# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PRESENTAZIONE ENTE

INIPA Nord-Ovest, Istituto per la Formazione Professionale Agricola, è un'Associazione senza scopo di lucro, promossa da Coldiretti Piemonte, quale ente fondatore.

L'ente è stato giuridicamente costituito a livello regionale nel 1982.

Nel biennio 2017/2018 l'Assemblea dei soci ha provveduto ad adottare un nuovo Statuto, con lo scopo, stante l'evoluzione che ha contraddistinto nel corso degli ultimi anni il tessuto socio-economico di riferimento, di aggiornare e meglio esplicitare le finalità perseguite, le attività realizzabili e l'assetto gestionale/operativo adottabile.

In tal senso le finalità statutarie sono da ricondursi alla promozione e valorizzazione di iniziative ed attività di interesse collettivo e di rilievo sociale nei settori della formazione professionale e della connessa ricerca relative, in particolare, alla modernizzazione ed allo sviluppo di adeguate competenze e conoscenze delle risorse umane nel comparto agricolo, forestale ed agro-alimentare, ambientale e dei servizi, all'assistenza e promozione delle attività imprenditoriali, alla progettazione di percorsi formativi.

L'obiettivo che contraddistingue l'attività di INIPA Nord-Ovest, posto alla base delle processo di pianificazione, progettazione ed erogazione dei diversi percorsi formativi proposti, si prefigge di qualificare, orientare ed accompagnare il tessuto degli operatori rurali in termini di competenze e conoscenze professionali, tecniche e manageriali, ovvero promuovere un modello di impresa moderna, competitiva, aperta all'innovazione (anche in termini di uso efficiente e razionale delle risorse) e multifunzionale, in coerenza con una dimensione di sviluppo socialmente sostenibile e compatibile con l'ambiente, nonché resiliente ai cambiamenti climatici in atto, che abbia come scopo l'interesse non solo delle aziende agricole ma, altresì, quello dei cittadini e consumatori, con particolare riferimento alla qualità del cibo, alla sicurezza alimentare ed all'inclusione sociale.

Per tali motivi nell'ambito del percorso attuato, la proposta formativa si è gradatamente evoluta in un'ottica di integrazione tra imprenditore (*i fabbisogni*), territorio (*il contesto economico ed ambientale*), persone (*la dimensione sociale*) ed apprendimento (*i saperi e gli strumenti*), sviluppando un modello basato sul principio della "formazione continua e permanente", così da incentivare un approccio basato sull'interazione attiva ed il costante confronto.

Un approccio che prevede l'adozione di metodologie didattiche capaci di adattarsi alle caratteristiche dei destinatari ed alle specifiche esigenze delle professionalità e competenze da apprendere, atte a favorire un ruolo attivo e consapevole degli allievi.


Via Maria Vittoria, 4 – 10123 TORINO – Tel. 011/5573730 - 011/56.22.800 – Fax 011/53.70.17 –
e-mail: segreteria@inipanordovest.it; inipa.nordovest@pec.coldiretti.it P.IVA 06672520019 – Cod. Fisc. 97528780014

Particolare attenzione, inoltre, è riservata alla fase di individuazione dei docenti; attività che per ogni singolo soggetto tiene in considerazione la qualifica professionale, l'esperienza maturata e la qualità del servizio erogato in riferimento a precedenti attività formative (indicatori adottati: capacità espositiva, preparazione teorica e competenze tecnico-operative, livello di gradimento degli allievi e correttezza professionale).

L'ente è in possesso delle seguenti certificazioni, accreditamenti ed abilitazioni:

- **Sistema Gestione Qualità** – certificato UNI EN ISO 9001:2015 per il servizio "Progettazione ed erogazione di attività formative nell'ambito della formazione superiore e formazione continua, in forma diretta o tramite intervento pubblico";

**In Piemonte**

- **Accreditamento Regione Piemonte** dal 19 maggio 2003, certificato n. 045 – settore Standard Formativi per la Formazione Professionale codice ente B37 per le seguenti Macrotipologie e tipologie: MB (Formazione Superiore - comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. n. 144/1999, art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari); MC (Formazione continua- destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo); e tipologie tAP (apprendistato), tAD (a domanda individuale), tFAD (Formazione a distanza);
- **Accreditamento For.Agri (**Fondo Paritetico nazionale Interprofessionale per la formazione continua in agricoltura) dal 08/05/2009 per la formazione continua;
- **Abilitazione Regione Piemonte Settore Sanità dal 2013** certificato n. A024/2013 , per l'organizzazione di corsi in materia di igiene e sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/08, e formazione dei lavoratori incaricati all'uso delle attrezzature che richiedono.

**In Liguria**

- **Accreditamento Regione Liguria** dal 27 aprile 2020: Dipartimento/Direzione Dipartimento agricoltura, turismo, formazione e lavoro Struttura Settore Servizi alle imprese agricole e florovivaismo per Prestatori di Servizi (Formazione e Informazione nell'ambito della formazione nel settore agricolo, forestale, agroalimentare e per lo sviluppo rurale - PMI).

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività svolta da INIPA Nord-Ovest si ispira ai seguenti principi di base:

- tutti i destinatari dell'attività di formazione hanno gli stessi diritti;
- indipendentemente dall'area geografica, dal settore produttivo e dalla tipologia di attività svolta, è garantita parità di trattamento ai destinatari dell'attività di formazione;
- il servizio è erogato adottando modalità finalizzate a rispettare specifici standard qualitativi, nonché a soddisfare i principi di efficienza, efficacia ed obiettività;

- l'attività posta in essere è soggetta ad un attento monitoraggio, così da migliorare, anche attraverso la partecipazione del soggetto destinatario, la qualità del servizio offerto.

## 3. ORGANIZZAZIONE GIURIDICA: SEDI ED UNITÀ OPERATIVE

In termini organizzativi INIPA Nord-Ovest è presente a livello territoriale attraverso una rete di sedi operative (Alessandria, Aosta, Asti, Cuneo, Novara, Torino, Vercelli), presso le quali operano risorse qualificate.

Sedi operative che programmano, progettano, organizzano e gestiscono l'attività formativa in relazione all'area territoriale di competenza.

L'azione di definizione delle strategie programmatiche compete all'Assemblea degli Associati e la pianificazione delle linee di indirizzo è di competenza del Consiglio di amministrazione.

Il coordinamento e supervisione dell'intera struttura è affidata alla Direzione della sede interregionale.

### 3.1 La struttura organizzativa di coordinamento:

Organigramma:

DIREZIONE

COORDINATORE DELLA FORMAZIONE
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE, RENDICONTAZIONE e REFERENTE PRIVACY
RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI
RESPONSABILE QUALITA' e ACCREDITAMENTO
RESPONSABILE PROGETTAZIONE
OPERATORE CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE
SEGRETERIA DI COORDINAMENTO

### 3.2 Le nostre sedi

| **Sede Organismo** | |
|---|---|
| **Ragione sociale** | **INIPA Nord-Ovest** |
| **Sede Legale** | Via Maria Vittoria, 4 – 10123 TORINO |
| **Anno di costituzione** | 1982 |
| **Forma giuridica** | Associazione senza scopo di lucro |
| **Sede Amministrativa e Operativa** | Via Maria Vittoria 4 – 10123 TORINO |
| **Telefono e fax** | 011/5573730 -Fax. 011/537017 |
| **e-mail** | segreteria@inipanordovest.it; info@inipanordovest.it; |
| **PEC** | inipa.nordovest@pec.coldiretti.it |
| **Sito Internet** | www.inipanordovest.it |

**Sedi operative Territoriali - Piemonte**

| | |
|---|---|
| **Alessandria** | Corso Crimea, 69 – 15100 Alessandria(AL) |
| **Asti** | Corso Felice Cavallotti, 41 – 14100 Asti (AT) |
| **Cuneo** | Piazza Foro Boario, 18 – 12100 Cuneo (CN) |
| **Novara - VCO** | Via Ravizza, 11/13 Novara (NO) |
| **Torino** | Via Pio VII, 97 – 10135 TORINO (TO) |
| **Vercelli - Biella** | Piazza Zumaglini, 14 – 13100 Vercelli (VC) |

**Sede operativa Territoriale - Valle d'Aosta**

| | |
|---|---|
| **Aosta** | Regione Borgnalle 10/L – 11100 Aosta |

### 3.3 Relazioni con il pubblico

**Sede Interregionale – Torino - Via Maria Vittoria, 4**
Segreteria di coordinamento: Patrizia Vigilante
orario: lunedì-venerdì 9:00 - 13:00
tel. 011/5573730 - fax 011/537017
e-mail: segreteria@inipanordovest.it - info@inipanordovest.it
**Alessandria - C.so Crimea, 69**
Coordinatore territoriale della Formazione: Emanuele Sconfienza
orario: lunedì-venerdì 8:30 - 12:30
tel. 0131/235891 - fax 0131/252144
e-mail: alessandria@inipanordovest.it
area di competenza: provincia di Alessandria
**Asti - C.so Cavallotti, 41**
Coordinatore territoriale della Formazione: Giorgio Nervi
orario: martedì e giovedì 9:30 - 12:30
tel. 0141/380400 - fax 0141/355138
e-mail: asti@inipanordovest.it
area di competenza: provincia di Asti
**Cuneo - P.zza Foro Boario, 18**
Coordinatore territoriale della Formazione: Mario D'Episcopo
orario: lunedì-venerdì 08:30-12:30
tel. 0171/447211 - fax 0171/447300
e-mail: cuneo@inipanordovest.it
area di competenza: provincia di Cuneo
**Novava - Via Ravizza, 11/13**
Coordinatore territoriale della Formazione: Elena Rolando
orario: giovedì dalle 8:30 - 13:00 e dalle 14:00 -17:00
tel. 0322/82733 - fax 0322/846412
e-mail: novara@inipanordovest.it
area di competenza: province di Novara/VCO

**Torino - Via Pio VII, 97**
Coordinatore territoriale della Formazione: Marco Vaccari
orario: lunedì-venerdì 08:30-12:30 e 14:00.16:00
tel. 011/6177297 - fax 011/3161348
e-mail: torino@inipanordovest.it
area di competenza: provincia di Torino
**Vercelli - P.zza Zumaglini, 14**
Coordinatore territoriale della Formazione: Elena Rolando
orario: lunedì, martedì, mercoledì 8:30-13:00 e 14:00-17:00; Venerdì 8:30-13:00
tel. 0161/261600 - fax 0161/217784
e-mail: vercelli@inipanordovest.it
area di competenza: province di Vercelli/Biella
**Aosta - Regione Borgnale, 10/L**
Coordinatore territoriale della Formazione: Silvia Bosco
orario: Lunedì - Giovedì 8:30 – 12:30
tel. 0165/261171 - fax 0165/45669
e-mail: valledaosta@inipanordovest.it
area di competenza: regione Valle d'Aosta

## 4. I SERVIZI OFFERTI

Attraverso le sedi operative territoriali INIPA Nord-Ovest, acquisiti ed analizzati i fabbisogni formativi, progetta, coordina e realizza molteplici attività formative.

***FORMAZIONE FINANZIATA***

***Programma di Sviluppo Rurale:***
Il PSR 2014-2020 della Regione Piemonte, attraverso la Misura 1 "*Trasferimento di conoscenza ed azioni di informazione*", sostiene attività finalizzate a migliorare il potenziale umano impegnato nei settori agricolo, alimentale, forestale, dei gestori del territorio e delle imprese operanti nelle zone rurali.
Obiettivi che si intendono soddisfare attraverso l'attività formativa sono: l'innovazione, la sostenibilità ambientale dei processi produttivi, l'adattamento ai cambiamenti climatici, la prevenzione dei rischi, il miglioramento dell'efficienza dell'uso dell'acqua e del rendimento energetico.
Gli ambiti di intervento sono:

- Formazione professionale ed aggiornamento, per **imprenditori ed addetti del settore agricolo** ed alimentare, finalizzata al miglioramento della competitività del settore di riferimento, a sostegno della creazione di Impresa – PSR2014-2020, Misura 1, Operazione 1.1.1, Azione 1
- **Formazione professionale ed informazione rivolte agli addetti del settore forestale – PSR 2014-2020, Misura 1, Operazione 1.1.1, Azione 2 (corsi F1, F2, F3, F4, F5, F6).**

***Fondo Sociale Europeo*:**
**Il Fondo sociale europeo (FSE)** è un canale utilizzato dall'Unione Europea per sostenere l'occupazione, aiutare i cittadini a trovare posti di lavoro migliori e assicurare opportunità lavorative più eque per tutti.

Il FSE rappresenta uno strumento di investimento nel capitale umano, attraverso il quale attivare percorsi volti alla:

- Formazione per lavoratori occupati ad iniziativa aziendale, finalizzata ad Interventi di aggiornamento delle competenze professionali dei lavoratori nel settore privato, nell'ambito delle Direttive Occupati e Piani Formativi d'area;
- Formazione per occupati ad iniziativa individuale, finalizzata a brevi interventi di aggiornamento delle competenze professionali attivati su iniziativa del lavoratore, nell'ambito della Direttiva Formazione continua individuale (Voucher formativi individuali a catalogo per lavoratori occupati);
- Formazione permanente, azioni formative finalizzate alla crescita professionale e/o culturale rivolta agli adulti maggiorenni di 18 anni inoccupati (ovvero senza precedenti esperienze lavorative) o disoccupati, nell'ambito della Direttiva Mercato del Lavoro.

***FORMAZIONE NON FINANZIATA***

**Le proposte "a catalogo":**

La formazione "a catalogo" riveste una particolare importanza nell'ambito delle attività gestite da INIPA Nord-Ovest; iniziative, derivanti in modo specifico dalla periodica e costante attività di acquisizione delle esigenze formative degli operatori del settore di riferimento.

In tale tipologia, pertanto, oltre ai corsi finalizzati a soddisfare la necessità di formazione obbligatoria, rientrano anche le iniziative attraverso le quali fornire una risposta concreta ai bisogni espressi; un'offerta, quindi, diversificata in relazione ad ogni singola realtà territoriale, programmata su base tendenzialmente semestrale.

INIPA Nord-Ovest, realizza attività formative riconducibili ai seguenti ambiti:

- Formazione Riconosciuta dalla Regione Piemonte e dalla Città Metropolitana di Torino, settore Standard Formativi rivolta a maggiorenni di 18 anni, in possesso di qualifica o diploma di istruzione o formazione professionale (esempio Operatore di Fattorie Didattiche)
- Formazione Autorizzata dalla Regione Piemonte settore Agricoltura, relativa al Rilascio e il Rinnovo dei Certificati di abilitazione per l'uso sostenibile dei prodotti Fitosanitari per consulenti e utilizzatori professionali , sia nel settore agricolo, sia in altri settori;
- Formazione Obbligatoria in attuazione del D.Lgs. n. 81/08, attività formativa autorizzata dalla Regione Piemonte - Settore Sanità, per Datori di Lavoro o Lavoratori designati (Corsi Datore di Lavoro con Funzione SPP, Corsi Addetti Primo Soccorso, Corsi Addetti Antincendio e prevenzione incendi, Formazione generale e specifica per i lavoratori agricoli e altri settore servizi....)
- Formazione obbligatoria, in attuazione dell'art. 73 del D.Lgs. n. 81/08 e in conformità all'accordo Stato-Regioni del 22/02/2012, di Abilitazione all'utilizzo delle attrezzature per gli operatori del settore agricolo e servizi (Corsi di abilitazione per addetti all'utilizzo del trattore a ruote e a cingoli, carrelli elevatori, carri raccogli frutta, PLE, ....).
- Percorsi formativi progettati per rispondere a fabbisogni specifici, realizzati in partnership con enti terzi e finalizzati allo Sviluppo delle Risorse Umane.

## 5. RELAZIONI CON IL TERRITORIO:

INIPA Nord-Ovest è parte integrante del contesto territoriale in cui opera e, nell'ambito del servizio di formazione, è un riferimento per le aziende del settore primario.

INIPA Nord-Ovest è inserita in un capillare sistema che, attraverso risorse umane aventi adeguate competenze, ha permesso di instaurare una fitta rete di contatti e relazioni con il pubblico.
In tale contesto INIPA Nord-Ovest interagisce direttamente, in relazione all'ambito di specifica competenza (la formazione professionale), con gli enti pubblici, le istituzioni economiche territoriali, l'Università e gli attori del tessuto rurale a livello locale.
Soggetti con i quali, a seconda delle esigenze di carattere formativo rilevate, vengono instaurati rapporti di collaborazione che oltre ad interessare la fase attuativa, si concretizzano nella definizione e condivisione di programmi e progetti aventi lo scopo di promuovere l'attività, in primis, degli operatori del settore agricolo e, più in generale, del mondo rurale.
Parallelamente, in riferimento all'area territoriale di competenza, INIPA Nord-Ovest è punto di riferimento dell'intero sistema Coldiretti per quanto concerne la definizione degli indirizzi organizzati e programmati riconducibili agli scopi statuti dell'Ente.

## 6. POLITICA PER LA QUALITÀ

INIPA Nord-Ovest, in quanto istituto per la formazione professionale agricola, persegue finalità di promozione e valorizzazione di iniziative ed attività di interesse collettivo e di rilievo sociale nei settori della formazione professionale e della connessa ricerca relative, in particolare, alla modernizzazione ed allo sviluppo di adeguate competenze e conoscenze delle risorse umane nel comparto agricolo, forestale ed agro-alimentare, ambientale e dei servizi, all'assistenza e promozione delle attività imprenditoriali, alla progettazione di percorsi formativi e di alternanza scuola-lavoro.
INIPA Nord-Ovest, considerando la qualità quale fattore primario per il raggiungimento della sua missione, individua nell'adozione di un sistema di gestione per la qualità, conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica finalizzata al miglioramento continuo dei servizi offerti e della soddisfazione dei destinatari della propria attività.

La strategia adottata con l'obiettivo di soddisfare il principio della qualità si articola sui seguenti principi:

- Contribuire allo sviluppo professionale delle risorse umane operanti nell'ambito del settore agricolo, forestale, agro-alimentare e, più in generale, del mondo imprenditoriale;
- Contribuire allo sviluppo sociale ed economico del territorio in cui tali risorse operano;
- Favorire lo sviluppo di percorsi formativi adeguati e rispondenti ai relativi fabbisogni, fornendo occasioni di crescita professionale, culturale ed umana;
- Attivare sinergie con gli attori (enti ed istituzioni) del territorio, in modo da pianificare percorsi formativi in grado di rispondere ai rispettivi fabbisogni, anche in termini prospettici.

INIPA Nord-Ovest, quindi, basa la propria politica per la qualità sui seguenti obiettivi fondamentali:

- Mantenere l'accreditamento presso la Regione Piemonte;
- Ottenere e mantenere, da parte di un ente terzo, la certificazione di qualità secondo i requisiti previsti dalla norma ISO 9001:2015;
- Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione e revisione in linea con l'evoluzione del contesto organizzativo di riferimento;
- Agevolare il processo partecipativo, di condivisione e responsabilizzazione tra i dipendenti e collaboratori, al fine di valorizzare le attitudini personali ed agevolare l'accrescimento di competenze e conoscenze professionali;

- Migliorare il livello di efficienza interno, monitorando, individuando ed eliminando non conformità derivanti dalla "non qualità" e privilegiando un processo di prevenzione rispetto ad interventi di rimedio, attraverso la messa in atto di controlli preventivi;
- Monitorare in modo continuo l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi erogati e per garantirne la piena soddisfazione;
- Ampliare e diversificare l'offerta formativa offerta attraverso la costante acquisizione ed individuazione dei fabbisogni formativi individuali;
- Attivare un'offerta formativa sulla base della dettagliata analisi dei fabbisogni formativi del territorio di riferimento;
- Effettuare valutazioni sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme regolamentari in uso.

Il metodo adottato per attuare un'efficace politica per la qualità è rappresentato dall'analisi, progettazione, definizione e verifica dei processi lavorativi, in applicazione di una logica di miglioramento permanente.
Ruolo del Responsabile Gestione per la Qualità ed Accreditamento è quello di garantire, attraverso un'interazione con il personale, i collaboratori e fornitori, che il sistema per la qualità sia orientato a soddisfare i fabbisogni espressi e taciti dell'utenza ed al miglioramento continuativo.
I valori di fondo che sottendono tale politica sono:
- l'eticità professionale;
- il miglioramento continuo;
- la partecipazione attiva e responsabile;
- l'orientamento all'eccellenza.

Il Consiglio di amministrazione si impegna ad assicurare che la politica per la qualità sia compresa, condivisa, implementata ed attuata da tutti i dipendenti e collaboratori dell'istituto e, contemporaneamente, si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder.

## 7. IMPEGNI ASSUNTI VERSO IL CLIENTE

INIPA Nord- Ovest si impegna a:
- assicurare una completa informazione agli utenti nell'ambito dei servizi erogati riguardo i requisiti di accesso, modalità, tempi ed eventuali condizioni economiche nel pieno rispetto e nei termini specificati nei piani formativi e nel rispetto delle disposizioni fissate dalla Regione Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta;
- garantire uguaglianza e pari opportunità a tutti i soggetti che accedono ai servizi di formazione;
- erogare la formazione, avvalendosi di strumenti idonei, docenti, esperti e collaboratori con competenze specifiche;
- garantire la costante presenza di figure di riferimento in termini di supporto organizzativo (Responsabile corso, Segreteria didattica, Coordinatore Provinciale della formazione), oltre ad un'azione di tutoraggio durante l'erogazione delle lezioni.

## 8. QUALITÀ DEI SERVIZI

INIPA Nord – Ovest basa la sua attività sul rapporto di fiducia con i soggetti destinatari del servizio di formazione, ponendo attenzione a fattori determinanti per la qualità delle prestazioni erogate attraverso l'affidabilità che si fonda su un rapporto ispirato alla trasparenza, con l'impegno di tutelare la riservatezza delle informazioni trattate e sull'erogazione del servizio nel rispetto delle tempistiche prestabilite.

## 9. RISORSE UMANE

I servizi offerti sono erogati da una struttura organizzata di figure professionali competenti e qualificate, in grado di supportare il discente nel percorso di formazione ritenuto più idoneo alle rispettive esigenze.

## 10. MIGLIORAMENTO CONTINUO GARANTITO

In riferimento a quanto enunciato nel paragrafo relativo alla "Politica per la qualità", il miglioramento continuo è uno degli obiettivi primari di INIPA Nord-Ovest.
Esso è attuato mediante:

- il monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utente, attraverso l'analisi dei fabbisogni del territorio, delle aspettative professionali e formative del cliente, della percezione dell'utilità della formazione ricevuta in applicazione all'ambito lavorativo;
- impegno costante nell'analizzare i risultati di efficacia ed efficienza dei processi al fine di poter migliorare le proprie prestazioni.

## 11. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Tutte le attività formative sono oggetto di un'analisi volta a verificare la qualità del servizio erogato, ovvero a misurare la soddisfazione dell'utenza (sia a livello diretto, che indiretto).
Per tale motivazione, a conclusione di ogni singolo percorso formativo (valutazione finale), ovvero anche durante la fase di erogazione dello stesso se di durata superiore, tendenzialmente, alle 40 ore (valutazione intermedia), sono sottoposti all'attenzione degli allievi, delle aziende committenti e dei docenti, specifici questionari di gradimento.
Questionari successivamente analizzati, i cui risultati sono oggetto di rielaborazione ed attenta valutazione, con lo scopo di individuare le eventuali non conformità emerse e, conseguentemente, apportate al modello adottato le opportune misure di miglioramento e, se necessario, cambiamento.
I destinatari della formazione, le aziende committenti ed i docenti, inoltre, hanno la possibilità attraverso la presentazione di reclami scritti, insoddisfazioni verbali e/o momenti di confronto con il responsabile del corso o il tutor di rilevare punti di attenzione, criticità per le quali è ritenuto necessario vengano apportati correttivi.
Nella dimensione del principio del miglioramento continuo, oltre alla fase di periodico riesame, è attuata un'azione di auto-controllo avente lo scopo di verificare l'effettiva risoluzione delle eventuali insoddisfazioni registrate.

## 12. TUTELA DEL DESTINATARIO

### 12.1 Tutela della privacy

INIPA Nord-Ovest dichiara di essere in regola con la vigente normativa in tema di privacy e trattamento dei dati secondo le prescrizioni del Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e particolari.
Ogni destinatario, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti ai sensi della normativa vigente.

### 12.2 Reclami

Il destinatario dell'attività di formazione, può sporgere reclamo inviando apposita comunicazione mediante posta elettronica certificata (inipa.nordovest@pec.coldiretti.it), oppure con raccomandata A/R indirizzato a INIPA Nord-Ovest, Via Maria Vittoria, 4 - 10123 Torino.
Nella comunicazione deve essere specificato:

- la data e la natura del comportamento contestato;
- il soggetto;
- le motivazioni del reclamo, oltre eventuali elementi documentali;
- i rimedi richiesti.

Sono comunque salve le tutele giudiziali di legge.

Torino, 30/11/2023

Il Legale Rappresentante: _____

Il Responsabile dell'Accreditamento: _____