

CARTA DEI SERVIZI

CORERAS – Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata e la Sperimentazione

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi definisce i principi, i servizi, gli standard di qualità e gli strumenti di tutela messi a disposizione degli utenti dal **CORERAS – Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata e la Sperimentazione**.

La Carta ha lo scopo di rendere chiari e accessibili:

- le finalità istituzionali del Consorzio;
- le principali attività svolte;
- le modalità di accesso ai servizi;
- gli impegni assunti verso utenti, enti, imprese, professionisti, tecnici, operatori del territorio e cittadini;
- gli strumenti di informazione, partecipazione, reclamo e miglioramento continuo.

Il CORERAS, Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata e la Sperimentazione, con sede in Via Libertà n. 203, Palermo, è iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche con codice 000111_EIRI.

La Carta si ispira ai principi di qualità, trasparenza, partecipazione e miglioramento dei servizi pubblici. Il CORERAS pubblica dati e documenti nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e successive modifiche e integrazioni

2. Identità e finalità del CORERAS

Il CORERAS opera senza fini di lucro e persegue finalità di interesse pubblico collegate allo sviluppo, all'innovazione e all'ammodernamento dei sistemi agro-alimentare, agro-industriale e agro-ambientale della Sicilia, attraverso attività di ricerca applicata, sperimentazione, assistenza tecnica, consulenza, formazione, qualificazione e divulgazione dei risultati. Il Consorzio può, inoltre, fornire assistenza tecnica e consulenza a soggetti pubblici e privati, formare tecnici, ricercatori, imprenditori e operatori, svolgere analisi, sperimentazioni, studi di fattibilità e progettazione di interventi anche a valere su fondi comunitari, nazionali e regionali.

Tali finalità risultano dallo Statuto del Consorzio.

3. Principi fondamentali

Il CORERAS orienta la propria attività ai seguenti principi:

Trasparenza

Il Consorzio assicura la pubblicazione delle informazioni previste dalla normativa vigente e promuove la conoscibilità delle proprie attività, degli atti e delle procedure attraverso il sito istituzionale e la sezione "Amministrazione Trasparente".

Efficacia, efficienza, economicità

Le attività sono organizzate perseguendo il miglior utilizzo delle risorse disponibili, il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e il rispetto dell'equilibrio economico-finanziario. Lo Statuto prevede che l'attività del Consorzio sia informata a criteri di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità.

Imparzialità e pari opportunità

Il CORERAS assicura parità di trattamento agli utenti, nel rispetto dei requisiti previsti da bandi, avvisi, regolamenti, convenzioni e procedure interne.

Continuità

Il Consorzio si impegna ad assicurare la continuità dei servizi compatibilmente con le risorse disponibili, i programmi approvati, le fonti di finanziamento e gli obblighi derivanti da progetti, convenzioni e accordi.

Partecipazione

Utenti, enti, imprese, tecnici e cittadini possono contribuire al miglioramento dei servizi mediante richieste, osservazioni, reclami, segnalazioni e proposte.

Chiarezza e accessibilità

Le informazioni sui servizi sono rese disponibili con linguaggio chiaro, attraverso canali istituzionali, avvisi pubblici, comunicazioni, documenti e aggiornamenti sul sito web.

4. Destinatari della Carta

La Carta si rivolge a:

- enti pubblici, amministrazioni regionali e locali;
- università, enti di ricerca, istituti scolastici e organismi formativi;
- imprese agricole, agroalimentari, agroindustriali e ambientali;
- tecnici, ricercatori, professionisti e consulenti;
- operatori economici e soggetti del terzo settore;



- candidati a bandi, avvisi, selezioni e long list;
- cittadini, utenti e portatori di interesse.

5. Servizi erogati

5.1 Ricerca applicata e sperimentazione

Il CORERAS promuove e realizza attività di ricerca applicata e sperimentazione nei settori agro-alimentare, agro-industriale e agro-ambientale, anche in collaborazione con enti pubblici, università, imprese, organismi di ricerca e soggetti territoriali.

Le attività possono riguardare:

- sperimentazione di processi, tecniche e modelli innovativi;
- studi applicati a filiere produttive e sistemi territoriali;
- analisi dei fabbisogni del settore agricolo, agroalimentare e ambientale;
- supporto scientifico e tecnico a programmi regionali, nazionali ed europei;
- trasferimento dei risultati verso operatori e territori.

5.2 Progettazione e gestione di progetti

Il Consorzio svolge attività di ideazione, progettazione, candidatura, gestione e rendicontazione di iniziative finanziate con risorse regionali, nazionali, europee o con altri strumenti di finanziamento.

Il servizio comprende, di norma:

- analisi dei bandi e delle opportunità di finanziamento;
- costruzione del partenariato;
- predisposizione della proposta progettuale;
- coordinamento tecnico-amministrativo;
- monitoraggio delle attività;
- supporto alla rendicontazione;
- comunicazione e disseminazione dei risultati.

5.3 Assistenza tecnica e consulenza

Il CORERAS può prestare assistenza tecnica e consulenza a favore di enti pubblici, soggetti privati, imprese, operatori e altri organismi, secondo quanto previsto dallo Statuto, da convenzioni, accordi, incarichi o programmi approvati.

Le attività possono includere:

- analisi tecnico-economiche;
- studi di fattibilità;
- supporto a interventi di sviluppo territoriale;
- assistenza nella realizzazione di progetti complessi;
- consulenza per innovazione, sostenibilità e valorizzazione delle filiere.

5.4 Formazione, qualificazione e aggiornamento

Il CORERAS promuove attività formative, di qualificazione e aggiornamento rivolte a tecnici, ricercatori, imprenditori, operatori pubblici e privati, studenti e altri destinatari individuati da bandi, programmi o progetti.

Le attività possono comprendere:

- corsi di formazione;
- seminari e workshop;
- attività dimostrative;
- percorsi di aggiornamento tecnico;
- attività di orientamento e rafforzamento delle competenze.

Il sito istituzionale indica il CORERAS anche come ente accreditato presso strutture regionali competenti in materia di lavoro, orientamento, servizi formativi, istruzione e formazione professionale.

5.5 Divulgazione, trasferimento dell'innovazione e comunicazione

Il Consorzio diffonde i risultati delle proprie attività attraverso iniziative pubbliche, eventi, pubblicazioni, materiali informativi, news, comunicati, incontri tecnici e strumenti digitali.

Il sito CORERAS presenta sezioni dedicate a Bandi e avvisi, Eventi, Formazione, News che costituiscono canali ordinari di informazione verso utenti e portatori di interesse.

5.6 Bandi, avvisi, selezioni e long list

Il CORERAS pubblica avvisi, bandi, procedure di selezione, Long List relativi a progetti e attività istituzionali.

Il servizio comprende:

- pubblicazione degli avvisi;
- indicazione dei requisiti di partecipazione;
- ricezione delle candidature;
- istruttoria delle domande;
- comunicazioni agli interessati;
- pubblicazione degli esiti, ove previsto;



- gestione di long list, elenchi o graduatorie, secondo le regole stabilite dai singoli avvisi.

5.7 Collaborazioni istituzionali e partenariati

Il CORERAS promuove collaborazioni con enti pubblici, università, organismi di ricerca, imprese, soggetti del sistema produttivo e reti territoriali, al fine di realizzare iniziative coerenti con le proprie finalità istituzionali.

Le collaborazioni possono assumere la forma di:

- accordi;
- protocolli d'intesa;
- partenariati progettuali;
- convenzioni operative;
- partecipazione a reti, programmi e progetti europei, nazionali o regionali.

5.8 Accesso, trasparenza e informazioni amministrative

Il CORERAS garantisce l'accesso alle informazioni pubbliche attraverso il sito istituzionale e la sezione "Amministrazione Trasparente".

La sezione è articolata in sottosezioni.

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni, accesso documentale, accesso civico semplice o accesso civico generalizzato secondo la normativa vigente e le procedure interne del Consorzio.

6. Modalità di accesso ai servizi

Gli utenti possono accedere ai servizi del CORERAS attraverso i seguenti canali:

Canale Riferimento

Sede Via Libertà, 203 – 90143 Palermo

Telefono 091.7305841/091.7302957

Email consorziocoreras@gmail.com

PEC pec.coreras@cert.ticertifica.it

I contatti sopra indicati risultano pubblicati nel sito istituzionale CORERAS.

7. Standard di qualità proposti

Gli standard seguenti costituiscono una proposta operativa e dovranno essere validati internamente dal CORERAS.

8. Diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere informazioni chiare sui servizi e sulle modalità di accesso;
- conoscere i responsabili o i riferimenti dei procedimenti, ove applicabile;
- accedere agli atti e ai documenti nei casi e con i limiti previsti dalla legge;
- partecipare a bandi e avvisi secondo criteri trasparenti e imparziali;
- presentare reclami, segnalazioni e proposte;
- ricevere risposte motivate nei tempi previsti;
- vedere tutelati i propri dati personali;
- usufruire di servizi orientati alla qualità, all'efficacia e al miglioramento continuo.

9. Doveri degli utenti

Gli utenti sono tenuti a:

- fornire informazioni corrette, complete e aggiornate;
- rispettare scadenze, modalità e requisiti indicati negli avvisi;
- utilizzare i canali ufficiali di comunicazione;
- mantenere comportamenti rispettosi nei rapporti con il personale e con gli altri utenti;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni rilevanti;
- non presentare documentazione falsa, incompleta o fuorviante;
- rispettare le condizioni previste da progetti, corsi, avvisi, convenzioni o procedure.

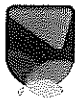
10. Reclami, segnalazioni e proposte

Gli utenti possono presentare reclami, segnalazioni o proposte di miglioramento mediante:

- email ordinaria;
- PEC;
- comunicazione scritta indirizzata alla sede;

Il reclamo deve contenere, ove possibile:

- nome e cognome o denominazione del soggetto interessato;



CORERAS

Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata e la Sperimentazione

- recapito per la risposta;
- servizio o attività a cui si riferisce;
- descrizione sintetica del problema;
- eventuali documenti utili.

Il CORERAS si impegna a prendere in carico il reclamo e a fornire risposta motivata entro un termine ragionevole (7 gg lavorativi), salvo casi di particolare complessità.

11. Partecipazione e rilevazione della soddisfazione

Il CORERAS promuove il miglioramento dei servizi anche attraverso:

- raccolta di osservazioni dagli utenti;
- questionari di gradimento per corsi, eventi e attività formative;
- incontri con partner e portatori di interesse;
- analisi delle segnalazioni ricevute;
- aggiornamento periodico della Carta dei Servizi.

I risultati delle attività di monitoraggio potranno essere utilizzati per aggiornare procedure interne, canali informativi e modalità di erogazione dei servizi.

12. Comunicazione istituzionale

Il sito istituzionale rappresenta il principale canale di comunicazione pubblica del CORERAS. Attraverso il sito sono diffuse informazioni relative a:

- attività e progetti;
- bandi e avvisi;
- formazione;
- eventi;
- news;
- pubblicazioni;
- dati di trasparenza amministrativa;
- contatti e riferimenti istituzionali.

Le comunicazioni ufficiali relative a bandi, avvisi e procedure producono effetti secondo quanto stabilito dai singoli atti.

13. Trattamento dei dati personali

Il CORERAS tratta i dati personali degli utenti esclusivamente per finalità istituzionali, amministrative, progettuali, formative, contabili, di trasparenza e per gli altri scopi connessi all'erogazione dei servizi.

Il trattamento avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Le informative specifiche sono rese disponibili, ove necessario, in occasione di bandi, avvisi, iscrizioni, candidature, eventi, attività formative, convenzioni o altri procedimenti.

14. Validità, aggiornamento e pubblicazione

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale del CORERAS ed è aggiornata periodicamente.

L'aggiornamento avviene:

- in caso di modifiche normative;
- in caso di variazioni organizzative;
- in caso di introduzione di nuovi servizi;
- quando emergano esigenze di miglioramento.

Ogni aggiornamento è approvato secondo le procedure interne del Consorzio (in applicazione di Statuto e Regolamento).

15. Recapiti istituzionali

CORERAS – Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata e la Sperimentazione

Via Libertà n. 203, 90143 Palermo

Telefono: 091.7305841/091.7302957

Email: consorzioconeras@gmail.com

PEC: pec.coneras@cert.ticertifica.it

P. IVA: 04851420820

C.F.: 97155270826

**Consorzio Regionale per la Ricerca Applicata
e la Sperimentazione**

Via Libertà, 203 - 90143 Palermo - Tel. 0917305841

C.F. 97155270826 - P. IVA 04851420820

www.coneras.it - e-mail: consorzioconeras@gmail.com