



CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei servizi" rappresenta gli impegni che la società prende nei confronti dei propri clienti e delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni **nell'ambito del progetto mis. 2.1.1 PSR 2014-2020 - Sostegno allo scopo di aiutare gli aventi diritto ad avvalersi di servizi di consulenza.**

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' STA ENGINEERING S.R.L.

STA Engineering S.r.l., è una Società di Ingegneria che nel 2003 si affianca ed amplia le competenze dello Studio Tecnico Agrario, Associazione professionale attiva dal 1955.

60 anni di esperienza maturata nell'ambito del supporto per l'accesso a finanziamenti pubblici vengono messi a disposizione delle aziende agricole, agroindustriali, dei consorzi e delle pubbliche amministrazioni, oltre che dei soggetti privati. In campo energetico Sta engineering, con studi di fattibilità per oltre 110 impianti biogas, è leader nel settore nel nord ovest dell'Italia e tra i maggiori operatori a livello nazionale.

I soci della società di ingegneria STA Engineering S.r.l. sono 5 (l'Arch. Stefano Chiabrando - Presidente del CdA, Dr. Agr. Andrea Chiabrando Direttore tecnico e Vicepresidente del CdA, l'Ing. Paolo Doria, l'Ing. Marco Marchisone e l'Ing. Simone Caffaro) tutti regolarmente iscritti ai relativi albi professionali. I 5 soci e lo staff composto da un totale di 20 persone ad elevata specializzazione formano un team in grado di affrontare le sfide più impegnative nel campo dell'ingegneria ambientale, dell'agricoltura e dell'agribusiness.

Dal 2006 la società Sta Engineering srl risulta certificata secondo gli standard ISO 9001:2015 per i propri processi interni, in particolare: erogazione di servizi di ingegneria, architettura e consulenza con specializzazione nei settori agricolo, agroindustriale ed ambientale.

PRINCIPI FONDAMENTALI CHE REGOLANO IL RAPPORTO

CLIENTE - SOCIETA' STA ENGINEERING SRL

La "Carta dei Servizi" si fonda sull'osservanza di una serie di principi generali sintetizzati nei seguenti impegni fondamentali:

1. Rispetto dei diritti

Impegno ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce di clienti, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di uguaglianza, imparzialità e legalità.



2. Professionalità

Impegno a garantire, attraverso l'operato del proprio staff tecnico, precisione e competenza nella soluzione delle questioni poste dal cliente e prese in carico. STA Engineering S.r.l. promuove attività di formazione ed aggiornamento del proprio personale.

3. Efficienza ed Efficacia

Impegno ad adottare adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare al cliente la massima soddisfazione possibile.

4. Continuità

Impegno affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare, senza interruzioni e coerente con la programmazione concordata con il cliente. E in caso di impossibilità si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata del disagio al minimo.

5. Tempestività

Impegno nell'effettuare tempestivamente i servizi adottando gli opportuni strumenti per la ricezione e la gestione delle richieste di intervento mediante la registrazione del giorno e dell'ora di inoltro e di espletamento della richiesta nel proprio applicativo gestionale.

6. Trasparenza

Impegno al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione dei servizi proposti. STA Engineering S.r.l., mette a disposizione la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi ed il costo relativo alla prestazione di interesse.

7 - Imparzialità dei soggetti erogatori

Impegno ad attenersi ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

7. Condivisione

STA Engineering S.r.l. garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa: essere informato circa la fruibilità del servizio; verificare, attraverso i responsabili dei vari servizi, l'andamento della consulenza e collaborare per il miglioramento del servizio.

8. Innovazione

STA Engineering S.r.l. persegue l'innovazione nell'ambito delle metodologie di servizio, di supporto e di comunicazione. STA Engineering srl ha recentemente attivato nuovi canali di comunicazione per effettuare riunioni virtuali (micorsoft teams).

Tali principi non sono solo ritenuti importanti e legittimi, ma essendo condivisi individualmente e collettivamente da tutto il personale costituiscono anche i valori che sottendono alle azioni, ai comportamenti e alle decisioni nell'agire quotidiano.

ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI

1. Consulenza erogata

La STA Engineering S.r.l si impegna a fornire al cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di consulenza che rientrano nell'**ambito di operatività** del Reg. UE 1305/2013¹ e del bando PSR 2014-2020 operazione 2.1.1.

I servizi offerti agli utenti da parte dei tecnici di STA engineering s.r.l. sono i seguenti:

ambito c):

"Ammodernamento dell'azienda, perseguimento della competitività, integrazione di filiera, innovazione, orientamento al mercato, nonché promozione dell'imprenditorialità".

Priorità 2 - Focus area 2A

Settore di riferimento - tema principale:

analisi della realtà aziendale

Argomenti/interventi di consulenza specifici:

Consulenza per progetto di sviluppo/trasformazione aziendale per aumentare la quota di mercato e diversificare la propria attività.

ambito a)

"Obblighi a livello di azienda risultanti dai criteri di gestione obbligatori e dalle norme per il mantenimento del terreno in buone condizioni agronomiche e ambientali, ai sensi del titolo VI, capo I, del regolamento UE N. 1306/2013"

Priorità 5 - Focus area 5A

Settore di riferimento - tema principale:

ambiente, cambiamenti climatici e buone condizioni agronomiche del terreno

Argomenti/interventi di consulenza specifici:

Direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato da nitrati provenienti da fonti agricole, pratiche di Autorizzazione Integrata Ambientale, AIA Autorizzazione Unica Ambientale – AUA, monitoraggi, documento di conferimento degli effluenti zootecnici, documentazione di asservimento dei terreni ai fini dello spandimento degli effluenti zootecnici, ecc.

Lo specifico servizio erogato sarà illustrato nel Contratto di fornitura del servizio di consulenza che verrà sottoscritto con la singola azienda.

Le modalità di erogazione del servizio sono descritte al paragrafo successivo.

¹ Reg. UE 1305/2013 dall'art.15 (punti 6 e 4)

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Condizioni di erogazione del servizio

STA Engineering gestisce i propri servizi seguendo una classificazione del rapporto in essere con il cliente secondo lo schema sotto riportato.

Clienti con:

- Contratto formalizzato e sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'azienda
- Privi di alcuna forma di contratto (vedasi par. 6)

L'erogazione di **ciascun servizio di consulenza è articolata in 3 fasi** (par 34.3 bando PSR Op. 2.1.1 -2020):

Fasi		Descrizione
1	Studio della situazione aziendale	Studio di tutte le componenti aziendali (comprende sopralluogo in azienda)
2	Fase operativa	Lavoro d'ufficio per la predisposizione di soluzioni alle problematiche rilevate, oggetto della consulenza, che comprende contatti con l'imprenditore, presso l'azienda od anche per via informatica
3	Fase conclusiva	Consegna all'imprenditore, da parte dei nostri tecnici, dei risultati della consulenza con le soluzioni adottate per il superamento delle problematiche/carenze individuate all'inizio dell'incarico.

Il servizio di consulenza verrà erogato dai nostri tecnici a seconda **dell'ambito dell'intervento** di consulenza di interesse delle imprese:

Area dell'intervento di consulenza	Tecnico che erogherà il servizio
Progetto di sviluppo/trasformazione aziendale	Dott. Andrea Chiabrando, Ing. Marco Marchisone
Direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato da nitrati provenienti da fonti agricole	Dott. Andrea Chiabrando

Ai sensi del bando PSR Op. 2.1.1-2020 (par. 27.1) **Il destinatario della consulenza non può ricevere più di due consulenze nel periodo di svolgimento delle attività consulenziali previste dal Bando (01/01/2021-31/03/2023)**. La ripetizione di una consulenza su una stessa tematica può essere motivata da eventi naturali imprevedibili o a seguito di un aggiornamento normativo che giustifichi la ripetizione della consulenza stessa. Gli argomenti trattati nella seconda consulenza prestata all'azienda dovranno in ogni caso essere diversi o, al più, complementari o di completamento rispetto a quelli già affrontati nella consulenza precedentemente finanziata. La seconda consulenza deve comunque essere successiva alla conclusione della prima. E l'importo complessivo di contributo erogabile dalla Regione Piemonte per le due consulenze non potrà superare la somma di 2.000 euro a fronte di una spesa massima ammissibile di 2.500 euro.

Il **coordinamento** dell'erogazione dei servizi verrà effettuato dal **Dott. Andrea Chiabrando** (direttore tecnico della STA Engineering s.r.l. e coordinatore dello specifico progetto di consulenza) il quale, oltre a svolgere direttamente il ruolo di tecnico, provvederà a dirigere e monitorare l'andamento delle consulenze effettuate.

In base ai fabbisogni di miglioramento/adeguamento delle imprese destinatarie, ciascun servizio di consulenza potrà riguardare uno tra i seguenti **livelli di intervento** (contraddistinti da gradi di approfondimento crescenti) (par. 24 bando):

Livelli	Oggetto consulenza	N. minimo di visite dei tecnici in azienda
1) Servizio di consulenza di base:	Rivolto all'impresa in relazione a tecniche e adempimenti di quali l'imprenditore è competente ma necessita soltanto di consigli, migliorie, aggiustamenti.	1
2) Servizio di consulenza specialistica:	Rivolto all'impresa in relazione all'adozione di una tecnica, strumento o modalità di gestione mai utilizzato dall'azienda all'interno di un processo produttivo consueto.	2
3) Servizio di consulenza specialistica per la riconversione aziendale:	Rivolto all'impresa in relazione all'introduzione di un processo produttivo e/o servizio nuovo.	3

2. Tempi di erogazione del servizio

I servizi saranno forniti al cliente durante il normale orario di lavoro osservato dal personale di STA Engineering S.r.l.. Gli uffici STA Engineering S.r.l rispettano i seguenti orari:

tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30, con possibilità di concordare un'estensione dell'orario in base a specifiche esigenze del cliente.

Il periodo di erogazione del servizio di consulenza aziendale (data di inizio e fine consulenza) sarà indicato nell'apposita sezione del contratto di consulenza. Non potrà in ogni caso andare oltre la data del 31/03/2023 indicata da bando come termine ultimo (par. 29 del bando).

Area dell'intervento di consulenza	Arco di tempo entro cui potrà essere svolta la consulenza*
Progetto di sviluppo/trasformazione aziendale	Ottobre 2021 - 31/12/2022
Direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato da nitrati provenienti da fonti agricole	Ottobre 2021 - 31/12//2021

3. Proprietà intellettuale, Segretezza Riservatezza

La consulenza che STA Engineering S.r.l. propone al cliente, anche solo in fase di preventivazione, è da ritenersi coperta da diritti intellettuali e materiali il cui unico titolare rimane STA Engineering S.r.l. Il cliente, il suo personale interno ed eventuali collaboratori esterni si impegnano pertanto a non trasferire o divulgare a terzi in toto o in parte tali contenuti.

STA Engineering S.r.l. si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si impegna altresì a garantire che i tecnici che eseguiranno i servizi di consulenza manterranno riservate tali informazioni.

4. Ricezione chiamate

Il servizio di ricezione delle chiamate prevede la presa in carico delle richieste e il suo trasferimento immediato al supporto tecnico ed è attivo tutti i giorni lavorativi dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30. Il contatto può essere effettuato nelle seguenti modalità:

telefonata al numero: 0121325901

e-mail: info@staengineering.it

fax diretto al numero: 01213259103

5. Assistenza in loco per clienti

STA Engineering S.r.l. si impegna ad intervenire secondo le modalità riportate nel contratto stipulato e garantisce il numero minimo di visite in azienda indicato al punto 1 - tabella livelli di intervento della presente carta dei servizi. Il numero di visite è implementabile in base alle specifiche esigenze delle aziende.

6. Assistenza per i clienti privi di contratto

STA Engineering S.r.l. si impegna a fornire a titolo gratuito informazioni di base per poter valutare l'esigenza del cliente e l'eventuale attivazione di un contratto.

GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

STA Engineering S.r.l. pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del cliente e tiene in considerazione eventuali aspettative sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte direttamente dai contatti con il cliente;
- le risposte ai questionari opportunamente promossi.

Sulla base delle attività conoscitive citate STA Engineering S.r.l. si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Il monitoraggio del giudizio dei clienti sulla qualità del servizio di consulenza erogato sarà organizzato in 3 fasi: ex-ante, in itinere ed ex-post e verrà svolto direttamente dai tecnici dello staff dedicato al progetto di consulenza che riferiranno al coordinatore di progetto. I vari questionari verranno somministrati per ciascuna consulenza erogata (in caso di erogazione di una seconda consulenza verrà nuovamente somministrato). Al termine della consulenza, come stabilito nella

procedura operativa di erogazione dei servizi del sistema di qualità ISO 9001:2015, è previsto un verbale di archiviazione della pratica con indicazione della soddisfazione del cliente.

La “Carta dei Servizi” ha un valore sostanziale, i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l’informazione al cliente viene tenuta aggiornata.

La “Carta dei Servizi” è il nostro impegno scritto con il cliente circa le prestazioni ed i progetti di miglioramento dei servizi offerti.

Tutto il personale di STA Engineering S.r.l. s’impegna ad assistere il cliente con rispetto e cortesia, imparzialità e riservatezza.