



## CARTA DEI SERVIZI A.V.A. AGGIORNATA AL 13/02/2025

La carta dei servizi seguente rappresenta la politica per la qualità e la trasparenza che A.V.A. intende perseguire e garantire ai propri soci/clienti anche nell'ambito delle consulenze previste dalla Misura SRH01 e altro del CSRV.

### 1. PRINCIPI

La Carta dei servizi (CdS) è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e allo stesso tempo per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale. L'Associazione Veneta Allevatori. Si impegna nei confronti dei propri soci/clienti al rispetto della propria "mission" che è quella di erogare servizi utili alla crescita imprenditoriale degli agricoltori, alla redditività aziendale, al miglioramento tecnologico continuo della salubrità dei prodotti agro-zootecnici, favorendo il rispetto del benessere animale e dell'ambiente, a vantaggio e tutela del territorio, dei consumatori e dell'intera collettività.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale [www.avaveneto.it](http://www.avaveneto.it) e resa disponibile chiamando la sede di Associazione Veneta Allevatori al n. 0498724822 o scaricando la app gratuita "AVA" disponibile sui principali store sotto la voce "RETEAVA".

#### 1.1 Uguaglianza ed imparzialità

AVA fornisce servizi nel settore AGRO-ZOOTECNICO ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Soci/Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. AVA garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Soci/Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento rifiutando ogni divieto o ingiustificata discriminazione.

AVA presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Soci/Clienti socialmente più deboli. L'attività di AVA si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ai soci è comunque riservata una particolare attenzione secondo i principi statutari.

#### 1.2 Continuità

AVA si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, AVA adotta i provvedimenti necessari per arrecare al Socio/Cliente il minor disagio possibile.

#### 1.3 Partecipazione

Ciascun Socio/Cliente, singolarmente o attraverso associazioni/organizzazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette osservazioni possono essere formulate all'AVA al seguente indirizzo mail: [direzione@avaveneto.it](mailto:direzione@avaveneto.it).

AVA acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Soci/Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Soci/Clienti stessi.

#### 1.4 Cortesia

AVA impronta i suoi rapporti con i Soci/Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Tutti i dipendenti AVA sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Soci/Clienti.

#### 1.5 Efficacia ed efficienza

AVA persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e della trasparenza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo nel rispetto delle normative cogenti in materia di tutela dei dati trattati e della privacy personale.

#### 1.6 Diritto di scelta

AVA rispetta il diritto di scelta degli utilizzatori dei propri servizi consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti, impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi stessi. Se l'accesso ai servizi è limitato per



cause esterne (come mancanza di fondi o personale), la priorità sarà data ai soci/clienti più giovani. Questa priorità si applica anche ai programmi regionali del CSRV.

## **1.7 Salvaguardia dell'Ambiente e Benessere Animale**

AVA si impegna a divulgare e favorire il rispetto dell'ambiente e del benessere animale e dell'etica produttiva, sia nelle attività proprie che presso le aziende dei Soci/Clienti. Ogni attività di servizio dovrà tenere conto delle ripercussioni ambientali e sul benessere animale, nonché tenere sotto controllo gli impatti ambientali più significativi nell'ambito delle proprie attività, ricercandone sistematicamente il miglioramento continuo, efficace e sostenibile.

### **1. PARAMETRI DI QUALITÀ'**

AVA svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Soci/Clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente sul proprio sito [www.avaveneto.it](http://www.avaveneto.it) gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. In calce alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità relativi agli indicatori di qualità per i servizi di consulenza e assistenza.

#### **1.1. Attivazione del servizio**

AVA, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva l'avvio del servizio richiesto entro le 48 ore successive alla richiesta di consulenza. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Soci/Clienti, non sia possibile il rispetto dei già menzionati termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà avviabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di avvio. Le modalità di recesso dai singoli servizi sono semplici ed elementare ed hanno effetto a semplice richiesta da comunicarsi ad Associazione Veneta Allevatori tramite mail all'indirizzo [segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it) o lettera all'indirizzo - via Luigi Pierobon, 77 - 35010 Limena (PD) -. Nel caso di servizi rientranti in programmi regolati da provvedimenti pubblici si rimanda alle condizioni previste da tali provvedimenti.

#### **1.2. Irregolare funzionamento del servizio**

AVA si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio il prima possibile rispetto alla data in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione delle problematiche emergenti e dovute a causa di forza maggiore che comunque risolverà con la massima tempestività.

#### **1.3. Reclami presentati dai soci/clienti.**

I reclami relativi agli importi addebitati devono essere inoltrati a AVA per telefono al num. 0498724822 uff. amministrativo, per iscritto con lettera, o per mail all'indirizzo [segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it) entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura/nota di addebito in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

#### **1.4. Fatturazione del servizio**

La fatturazione dei servizi potrà avvenire con periodicità trimestrale. Il pagamento potrà avvenire con le modalità scelte dal Socio/Cliente nei termini di scadenza indicati nella fattura.

#### **1.5. Informazioni ai soci/clienti**

Associazione Veneta Allevatori comunica ai soci/Clienti attraverso il proprio sito web [www.avaveneto.it](http://www.avaveneto.it), con invio di mail, servizi di newsletter, contatti diretti e comunicazioni postali. I Soci/Clienti potranno usufruire anche di servizi informativi disponibili nelle nostre sedi operative e via web. Tali servizi informativi avranno particolare riguardo alle attività consulenziali che AVA ha contestualmente in corso di realizzazione.

1.5.1. NEWSLETTER: sarà inviata a tutti i soci/clienti che non ne hanno espressamente rifiutato la ricezione ed avrà una cadenza almeno mensile, i contenuti riguarderanno, informazioni attuali e puntuali inerenti ai temi di carattere tecnico, normativo, possibilità di accesso a finanziamenti, bandi, ecc...

1.5.2. Presso le nostre sedi operative sarà disponibile un angolo informativo dotato di schede informative relative ai temi oggetto di consulenza posti in essere ed in corso di esecuzione.



1.5.3. Presso la sede di Limena (PD) e di Villorba (TV) sarà disponibile anche una sala informativa attrezzata con PC collegato ad internet, riviste e libri di testo di interesse. Il suo utilizzo è libero ed è normato al successivo punto 2.7.

1.5.4. I soci/ clienti possono accedere anche alla pagina Facebook ed ai gruppi WhatsApp ed alla app "RETEAVA".

### **1.6. Tutela della riservatezza**

AVA si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun socio/cliente ai sensi e nel rispetto del D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali e sue successive modifiche ed integrazioni, nonché del nuovo Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - Garante Privacy.

### **1.7. Sedi operative, servizi in sede, servizi On-Site, servizi web.**

I soci/clienti potranno rivolgersi direttamente alle nostre seguenti sedi operative/recapiti per usufruire dei rispettivi servizi disponibili:

Sede di Limena Via Luigi Pierobon 77 tel.0498724822 fax 0498724742

mail: [segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it)

In questa sede sarà disponibile una sala informativa attrezzata (saletta I° piano) ed un angolo informativo (TOTEM all'entrata)

*Orario : dal lunedì al giovedì (escluso festivi) dalla ore 9,00 alle ore 12,00 dalle ore 15,00 alle ore 17,00*

Sede di Treviso Vicolo Mazzini 4 Fontane di Villorba tel.0422312811 fax 0422312999

mail: [segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it)

In questa sede sarà disponibile una sala informativa attrezzata (saletta piano terra) ed un angolo informativo (TOTEM all'entrata)

*Orario : dal lunedì al giovedì (escluso festivi) dalla ore 9,00 alle ore 12,00 dalle ore 15,00 alle ore 17,00*

Recapito di Limena (PD) Via Luigi Pierobon, 81-TEL 0498171860 FAX 0498171869

mail:

[segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it)

In questa sede sarà disponibile un angolo informativo (TOTEM all'entrata)

*Orario : dal lunedì al giovedì (escluso festivi) dalla ore 9,00 alle ore 12,00 dalle ore 15,00 alle ore 17,00*

Recapito di San Martino Buon Albergo (VR) Via A. Nobel, 5 TEL 0458201830 FAX 045581558

mail: [segreteria@avaveneto.it](mailto:segreteria@avaveneto.it)

In questa sede sarà disponibile un angolo informativo (TOTEM all'entrata)

*Orario : dal lunedì al giovedì (escluso festivi) dalla ore 9,00 alle ore 12,00 dalle ore 15,00 alle ore 17,00*

Presso i TOTEM si possono recuperare le seguenti schede informativa:

CARTA SERVIZI, SCHEDA PAC, SCHEDA PSRV, SCHEDA CONDIZIONALITA'

SCHEDE AMBITI - I.1.1 - Ottimizzazione fattori produzione

SCHEDE AMBITI - I.8.1 sicurezza sul lavoro

SCHEDE AMBITI - I.1.2 Accesso al credito

SCHEDE AMBITI - I.1.6 Energia da fonti rinnovabili

SCHEDE AMBITI - AN.7.1 Bilancio Azotato e BAT suini

SCHEDE AMBITI - AN.7.2 Bilancio Azotato e BAT avicoli

SCHEDE AMBITI - AN.7.3 Bilancio Azotato e BAT bovini

Presso le sale informative sono disponibili le seguenti dotazioni:

PC con stampante e accesso internet, libri di testo e riviste inerenti svariate materie di carattere agricolo e zootecnico ed economico, schede informative sugli ambiti di consulenza

### **Servizi On-Site disponibili:**

Gran parte dei servizi di consulenza sono espressamente realizzati tramite visite On-Site direttamente presso l'azienda che ne usufruisce.

### **Servizi WEB disponibili on line:**



Tutti i soci/clienti che usufruiscono dei nostri servizi possono avvalersi del nostro sito web [www.avaveneto.it](http://www.avaveneto.it) e di una app "AVA" compatibile con i sistemi ANDROID e IOS. Sia direttamente dal sito che tramite app sarà consentito l'accesso alle pagine del nostro sito WEB inerenti i temi oggetto della consulenza, nonché di accedere alle newsletter, alla carta dei servizi, alla propria area riservata, nonché ad informazioni relative a calendarizzazione eventi, documentazione, ecc...

### Allegato: alla carta dei servizi AVA :

La Carta dei servizi è la chiara esplicitazione degli impegni che l'Azienda si assume nei confronti della propria utenza effettiva (standard di servizio), senza i quali quest'ultima non può tutelare i propri diritti. A tal fine si sono individuati tre step di valutazione:

#### **step 1 - individuazione dei fattori qualitativi del servizio;**

presenza di reclami

diversificazione e incremento dei servizi erogati

incremento/decremento del numero di soci/clienti che usufruiscono dei servizi rispetto all'anno precedente

Attuazione di iniziative per la formazione del personale dipendente

Organizzazione di iniziative tecniche in favore dei soci/clienti

#### **step 2 - definizione degli indicatori di misurazione;**

Numero di reclami

Numero di servizi proposti

Variazione numerica dei Soci/Clienti che usufruiscono dei servizi rispetto all'anno precedente

Valore medio dei servizi erogati per Socio/Cliente usufruttore.

Numero ore annue di formazione del personale impiegato.

Numero incontri tecnici/formativi organizzati nell'anno destinati ai Soci/Clienti.

#### **step 3 - formulazione degli standard assunti**

Num. reclami: < 1% dei Soci/Clienti

Num. servizi proposti: > 20 (desunti dal numero di articoli presenti nel magazzino servizi)

Variazione n. dei soci/clienti che usufruiscono dei servizi rispetto anno precedente: > 2%

Valore medio dei servizi erogati per cliente usufruttore: > 800€

Numero ore annue di formazione del personale impiegato: > 250.

Numero incontri tecnici/formativi organizzati nell'anno destinati ai Soci/Clienti: > 10

AGGIORNATA AL13/02/2025

COD ART.	DESCRIZIONE ARTICOLO	Descrizione servizi	unità di misura /periodicità	Costo unit. €	limiti min/max €	COD. contab.
<b>QI</b>		<b>1. QUOTA DI ISCRIZIONE SOCIO</b>	<b>una tantum</b>	<b>26</b>		
2.CONTRIBUTI ORDINARI						
QS	Quota base suini	2.1.SETTORE Suinicolo	annua	200		915.2
QL	Quota base bovini	2.2.SETTORE Bovino da latte, Bufalino, Bovino da carne	annua	100		915.1
Q	Quota base	2.3.SETTORE Equino, Avicolo, Ovicaprino, Cunicolo	annua	60		915.4
QA	Quota base	2.4.CASEIFICI COOPERATIVI	annua	200		915.4
QA	Quota base	2.5.ALTRE TIPOLOGIE DI SOCIETA'/ASSOCIAZIONI.	annua	200		915.4
3.CONTRIBUTI INTEGRATIVI						
3.1. ASSISTENZA TECNICA DI BASE IN ALLEVAMENTO						
QAT	Quota Assistenza Tecnica	3.1.1.Consulenza zootecnico annuale x capo adulto	annua x capo adulto	4	300/5000	915.5
CZ	Consulenza Zootecnico	3.1.2.Consulenza zootecnico, nutrizionale e sanitaria	per visita	100	+ spese	915.5
CDGI	Controllo Impianto mungitura	3.1.3.Controllo impianto di mungitura	per intervento		100/200	920.4
VASCA	Controllo vasca	3.1.4.Controllo vasca di refrigerazione	per intervento		100/250	920.4
DELV	Delvotest	3.1.5.Controllo Delvotest	Per intervento	50	+ spese	920.4
CDGL	Contr.Imp.Mungitura lactocorder	3.1.6.Controllo routine di mungitura (lactocorder)	per intervento	150		920.4
3.2.CONSULENZA E ASSISTENZA AMBIENTALE						
PS	Piano Utilizzazione Agronomica	3.2.1 Redazione PUA	Annuale per pratica		250/1000	920.9
CS	Comunicazione Effluenti Zootecnici	3.2.2.Aggiornamento Comunicazione Effluenti Zootecnici	annuale per pratica		200-1000	920.9
RC	Registro Concimazione Zootecnica	3.2.3.Registro delle concimazioni	annuale per pratica		150 -500	920.9
AIA	Redazione PMC- A.I.A.	3.2.4.Autorizzazione Integrata Ambientale	annuale per pratica		1.000-3.500	920.9
PMC	PMC- AIA	3.2.5.IntegrazionePMC Piano Monitoraggio Controllo AIA	per pratica		300-500	920.9
RAGR	Relazione Agronomica	3.2.6.Relazione agronomica	per pratica		500-2500	920.9
BZ	Bilancio Azoto	3.2.7 Bilancio Azoto	Per pratica		200-1500	920.9
EA	Comunicazione E-prtr emissioni ammoniacale	3.2.8 Comunicazione emissioni ammoniacale	Per pratica		100-300	920.9
3.3.CONSULENZA AUTOCONTROLLO. SISTEMI QUALITA'						
CONT	Consulenza verifiche e campionamenti	3.3.1.Gestione prelievi trasporto campioni sistemi qualità	annuale		300/100	920.6
CONS	Consulenza	3.3.2.Revisione manuale autocontrollo di buona prassi allevamento	annuale		100/500	920.6
CONS	Consulenza	3.3.3.Aggiornamento documentazione sistema qualità	annuale per pratica		200-1000	920.6
CONS	Consulenza	3.3.4.Redazione manuale ISO completo	per pratica		1000-5000	920.6
3.4.CONSULENZA E ASSISTENZA SICUREZZA						
DVS	Valutazione rischi semplificata	3.4.1.Analisi dei rischi in azienda	per pratica		300 -1500	920.5
DVR	Documento Valutazione Rischi	3.4.2.Redazione DVR doc. valutazione rischi	per pratica		600-2500	920.5
DVS	Valutazioni rischi semplificata	3.4.3.Revisioni DVR	per pratica		200-1000	920.5
RD	Rimborso Spese Sicurezza	3.4.4.Rimborso spese sostenute per conto (Data Medica)	Per spesa			920.5
3.5.SERVIZI INFORMATICI						
APT	APAPIGTRACE	3.5.1.Licenza ApaPigTrace assistenza software suini	annuale	200		920.13
PEC1	Rinnovo PEC	3.5.2.Tenuta posta certificata / rinnovo casella PEC	annuale		10-50	920.1-13
PEC	Consulenza per attivazione PEC	3.5.3.Apertura Casella PEC	per pratica	30		920.1-13

COD ART.	DESCRIZIONE ARTICOLO	Descrizione servizi	unità di misura /periodicità	Costo unit. €	limiti min/max €	COD. contab.
SUAP	Cinvio pratica SUAP	3.5.4.Trasmissioni documenti SUAP	per ogni invio	30		920.1-13
<b>3.6.ASSISTENZA TECNICA A PACCHETTO</b>						
ASSTEC	Pacchetto ass.tecnica nutrizionale	3.6.1.Consulenza gestionale nutrizionale	punti 3.1.1/3.1.2/3.1.3/3.1.4		500-2500	915.5
NITR	Pacchetto consulenza ambientale	3.6.2.Consulenza ambientale	punti 3.2.1/3.2.2/3.2.3		500-2500	920.9
CONQS		3.6.3.Consulenza sistemi qualità e altro	punti 3.3.1/3.3.2/3.3.3		500-2500	920.6
CONSL		3.6.4.Consulenza sicurezza sul lavoro	punti 3.4.1/3.4.2/3.4.3		600-2500	920.5
<b>3.7.ANALISI di LABORATORIO (latte)</b>						
ANALISI	Analisi di varia natura	3.7.1.Cellule somatiche	per campione	1		920.7
ANALISI	Analisi di varia natura	3.7.2.Grasso, proteine, cellule somatiche	per campione	2		920.7
ANALISI	Analisi di varia natura	3.7.3.Grasso, proteine, cellule somatiche, c.b.	per campione	5		920.7
ANALISI	Analisi di varia natura	3.7.4.Grasso, proteine, cellule somatiche, c.b., inib.	per campione	10		920.7
ANALISI	Analisi di varia natura	3.7.5.Urea	per campione	4		920.7
<b>3.8.ANALISI LABORATORIO (chimica agraria/sanitarie)</b>						
ANALISI	Analisi di varia natura	3.8.1.Tutte le analisi prelievo e invio/archiviazione risultati	Tariffario IZS/altri labor.		Sconto variabile solo izz	920.7
<b>3.9. ANAGRAFE BOVINA</b>						
ANAC	Anagrafe per cedola	3.9.1.per cedola registrata	annuale	3		920.17
M	Rimborso marche auricolari	3.9.2.per marca	annuale	1,5		920.17
ANAG	Anagrafe per capo	3.9.3 per capo >18 mesi	annuale	2		920.17
ANAM	Anagrafe con marche	3.9.4 per capo >18 mesi con marche	annuale	3		920.17
ANAD	Anagrafe a domicilio	3.9.5 per intervento in azienda tenuta registri marcature	per ora e per tecnico	25		920.17
<b>3.10. CONSULENZA CASEIFICI</b>						
CONS	Consulenza	3.10.1. Consulenza tecnica	per giorno	350		920.6
RAC	Giri di raccolta	3.10.2. Prelievo campioni latte	per giorno		250-350	920.6
CAMP	Trasporto campioni	3.10.3. Trasporto campioni latte Laboratorio di analisi (x trasporto)			50/100	920.6
<b>3.11. PROGRAMMI E MISURE PSRV 2014/2020</b>						
SER_PSR	Consulenza Previste da bandi PSR	3.11.1. Misure di consulenza – attività previste	annuale		Tariffe come da bando	920.15
SER_PSR	Consulenza Presentaz..domanda PSR	3.11.2 Misure investimenti 5% valore contributo erogato	per pratica	<b>700/1000 fissi</b>	700-15000	920.15
SER_PSR		3.11.3. Misure Cooperazione	attività previste dai progetti		Contratti partecipazione	920.15
<b>3.12 CONSULENZE ECONOMICA E AMMINISTRATIVE</b>						
CON_DUA	Consulenza su Domanda Unica	3.12.1 Consulenza in ambito PAC	annuale	1% SU PAC	30-2000	920.15
CON_AC1	Consulenza su assegnazione carburante	3.12.2 Assistenza su pratiche amministrative	per pratica		1000-1000	920.15
SER_AFF	Consulenza contratti affitto terreni	3.12.3 Consulenza assistenza redazione contr. affitto	Per pratica		100-500	920.15
SER_FIN	Consulenza redazione contratti affitto	3.12.4 Consulenza assistenza economico finanziaria aziende	per pratica		700-5000	920.15
<b>3.13.CONTROLLO DI GESTIONE (GDG)</b>						
CDGE	Entrata Tecnico	3.13.1. Diritto di chiamata	per intervento	35		915.10
CDGO	Permanenza in Allevamento	3.13.2. Costo orario personale impiegato	per ora	27		915.10
CDGC	Prelievo campioni	3.13.3. Analisi cellule x campione	per campione	1		915.10
CDGF	Prelievo campioni massa	3.13.4. Analisi cellule+grasso e proteine	per campione	2		915.10

Nb: Le quote che hanno un valore minimo e massimo saranno definite sulla base del tempo e della difficoltà necessari alla fornitura del servizio.