

 <p>MARCHE Agricoltura Pesca Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca</p>	<h1>RECLAMI</h1>	Rev. 01 Data: 28.11.2022
		Pag. 1

Il presente documento può essere compilato da chiunque ritenga di aver subito un disservizio da parte di AMAP o voglia suggerire aspetti di miglioramento delle attività.
Saranno valutati solo i reclami scritti secondo le modalità richieste, con indicazione dello scrivente e dei suoi recapiti.

Il documento può essere inviato:

- via PEC a: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it oppure
- via e-mail a info@amap.marche.it.

Vi ringraziamo anticipatamente per eventuali suggerimenti che possano aiutarci per migliorare i nostri servizi.

SI PREGA DI COMPILARE ESAUSTIVAMENTE OGNI CAMPO RICHIESTO

IL SOTTOSCRITTO:

Nome*: Cognome*:

Città*:

Indirizzo di posta elettronica in cui intende ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo*:

o indirizzo dove intende ricevere tutte le comunicazioni relative al presente procedimento di reclamo): Città:.....Via.....
Cap.....Nazione.....

Data o periodo in cui si è verificato il disservizio:

Servizio A.M.A.P. a cui si è rivolto:

- ✧ Agrometeorologia
- ✧ Analisi di Laboratorio
- ✧ Analisi sensoriale
- ✧ Attività formative
- ✧ Certificazione e Tracciabilità di prodotto
- ✧ Fitosanitario
- ✧ Servizi per la tartuficoltura
- ✧ Vivai forestali
- ✧ Innovazione e progetti comunitari
- ✧ Amministrazione e contabilità
- ✧ Risorse umane
- ✧ Sperimentazione Ortofrutticola
- ✧ Controllo di gestione
- ✧ Informatica
- ✧ Sicurezza sul lavoro

Nome del referente del servizio con cui ha avuto contatti:

RECLAMI

Descrizione del reclamo

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio

CHIEDE

ad AMAP di accogliere il presente reclamo e di fornire in ogni caso esplicito riscontro da parte di un responsabile entro il termine di 45 giorni dalla presentazione del presente reclamo.

Si allega copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

Data: _____

Firma: _____

 MARCHE Agricoltura Pesca Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca	RECLAMI	Rev. 01 Data: 28.11.2022
		Pag. 1

Informativa ai sensi dell'art. 13 del GDPR 679/2016 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

Il "titolare" del trattamento

Il "titolare" del trattamento è AMAP Agenzia per l'Innovazione nel Settore Agroalimentare e della Pesca "Marche Agricoltura Pesca" con sede in OSIMO (AN) Via dell'Industria, 1.

Responsabile della protezione dei dati

AMAP ha designato il Responsabile della protezione dei dati - RDP (Data protection officer - DPO) l'avv. Michele Centoscudi che può essere contattato nelle seguenti modalità:

Tel: 071 9030585

Email: dpo@amap.marche.it

PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it

Base giuridica del trattamento

Il Titolare tratta Dati Personali relativi all'Utente in caso sussista una delle seguenti condizioni:

- l'Utente ha prestato il consenso per una o più finalità specifiche
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un servizio verso l'Utente
- il trattamento è necessario a fornire riscontro alla richiesta di informazioni inviata dall'Utente

È comunque sempre possibile richiedere al Titolare di chiarire la concreta base giuridica di ciascun trattamento.

Facoltatività del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo.

Il loro mancato conferimento può comportare l'impossibilità di ottenere quanto richiesto.

Finalità del Trattamento

I dati raccolti saranno trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei Dati Personali viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

Destinatari dei dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale AMAP, che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento medesimo.

La comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o qualora risulti necessario per lo svolgimento di attività istituzionali.

Luogo

I Dati sono trattati presso le sedi operative del Titolare ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel trattamento siano localizzate.

Misure di sicurezza

Il Trattamento viene effettuato secondo modalità e con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati stessi, avendo il Titolare adottato misure tecniche e organizzative adeguate che garantiscono, e consentono di dimostrare, che il Trattamento è effettuato in conformità alla normativa di riferimento.

Periodo di conservazione dei dati

I dati raccolti dal sito durante il suo funzionamento sono conservati per il tempo strettamente necessario a svolgere le attività precisate. Alla scadenza i dati saranno cancellati o anonimizzati, a meno che non sussistano ulteriori finalità per la conservazione degli stessi.

Processi decisionali automatizzati

Tutti i Dati raccolti non saranno oggetto di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, che possa produrre effetti giuridici per la persona o che possa incidere su di essa in modo significativo.

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a AMAP, all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo e-mail: info@amap.marche.it; PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it

Per presa visione dell'informativa

Luogo e data _____

Nome e Cognome

Firma

Consenso al trattamento dei dati personali regolamento (UE) 2016/679

Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679 e di acconsentire, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento, al trattamento dei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione delle finalità indicate.

Luogo e data _____

Firma

Da compilare a cura del Responsabile AMAP

Cause del problema riscontrato (da analizzare con il Referente del servizio coinvolto)

Azioni attuate nell'immediato per risolvere il problema con l'utenza

Misure correttive e preventive da intraprendere:

Azioni da svolgere	Responsabile azioni	Tempi previsti di completamento	Verifica dell'azione

RIEPILOGO COMUNICAZIONI CON L'UTENTE

Protocollo/Data	PEC/E-mail	Effettuata da

VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE INTRAPRESA

Le azioni attuate sono risultate efficaci per eliminare disservizio riscontrato dall'utente?

Data della verifica:

Firma del Responsabile della verifica:

Visto il Responsabile Garanzia Qualità AMAP: _____

