi		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il CREA - Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura (OFA) gestisce il sistema di Certificazione degli agrumi, in base al decreto ministeriale del Ministero per il Coordinamento delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali del 29/10/1993, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 265 dell'11/11/1993 con il quale sono state emanate le norme tecniche per la produzione di materiale di propagazione vegetale certificato degli agrumi e dei relativi portainnesti, e con il quale è stato individuato nell'Istituto Sperimentale per l'Agrumicoltura di Acireale (oggi CREA-OFA). Successivamente, con decreto ministeriale del 3 settembre 2019 in applicazione dell'art. 17 del decreto ministeriale 6 dicembre 2016, il Centro di ricerca per olivicoltura, frutticoltura e agrumicoltura di Acireale, del Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria (di seguito CREA-OFA), nell'ambito del processo della Certificazione Volontaria Nazionale dei fruttiferi è riconosciuto idoneo come CCP e CP per il gruppo di specie degli agrumi. Inoltre, il decreto legislativo n. 18 del 2 febbraio 2021 mantiene il riconoscimento di idoneità alle strutture già riconosciute idonee come CCP, CP e CM, ai sensi del decreto del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali 6 dicembre 2016.</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.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Le attività di servizio svolte dal CREA-OFA verso terzi vengono eseguite esclusivamente su richiesta scritta o attraverso avvisi per manifestazione d'interesse e previa stipula di una convenzione. 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. 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>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte vivaistiche		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Acireale (CT), Corso Savoia, 190 Acireale - tel +39 095 7653 111 e-mail: ofa.acireale@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
GRAZIA LICCIARDELLO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ofa@pec.crea.gov.it		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Posta Elettronica certificata
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 365 gg
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 0
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 50
	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-5

Conservazione della biodiversità agraria vegetale		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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).		
Modalità di erogazione		
Conservazione, moltiplicazione e distribuzione di marze e/o frutti		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Ditte vivaistiche; Università; Ditte sementiere; Centri di miglioramento genetico; Enti di ricerca		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Roma Ciampino (RM), Via di Fioranello, 52 Roma - tel +39 06 7934 811 e-mail: ofa.roma@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
IGNAZIO VERDE		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – ofa@crea.gov.it ; ignazio.verde@crea.gov.it		
Link		
https://www.arsial.it/wp-content/uploads/page/Det._161_Rete-1_FR-2_LT-3_RI-4_RM-5_VT.pdf		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni Variabile (tramite Determina dirigenziale ARSIAL)
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-6

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		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
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: Citrus L. e simili, Fragaria L., Olea europaea L., Juglans regia L., Prunus cerasus L., Prunus persica (L.) Batsch., Prunus domestica L., Prunus salicina Lindl e relativi portinnesti		
Modalità di erogazione		
Stesura di un rapporto comprensivo dei risultati delle prove DUS da trasmettere al MiPAAF		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Università; Centri di miglioramento genetico; Enti di ricerca; Ditte vivaistiche; Organismi di certificazione		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura - Rende (CS), Contrada Li Rocchi Vermicelli, 83 Rende - tel +39 0984 405201/02/03 e-mail: ofa.rende@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MARCELLO CUTULI, DANILO CECCARELLI		
Modalità per presentare un reclamo		
Comunicazione al MASAF		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 5 anni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 100
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice OFA-7

Analisi di identificazione varietale in olivo		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Servizio di analisi conto terzi per l'identificazione varietale in olivo. Il servizio prevede l'identificazione genetica di varietà di olivo attraverso l'impiego di un protocollo di analisi sviluppato internamente dal CREA-OFA e l'utilizzo di un database molto ampio di profili molecolari di riferimento.		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene divulgato tramite convegni ed eventi divulgativi di differente natura, tramite passaparola con i produttori e associazioni di categoria. Il servizio verrà promosso anche attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale, sulle pagine social del CREA e attraverso i bollettini dell'Accademia Nazionale dell'Olio e dell'Olio		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Amministrazioni locali; Ditte vivaistiche; Consorzi di tutela e valorizzazione; Organismi di certificazione; Imprenditori agricoli singoli e associati; Laboratori di micropropagazione; Università; Centri di miglioramento genetico; Aziende di commercializzazione ed esportazione; Servizi Fitosanitari Regionali; Fornitori (singoli agricoltori e grossisti delle materie prime); Enti di ricerca		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Olivicoltura, Frutticoltura e Agrumicoltura, Contrada Li Rocchi Vermicelli, 83 Rende - tel +39 0984 405201/02/03 e-mail: ofa@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
SAMANTA ZELASCO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica certificata – ofa@pec.crea.gov.it – Contatto telefonico – 3467872129		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 60 gg
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100%
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) n.d.
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati n.d.

Codice PB-1

Banca dati SIGRIAN Sistema Informativo Nazionale per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<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. Il SIGRIAN è una WebGIS-application che si occupa di acquisire ed elaborare i dati su richiesta del committente.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Il servizio viene erogato in base alle esigenze del committente, ad utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Autorità di bacino; Consorzi di bonifica; Servizi di pianificazione territoriali		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia - Roma - Barberini (RM), Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
VERONICA MANGANIELLO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – sigrian@crea.gov.it – Sito web - https://sigrian.crea.gov.it/		
Link		
https://sigrian.crea.gov.it/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 15
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 5
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Banca dati investimenti irrigui DANIA Database Nazionale degli investimenti per l'irrigazione e l'Ambiente)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il database DANIA raccoglie on line i progetti di investimento per l'uso sostenibile dell'acqua e la difesa delle aree agricole dalle esondazioni, e lo condivide tra Ministeri e Regioni, competenti alla loro programmazione e finanziamento, e i Consorzi di bonifica e irrigazione che li hanno progettati e che li realizzeranno. I dati tecnici, finanziari e ambientali (forniti dalle Regioni e province Autonome e dagli Enti irrigui) sono utili per programmare, monitorare l'andamento finanziario e valutare l'efficacia delle politiche di investimento. <u>I principali servizi erogati sono:</u> 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; c) Supporto alla selezione progetti da finanziare; d) Monitoraggio dello stato di attuazione dei piani e/o programmi di investimento (progetti finanziati); e) Elaborazione di indicatori a fini di ricerca / programmazione/ monitoraggio ambientale.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Il servizio viene erogato, in base alle esigenze del committente, ad utenti appartenenti alle classi di decisori e pianificatori che operano nel settore irriguo italiano e agli enti attuatori degli investimenti. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; ; Autorità di bacino; Università; Amministrazioni locali; Consorzi di bonifica; Servizi di pianificazione territoriali		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia, Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MARIANNA FERRIGNO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – dania@crea.gov.it – Sito web - https://dania.crea.gov.it/		
Link		
https://dania.crea.gov.it/		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 45
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 5
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice PB-3

Indagine Mercato Fondiario		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Indagine annuale sul mercato fondiario qualitativa (tendenze di mercato per tipo di terreni compravenduti e per tipologie di compratori e venditori anche a livello sub-regionale) e quantitativa (rilevazione del prezzo medio per un massimo di 11 tipi di coltura in 767 regioni agrarie), basata su interviste a testimoni privilegiati e confronto con altre fonti informative disponibili. La banca dati della Rete di Informazione Contabile Agricola (RICA) viene utilizzata come confronto.		
Modalità di erogazione		
La Banca Dati dei Valori Fondiari fornisce informazioni sui prezzi medi delle superfici agricole per 5 tipi di coltura a livello di zona altimetrica provinciale.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Enti di ricerca; Università; Amministrazioni locali; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Servizi di pianificazione territoriali; Divulgatori		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia, Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ANDREA ARZENI		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – pb@crea.gov.it Sito Web – https://www.crea.gov.it/web/politiche-e-bioeconomia/-/indagine-mercato-fondiario		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/politiche-e-bioeconomia/-/indagine-mercato-fondiario		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 360
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice PB-4

Corsi di conoscenza e di aggiornamento alla metodologia contabile RICA-CREA		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Organizzazione di corsi di conoscenza della metodologia contabile RICA-Italia, sia in modalità e-learning che frontali, su aspetti relativi a metodi e principi derivanti dall'HandBook della FADN comunitaria, dai documenti tecnici predisposti da CREA-PB ed ISTAT e dalle linee guida di principi contabili internazionali in agricoltura (IAS 41, IRFRS, ecc.). Istruzioni sul corretto utilizzo delle applicazioni software realizzate dal CREA-PB (GAIA, ClassCE, CruscottoAziendale, Bilanciosemplificatoria, REA Online, DataSheet, ecc.).		
Modalità di erogazione		
Il servizio (http://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione) viene erogato gratuitamente, nell'ambito delle indagini statistiche ed economiche condotte dal CREA-PB, che rappresentano alcune 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 Ministero.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Allevatori singoli e associati; Università; Enti di ricerca; Amministrazioni locali; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Associazioni di consumatori; Divulgatori		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia, Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
Referente nazionale e referenti regionali dell'indagine RICA e Campioni Satelliti		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– rica@crea.gov.it – Sito Web - https://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione		
Link		
https://gaia.crea.gov.it/#CorsiFormazione		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 15
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 90
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 2
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice PB-5

Elaborazioni su richiesta dei dati statistici, tecnici e socioeconomici sul sistema delle imprese agricole		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Vengono svolte, a seguito di specifiche richieste online (modulo richiesta dati) o via email, estrazioni ed elaborazioni dei dati archiviati nelle banche dati delle indagini statistiche ed economiche delle aziende agricole, raccolti con le rilevazioni condotte dal centro PB del CREA, a supporto delle analisi micro e macro economiche: performance aziendali, risultati di bilancio, analisi dei processi produttivi, efficienza dei fattori, stime dei costi di produzione, analisi di benchmark, analisi dei sistemi agricoli e delle produzioni locali, analisi sull'impatto delle politiche agricole e l'utilizzo delle risorse naturali. I dati sono erogati solo in forma aggregata per utenti non SISTAN.		
Modalità di erogazione		
Il servizio viene erogato gratuitamente, a qualsiasi tipologia di utente che ne faccia richiesta. Elaborazioni specifiche vengono inoltre condotte nell'ambito di specifici progetti di ricerca nazionali ed internazionali attraverso opportuni accordi di collaborazione (lettera di intenti, protocollo di intesa, ecc.).		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Servizi di pianificazione territoriali; Amministrazioni locali; Industrie di settore; Ditte sementiere; Enti di ricerca; Imprenditori agricoli singoli e associati; Ditte di agrofarmaci; Tecnici agricoli; Divulgatori; Ditte vivaistiche; Università; Allevatori singoli e associati; Cantine		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia, Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
Referenti CREA delle indagini statistiche e socio-economiche; ufficio di statistica del CREA		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– pb@crea.gov.it – Sito Web - https://bancadaturica.crea.gov.it		
Link		
https://bancadaturica.crea.gov.it		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 20
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 60
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 95
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 1
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice PB-6

Sistemi di supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Messa a disposizione di utenti pubblici e privati, in forma gratuita, dei software desktop e web realizzati dal CREA-PB per la classificazione tipologica delle aziende agricole (CLASS_CE - https://rica.crea.gov.it/APP/classce/), il supporto alla gestione aziendale delle imprese agricole (GAIA - https://gaia.crea.gov.it/ , Bilanciosemplificato - https://bilanciosemplificatorica.crea.gov.it/ e Datasheet - https://datasheet.crea.gov.it/) e alla pianificazione dei progetti di sviluppo aziendale (PSA - https://psa.crea.gov.it/). Sistemi di benchmark e restituzione di risultati, sia a livello di singola azienda che per gruppi omogenei.		
Modalità di erogazione		
Le modalità di utilizzo dei singoli servizi software sono condizionate al rilascio di credenziali individuali sdi accesso. Le modalità di utilizzo sono inoltre regolate da specifiche condizioni espresse all'interno degli accordi di Licenza d'uso e delle Note Legali. La licenza è del tipo EULA (End User License Agreement). Il servizio comprende, in alcuni contesti, anche il supporto tecnico online (help-desk) alla configurazione del software, supporto alla risoluzione di eventuali anomalie, e il supporto di tipo metodologico. Il servizio viene concesso anche nell'ambito di specifici accordi di collaborazione o partnership di progetto.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Cantine; Enti di ricerca; Amministrazioni locali; Ditte di agrofarmaci; Ditte sementiere; Ditte vivaistiche; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Divulgatori; Università; Allevatori singoli e associati		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Politiche e bioeconomia, Via Barberini, 36 Roma - tel +39 06 47856 564 e-mail: pb@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
Coordinatori tecnico-scientifici delle singole applicazioni software		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– rica@crea.gov.it – Sito Web - https://helpdeskrica.crea.gov.it		
Link		
https://helpdeskrica.crea.gov.it (Sezione PRODOTTI)		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 3 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 10
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 20
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 90
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 3
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice VE-1

Gestione del servizio nazionale di certificazione della produzione vivaistica della vite		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali) l'attività obbligatoria di controllo ufficiale e certificazione dei materiali di moltiplicazione della vite destinati ad essere commercializzati. Detta norma nazionale recepisce quanto stabilito dalla Dir. (CEE) 68/193 che nel corso degli anni è stata più volte aggiornata e a cui ha fatto seguito la relativa normativa nazionale. Nel febbraio 2021 è stato emanato il Decreto Legislativo n.16, Testo Unico, che raggruppa tutte le norme sulla certificazione emanate nel corso degli anni e le aggiorna alla luce della più recente normativa fitosanitaria. L'attività principale riguarda il controllo e la certificazione dei materiali di moltiplicazione di categoria iniziale e di base. In aggiunta a detta attività di controllo dei campi di piante madri e barbatellai sull'intero territorio nazionale , vengono anche annualmente realizzati dei corsi pratici di riconoscimento delle varietà di viti cui accedono sia i Funzionari regionali addetti ai controlli, sia i tecnici degli Organismi di controllo delle DOP dei vini. Inoltre, il Servizio di certificazione produce dati statistici sulle produzioni vivaistiche che vengono resi disponibili mediante articoli su riviste del settore, sul sito del Registro nazionale e direttamente su richiesta.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Le modalità di erogazione sono differenziate in funzione del servizio richiesto: - per il controllo e certificazione materiali di moltiplicazione della vite cat. Iniziale e Base: controllo documentale ed istruttoria in ufficio, verifica in campo, rilascio della certificazione e trasmissione via Web entro i termini previsti dalla normativa; - per lo svolgimento di corsi pratici di riconoscimento varietale: organizzati dal Centro nei mesi di maggio giugno in relazione al numero di richiedenti.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Imprenditori agricoli singoli e associati		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia - Conegliano (TV), Viale XXVIII Aprile, 26 Conegliano - tel +39 0438 456711 e-mail: ve@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
ROBERTO CARRARO		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– ve@crea.gov.it – Posta Elettronica certificata – ve@pec.crea.gov.it - Posta Raccomandata Ordinaria		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-del-servizio-nazionale-di-certificazione-della-produzione-vivaistica-della-vite		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 5 Posta Elettronica Sito Web Contatto Telefonico Accesso agli Uffici Fax
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 200
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 2
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice VE-2

Gestione del Registro nazionale delle varietà di vite		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Dal 1969 in virtù del D.P.R. 24.12.1969 n.1164 il Centro svolge, per conto del Ministero (ora Ministero delle Politiche Agricole Alimentari, Forestali e del Turismo) l'attività di conservazione ed aggiornamento obbligatorio del Registro nazionale delle varietà di viti. Detta conservazione prevede la coltivazione delle piante in campo e la pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni iscritti nel Registro. L'iscrizione al Registro di una varietà è alla base della possibilità di coltivazione della stessa sul territorio nazionale.		
Modalità di erogazione		
Pubblicazione del Registro on line, suo aggiornamento e pubblicazione on line delle informazioni sulle varietà e cloni pubblicate sulla G.U.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Servizi Fitosanitari Regionali; Ditte vivaistiche		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia - Conegliano (TV), Viale XXVIII Aprile, 26 Conegliano - tel +39 0438 456711 e-mail: ve@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
MASSIMO GARDIMAN		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica– ve@crea.gov.it – Posta Elettronica certificata – ve@pec.crea.gov.it - Posta Raccomandata Ordinaria		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/gestione-registro-nazionale-variete-vite http://catalogoviti.politicheagricole.it		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 1
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 1
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice VE-3

Attività di analisi per la caratterizzazione varietale della vite		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il CREA-VE di Conegliano (TV) svolge analisi molecolari (genotyping) finalizzate all'identificazione varietale delle viti (Vitis 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. Il SIV utilizza 12 marcatori SSR, nove dei quali condivisi a livello internazionale ed evidenziati in grassetto: VVS2, VVMD5, VVMD7, VVMD25, VVMD27, VVMD28, VVMD32, VrZAG62, VrZAG79, ISV2, ISV4 e VMCNG4b9. Con questo set di marcatori, la probabilità che due vitigni diversi abbiano lo stesso profilo molecolare per caso è prossima allo zero. In base alla nota tecnica del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali (23 luglio 2018), l'utilizzo dei 9 marcatori microsatellite internazionali è previsto in fase di iscrizione di una nuova varietà ed è richiesta una porzione di tralcio legnoso per l'analisi comparativa del DNA, che viene effettuata dal laboratorio di Conegliano del CREA Viticultura ed Enologia e confrontata con il database molecolare del Registro nazionale delle varietà di vite. Si sottolinea il fatto che il profilo microsatellite, con i nove SSR evidenziati sopra, è stato aggiunto alla lista dei descrittori delle varietà di vite della scheda O.I.V. (Office International de la Vigne et du Vin), che ha valenza internazionale.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>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.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
<p>Servizi Fitosanitari Regionali; Cantine; Enti di ricerca; Ditte sementiere; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; Consorzi di tutela e valorizzazione; Ditte vivaistiche; Imprenditori agricoli singoli e associati; Laboratori di analisi; Tecnici agricoli; Università; Aziende di commercializzazione ed esportazione</p>		
Struttura responsabile		
<p>Centro di ricerca Viticultura ed enologia - Conegliano (TV), Viale XXVIII Aprile, 26 Conegliano - tel +39 0438 456711 e-mail: ve@crea.gov.it</p>		
Responsabile del servizio		
<p>DANIELE MIGLIARO, MANNA CRESPIAN</p>		
Modalità per presentare un reclamo		
<p>Posta Elettronica– daniele.migliaro@crea.gov.it – Sito web - https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/attivita%C3%A0-di-analisi-per-la-caratterizzazione-varietale-della-vite - Contatto Telefonico – 0438439168</p>		
Link		
<p>https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/attivita%C3%A0-di-analisi-per-la-caratterizzazione-varietale-della-vite</p>		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Posta Elettronica certificata Sito Web Contatto Telefonico
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 5
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100%
	Reclami ricevuti	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 pari a 4 su una scala da 1 a 5

Codice VE-4

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

Codice VE-5

Prove di efficacia di prodotti battericidi, insetticidi o di altro genere		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il CREA-VE di Conegliano (TV) esegue prove specifiche, in vitro, in condizioni controllate o in campo, per la valutazione dell'efficacia di prodotti registrati contro patogeni, in particolare batteri e fitoplasmi della vite e contro i principali insetti dannosi della vite, in particolare cicaline e tignole. Il servizio include la progettazione della prova, l'esecuzione della prova, in alcuni casi anche con l'appoggio di esterni, i rilievi a tempi stabiliti, l'analisi e l'elaborazione statistica dei risultati. Nel caso di prodotti non ancora registrati, le prove vengono effettuate in condizioni controllate, o, se in campo, con il supporto di Centri di Saggio autorizzati.		
Modalità di erogazione		
Il Servizio viene erogato a pagamento presso la sede di Susegana del CREA Viticoltura ed Enologia, previo incontro e discussione del servizio richiesto, seguito da richiesta scritta. La richiesta è accolta con risposta scritta, in cui viene indicato il preventivo di spesa; tale preventivo viene accettato dall'utente con una conferma scritta e controfirmata. In alcuni casi, di rapporti stabiliti pluriennali, viene stipulata una convenzione. Una volta effettuato il servizio richiesto, il CREA-VE invia la relazione, regolarmente protocollata. Segue l'emissione della fattura.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Associazioni di consumatori; ARPA; Industrie di settore; Università; Servizi Fitosanitari Regionali; Associazioni ed esperti in salvaguardia dell'ambiente; Enti di ricerca; Consorzi di tutela e valorizzazione; Ditte di agrofarmaci; Imprenditori agricoli singoli e associati; Ditte vivaistiche; Tecnici agricoli; Organismi di certificazione		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), Azienda "Susegana", Via Casoni 13A, 31018 Susegana (TV) – tel. 0438456711 e-mail: ve@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
VALLY FORTE, LUISA FILIPPIN, ELISA ANGELINI, NADIA BERTAZZON		
Modalità per presentare un reclamo		
Posta Elettronica – ve@crea.gov.it – Contatto telefonico – 0438439171		
Link		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 4 Posta Elettronica Contatto Telefonico Sportello Utenti Posta Raccomandata Ordinaria
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 365
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni n.d.
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5

Servizio di identificazione microrganismi di ambiente viticolo-enologico		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
<p>Il CREA-VE di Asti fornisce un servizio di identificazione di microrganismi di ambiente viticolo enologico, in particolare di lieviti e batteri, basato sull'analisi molecolari del DNA microbico rivolto a: - Identificazione di lieviti e batteri contaminanti mosti e vini determinanti alterazioni dei prodotti; - Caratterizzazione e selezione di ceppi di <i>Saccharomyces cerevisiae</i>; - Analisi di dominanza di ceppi selezionati; - Quantificazione del lievito contaminante <i>Brettanomyces bruxellensis</i> con PCR quantitativa (qPCR); - Altro su specifica richiesta. L'identificazione avviene attraverso diverse fasi: crescita su piastra e osservazione microscopica delle cellule e morfologica delle colonie, estrazione di DNA, analisi bio-molecolari comprendenti tra le altre, ARDRA (Amplified Ribosomal DNA Restriction Analysis), analisi microsatellitari e sequenziamento del DNA ribosomiale, confronto dei risultati ottenuti con la banca dati del centro o con le banche dati on-line per l'identificazione della specie. Parallelamente possono essere eseguiti dei saggi tecnologici per verificare, ad esempio, la capacità fermentativa o la resistenza alla SO₂ delle specie isolate.</p>		
Modalità di erogazione		
<p>Il servizio è fornito a pagamento presso la sede di Asti del CREA-VE previa richiesta scritta. I responsabili del laboratorio provvederanno ad inoltrare un preventivo ed indicheranno le modalità di prelievo e consegna del campione. Il preventivo dovrà essere controfirmato per accettazione. Il campione dovrà essere consegnato al Centro salvo diversa richiesta. In alcuni casi, di rapporti stabiliti pluriennali, viene stipulata una convenzione. Terminate le analisi verrà redatto il rapporto di analisi regolarmente protocollato ed emessa la fattura.</p>		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
<p>Consorzi di tutela e valorizzazione; Imprenditori agricoli singoli e associati; Tecnici agricoli; Enti di ricerca; Laboratori di analisi; Laboratori pubblici per la qualità alimentare; Università; Cantine</p>		
Struttura responsabile		
<p>Centro di ricerca Viticoltura ed enologia (CREA-VE), sede di Asti, Via P. Micca 35, 14100 Asti – tel. 0141433817-26 e-mail: ve@crea.gov.it</p>		
Responsabile del servizio		
<p>ANTONELLA COSTANTINI, ENRICO TOMMASO VAUDANO</p>		
Modalità per presentare un reclamo		
<p>Posta Elettronica – ve@crea.gov.it – Posta Elettronica certificata – ve@pec.crea.gov.it - Posta Raccomandata Ordinaria</p>		
Link		
<p>https://www.crea.gov.it/web/viticultura-e-enologia/-/servizio-di-identificazione-microrganismi-di-ambiente-viticolo-enologico</p>		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	<p>Numero canali di contatto: 5</p> <p>Posta Elettronica</p> <p>Posta Elettronica certificata</p> <p>Sportello Utenti</p> <p>Sito Web</p> <p>Contatto Telefonico</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	<p>Numero di giorni</p> <p>variabile a seconda della richiesta</p>
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	<p>Numero giorni</p> <p>2</p>
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	<p>Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)</p> <p>100</p>
	Reclami ricevuti	<p>Numero reclami / Numero servizi erogati (%)</p>
	Grado di soddisfazione degli utenti	<p>Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati</p> <p>Risultato medio pari a 4 su una scala da 1 a 5</p>

Codice VE-7

Ufficio esaminatore per il Community Plant Variety Office (CPVO, privative vegetali europee)		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Il CREA Centro di ricerca Viticoltura ed enologia Sede di Conegliano provvede ad effettuare i DUS Test in campo finalizzati all'ottenimento delle privative europee per le specie del genere Vitis.		
Modalità di erogazione		
Il servizio è svolto per conto del Community Plant Variety Office (CPVO), l'ente responsabile delle privative vegetali in Europa, sulla base di uno specifico accordo tra CPVO e CREA Centro di ricerca Viticoltura ed enologia. Il richiedente presenta domanda di privativa 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 privativa al richiedente.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Organismi di certificazione		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Viticoltura ed enologia - Conegliano (TV), Viale XXVIII Aprile, 26 Conegliano - tel +39 0438 456711 e-mail: ve@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
LUCA AGGIO		
Modalità per presentare un reclamo		
Tutti i rapporti con il richiedente avvengono tramite il CPVO https://cpvo.europa.eu/en		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/viticultura-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%2Fviticultura-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%26com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_cur%3D0%26p_r_p_resetCur%3Dfalse%26com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_KnQ1LprSX6jm_assetEntryId%3D3930117		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 1 Posta Elettronica
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e 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
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 10
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	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 pari a 3 su una scala da 1 a 5

Codice ZA-1

Gestione delle prove agronomiche per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere e proteiche		
Principali caratteristiche del servizio erogato		
Prove agronomiche su nuove varietà vegetali per l'iscrizione al Registro varietale delle specie foraggere e proteiche		
Modalità di erogazione		
Stesura di report		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		
Utenza istituzionale		
Struttura responsabile		
Centro di ricerca Zootecnia e acquacoltura - Lodi (LO), Via Antonio Lombardo, 11 Lodi - tel 0371 45011 e-mail: za.lodi@crea.gov.it		
Responsabile del servizio		
TOMMASO NOTARIO		
Modalità per presentare un reclamo		
Invio dell'istanza al coordinatore delle prove, CREA-DC, sede di Milano, Via G. Venezian 26, 20133 Milano – e-mail: dc@crea.gov.it		
Link		
https://www.crea.gov.it/web/zootecnia-e-acquacoltura/-/gestione-prove-agronomiche-iscrizione-registro-varietale-specie-foraggere-graminacee-leguminose		
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico,...)	Numero canali di contatto: 2 Posta Elettronica Sito web
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni 7
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi,...)	Numero giorni 30
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%) 100
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%) 0
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati Risultato medio pari a 3 su una scala da 1 a 5