



**A.R.A.  
VENETO**

# CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA TECNICA SPECIALISTICA

**ASSOCIAZIONE  
REGIONALE  
ALLEVATORI  
DEL VENETO**

# CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA TECNICA

ARAV è attiva da anni nell'assistenza tecnica specialistica agli allevatori, valorizzando le informazioni ed i dati raccolti negli allevamenti, al fine di fornire elementi utili al miglioramento della gestione e del reddito aziendale.

La strada intrapresa vuole conciliare la tradizionale capacità degli allevatori nell'allevare il bestiame, intesa come sinergia fra uomo e animale, con la moderna gestione della mandria vista in un'ottica imprenditoriale, proponendo un percorso formativo orientato alla verifica della redditività aziendale.

ARAV intende essere un punto di riferimento tecnico indispensabile per il mondo allevatorio, nell'erogazione di un pacchetto di servizi moderno ed adeguato ai tempi, attraverso uno staff di tecnici preparati e motivati.

## I VALORI DI ARAV

L'assistenza tecnica che l'Associazione Regionale Allevatori propone agli allevatori riguarda tutte le attività che sono svolte all'interno dell'azienda zootecnica, con la consapevolezza che:

- Gli interventi si articolano in diversi settori ma tendono verso l'unico fine della messa a punto della complessa macchina che è l'azienda zootecnica, dove tutte le parti devono essere perfettamente funzionanti e lavorare in assoluta sincronia;
- La qualità dell'intervento tecnico presso gli allevamenti non può prescindere da una visione d'insieme delle attività aziendali
- La formazione degli allevatori e degli operatori aziendali deve tenere in conto della continua evoluzione del settore
- La formazione deve consentire di coprire tutti gli aspetti del management aziendale

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

### Benessere animale

L'attenzione verso il benessere animale da parte del consumatore è cresciuta in maniera esponenziale negli ultimi anni. Sempre più disciplinari di produzione dei prodotti lattiero caseari hanno inserito delle regole minime per la tutela degli animali.

Nel caso di ARAV la valutazione del benessere animale e l'individuazione dei punti critici prevede una analisi a 360 gradi dell'azienda zootecnica. Sono previste delle osservazioni dirette sugli animali (*animal based*) per evidenziare eventuali lesioni o comportamenti anomali, si procede poi ad una verifica delle strutture per poi concludere con un'analisi del management aziendale.

Nell'esecuzione del lavoro ci si avvale della scheda benessere presente nel S.I.ALL (Sistema Informatico Allevatori) e di un'apposita check list.

La visita si conclude con suggerimenti per migliorare la situazione aziendale e con una valutazione economica dei benefici apportati dai miglioramenti stessi.

Arav eroga servizi di consulenza (Misura 2.1.1) nell'ambito del benessere animale:

- 3A.3.1 Consulenza orientata al benessere animale (Bovini Latte)
- 3A.3.2 Consulenza orientata al benessere animale (Bovini Carne)

## Qualità del latte

La Normativa vigente pone il divieto di destinare al consumo umano il latte Non Conforme per quanto riguarda Cellule Somatiche, Carica Batterica, Tossine ed Inibenti. Per poter far rientrare il latte nella conformità è necessaria la disponibilità dell'allevatore a mettere in pratica le indicazioni dei tecnici esperti nel settore.

Molta importanza sta assumendo anche il contenimento della microflora anti-casearia (spore e coliformi) che determinano problematiche difficili da risolvere a livello di caseificio.

L'associazione Regionale Allevatori dispone di personale tecnico già formato in grado di affrontare i problemi riconducibili alla qualità del latte nel suo complesso.



## Qualità degli alimenti e razionamento

I costi alimentari in una azienda zootecnica possono superare anche il 60% della PLV, agire sul razionamento e sulla qualità degli alimenti spesso è il metodo più veloce per aumentare il reddito aziendale.

Le modifiche dei piani alimentari hanno conseguenze importanti sulla produzione, sulla fertilità, sul benessere animale.

Il servizio prevede il controllo delle formulazioni esistenti e l'elaborazione di nuovi razionamenti in base alle mutate esigenze aziendali o per eventuali problematiche sorte nella mandria.

Molto importante è il miglioramento della qualità degli alimenti modificando i metodi di raccolta e di conservazione. Ci si avvale di analisi chimiche e di analisi infrarosso tramite strumento portatile.

## SERVIZI INFORMATICI (TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE - ICT)

### Newsletter

ARAV rende disponibile un servizio di Newsletter per gli aderenti al servizio. Il servizio a cadenza mensile terrà aggiornato l'allevatore sulle tematiche oggetto della consulenza, sul PSR, sulla PAC, sulla normative agricole regionali, nazionali e comunitarie.



### App

ARAV ha sviluppato una App compatibile con i sistemi operativi ANDROID e IOS. L'applicazione dà la possibilità di accedere alla carta dei servizi, prendere visione della newsletter e delle schede informative previste dal progetto, nonché consentire alle aziende che beneficiano della consulenza, tramite User e Password, di accedere alla propria area riservata (al singolo imprenditore che ha aderito al Progetto consulenziale). Con questa applicazione l'allevatore avrà l'accesso in un'area riservata in cui potrà consultare la propria posizione, le check-list relative alla propria realtà aziendale, gli stati di aggiornamento, le eventuali visite aziendali concordate e qualsiasi altro documento ed informazione relativo alla consulenza in corso. Inoltre avrà accesso alle newsletter ed a tutte le informative del settore.

## Sito

ARAV dispone di un sito internet dove è presente una sezione dedicata agli ambiti di consulenza previsti dal progetto (Benessere animale). Il sito è consultabile con dispositivi mobili e con i principali browser e Sistemi Operativi presenti sul mercato (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari).

Il sito contiene le informazioni generaliste riguardanti la *Misura 2 Consulenza* e gli ambiti previsti del DM 3 febbraio 2016, nonché una pagina web dedicata al Percorsi di consulenza “Benessere animale” attivato da ARAV.

All'interno della prima pagina è presente una maschera che permette l'accesso, tramite User e Password, all'Area riservata al singolo imprenditore che ha aderito al Progetto consuntivo, dove potrà avere accesso alla propria posizione, ossia alla check-list relativa alla propria azienda, agli stati di aggiornamento, alle eventuali visite aziendali concordate e a qualsiasi altra informazione relativa alla sua posizione consuntiva.

Il sito permette l'accesso anche alla sezione contenente la Newsletter e le schede informative, all'area documentazione relativa ad articoli di riviste specializzate relativi alle consulenze, la Carta dei Servizi, le Schede informative, nonché scadenze, informazioni, approfondimenti ed aggiornamenti e qualsiasi altro materiale utile per l'attività consuntiva, e informazioni relative al PSR (anche mediate link)

L'accesso all'area riservata dell'allevatore è disponibile anche sul sito [www.arav.it](http://www.arav.it), in cui potrà consultare la propria posizione, le check-list relative alla propria realtà aziendale, gli stati di aggiornamento, le eventuali visite aziendali concordate e qualsiasi altro documento ed informazione relativo alla consulenza in corso. Inoltre avrà accesso alle newsletter ed a tutte le informative del settore.

Consultando il sito ARAV sarà possibile inoltre consultare scadenze, informazioni, approfondimenti ed aggiornamenti.

## SEDI OPERATIVE

ARAV articola il proprio servizio di consulenza su tutto il territorio provinciale mettendo a disposizione degli allevatori alcune sedi operative. Le Sedi Operative sono dotate di una dotazione minima (una postazione con computer collegato ad internet, telefono, fotocopiatrice/stampante) con apertura al pubblico di almeno due giorni a settimana per almeno 6 ore al giorno.

Oltre alla sede principale a Vicenza in Viale Leonardo da Vinci, 52 - 36100 (VI), le sedi provinciali sono:

1. **Ufficio periferico VI** Via XXV aprile 15 – 36055 Nove (VICENZA)
2. **Ufficio periferico BL** Località Camolino, 131 - 32037 Sospirolo(BELLUNO)
3. **Ufficio periferico TV** Vicolo Giuseppe Mazzini, 4 - 31020 Fontane di Villorba (TREVISO)
4. **Ufficio periferico PD** Corso Australia 67/a (Via Giuseppe Tassinari, 5514) 35136 (PADOVA)
5. **Ufficio periferico VR** Via Archimede, 10 37036 San Martino Buon Albergo (VERONA)
6. **Ufficio periferico BL** Via Nazionale, 59 - 32030 Busche (BELLUNO)
7. **Ufficio periferico TV** Via I Settembre 32 – 31010 Farra di Soligo (TREVISO)

### Sala informativa

Presso la sede principale di Vicenza in Viale Leonardo da Vinci, 52 36100 (VI) e la sede periferica di Verona Via Archimede, 10 37036 San Martino Buon Albergo VR è presente una sala informativa. Ogni sala informativa presenta una superficie minima di 20 mq, è adeguatamente arredata con tavoli e sedie a disposizione per gli utenti della consulenza.

L'accesso agli allevatori che aderiscono ai servizi di consulenza offerto da ARAV, è garantito durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici per tutto il periodo di adesione alla consulenza.

Sarà qui possibile consultare:

- Riviste di settore: **Informatore Zootecnico, Informatore Agrario, L'allevatore Veneto**
- Pubblicazioni di settore

### Angolo informativo

In ciascuna sede operativa è presente un angolo informativo dotato di un tavolo di appoggio dove verrà esposto il materiale divulgativo e un pannello dove saranno appesi eventuali manifesti, attività eventi.

Il materiale presente in ciascun angolo informativo è:

- una scheda informativa sul PSR Veneto 2014-2020,
- una scheda informativa sulla PAC,
- una scheda informativa sulla regole di Condizionalità,
- la Carta dei Servizi
- le schede informative dei Percorsi di Consulenza attivati



## LA QUALITA' DEI SERVIZI

L'Associazione Regionale Allevatori Veneto ha deciso di rendere conforme la propria attività ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 (*Requisiti per i sistemi di gestione della qualità*) e della linea guida ISO 20700 (*Linea guida per i servizi di consulenza di management*).

---

*“Erogazione di servizi di consulenza ed assistenza tecnica agli allevamenti zootecnici per temi quali benessere animale, alimentazione animale e qualità del latte”*

---

### Monitoraggio della qualità

L'Associazione ha teso costruire un rapporto di fiducia con i singoli utenti ponendo attenzione a fattori determinati per la qualità delle prestazioni erogate, quali:

#### Affidabilità e trasparenza

L'affidabilità è basata su un rapporto chiaro con l'utente con l'impegno di tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente ed un servizio nei tempi stabiliti.

La trasparenza è alla base del rapporto di fiducia tra l'impresa e l'Associazione e tra l'Associazione e la Pubblica Amministrazione nell'esercizio delle attività ad esso affidate.

#### Uguaglianza ed imparzialità

L'Associazione assicura la fruibilità dei servizi a tutti gli utenti con imparzialità ed uguaglianza.

#### Efficienza ed efficacia

L'Associazione persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività rese dai servizi, garantendo agli allevatori tempestività negli interventi, competenza dei tecnici incaricati.

### I vostri suggerimenti e le vostre osservazioni

La Direzione Generale ha incaricato i propri responsabili di area di interagire con i soci ed i clienti in generale in merito al superamento di eventuali disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Queste funzioni:

- Ricevono le osservazioni, le opposizioni, le segnalazioni e i reclami presentati dai soci e/o da clienti e/o da organismi/istituzioni del settore zootecnico



- Provvedono, in collaborazione con il Direttore, a dare immediata risposta alle segnalazioni ricevute che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione.
- Predispongono quanto necessario, acquisendo tutti gli elementi necessari (relazioni o pareri) dai Responsabili di area per la definizione di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.
- Forniscono ai soci ed ai clienti tutte le informazioni necessarie per garantire l'esecuzione dei servizi riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi.

## La protezione dei dati

La documentazione sulla privacy è disponibile sul sito di ARAV <http://www.arav.it/Home/Privacy>