

## CODICE DI CONDOTTA DEL CAA AGRISERVIZI

### 1. INTRODUZIONE

Il presente Codice di Condotta stabilisce i principi etici e gli standard di comportamento che devono essere osservati da tutto il personale e i collaboratori del CAA Agriservizi. L'obiettivo è fornire un servizio di alta qualità agli agricoltori e agli utenti, operando con trasparenza, professionalità e integrità.

### 2. PRINCIPI ETICI

- **Integrità:** Operare in maniera onesta, equa e trasparente in tutte le attività professionali.
- **Professionalità:** Agire con competenza, responsabilità e rispetto verso tutti i clienti, i colleghi e le istituzioni.
- **Riservatezza:** Proteggere e mantenere la riservatezza delle informazioni sensibili e dei dati personali di tutti i clienti.
- **Imparzialità:** Garantire pari trattamento a tutti i clienti, evitando qualsiasi forma di discriminazione o favoritismo.
- **Qualità del Servizio:** Impegnarsi a fornire un'assistenza precisa, aggiornata e completa, al fine di soddisfare le necessità degli agricoltori.

### 3. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

Tutti i dipendenti e collaboratori del CAA Agriservizi devono:

- **Rispettare le leggi vigenti** e le normative locali, regionali e nazionali relative all'agricoltura e ai servizi di assistenza.
- **Agire nell'interesse del cliente**, fornendo informazioni accurate e consigli appropriati, nel rispetto delle regolamentazioni.
- **Evitare conflitti di interesse:** Dichiarare qualsiasi potenziale conflitto di interesse e astenersi dal prendere decisioni che potrebbero compromettere l'imparzialità.
- **Partecipare alla formazione continua:** Mantenere aggiornate le proprie competenze e conoscenze attraverso corsi di formazione e aggiornamento professionale.
- **Documentare accuratamente** tutte le attività svolte e conservare i documenti secondo le normative sulla gestione documentale.

### 4. RELAZIONI CON I CLIENTI

- **Trasparenza:** Fornire informazioni chiare sui servizi offerti, sui costi e sulle procedure.
- **Rispetto:** Trattare i clienti con cortesia e rispetto, ascoltando le loro esigenze e fornendo assistenza personalizzata.
- **Feedback:** Accogliere suggerimenti, reclami e feedback dei clienti come opportunità di miglioramento. Gestire i reclami con tempestività ed equità.

## 5. UTILIZZO DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

- **Protezione dei dati personali:** Rispettare le normative sulla privacy e sul trattamento dei dati personali, adottando tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza delle informazioni.
- **Accesso ai dati:** L'accesso alle informazioni personali e agricole dei clienti è limitato al personale autorizzato e deve essere utilizzato solo per finalità professionali.
- **Archiviazione e conservazione:** I documenti e i dati devono essere archiviati in modo sicuro e conservati per il tempo previsto dalle leggi applicabili.

## 6. CONFLITTO DI INTERESSI

- Evitare di prendere decisioni o fornire consigli che possano risultare in un vantaggio personale o che possano danneggiare la neutralità del CAA.
- Dichiarare prontamente al responsabile del CAA qualsiasi situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale.
- Astenersi dal gestire pratiche o dossier in cui si ha un interesse personale.

## 7. GESTIONE DEGLI ERRORI E DELLE INFRAZIONI

- In caso di errore o negligenza, ammettere l'errore e intraprendere immediatamente azioni correttive.
- Le violazioni del presente Codice di Condotta saranno valutate in base alla gravità e potranno comportare misure disciplinari, inclusa la sospensione o la cessazione del rapporto di collaborazione.
- Segnalare qualsiasi comportamento non etico o inappropriato al responsabile del Codice di Condotta, garantendo l'anonimato di chi effettua la segnalazione, se richiesto.

## 8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTI

- Il CAA Agriservizi si impegna a garantire una **formazione continua** per tutto il personale, al fine di migliorare le competenze tecniche e la conoscenza delle normative.
- Il presente Codice di Condotta sarà aggiornato periodicamente in base a modifiche normative o a nuove esigenze aziendali.

## 9. SANZIONI DISCIPLINARI

- La violazione di una qualsiasi delle disposizioni del presente Codice di Condotta può comportare azioni disciplinari che vanno dall'ammonizione verbale alla risoluzione del contratto di lavoro o collaborazione.
- Le azioni disciplinari saranno applicate in modo equo e proporzionato alla gravità dell'infrazione.

## **10. CONFERMA DI ADESIONE**

- Tutti i dipendenti e collaboratori devono leggere e comprendere il Codice di Condotta. Al momento dell'assunzione o della collaborazione, è richiesta la firma di un documento che conferma l'impegno a rispettare i principi e le linee guida descritte.
- La mancata adesione ai principi stabiliti comporterà un'azione disciplinare, come previsto dalla normativa interna.

**Approvato con Delibera del CDA del 12/02/2025**