



AGENZIA REGIONE CALABRIA per le EROGAZIONI IN AGRICOLTURA

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

## Sommario

---

1. ARCEA E L'IMPEGNO CON I PROPRI UTENTI .....	1
1.1. La carta dei servizi .....	1
1.2. Principi fondamentali.....	1
2. COS'E' L'ARCEA .....	2
2.1. Le funzioni di Arcea .....	2
2.2 La missione di Arcea.....	2
2.3 Servizi offerti e attività degli uffici.....	3
2.4 Obiettivi dell'azione amministrativa di Arcea.....	4
3. ORGANI DELL'ARCEA.....	4
3.1 Il Direttore.....	4
3.2 L'Organismo di Revisione dei Conti .....	5
4. LA DELEGA DI FUNZIONI.....	6
4.1. Centri di Assistenza Agricola (CAA) .....	5
4.2. Regione Calabria.....	7
5. MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI.....	7
5.1 Sportello informativo per le relazioni col pubblico - SIRP .....	6
5.2 L'URCAA - Ufficio per le Relazioni con i CAA .....	8
5.3. Sito web istituzionale ARCEA .....	9
5.4. Portale SIAN dei servizi on line ww.sian.it.....	9
5.5. Posta Elettronica Certificata (PEC).....	10
6. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	10
7. Ubicazione dell'Agenzia e contatti.....	10

## 1. ARCEA E L'IMPEGNO CON I PROPRI UTENTI

---

In quanto Pubblica Amministrazione, Arcea, è impegnata in un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia. Nel panorama delle Pubbliche Amministrazioni italiane, l'Arcea si distingue perché opera in un contesto europeo regolato da stringenti norme comunitarie che prevedono sistematiche verifiche e "certificazioni" delle attività svolte, inducendo e, di più, rendendo "obbligatorio" già da diversi anni il mantenimento di un elevato livello qualitativo dei servizi erogati.

### 1.1. LA CARTA DEI SERVIZI

#### **Finalità Della Carta**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l'Agenzia presenta agli utenti la tipologia e le finalità dei servizi offerti, le modalità di accesso e quelle per interfacciarsi con gli Uffici, nonché gli aspetti organizzativi riguardanti le attività dell'Agenzia. La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un preciso impegno che Arcea prende con i propri utenti ovvero le aziende agricole, finalizzato ad un miglioramento continuo dei servizi erogati grazie alla misurazione oggettiva della qualità ed al feedback innescato nel contatto con gli utenti.

L'Arcea adotta la Carta dei servizi nella quale, concretamente:

- precisa gli impegni che l'Amministrazione assume nei confronti dei propri utenti, al fine di consentire una valutazione in merito alla qualità e tempestività dei servizi erogati.
- determina gli standard dei servizi erogati, nonché le procedure di segnalazione a tutela delle aspettative degli utenti.

### 1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi garantisce l'espletamento dei servizi nel rispetto dei principi di:

**Eguaglianza:** L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

**Imparzialità:** ispirando i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** assicurando l'espletamento dei propri servizi regolarmente e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative vigenti.

**Partecipazione:** garantendo la partecipazione di ciascun utente al procedimento amministrativo che lo interessa ed assicurando il diritto alla correttezza degli adempimenti nello svolgimento delle attività istituzionali.

**Efficienza ed efficacia:** adottando costantemente le iniziative organizzative e gestionali ritenute idonee al fine di una risposta ai propri utenti improntata a criteri di efficienza ed efficacia.

Oggi, anche alla luce del mutato quadro di riferimento in cui opera la Pubblica Amministrazione, è convinzione di Arcea che un servizio di qualità debba essere caratterizzato non soltanto dall'osservanza dei principi prima enunciati ma anche dall'attenzione nei riguardi dell'utente cui esso è rivolto e, quindi, dalla capacità di rispondere alle sue aspettative.

## **2. COS'E' L'ARCEA**

### **2.1. Le funzioni di Arcea**

L'Arcea è un ente di diritto pubblico non economico riconosciuto, con provvedimento del MIPAAF del 14 ottobre 2009, Organismo Pagatore per la Regione Calabria. L'Agenzia è dotata di autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, amministrativa, finanziaria e contabile e le sue attività trovano la loro base giuridica nella primaria norma europea. ARCEA, quale OP, è responsabile del processo di erogazione di aiuti, contributi e premi previsti da disposizioni comunitarie, nazionali e regionali a favore del mondo rurale (Fondi FEAGA e FEASR). La funzione di "pagatore" costituisce il fulcro delle attività che, a tutela degli interessi finanziari dell'Unione Europea, sono finalizzate alla gestione, controllo e rendicontazione dei finanziamenti ricevuti dallo Stato membro per la politica agricola comune.

### **2.2. La missione di Arcea**

In qualità di Organismo Pagatore, riconosciuto dall'Unione Europea, ha come missione l'erogazione di aiuti, contributi e premi previsti da disposizioni comunitarie, nazionali e regionali a favore degli operatori del settore agricolo.

In particolare, l'Agenzia autorizza l'erogazione dei premi, esegue e contabilizza i pagamenti ed esercita i necessari controlli come unico operatore, per quanto di propria competenza, per tutto il territorio della Calabria. Per l'adempimento della sua attività, Arcea si avvale anche della collaborazione di Enti esterni all'Agenzia (ad es. Regione, Agea, CAA) ai quali delega alcune



attività del processo di erogazione dei contributi comunitari, pur mantenendo la responsabilità di tutto il processo di erogazione.

### **2.3 Servizi offerti e attività degli uffici**

L'ARCEA è dotata di autonomia amministrativa, organizzativa, contabile, patrimoniale e di proprio personale ed opera in base allo Statuto approvato con delibera di Giunta n. 748 dell'8 agosto 2005 e successive modifiche.

Arcea provvede a:

ricevere ed istruire le domande presentate dalle imprese agricole;

autorizzare (definire) gli importi da erogare ai richiedenti;

liquidare ed eseguire i pagamenti;

controllare i pagamenti;

contabilizzare i pagamenti nei libri contabili;

rendicontare il proprio operato all'UE;

redigere ed aggiornare i manuali procedurali relativi alle attività svolte dalle Funzioni autorizzazione, esecuzione e contabilizzazione pagamenti ;

predisporre atti e provvedimenti per regolamentare tutte le altre attività svolte dall'Agenzia;

garantire il raccordo operativo con l'Organismo di Coordinamento anche per la comunicazione alla Commissione Europea relativamente alle informazioni istituzionali previste dai regolamenti comunitari;

attuare gli altri adempimenti previsti dalla normativa comunitaria in raccordo con le autorità nazionali competenti.

Inoltre, con D.G.R. n. 432 del 10 novembre 2016 sono state conferite all'ARCEA nuove attribuzioni consistenti nella delega delle funzioni di controllo previste dagli art. 7 e 8 del Dm 454/2001. In particolare l'Agenzia, attraverso l'Ufficio "UMA", esegue controlli amministrativi sui soggetti agenti per delega (CAA ) e controlli in loco su tutte le diverse tipologie di beneficiari

richiedenti assegnazioni di carburante agricolo agevolato. Si precisa che la Regione Calabria, con la suddetta delibera, ha adottato, altresì, una nuova procedura di assegnazione del carburante agricolo ad accise agevolate, prevedendo, tra l'altro, la dematerializzazione del procedimento di richiesta, assegnazione, consegna e giustificazione dei consumi di carburante agricolo agevolato, mediante l'implementazione di apposito applicativo informatico, messo a disposizione dall'ARCEA.

## **2.4 Gli obiettivi dell'azione amministrativa di Arcea**

- Garantire la legittimità degli atti in applicazione della normativa comunitaria, nazionale e regionale.
- Garantire la pubblicità e la trasparenza degli atti nei limiti previsti dalla normativa vigente.
- Adottare metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale ed organizzativa secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi;
- Garantire la semplificazione delle procedure e l'uniformità di trattamento mediante l'adozione di manuali, direttive e circolari.
- Segnalare alle strutture competenti (Agea Coordinamento, Regione Calabria, Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, Servizi della Commissione U.E.) l'eventuale necessità di revisione e/o aggiornamento e recepimento di normative e/o procedure in essere.

Il modello operativo di ARCEA asseconda ed agevola i flussi di comunicazione tra le diverse Aree dell'Agenzia e tra la stessa e gli interlocutori esterni.

Il rapporto di utenza si esplica sia all'interno dell'Agenzia (tra Uffici e Funzioni) sia all'esterno; gli attori esterni possono essere ricondotti alle seguenti categorie: UE, Stato e Regione Calabria, fornitori dei servizi: AGEA, MIPAAF, CAA, SIN; beneficiari dei fondi, imprese agricole regionali, revisori esterni e società di certificazione.

## **3 ORGANI DELL'ARCEA**

Sono organi dell'Agenzia:

a) il Direttore;

## b) L'Organismo di Revisione dei Conti.

La descrizione di funzioni e compiti di ciascun organo sono dettagliati nello Statuto pubblicato sul sito istituzionale, quella che segue, dunque, è una sintesi delle stesse.

### **3.1 Il Direttore**

- a) ha la rappresentanza legale dell'Agenzia e sovrintende all'attività Amministrativa;
- b) adotta gli atti di recepimento degli indirizzi comunitari, nazionali e regionali. Approva ed adotta in forma di decreto gli atti necessari all'azione e alla gestione amministrativa;
- c) definisce gli obiettivi e ne verifica il conseguimento;
- d) approva regolamenti, piani e programmi predisposti dai Dirigenti;
- e) approva per le entrate e le spese afferenti il funzionamento, il bilancio di previsione, le relative variazioni, il bilancio di esercizio ed il conto consultivo;
- f) propone alla Giunta Regionale le variazioni della pianta organica che comportino un aumento dello stanziamento complessivo a carico del bilancio regionale;
- g) stipula atti, contratti e convenzioni;
- h) gradua le funzioni, attribuisce gli incarichi ai Dirigenti ed al personale e ne definisce le indennità nel rispetto delle norme contenute nei rispettivi contratti collettivi di lavoro;
- i) definisce la struttura organizzativa dell'Agenzia ed adotta le innovazioni utili all'ottimizzazione della struttura ed al suo funzionamento, per il migliore conseguimento degli obiettivi;

### **3.2 L'Organismo di Revisione dei Conti**

1. L'Organismo di Revisione dei Conti è nominato dalla Giunta Regionale ed è composto da un membro effettivo e da uno supplente, entrambi iscritti nel registro dei Revisori contabili.
2. L'Organismo di Revisione dei Conti resta in carica tre anni.
3. L'Organismo di Revisione dei Conti, per l'esercizio del controllo sull'Amministrazione dell'Agenzia:
  - a) Esamina i bilanci preventivi, le variazioni di bilancio ed i conti consuntivi afferenti le entrate e le spese di funzionamento dell'Agenzia, esprimendo all'uopo pareri e redigendo apposite relazioni;
  - b) effettua la verifica, almeno una volta ogni trimestre, della cassa e dei valori dell'Agenzia o da questa ricevuti a qualsiasi titolo.



4. Qualora l'Organismo di Revisione dei Conti accerti gravi irregolarità nella gestione dell'Agenzia deve fornire tempestiva informativa al Direttore ed al Comitato di Vigilanza.

5. Tutti gli atti dell' Organismo di Revisione dei Conti sono notificati al Direttore dell'Agenzia.

7. L' Organismo di Revisione dei Conti Revisione può essere revocato dalla Giunta Regionale, con motivata delibera.

#### **4. LA DELEGA DI FUNZIONI**

Avvalendosi della facoltà concessa in tal senso dalle norme comunitarie di riferimento l'Arcea, nella qualità di Organismo Pagatore, pur mantenendo la responsabilità delle attività svolte, come già ricordato, affida lo svolgimento di alcune delle sue funzioni a soggetti delegati, quali :

##### **4.1. Centri di Assistenza Agricola (CAA)**

Sono soggetti di diritto privato che svolgono attività di servizio in base al Decreto Ministeriale 27 marzo 2008 recante "Riforma dei centri autorizzati di assistenza agricola" sulla base di specifiche convenzioni. Essi rappresentano una rete capillarmente distribuita sull'intero territorio nazionale in grado di offrire un servizio di assistenza per l'utenza associata. I CAA svolgono, principalmente, funzioni che comprendono l'acquisizione, la conservazione, la custodia e l'aggiornamento dei fascicoli aziendali, nonché la raccolta delle domande di aiuti/premi comunitari, i cui dati confluiscono nel SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale).

I CAA, più specificamente:

-acquisiscono mandato scritto al fine di costituire, aggiornare, mantenere e custodire presso le proprie strutture operative il fascicolo cartaceo ed elettronico dell'azienda agricola;

-curano la corretta immissione dei dati nel SIAN verificando completezza, validità e corrispondenza degli atti e della documentazione presentati per loro tramite, propedeutici all'ammissione dei produttori agricoli all'erogazione di premi ed aiuti.

I CAA operano in convenzione con Arcea, previo riconoscimento della Regione di appartenenza della sede legale del CAA. Essi devono rispondere a precisi requisiti normativi relativi alla struttura delle sedi, dotazioni informatiche, accessibilità dei locali, orari di apertura al pubblico, organizzazione interna, operatori abilitati, ecc. Una volta riconosciuta la presenza di requisiti strutturali minimi per l'operatività vengono siglate apposite convenzioni nelle quali sono stati



stabiliti gli impegni/obblighi reciproci di Arcea e del CAA. L'attività di tali soggetti può svolgersi su più sportelli dislocati sul territorio regionale, ciascuno dei quali deve rispettare le condizioni minime per l'operatività. Il CAA rappresenta il primo momento di interfaccia con l'utente per l'agenzia: è quindi essenziale che esso operi in base a standard minimi di efficienza e di qualità definiti da Arcea e che risulti assicurata una uniformità di comportamento sul territorio regionale.

#### **4.2. Regione Calabria**

La Regione, sulla base di convenzioni e/o protocolli d'intesa, è delegata allo svolgimento di alcune fasi istruttorie e di controllo della funzione di autorizzazione dei pagamenti effettuati a valere sul FEASR, in particolare si tratta delle attività di istruttoria amministrativa e di controlli amministrativi e/o tecnici relativi alle domande di aiuto, nei settori della Programmazione dello Sviluppo Rurale 2014/2020.

### **5. MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI**

Gli utenti che vogliono usufruire dei servizi erogati dall'Arcea o più semplicemente avere informazioni, hanno a disposizione una pluralità di canali:

SIRP; URCAA; Area riservata ai CAA presente sul sito dell'Agenzia; Sito istituzionale [www.Arcea.it](http://www.Arcea.it); Portale SIAN dei servizi on line [www.sian.it](http://www.sian.it); Posta elettronica certificata (PEC); Posta ordinaria cartacea.

La multicanalità offre un ventaglio di possibilità di interazione che consentono all'utente di scegliere la modalità che gli è più consona, dalla presentazione di persona presso lo sportello, anche tramite soggetto delegato, all'invio telematico delle comunicazioni e delle istanze firmate digitalmente tramite PEC o tramite portale internet.

#### **5.1 Sportello informativo per le relazioni col pubblico - SIRP**

Lo "Sportello Informativo" costituisce, nel rispetto della normativa in materia di relazioni con il pubblico, il primo strumento di contatto con gli utenti dell'ARCEA, ai quali vengono fornite

indicazioni ed informazioni inerenti i propri procedimenti amministrativi. A tal fine viene utilizzato dal personale preposto al Servizio un terminale informatico all'uopo configurato.

Esso, inoltre, in coerenza con gli obiettivi dell'ARCEA, indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti delegati e, per il loro tramite, con i beneficiari degli aiuti, nonché con gli altri soggetti istituzionali e persegue obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare e garantisce l'esercizio del diritto di partecipazione, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

Possono interloquire con il SIRP i Centri di Assistenza Agricola (CAA) ai quali i beneficiari dei premi, aiuti e contributi abbiano conferito mandato unico ed esclusivo ed anche i produttori non associati ad alcun CAA. Per la risoluzione di eventuali problematiche, i beneficiari associati dovranno rivolgersi al CAA di appartenenza, il quale provvederà, tramite SIRP, a porre il quesito ad ARCEA, al fine di ridurre i casi in cui l'utente sia costretto ad accedere agli uffici dell'Agenzia.

Lo Sportello ha, inoltre, il compito di facilitare la comunicazione tra Arcea e gli imprenditori agricoli regionali, attraverso lo svolgimento delle seguenti attività: verifica/accertamento di situazioni anomale presenti nel "Fascicolo aziendale" o nella domanda di aiuto/pagamento; - informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi; aggiornamento della base grafica GIS delle superfici oggetto di domanda di aiuto/pagamento; aggiornamento sull'evoluzione della normativa comunitaria del comparto; apertura/ aggiornamento del "Fascicolo aziendale" e presentazione di atti amministrativi (domanda di aiuto/pagamento): servizio riservato inizialmente solo agli enti pubblici che non hanno conferito mandato ad un Centro di Assistenza Agricola riconosciuto.

## **5.2 L'URCAA - Ufficio per le Relazioni con i CAA**

L'URCCA (Ufficio per le Relazioni con i CAA), risponde ad uno dei compiti istituzionali di Arcea, che è quello di garantire una efficace interlocuzione con gli Enti Delegati ed in particolar modo con i Centri di Assistenza Agricola. Considerato che la necessità di una costante interlocuzione con i CAA e residualmente anche con i beneficiari, comporta la risoluzione di problematiche di carattere tecnico-amministrativo riguardanti le domande presentate per il riconoscimento degli aiuti, si è resa necessaria la costituzione di un ufficio apposito dedicato, ai fini della risoluzione delle predette problematiche.

L'orario di ricevimento presso lo sportello è il seguente: lunedì e venerdì 9.00/13.00.



### **5.3. Sito web istituzionale ARCEA**

Il sito internet dell'ARCEA è visibile all'indirizzo [http:// www.arcea.it](http://www.arcea.it). Esso è aderente alle Linee Guida sul Design delle Pubbliche Amministrazioni, è realizzato secondo i principi, le regole ed i criteri dettati dalla normativa comunitaria e nazionale di settore con particolare riguardo all'accessibilità al sito web e alle varie applicazioni informatiche, stabiliti dalle circolari DigitPA (Ente nazionale per la digitalizzazione della pubblica amministrazione).

I principali criteri che regolano la corretta realizzazione del sito web, a cui l'ARCEA si è uniformata per la creazione del proprio, sono: piena accessibilità a tutti i potenziali destinatari; semplicità dell'organizzazione delle sezioni in cui si compone; pertinenza dei contenuti; costante funzionalità ed aggiornamento, garantiti da una continua manutenzione tecnica; trasparenza dei contenuti. Costantemente aggiornato e arricchito di servizi di utilità, il sito consente di reperire tutte le informazioni, i comunicati, le circolari e i documenti adottati dall'ARCEA nell'ambito delle proprie competenze quale Organismo Pagatore per i Fondi Comunitari in Agricoltura. Esso, pertanto, rappresenta un importante strumento di supporto per tutti i fruitori dei servizi o per chi, semplicemente, voglia acquisire informazioni in merito al comparto agricolo nazionale e comunitario. L'home page è arricchita con diverse sezioni che forniscono informazioni inerenti a: bandi di gara, bandi di concorso, circolari, nonché da tutte le indicazioni specifiche riguardanti il funzionamento e la struttura dell'Arcea. Di particolare importanza è la sezione dedicata all' "Amministrazione trasparente" istituita in ossequio alla normativa vigente in materia (D.lgs. n. 97/2016).

### **5.4. Portale SIAN dei servizi on line [ww.sian.it](http://www.sian.it)**

Il Portale [www.sian.it](http://www.sian.it) è lo strumento attraverso il quale viene attuato il processo di "telematizzazione" nella gestione dei servizi realizzati dal Sistema Informativo Agricolo Nazionale. Offre un punto unitario di accesso alle informazioni e ai servizi resi disponibili in rete. Gli utenti registrati, attraverso il Portale [www.sian.it](http://www.sian.it), hanno la possibilità di interagire con il Sian per ottenere informazioni, per consultare e aggiornare i dati di competenza propria e dei soggetti rappresentati, per scaricare software e modulistica specifica. Il Portale è gestito dalla Sin, la società alla quale è affidata la gestione e lo sviluppo del Sian.



## 5.5. Posta Elettronica Certificata (PEC)

In ottemperanza a quanto prescritto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.e i., recante Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Arcea si è dotata di alcune caselle di posta elettronica certificata. Il servizio di Posta Elettronica Certificata produce le certificazioni a valore legale attestanti l'invio e la consegna di un messaggio tra due caselle PEC, anche facenti capo a Gestori diversi. In tema di **semplificazione e trasparenza**, l'Arcea incentiva l'adozione della PEC da parte delle utenze, in modo da facilitare (abbassandone i costi) le **comunicazioni agli interessati**, inerenti l'iter dei singoli procedimenti amministrativi in corso.

## 6. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

La qualità dei servizi resi all'utenza e gli obiettivi di efficacia ed efficienza propri dell'Agenzia, sono alla base dell'ottica di miglioramento continuo, nella prospettiva del raggiungimento di elevati standard di qualità che pongano Arcea in una posizione di assoluto rilievo nel panorama regionale e nazionale, attraverso la promozione e diffusione dei nuovi valori aziendali, orientati all'attenzione nei confronti dell'utenza.

L'Arcea ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- l'informazione,
- la comunicazione,
- l'affidabilità,
- la tempestività,
- la trasparenza,
- l'efficacia e l'efficienza nella gestione dei procedimenti amministrativi.

In rapporto a ciascun fattore, l'Arcea si impegna ad individuare gli indicatori di qualità ed i relativi standard da rispettare nell'erogazione dei servizi. Nella consapevolezza che il miglioramento nella qualità dei servizi offerti è un processo continuo, l'Agenzia si propone di perseguire e raggiungere nuovi obiettivi e standard di qualità, che costituiscano punto di riferimento sia per l'attività del personale dell'Agenzia che per gli utenti.

## 7. Ubicazione dell'Agenzia e contatti

ARCEA – Agenzia Regione Calabria per le Erogazioni in Agricoltura , “Cittadella Regionale” ,  
Loc. Germaneto – 88100 Catanzaro.

---

Contatti: sul sito Arcea, disponibili i riferimenti per contattare gli uffici, nella sezione dedicata.