istituto SPALLANZANI

Carta dei Servizi

Controllo Ufficiale del Seme

Rev 7 del 07/01/2020

Sommario

1.Presentazione dell'Istituto Spallanzani 3
2. Premessa 4
3. Parti Interessate 4
4. Principi della Carta dei Servizi 4
5. Partecipazione delle parti interessate 5
6. Struttura e organizzazione del servizio CUS 6
7. Responsabili servizi/attività 6
8. Servizi/attività erogati 7
9. Il grado di soddisfazione delle parti interessate 7
10. Validità della Carta dei Servizi 7
Allegato 1 – Modulo segnalazione/reclamo 8

1.Presentazione dell'Istituto Spallanzani

L'Istituto Spallanzani (IS) è un Ente nazionale di ricerca, sperimentazione e alta formazione, senza fini di lucro, riconosciuto giuridicamente con Regio Decreto il 29 novembre 1941. Con il D.Lgs 454/99 l'IS afferisce stabilmente al Consiglio per la ricerca e la sperimentazione in agricoltura "... *quale Istituto che svolge attività di rilevante interesse pubblico nel campo della ricerca sulla riproduzione e selezione animale* ...".
L'Istituto è vigilato dal Ministero delle politiche agricole alimentari, forestali e del turismo (Mipaaft), dal Ministero della Salute, dalla Regione Lombardia. La sede legale è a Milano mentre quella operativa è a Rivolta d'Adda (CR) dove sono localizzati la Presidenza, la Direzione, l'Amministrazione ed i Laboratori, dotati delle più moderne attrezzature. Storicamente impegnato nella ricerca e nei servizi principalmente in ambito di biotecnologia della riproduzione finalizzata alla selezione animale, ha contribuito negli anni alla crescita di conoscenze fondamentali per l'evoluzione del comparto zootecnico lombardo e nazionale, diventando uno dei riferimenti nazionali.
Tra gli scopi statutari dell'Istituto è, inoltre, compresa attività di progettazione ed erogazione di corsi di alta formazione ed addestramento in ambito veterinario, agro-zootecnico e biologico applicato. Tale attività formativa è certificata dal 2010 secondo la Norma UNI EN ISO 9001. Dal 1 Luglio 2015 l'Istituto è iscritto all'albo regionale dei soggetti accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale di Regione Lombardia, ai sensi della D.G.R. n° 2412/2011, con numero di iscrizione 881.
Da ottobre 2016 IS è stato accreditato da ENCI come laboratorio ufficiale per il deposito del campione biologico di cani per gli usi previsti da ENCI.
In Istituto lavora uno staff composto da personale amministrativo, tecnici di laboratorio, ricercatori, borsisti/assegnisti, collaboratori e operai. In particolare nella sede operativa di Rivolta d'Adda (CR), in Località la Quercia, sono localizzati i laboratori di Seminologia e Citometria; Criobiologia; Embriologia, Citogenetica e Colture Cellulari; Genetica Molecolare; Cosmesi con Chimica e Microbiologia; Acquacoltura. In convenzione con l'Università degli Studi di Milano – Facoltà di Medicina Veterinaria è operativo un laboratorio di Proteomica. Tutti i laboratori sono dotati delle più moderne attrezzature. Presso la sede operativa di Rivolta d'Adda sono presenti ricoveri per piccoli ruminanti e suini, un moderno impianto sperimentale di acquacoltura di 1000 mq e spazi per la formazione d'aula dotati di tutte le attrezzature necessarie.
Gli attuali **ambiti principali di ricerca** fanno riferimento a:

- riproduzione animale, selezione genetica, genetica di popolazioni;
- bioinformatica e statistica;
- sicurezza alimentare e tracciabilità dei prodotti di origine animale;
- antibiotico resistenza e resistenza alle malattie, test in vitro alternativi alla sperimentazione animale, tipizzazione e caratterizzazione genetica di specie in via di estinzione (dai mammiferi domestici, ai cani, ai pesci ed alle api);
- acquacoltura;
- microalghe e bioremediation.

2. Premessa

La predisposizione di questa Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza alle aspettative delle parti interessate. Questo importante strumento è stato concepito per portare le parti interessate a conoscenza dei servizi erogati all'interno della nostra struttura con lo scopo, grazie anche al loro contributo, di monitorare ed eventualmente migliorare la situazione. L'obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza e la professionalità di coloro che, a vario titolo, collaborano al nostro interno.
La Carta dei Servizi si applica ai servizi erogati da IS nell'ambito del Controllo Ufficiale del Seme (CUS) e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con le parti interessate a rispettarle.
Il CUS è svolto per conto del Mipaaft secondo la normativa cogente (art. 32 del DM 172/94 e sua successiva modifica art. 37 del DM 403 del 19 luglio 2000, Regolamenti della Legge n. 30 del 15 gennaio 1991 e DM 11.05.2018 n°52, DM del 27/12/94).

3. Parti Interessate

Destinatari dei principi e dei contenuti della Carta dei Servizi, sono identificati come clienti primari il Mipaaft e Regioni competenti per territorio, mentre come clienti secondari i Centri di Produzione Seme (CPS).

4. Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno scritto con le parti interessate al CUS, basato sul dialogo e sulla trasparenza nel rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

- ✓ **rispetto dei diritti:** IS s'impegna ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le parti interessate assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità;
- ✓ **efficienza ed efficacia:** IS è attento ad adottare le soluzioni organizzative e le necessarie risorse al fine di garantire che i servizi offerti siano improntati all'efficienza in modo da assicurare alle parti interessate la massima soddisfazione;
- ✓ **trasparenza**: al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione dei servizi, IS le descrive nella Carta dei Servizi che mette a disposizione per la consultazione nel sito web e presso i propri uffici dell'Unità Operativa di Rivolta d'Adda;
- ✓ **tempestività**: IS si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di ciascun servizio. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, IS ha previsto di tener traccia delle attività sui documenti originali e di verificare il rispetto dei tempi mediante rilievo statistico annuale delle attività;
- ✓ **condivisione**: IS garantisce la partecipazione delle parti interessate alla prestazione del servizio per:
  - essere informato circa la fruibilità del servizio;
  - verificare, attraverso i responsabili delle varie attività, le ragioni di un'eventuale non conformità dei servizi;
  - collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine le parti interessate hanno la facoltà di presentare segnalazioni/reclami e prospettare osservazioni/suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- ✓ **accessibilità delle informazioni:** IS informa le parti interessate utilizzando:
  - la Carta dei Servizi;
  - il sito internet www.istitutospallanzani.it;
  - i propri uffici di Rivolta d'Adda per informare direttamente le parti interessate sul servizio CUS;

- ✓ **qualità:** IS ha sviluppato un Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

5. Partecipazione delle parti interessate

La Carta dei Servizi è un patto con le parti interessate che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.
Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto per conoscere e analizzare le esigenze delle parti interessate.
IS garantisce la partecipazione delle parti interessate nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.
In questo senso la partecipazione attiva delle parti interessate è garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami. Le parti interessate attivano la procedura di segnalazione per un disservizio o di reclamo tramite la presentazione di:

- una **segnalazione**, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio;
- un **reclamo**, quando è stata negata o limitata da parte della struttura la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima.

La procedura può essere avviata delle parti interessate tramite:

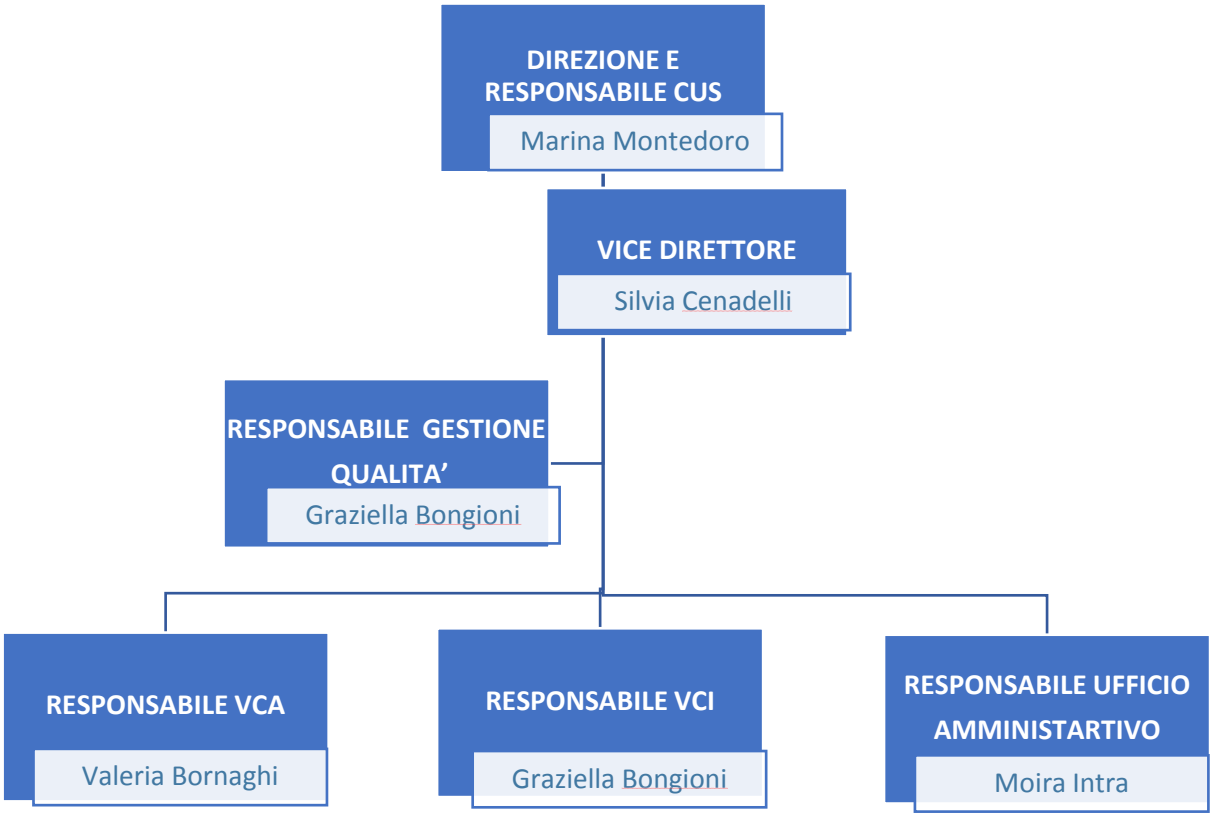
- compilazione del modulo di segnalazione/reclamo (***Allegato 1*** alla Carta dei Servizi) da inviare per fax/e-mail ad IS;
- invio di una e-mail ai responsabili delle varie attività o al Direttore.

Il responsabile del Servizio/Attività gestirà l'intervento richiesto e verrà data segnalazione alle parti interessate delle azioni intraprese.

6. Struttura e organizzazione del servizio CUS

L'istituto si occupa da sempre della valorizzazione delle risorse umane. La formazione continua e l'aggiornamento delle conoscenze tecnico-scientifiche del personale è di fondamentale importanza per la

crescita del singolo e della struttura stessa. Il contributo di tutti e il lavoro di squadra è ritenuto uno dei principi fondamentali a cui la struttura fa riferimento.



7. Responsabili servizi/attività

Direttore e Responsabile CUS
Marina Montedoro, tel. 0363 78883, fax 0363 371021
marina.montedoro@istitutospallanzani.it

Vice Direttore
Silvia Cenadelli, tel. 0363 78883, fax 0363 371021
silivia.cenadelli@istituto spallanzani.it

Responsabile Gestione Qualità e Responsabile VCI
Graziella Bongioni, tel. 0363 78883 int.216, fax 0363 371021
graziella.bongioni@istitutospallanzani.it

Responsabile VCA
Valeria Bornaghi, tel. 036378883 int.230, fax 0363 371021
valeria.bornaghi@istitutospallanzani.it;

Responsabile Ufficio Amministrativo
Moira Intra, tel. 0363 78883 int.201, fax 0363 371021
moira.intra@istitutospallanzani.it

8. Servizi/attività erogati

I Servizi/Attività erogate da IS riguardano il CUS per la cui operatività si rimanda al POS-Protocollo Operativo Standard.

9. Il grado di soddisfazione delle parti interessate

IS pone il cliente in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni offerte, garantendo una risposta pronta ed esauriente ad eventuali reclami.
IS pone inoltre particolare attenzione al grado di soddisfazione del "Sistema cliente" e tiene in considerazione eventuali aspettative sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il Cliente;
- i contenuti delle segnalazioni/reclami pervenuti tramite l'apposito modulo di Segnalazione/Reclamo Cliente.

Sulla base delle attività conoscitive citate, IS 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.

10. Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene approvata dalla Direzione ed ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione alle parti interessate viene tenuta aggiornata. IS provvede periodicamente, con cadenza almeno annuale, al riesame dei contenuti della Carta dei Servizi e, qualora se ne ravvisi la necessità, alla sua modificata e riapprovazione da parte della Direzione.

Rivolta d'Adda, 07 gennaio 2020

La Direzione
Marina Montedoro

Allegato 1 – Modulo segnalazione/reclamo

Spett.le
Istituto Sperimentale Italiano Lazzaro Spallanzani
Località La Quercia
26027 Rivolta d'Adda (CR)
Fax 0363 371021
cus@istitutospallanzani.it

Servizio di Controllo Ufficiale del Seme

Comunicazione di (*barrare con X la parte d'interesse*):

☐ **Segnalazione** *(negazione o limitazione delle prestazioni ritenuta conseguenza di un disservizio)*

☐ **Reclamo** (*negazione o limitazione della fruibilità delle prestazioni ritenuta illegittima*)

Cliente: **Data Rilievo:**
Attività di Riferimento *(barrare con X la casella d'interesse)***:** ☐ **Campionamento** ☐ **VCA** ☐ **VCI** ☐ **Altro** (*specificare*):
Descrizione:

Data Firma