



# ***CARTA DEI SERVIZI***

***Complemento per lo Sviluppo Rurale (CSR) del PSR per la  
Regione Toscana 2023-2027***

***Bando SRH01 "Erogazione servizi di consulenza"  
Annualità 2025***

***Progetto di Consulenza Tecnica Agricola***



## **ATI Agricoltura Toscana - Progetto Se.Co.TEC. 3**

### **SOMMARIO:**

- 1. Introduzione e Finalità**
- 2. Chi Siamo**
- 3. Standard di Qualità e Impegni**
- 4. Destinatari del Servizio**
- 5. Ambiti della Consulenza**
- 6. Modalità di Erogazione**
- 7. Monitoraggio e Valutazione**
- 8. Strumenti**
- 9. Strutture**
- 10. Reclami e Suggerimenti**
- 11. Tutela della Privacy**



## 1. Introduzione e Finalità

La presente Carta dei Servizi definisce gli impegni, le modalità di erogazione e gli standard di qualità del servizio di consulenza tecnica fornito alle aziende agricole e zootecniche.

Il progetto si inserisce nell'intervento **SRH01 "Erogazione servizi di consulenza" - Annualità 2025 - Complemento per lo Sviluppo Rurale (CSR) del PSR per la Regione Toscana 2023-2027**, con l'obiettivo di sostenere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione e la sostenibilità del settore primario.

Le tematiche affrontate riguarderanno gli obiettivi generali e specifici della PAC 2023-2027, con un'attenzione particolare ai più recenti risultati della ricerca e alle innovazioni applicabili al contesto agricolo e rurale.

Il progetto si prefigge l'obiettivo di coadiuvare i produttori agricoli nel miglioramento delle produzioni agricole e zootecniche, nel miglioramento della sicurezza nei luoghi di lavoro ed alimentare, nel miglioramento ed ottimizzazione dei processi produttivi aziendali e al rispetto e raggiungimento degli obiettivi e degli obblighi disposti dalla PAC 2023/2027.

Un altro obiettivo fondamentale del progetto è quello di informare e formare gli agricoltori negli adempimenti burocratici, al rispetto degli obblighi della condizionalità e al raggiungimento degli obiettivi anche ambientali della PAC 2023/2027.

---

## 2. Chi Siamo

L' **Organismo di Consulenza ATI - Agricoltura Toscana** è un RTI – Raggruppamento Temporaneo di Imprese, nello specifico una Associazione Temporanea di Imprese (ATI), un accordo contrattuale tra soggetti uniti per realizzare un progetto specifico, mantenendo la propria autonomia, guidati da un capofila.

L'**ATI - Agricoltura Toscana** è composta da uno staff di tecnici di provata esperienza e professionalità, in possesso di tutti i requisiti richiesti dalla Regione Toscana per operare nei relativi ambiti di consulenza come iscrizione ad Ordini /Albi professionali e possesso di specifici attestati.

Tali consulenti apporteranno al progetto le loro competenze maturate nei molteplici anni di svolgimento della propria attività professionale.

La maggior parte dei componenti dell'ATI ha già svolto attività di consulenza nell'ambito della Misura 2.1 - Sostegno ad avvalersi di servizi di consulenza del PSR 2014-2020 nell'ambito dei progetti Se.co.TEC. e Se.co.TEC 2, che complessivamente hanno interessato oltre 340 percorsi di consulenza ad alta intensità rispettivamente dal 2021 al 2023 e dal 2024 al 2025.

L'ATI nasce per sostenere gli imprenditori del settore agricolo e zootecnico e le piccole e medie imprese che operano nelle aree rurali nel migliorare le proprie performance ambientali, economiche e sociali, grazie a servizi di consulenza specializzati e definiti in base alle specificità del soggetto richiedente.

L'obiettivo è quello di promuovere la competitività delle imprese destinatarie, favorendo allo stesso tempo l'adozione di processi produttivi compatibili con le esigenze di tutela e salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza e salute degli operatori, della sanità pubblica, della salute e del benessere di piante e animali.



All'interno dell'ATI sono stati designati due **coordinatori** che svolgeranno la funzione di supervisore assicurando il rapporto tra i singoli tecnici e l'uniformità delle metodologie seguite, verificare la corretta gestione degli aspetti amministrativi e procedurali e monitorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Il coordinatore è anche la figura di riferimento nel caso di segnalazioni da parte degli utenti, garantendo una rapida risposta.

#### ORGANIGRAMMA:

Membro ATI	Ruolo nel progetto
P1. Dr. Giomini Roberto	Medico Veterinario, Capofila Ati e consulente
P2. Per. Agr. Capuzza Francesco	Perito Agrario consulente e Coordinatore
P3. Per. Agr. Angelucci Francesca	Perito Agrario consulente e Coordinatore
P4. Per. Agr. Pivrotto Lorenzo	Perito Agrario consulente
P5. Per. Agr. Di Fiore Enrico	Perito Agrario consulente
P6. Per. Agr. Bini Alice	Perito Agrario consulente
P7. Per. Marzocchi Luciano	Perito Agrario consulente

### 3. Standard di Qualità e Impegni

Ci impegniamo a garantire i seguenti livelli di servizio:

<b>Indicatore</b>	Lo Standard Promesso verrà garantito tramite l'attività e organizzazione prevista, in modo da garantire l'erogazione del servizio nei tempi e nei modi stabiliti; saranno effettuati specifici test per verificare il livello di gradimento e il corretto andamento della consulenza.
<b>Professionalità</b>	Consulenti iscritti agli albi professionali e accreditati dalla Regione. Tutti i consulenti partner dell'ATI <b>Agricoltura Toscana</b> sono iscritti ad Albi Professionali, nel caso specifico Collegio dei Periti Agrari e Periti Agrari Laureati di Grosseto e Ordine dei Medici Veterinari di Grosseto.
<b>Trasparenza</b>	Fornitura di documentazione informativa dettagliata e della documentazione obbligatoria CSR; tutti i documenti sono consultabili sulla piattaforma online dedicata.
<b>Riservatezza</b>	<b>Agricoltura Toscana</b> si impegna a tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente e ad utilizzarle esclusivamente ai fini di un'efficace erogazione dei servizi richiesti. Trattamento dei dati aziendali nel pieno rispetto del GDPR (Reg. UE 2016/679).
<b>Uguaglianza</b>	<b>Agricoltura Toscana</b> garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e assicura loro la accessibilità dei servizi con imparzialità.



<b>Personalizzazione</b>	Le consulenze saranno pianificate ed erogate valutando attentamente per ogni destinatario finale le specifiche caratteristiche strutturali, economico-finanziarie, sociali, di contesto ambientale e socio-economico, nonché i vincoli cui è sottoposta con l'obiettivo di fornire a ciascun utente gli strumenti più adeguati ad affrontare e superare le criticità e/o sviluppare le opportunità oggetto della consulenza.
<b>Sistema di monitoraggio e indicatori</b>	Il progetto prevede che i risultati siano misurabili attraverso specifici <b>indicatori di risultato (KPI)</b> , che verranno verificati e aggiornati nel corso dell'attuazione delle attività. Tali indicatori saranno valutati in itinere e a conclusione del percorso di consulenza, attraverso schede di monitoraggio e strumenti di verifica dedicati; a metà percorso sarà valutato il grado di comprensione e di apprendimento e saranno apportate le dovute modifiche e integrazioni al percorso di consulenza se necessarie.

---

#### 4. Destinatari del Servizio e Modalità di Accesso

Il servizio è rivolto a:

- Imprenditori agricoli e zootecnici.
- Giovani agricoltori.

I destinatari finali del servizio di consulenza, da noi informati del presente progetto, hanno sottoscritto apposito modello di preadesione predisposto dalla Regione Toscana, indicando, sulla base delle loro esigenze, le tematiche più consone alla loro attività.

Qualora in fase di attuazione del progetto si presentassero rinunce da parte dei partecipanti ne verrà data pubblicità nel sito web e se ne darà ampia diffusione, affinché altre imprese possono partecipare.

---

#### 5. Ambiti della Consulenza

Il progetto vuole promuovere la conoscenza degli imprenditori su materie di notevole importanza e stabilite dal bando, infatti i servizi offerti coprono le seguenti aree tematiche previste dal regolamento:

- **Sostenibilità Ambientale:** Gestione delle risorse idriche, riduzione dell'uso di fitofarmaci e fertilizzanti, tutela della biodiversità.
- **Adattamento ai Cambiamenti Climatici:** Strategie di resilienza e mitigazione delle emissioni di gas serra.
- **Innovazione e Digitalizzazione (AKIS):** Introduzione di tecnologie di agricoltura di precisione e supporto alla trasformazione digitale.



- **Competitività e Mercato:** Orientamento al mercato, miglioramento delle performance economiche e analisi della redditività.
- **Sicurezza e Salute:** Normative sulla sicurezza sul lavoro e gestione dei rischi in azienda.

Tabella percorsi attivabili:

TEMATICA	PERCORSO/SERVIZIO	TECNICI COINVOLTI <i>(Vedi organigramma)</i>
2. Legalità, salute e rispetto dei diritti in agricoltura	2.a Lotta al caporalato	P.5
	2.b Obblighi e sicurezza del lavoro	P.5
3. Sostenibilità Ambientale	3.a Digitalizzazione del quaderno di campagna	P.2 / P.3 / P.4 / P.5 / P.6 / P.7
	3.b Condizionalità	P.2 / P.3 / P.4 / P.5 / P.6 / P.7
	3.c Uso sostenibile dei prodotti fitosanitari	P.2 / P.3 / P.5 / P.6 / P.7
	3.d Direttiva Habitat	P.2 / P.3 / P.4 / P.5 / P.6 / P.7
4. Zootecnia e Benessere Animale	4.a Miglioramento etico e sostenibile degli allevamenti	P.1
	4.b Sanità e benessere animale	P.1
5. Competitività delle aziende	5.a Supporto alla certificazione bio	P.2 / P.3 / P.4 / P.5 / P.6 / P.7

P1. Dr. Giomini Roberto

P2. Per. Agr. Capuzza Francesco

P3. Per. Agr. Angelucci Francesca

P4. Per. Agr. Pivrotto Lorenzo

P5. Per. Agr. Di Fiore Enrico

P6. Per. Agr. Bini Alice

P.7 Per. Agr. Marzocchi Luciano



## 6. Modalità di Erogazione

La consulenza viene garantita attraverso un approccio personalizzato studiato tra consulente e destinatario finale che prevede:

1. **Analisi dei Fabbisogni:** Check-up iniziale dell'azienda per identificare le criticità e le opportunità di sviluppo.
2. **Piano di Consulenza Individuale:** Definizione di un percorso tecnico specifico con obiettivi misurabili.
3. **Visite Aziendali\*:** Incontri diretti presso la sede del beneficiario per l'assistenza tecnica "in campo".
4. **Supporto da Remoto:** Help-desk telefonico o via email per quesiti urgenti e monitoraggio documentale.

*\*Le visite aziendali saranno almeno una a fine percorso di consulenza, come previsto dal bando, ma all'occorrenza potranno essere effettuate più di una.*

Le ore saranno 14 per ogni tematica, ripartite in 8 ore di incontri in presenza con le aziende e 6 ore non in presenza nelle quali il consulente elaborerà un percorso di supporto mirato in base alle specifiche esigenze riscontrate; in casi specifici, e per andare in contro alle esigenze aziendali, potrà essere variata la modalità di svolgimento.

Gli incontri in presenza si svolgeranno maggiormente nelle sedi operative messe a disposizione dai membri dell'ATI, ma anche, in base alle esigenze specifiche dei produttori, presso le aziende o, come fatto anche nei precedenti progetti, in videoconferenza.

In casi specifici diamo la possibilità di variare le modalità di svolgimento.

Il percorso di consulenza si articola in **quattro fasi principali**, ogni fase deve essere documentata in modo puntuale, firmata dalle parti coinvolte (consulente e imprenditore).

E' fondamentale garantire continuità e coerenza tra le fasi, per massimizzare l'efficacia della consulenza.

I consulenti si avvarranno del **Protocollo Operativo** (All. 6 del Bando) che ha l'obiettivo di fornire una guida strutturata per l'erogazione dei servizi di consulenza rivolti alle imprese agricole. Il protocollo potrà essere adattato in funzione della tipologia di impresa agricola e del tipo di consulenza (es. tecnica, economica, agroambientale, ecc.).

<b>Fase</b>	<b>Attività principali</b>
<b>Fase 1</b> Rilevazione e analisi aziendale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raccolta dati generali dell'azienda</li><li>• Analisi strutturale, produttiva, economica e ambientale</li><li>• Individuazione di criticità e potenzialità</li></ul>
<b>Fase 2</b> Definizione obiettivi e piano d'azione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condivisione degli obiettivi con l'imprenditore</li><li>• Elaborazione di un piano operativo personalizzato</li></ul>
<b>Fase 3</b> Esecuzione della consulenza e monitoraggio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attuazione delle azioni previste</li><li>• Verifiche periodiche e aggiustamenti in corso d'opera</li></ul>
<b>Fase 4</b> Valutazione finale e chiusura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi dei risultati ottenuti</li><li>• Raccomandazioni future</li><li>• Chiusura ufficiale dell'intervento</li></ul>



I tempi di svolgimento della consulenza e, in particolare, delle visite aziendali saranno concordati direttamente dal tecnico con ciascun destinatario, sulla base dei rispettivi impegni e del tipo di consulenza erogata.

---

## 7. Monitoraggio e Valutazione

Durante gli incontri con le aziende, successivi al primo incontro, verrà sottoposto una scheda di valutazione intermedia e al termine del servizio, verrà somministrato un **Rapporto Finale di Consulenza** per valutare l'efficacia della consulenza e l'utilità delle soluzioni proposte ai fini del miglioramento aziendale.

Il percorso di consulenza si articola in **quattro fasi principali**, ciascuna associata a una specifica scheda da compilare:

Fase	Scheda da compilare	A cura di
<b>1. Avvio del percorso</b>	Scheda di Rilevazione Aziendale	Consulente con referente aziendale
<b>2. Definizione obiettivi</b>	Scheda di Consulenza – Obiettivi e Piano d’Azione	Consulente (condivisione e firma con azienda)
<b>3. Attuazione e verifica</b>	Scheda di Monitoraggio Intermedio (per visita)	Consulente (condivisione e firma con azienda)
<b>4. Chiusura del percorso</b>	Rapporto Finale di Consulenza	Consulente (condivisione e firma con azienda)

## 8. Strumenti

Nell’ambito del progetto è stato realizzato un **software gestionale** progettato per automatizzare, integrare e ottimizzare i processi operativi per lo svolgimento delle attività di consulenza, nasce con l’intento di facilitare il flusso di comunicazione tra tecnico e azienda e organismi di controllo.

La presenza online è garantita attraverso il sito web <https://agriculturatoscana.it>, realizzato nel rispetto degli standard tecnici più aggiornati, in modo da garantirne accessibilità e piena fruibilità attraverso i dispositivi mobili e tutti i browser più diffusi.

E’ disponibile anche un APP con la quale l’utente può svolgere la consultazione del materiale a disposizione tramite dispositivo digitale (smartphone, tablet o PC).

Sarà presente all’interno della prima pagina una maschera che permetta l’accesso, tramite User e Password, all’Area riservata al singolo imprenditore che ha aderito al Progetto consulenziale oppure al personale UCI della Regione Toscana.



## 9. Strutture

Saranno messe a disposizione diverse **sedì**, con i loro locali e strumenti, nel territorio toscano:

- Sedi Grosseto: Via Davide Lazzeretti 2/n
- Sede Manciano: Via Antonio Gramsci n. 23/c - 25/a
- Sede Arcidosso: Via del Risorgimento n. 56 58031
- Sede Magliano in Toscana: Via XXIV Maggio n. 28
- Sede Siena: Via Di Cerchiaia 56

Presso tutte le sedi, sono presenti:

- un operatore incaricato di fornire tutte le informazioni utili per l'accesso ai servizi di consulenza;
  - un ufficio consulenza, dotato di computer con connessione Internet, veloce, telefono, fotocopiatrice/stampante;
  - Adeguati spazi che consentono il rispetto della privacy.
- 

## 10. Reclami e Suggerimenti

Il beneficiario può inoltrare osservazioni, suggerimenti o reclami relativi alla qualità del servizio tramite:

- **Email:** secotec.consulenzeagricoltura@gmail.com
- **PEC:** agriculturatoscana@pec.it

I reclami riceveranno una risposta scritta entro **15 giorni** dalla ricezione.

---

## 11. Tutela Della Privacy

Il trattamento dei dati personali dell'Utente avviene nel pieno rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento UE GDPR 2016/679 e dalla normativa nazionale in vigore.

Titolare per il trattamento dei dati sarà **ATI Agricoltura Toscana**, che li utilizzerà, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 e dell'art.13 GDPR, ai fini dell'erogazione dei servizi di consulenza sostenuti dall'intervento SRH01. In fase di adesione al servizio verrà richiesto all'utente di sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, consegnando contestualmente un'apposita informativa.

---



## CONTATTI

### *ATI Agricoltura Toscana*

sito web <https://agriculturatoscana.it>

Email: [secotec.consulenzeagricoltura@gmail.com](mailto:secotec.consulenzeagricoltura@gmail.com)

PEC: [agriculturatoscana@pec.it](mailto:agriculturatoscana@pec.it)

Tel: 0564/070010