



## **AVEPA** diventa **SMART**

Al servizio degli Agricoltori  
per costruire una smart land

Marzo 2014

[direzione@avepa.it](mailto:direzione@avepa.it)

[www.avepa.it](http://www.avepa.it)



Quando si fa qualcosa di nuovo non si è sicuri che sarà migliore;  
ma se qualcosa deve essere migliorato, si deve fare qualcosa di nuovo.

**Georg Christoph Lichtenberg**  
*fisico e scrittore*



## SOMMARIO

1. Cos'è l'AVEPA .....	3
2. L'organizzazione e le attività.....	4
3. AVEPA 2.0: dal pensiero analogico al pensiero digitale.....	8
3.1 La Vision .....	8
3.2 La sburocratizzazione .....	10
3.2.1 La gestione del carburante agevolato ad uso agricolo .....	12
3.2.2 La firma grafometrica: rivoluzione e «punto di non ritorno» .....	14
3.2.3 La firma digitale .....	17
3.2.4 La posta elettronica certificata e il server fax .....	17
3.2.5 La collaborazione con Google: il gigante di Mountain View sposa e cofinanzia il progetto AVEPA .....	19
3.2.6 Lean government e Spending review .....	20
4. Una risposta concreta all'emergenza delle imprese .....	21
4.1 L'accesso al credito: il progetto «Insieme per l'Agricoltura».....	21
4.2 Il Polo unico veneto dei servizi per l'agricoltura: eliminare le distanze fisiche.....	22
5. La formazione nelle scuole: investiamo sugli agricoltori del futuro.....	24
5.1 AVEPA nelle scuole: il campo tiene banco.....	24
6. La comunicazione .....	26
6.1 Dare un volto all'AVEPA: l'agricoltura vista con gli occhi degli agricoltori.....	26
Conclusioni.....	27



## 1. Cos'è l'AVEPA

L'Agenzia veneta per i pagamenti in agricoltura (AVEPA) è un ente strumentale di diritto pubblico di natura non economica istituito dalla Regione del Veneto con legge regionale n. 31/2001.

In qualità di Organismo pagatore<sup>1</sup> della Regione del Veneto, l'Agenzia eroga aiuti, premi e contributi nel settore agricolo gestendo le risorse finanziarie messe a disposizione dall'Unione europea attraverso i fondi FEAGA e FEASR<sup>2</sup> e le dotazioni dedicate al settore primario provenienti dal bilancio nazionale o regionale (i cosiddetti «Aiuti di Stato»). Accanto alle incombenze strettamente connesse all'attività di Organismo pagatore, la Regione del Veneto ha inoltre delegato all'Agenzia la maggior parte delle funzioni operative che interessano i vari settori dell'agricoltura: vitivinicolo, quote latte, anagrafe degli agricoltori, riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale (IAP), autorizzazioni per l'acquisto e l'impiego dei prodotti fitosanitari, pareri per l'edificabilità in zona agricola, indennizzi per danni da calamità naturali, assegnazione del carburante agricolo agevolato e contributo per il credito di esercizio a favore delle imprese agricole.

La *mission* dell'Agenzia è quella di essere un ente che opera nel rispetto dell'interesse collettivo al servizio dell'agricoltura, nel campo dei pagamenti e delle autorizzazioni assicurando l'attuazione delle politiche comunitarie, nazionali e regionali.



## 2. L'organizzazione e le attività

L'organizzazione dell'AVEPA è articolata in una Direzione generale e in cinque aree funzionali: Area tecnica competitività imprese, Area tecnica pagamenti diretti, Area servizi information technology, Area pagamenti e recuperi, Area amministrazione e contabilità. Il **Direttore**, nominato dalla Giunta regionale, è l'organo monocratico di governo al quale è attribuita la rappresentanza legale. Esercita le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, sia per la definizione degli obiettivi strategici, sia per quelli relativi alla gestione corrente, al fine di assicurare la realizzazione della *mission* aziendale ed assume direttamente il coordinamento operativo di progetti a valenza strategica.

La struttura organizzativa risponde ai **requisiti obbligatori** richiesti dalla normativa comunitaria per lo svolgimento delle funzioni di Organismo pagatore.

Infatti, la normativa comunitaria in materia di Organismi pagatori e di gestione delle spese del FEAGA e del FEASR - in particolare il regolamento CE n. 885 del 2006 e le linee direttrici per la revisione dei conti - detta specifiche norme in materia di autonomia e separazione delle funzioni.

L'AVEPA, inoltre, è dotata di sette strutture territoriali denominate Sportelli Unici Agricoli coincidenti con le province del Veneto; tali strutture sono state istituite con la legge regionale 25 febbraio 2005, n. 9 ed hanno trovato il loro definitivo assetto dal 1° aprile 2011 in attuazione della DGR 3549 del 30 dicembre 2010.

Le strutture territoriali rappresentano l'articolazione delle Aree tecniche: curano i procedimenti istruttori delle domande di aiuto e di pagamento, nonché tutte le istanze relative ai procedimenti amministrativi affidati dalla Regione del Veneto ed effettuano i relativi controlli.



Il modello organizzativo così descritto ricalca solo strutturalmente quello dei preesistenti servizi Ispettorati regionali per l'agricoltura della Regione del Veneto, dai quali l'Agenzia ha ereditato risorse e competenze; la scelta di incardinare le funzioni amministrative del settore primario nell'ambito di operatività dell'Organismo pagatore, ha reso tuttavia evidente la volontà di standardizzare i procedimenti e rendere più omogenei i comportamenti decisionali, garantendo maggiore chiarezza e trasparenza dell'operato dell'amministrazione pubblica.

Attualmente l'Agenzia conta 452 dipendenti di cui 14 dirigenti, con un rapporto dirigente/dipendenti pari a 1/31 a fronte di una media nazionale, riferita alla Pubblica Amministrazione, che vede la presenza di un dirigente ogni 13 dipendenti.

L'attività svolta dalle strutture dell'Agenzia può essere suddivisa in due macro-funzioni: la prima riconducibile direttamente al ruolo di Organismo pagatore e la seconda derivante dall'esercizio delle deleghe affidate nel corso degli anni da parte della Regione.

Nel corso del 2013, sono stati erogati 641 milioni di euro di contributi, ai quali vanno aggiunti gli aiuti indiretti derivanti dalla concessione di agevolazioni fiscali (UMA, IAP, ecc.), per un importo complessivo di benefici stimabile in circa un miliardo di euro.

In particolare, nell'ambito del Regime di pagamento unico - campagna 2012<sup>3</sup> (la PAC di una volta) sono stati erogati poco più di 405 milioni di euro, mentre gli interventi finanziati attraverso il Programma di sviluppo rurale della Regione del Veneto hanno beneficiato di pagamenti per oltre 160 milioni di euro. Le aziende del settore vitivinicolo sono state destinatarie di fondi per un importo superiore ai 57 milioni di euro, una parte dei quali (13 milioni) sono stati ottenuti grazie alla rapidità dimostrata dall'Agenzia nell'attingere ai fondi non spesi dalle altre regioni italiane. Poco più di 13 milioni di euro, infine, sono stati erogati a favore di alcune



Organizzazioni comuni di mercato (OCM) nei settori dell'ortofrutta, dell'apicoltura, dei prodotti lattiero-caseari e delle carni bovine.

Per quanto riguarda l'esercizio finanziario in corso, occorre evidenziare che nel mese di gennaio è stato raggiunto un risultato davvero straordinario che conferma l'elevato livello di efficienza dei sistemi operativi e l'impegno di tutta l'Agenzia nel pagare presto e bene. Infatti, con un anticipo di oltre cinque mesi rispetto al termine ultimo previsto dalla regolamentazione comunitaria (30 giugno), l'AVEPA ha concluso l'erogazione dei contributi per il pagamento dei titoli della Domanda unica per la campagna 2013, che interessa in Veneto circa 90 mila aziende.

Oltre a quanto descritto in precedenza, vanno sottolineati i *servizi non monetizzabili* resi alle aziende agricole che posso essere sintetizzati nella seguente tabella:

Attività	Quantità annuali
Aggiornamento e mantenimento di Fascicoli aziendali	n. fascicoli: 120.000
Assegnazione carburante agevolato (Utenti Macchine Agricole)	n. domande: 52.376*
Aggiornamento schedario viticolo	n. domande: 15.101
Gestione produzione latte	n. aziende: 3.833**
Concessione prestiti agevolati	n. domande: 2.302
Certificazione di Imprenditore Agricolo Professionale (IAP)	n. istanze: 1.354
Pareri sull'edificabilità in zona agricola	n. richieste: 619
Autorizzazione all'acquisito di prodotti fitosanitari	n. patentini: 7.541
Notifiche di produzione con metodo biologico	n. domande: 2.302

\* Quantitativo complessivo pari a 300 mila tonnellate di gasolio.

\*\* Produzione assegnata di circa 11 milioni di quintali di latte.

Negli ultimi due anni l'attività dell'Agenzia si è svolta lungo due linee di indirizzo strettamente collegate: la **continuità** nell'efficienza dei pagamenti e l'**innovazione** dei processi. La tempestività e la correttezza dei pagamenti sono alla base della *mission* dell'Agenzia in quanto Organismo pagatore, mentre l'innovazione in senso digitale dei processi rientra in una più ampia strategia finalizzata al recupero di efficienza ed al contenimento dei costi materiali (risorse finanziarie) ed immateriali (tempo la-



voro) sostenuti sia dall'Agencia che dalle aziende agricole nelle dinamiche di erogazione/fruizione dei servizi (presentazione e lavorazione delle domande, svolgimento dei controlli, esecuzione dei pagamenti, ecc.).





### 3. AVEPA 2.0: dal pensiero analogico al pensiero digitale

#### 3.1 La Vision

È arrivato, però, per l'AVEPA il momento in cui si è percepito che «*il tempo fosse scaduto*», che se non si prendeva in mano con determinazione la propria *mission*, senza scuse o ritardi, la finalità principale per la quale l'Agenzia era stata istituita sarebbe venuta meno.

La burocrazia avrebbe potuto chiudersi in un ambito meramente esecutivo di funzioni ed operatività dettate da regolamenti comunitari, leggi nazionali piuttosto che da disposizioni derivanti da provvedimenti regionali. Un ente, insomma, che pur garantendo la corretta esecuzione di tutti gli adempimenti connessi alla propria natura di Organismo pagatore, rispettoso delle norme legislative e garante della regolarità amministrativa dei procedimenti affidatigli, sarebbe stato annoverato fra quegli enti che ciclicamente vengono messi in discussione in quanto incapaci di adeguarsi alle necessità dei propri clienti: non all'altezza di instaurare un rapporto moderno e aperto al dialogo con i cittadini.

Invece, l'intuizione dell'attuale Direzione è stata quella di guardarsi intorno, di individuare quali fossero le necessità interne e soprattutto le priorità e i bisogni dei principali interlocutori dell'Agenzia, che noi preferiamo chiamare *clienti*, e che la letteratura manageriale definisce *stakeholder*: le aziende agricole, le organizzazioni professionali, i centri di assistenza agricola, la Regione, le associazioni dei produttori, insomma tutti i soggetti che fanno parte del vasto «pianeta agricoltura».

È stata assunta l'iniziativa di ricercare e di costruire soluzioni concrete e fattibili che andassero incontro ai bisogni che tutti abbiamo riconosciuti come reali ed urgenti.



In un'epoca nella quale da più parti viene richiesto che l'attività della pubblica amministrazione si ispiri ai principi di efficacia, efficienza ed economicità, l'Agenzia ha puntato ad una ancora maggiore razionalizzazione della spesa, dei consumi, dei fattori produttivi e soprattutto del tempo, offrendo servizi al passo con i tempi.

Riprendendo il pensiero di Mahatma Gandhi («*Dobbiamo diventare il cambiamento che vogliamo vedere*»), l'Agenzia ha capito che bisognava passare dalle parole ai fatti. Sburocratizzare, semplificare e innovare sono quindi le parole d'ordine che hanno guidato e guideranno i progetti operativi dell'Agenzia. Sono concetti che da anni leggiamo nei documenti di programmazione di molti enti, ma che purtroppo, nella maggior parte dei casi, restano confinati nelle enunciazioni senza trovare attuazione nella pratica.

I risultati di questo articolato percorso di semplificazione ed innovazione sono legati soprattutto alla capacità di **creare valore** attraverso l'erogazione di servizi efficaci ed efficienti ottimizzando le risorse economiche disponibili. È su questo aspetto, infatti, che emerge chiaramente la distinzione tra la creazione di valore attraverso l'uso delle tecnologie ed il semplice adeguamento di procedimenti che utilizzano la tecnologia (modernizzazione). L'AVEPA intende l'innovazione tecnologica non come la mera informatizzazione/digitalizzazione di procedimenti ed attività, bensì come un complesso processo interpretato da attori che governano il cambiamento all'interno dell'organizzazione e che offrono strumenti che cooperano alla *realizzazione delle buone pratiche*.

Siamo consapevoli che se tutto si limitasse al passaggio dalla carta ai *file*, sicuramente si fallirebbe e, probabilmente, questo è quello che è successo nel passato. Nuove procedure e informatizzazione sono solo strumenti di un cambiamento più generale che vogliamo definire *culturale*.

L'attuale Direzione non si è arresa alla logica dell'«abbiamo sempre fatto così» perché, al pari di Grace Murray Hopper, la pioniera statunitense del-



la programmazione informatica che l'ha definita come «*La frase più pericolosa in assoluto*», ha sempre ritenuto questo atteggiamento l'ostacolo più grande al progresso e all'innovazione: **la resistenza al cambiamento che porta inevitabilmente alla stasi, se non addirittura alla decrescita.**

### 3.2 *La sburocratizzazione*

Proprio in questa logica di creare valore per le aziende, l'Agenzia ha posto in essere tutta una serie di attività finalizzate alla reale sburocratizzazione dei procedimenti. La sburocratizzazione che intende perseguire l'AVEPA fonda le sue radici in un **nuovo rapporto tra imprese e amministrazione pubblica**, basato su regole chiare, procedure semplici, accesso agevole all'informazione, dialogo diretto e risposte adeguate ai problemi. Un cambio che richiede, prima di tutto, un confronto continuo con tutti i soggetti, pubblici e privati, coinvolti a vario titolo nel settore agricolo, nonché una maggior presenza sul territorio e conoscenza dei processi produttivi e gestionali delle imprese.

Indubbiamente, per riuscire a raggiungere questi obiettivi occorre una grande **capacità di lettura della realtà**, abilità nella formulazione delle scelte strategiche, di analisi politico-economica e di **coraggio**. Coraggio nel voler cambiare, nel voler esplorare nuovi percorsi, nel fare da battistrada per progetti innovativi, districandosi all'interno di un sistema complesso e a volte anche ostile, tipico di una burocrazia capziosa che agisce all'interno dell'amministrazione pubblica. In particolare si evidenzia come sia proprio ad un livello influente della stessa PA che spesso risiede l'interesse a mantenere lo *status quo*.

Ciononostante, l'AVEPA ha avvertito la necessità di intraprendere questo percorso di innovazione affrontandolo al fianco dei propri *stakeholder*.

La situazione che si è voluta prendere in considerazione fin da subito è una tipica situazione di *trade off* cioè quella che lega, in una relazione in-



versa, le ore lavorate (tempo lavorativo) e l'ozio (tempo libero), dove al crescere delle prime necessariamente decresce il secondo, e viceversa.

È proprio su questa relazione che si basa il **concetto di innovazione** che l'Agenzia vuole proporre: mettere a disposizione dei propri clienti procedure, strumenti e servizi in grado di fornire informazioni e risposte indispensabili per la gestione imprenditoriale, nonché atte a generare un incremento di *tempo da dedicare ad altro*. Il **tempo disponibile** è infatti il bene immateriale che oggi scarseggia maggiormente: fra lavoro, spostamenti, impegni familiari e burocratici, il tempo di cui ciascuno può disporre liberamente per sé è sempre meno. Il *tempo*, quindi, diventa l'elemento che determina la differenza di qualità della vita stessa: una **ricchezza assoluta**.

In questo contesto, vale la pena citare un breve passaggio di una recentissima ricerca realizzata da The European House - Ambrosetti per Poste Italiane, intitolata *Stato, Cittadini e Imprese nell'Era Digitale*, dove viene rappresentato che:

1. l'arretratezza dei servizi frena il sistema-Paese;
2. l'Italia sta attraversando un'evoluzione critica ed i servizi per l'amministrazione non seguono il passo;
3. questa arretratezza ha impatti negativi a più livelli:
  - rende meno efficiente il sistema di governo del Paese;
  - brucia *tempo utile* - che recuperato potrebbe valere fino a 40 miliardi di euro;
  - penalizza la qualità della vita e l'attrattiva del Paese;
  - non promuove la trasparenza e la fiducia nelle istituzioni.
4. l'applicazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) per la modernizzazione del sistema dei servizi per l'amministrazione (*e-Government*) è uno strumento per abilitare un nuovo paradigma di offerta e di relazione con i cittadini e le imprese, con benefici strutturali in termini di:



- miglioramento del contesto-Paese e della sua attrattiva;
- stimolo al sistema economico;
- riduzione delle uscite per lo Stato;
- aumento delle entrate dello Stato;
- diminuzione dei costi per cittadini e imprese.

L'utilizzo dei servizi di *e-Government* in Italia è molto basso: solo il 17% dei cittadini tra i 16 e 74 anni interagisce con la PA via internet, contro la media del 40-50% nei principali paesi europei.

E su questo versante dell'innovazione tecnologica, già nel corso del 2013, l'Agenzia ha avviato alcuni progetti finalizzati a stimolare l'utilizzo dell'informatica e il superamento del *digital divide* in agricoltura, un settore che offre enormi potenzialità di applicazione delle più moderne tecnologie.

### *3.2.1 La gestione del carburante agevolato ad uso agricolo*

La prima attività interessata da questa innovazione è stata quella relativa alla gestione del carburante agricolo agevolato<sup>4</sup>: a partire dal 1° gennaio 2014, infatti, l'Agenzia ha messo a disposizione delle aziende agricole un servizio on-line di **facile fruizione**, 24 ore al giorno, sette giorni su sette, che ha permesso alle stesse di risparmiare tempo ed energie, accedendo a informazioni, modulistica e servizi direttamente sul portale dell'AVEPA. Ciò ha comportato una notevole riduzione di oneri amministrativi, tempi di lavoro e sprechi di risorse sia per le aziende agricole che per l'Agenzia. A fronte delle domande di assegnazione del carburante che vedono l'AVEPA autorizzare l'erogazione di quasi 3 milioni di ettolitri di carburanti all'anno, le oltre 50.000 aziende interessate non hanno più ricevuto il libretto di controllo (UMA) in forma cartacea. Infatti, i dati afferenti alle quantità inizialmente assegnate, ai prelievi effettuati ed alle disponibilità residue di carburante sono direttamente consultabili accedendo



all'applicativo informatico sviluppato dall'Agenzia. Grazie a questo sistema sia l'agricoltore che il distributore (cui compete la registrazione online delle consegne effettuate) possono verificare in tempo reale la situazione di ogni singola azienda senza l'ausilio di documenti cartacei, evitando così di incorrere nel rischio di commettere errori di compilazione o di perdere le carte. A ciò si deve aggiungere anche lo snellimento dei processi di controllo e il monitoraggio dei consumi, da parte dei funzionari dell'AVEPA, che potrà essere svolto, praticamente, in tempo reale anche per poter valutare la necessità di eventuali assegnazioni supplementari.

In termini di risparmio di risorse materiali, la digitalizzazione del solo processo di assegnazione del carburante agricolo agevolato, comporta un minor utilizzo di carta pari a 1.755.000 fogli A4 (3.510 risme), equivalenti ad una superficie di circa 11 ettari. Oppure, se si preferisce, a quasi 9.000 Kg di carta, a oltre 260 metri lineari di mobili per ufficio zeppi di pratiche o, più semplicemente, a 22 alberi che servirebbero per produrre tutta la carta che non sarà più stampata. Basti pensare che la produzione del libretto, che veniva stampato tutti gli anni per ciascuna azienda, è passata da una media di 20/25 pagine ad **un unico foglio di carta**.

Oltre che di una effettiva sburocratizzazione a beneficio dell'impresa agricola, si tratta anche di un primo risultato significativo sotto il profilo della sostenibilità ambientale, ambito al quale l'Agenzia riserva particolare attenzione, anche alla luce della crescente rilevanza che gli orientamenti «verdi» (c.d. *greening*) stanno assumendo nella nuova programmazione agricola comunitaria.



### 3.2.2 *La firma grafometrica: rivoluzione e «punto di non ritorno»*

Oggi tutte le fasi amministrative dei principali procedimenti in capo all'Agenzia sono informatizzate ad eccezione di quella riguardante la presentazione delle domande di contributi da parte delle aziende agricole che avviene mediante la sottoscrizione di un documento cartaceo con firma autografa.

Ogni anno vengono presentate all'Agenzia più di 250.000 richieste di erogazione di contributi o istanze di autorizzazioni, abilitazioni, diritti e ciascuna di queste comporta, mediamente, la stampa di una ventina di pagine. È facile stimare il risparmio che ne deriverebbe con l'introduzione di un sistema digitale per la sottoscrizione delle domande. Tra le varie opportunità presenti oggi sul mercato, la **firma grafometrica** è quella che presenta le caratteristiche più adeguate per essere introdotta nel contesto operativo dell'Agenzia.

L'introduzione di questo sistema di sottoscrizione si affiancherà alle altre applicazioni informatiche dell'Agenzia con un impatto minimo e permetterà di **passare dalla carta al digitale** in modo semplice e naturale. Con questa tecnica verranno raccolti i dati biometrici dal firmatario che saranno criptati, con chiavi asimmetriche, nel documento secondo gli standard previsti dalla vigente normativa.

L'AVEPA, quindi, ha individuato nella **firma grafometrica** lo strumento ideale per la sottoscrizione dei documenti digitali sia per l'elevata sicurezza che garantisce sia, soprattutto, per la semplicità con cui gli utenti potranno approcciarsi a questa tecnologia. Essi infatti firmeranno i documenti usando una «penna», come hanno sempre fatto, senza bisogno di dispositivi particolari o di ricordare codici e password, ma il risultato sarà un documento digitale originale, quindi provvisto di un valore giuridico-probatorio molto simile a quello di un documento cartaceo sottoscritto



con firma autografa con il vantaggio di un maggiore livello di attendibilità dato dalla facilità di verifica dell'autenticità della firma.

La presentazione di questa tecnologia avverrà in occasione di Vinitaly, che si svolgerà a Verona dal 6 al 9 aprile 2014. In questa occasione verrà consegnata a ciascun rappresentante dei Centri di assistenza agricola (CAA) l'apposita «tavoletta» per la firma grafometrica. Questo dispositivo verrà quindi distribuito, nei successivi due mesi, a tutti gli uffici dell'Agenzia nonché ai 230 sportelli dei CAA diffusi sul territorio.

La procedura di richiesta del carburante agricolo agevolato (UMA) sarà il banco di collaudo di questo *modello digitale* che, successivamente, verrà esteso anche alle altre tipologie di domande, per arrivare all'**eliminazione totale della carta** entro il prossimo anno.

Con l'integrazione dei servizi di firma grafometrica in una classica applicazione web di sportello, l'operatore, dopo aver predisposto una pratica, anziché stampare il modulo per raccogliere la firma del cliente, lo genererà in formato digitale PDF e lo invierà al servizio di firma. La «tavoletta» si attiverà mostrando le informazioni da sottoscrivere e lascerà lo spazio per raccogliere la firma. Il documento così formato darà avvio al procedimento amministrativo e sarà immediatamente disponibile all'azienda agricola che potrà riceverne una copia direttamente nella propria casella di posta elettronica certificata (PEC).

Questa innovazione, che agirà da volano sui diversi processi di pagamento, consentirà all'Agenzia di contribuire in maniera fondamentale a far risparmiare all'intero sistema regionale tonnellate di carta e di inchiostro per le stampanti incentivando così una politica di piena sostenibilità ambientale dei propri processi.

L'introduzione della firma grafometrica rappresenta per l'AVEPA un «*punto di non ritorno*», uno **spartiacque** fra ciò che era e ciò che sarà: un fattore indispensabile per rispondere all'*emergenza burocratica* che, assieme alla





difficoltà di accesso al credito, rappresenta la principale causa di mancanza di competitività per le nostre aziende agricole.

Alleggerire le aziende, e tutti i cittadini, dagli *adempimenti burocratici* è un obbligo che non può più essere rinviato. Adempimenti che, il più delle volte, ostacolano o rallentano lo sviluppo delle imprese e ne incrementano i costi, aumentando il senso di disagio dei cittadini, i quali percepiscono una pubblica amministrazione opprimente e lontana dalle loro esigenze.

In prospettiva, questo **passaggio culturale** permetterà alle aziende agricole di risparmiare tempo ed energie, accedendo a informazioni, modulistica e servizi direttamente dal portale dell'AVEPA. Ciò comporterà una notevole riduzione di oneri amministrativi, tempi di lavoro e sprechi di risorse. Basti pensare al «tempo che si perde» per recarsi da un ufficio all'altro, per le attese, nonché ai costi di archiviazione necessari per la conservazione documentale oltre al rischio, non da poco, di perdere le carte stesse e quindi chiedere duplicati e fotocopie.

Si tratta di una necessaria *rivoluzione* che, come detto, rappresenta per l'Agenzia il punto di non ritorno ossia *“il momento in cui appresa un'abilità non si può più disimpararla, come camminare, parlare, scrivere, andare in bicicletta”*<sup>5</sup>.

A pieno regime, nel 2015, la dematerializzazione delle domande consentirà alla *Smart Land* di **evitare ogni anno** la stampa di più di 10.000.000 di fogli A4 (equivalenti ad una superficie di 63 ettari), di risparmiare più di 20.000 risme di carta (50.000 Kg), *toner* per stampanti e materiale di cancelleria, di non riempire più un chilometro e mezzo di ripiani d'archivio e di conservare un piccolo bosco di circa 130 alberi che eviteranno di essere abbattuti e che continueranno, così, a fornire alla comunità i propri servizi ricreativi e sociali.

A tutto ciò devono essere sommati i risparmi per l'ottimizzazione del tempo/lavoro nella gestione documentale che comprende la stampa, la fascicolazione, l'archiviazione e la periodica consultazione degli atti.



### 3.2.3 *La firma digitale*

A partire da quest'anno l'Agenzia sta attuando il progressivo passaggio dalla modalità cartacea a quella digitale per la produzione di una serie di documenti interni (atti amministrativi, corrispondenza, verbali di controllo, ecc.), semplificando ulteriormente i processi di formazione degli stessi e contribuendo a snellire i percorsi di comunicazione interna. A seguito di tale scelta, si otterrà infatti una significativa riduzione delle registrazioni di protocollo in favore di un più diffuso ed efficace utilizzo della posta elettronica.

In questo caso lo strumento scelto per la produzione di documenti digitali con valore giuridico-probatorio analogo a quelli sottoscritti con firma autografa è la **firma digitale**, che è già stata distribuita a tutti i dirigenti sia su supporto fisico, cioè con certificato memorizzato su una smart card, sia in modalità *remota*, cioè con certificato memorizzato su un server HSM. Quest'ultima tecnologia, in particolare, consente di firmare documenti digitali da qualsiasi computer, tablet o smartphone collegati in rete, senza necessità di alcun lettore o altro dispositivo hardware.

Al fine di gestire con maggiore efficacia questi strumenti di firma digitale, l'Agenzia ha attivato al proprio interno un ufficio RAO (*Registration Authority Officer*) per l'**emissione dei certificati di firma digitale in autonomia**; tale ufficio consente infatti di ridurre i costi e i tempi di emissione dei certificati digitali, nonché di gestire più rapidamente eventuali problematiche quali i rinnovi, le revoche e le sospensioni dei certificati stessi.

### 3.2.4 *La posta elettronica certificata e il server fax*

Le strutture operative dell'Agenzia sono state messe in condizione di svolgere le proprie attività mediante l'utilizzo diffuso della PEC per l'invio e la ricezione della documentazione. Oggi tre documenti su cinque viaggiano su PEC e sono direttamente processati attraverso un sistema inte-



roperabile di gestione informatica dei documenti, che ha permesso un risparmio di spese postali pari a 58.000 euro (-37,5% rispetto all'anno precedente). Inoltre, la recente acquisizione di un programma per l'invio massivo delle PEC consente con pochi «*clic*» di raggiungere in tempo reale le attuali 67.000 aziende agricole del Veneto che si sono dotate di una casella di posta elettronica certificata.

Oltre a ciò, a partire da quest'anno è attivo un nuovo sistema di gestione digitale dei *telex*. Sono stati eliminati tutti i *fax* dagli uffici senza che, per questo, i soggetti che lo desiderano, o che trovano più comodo continuare a spedirli, debbano modificare le proprie abitudini. Infatti, questo sistema di comunicazione è gestito in entrata mediante un *server fax* che smista direttamente, presso le caselle di posta elettronica delle varie strutture dell'Agenzia, i documenti di loro competenza senza la necessità di doverli stampare. Ciò permetterà di conseguire ulteriori riduzioni di consumo di carta stimabili in circa 25.000 fogli A4 rispetto al 2013 nonché dei connessi risparmi finanziari relativi ai materiali di consumo e alle manutenzioni delle attrezzature.

Inoltre, dal 2011 l'Agenzia si è dotata di un sistema di gestione informatica dei documenti tecnologicamente avanzato che, oltre ad assolvere a tutti gli adempimenti archivistici, permette, attraverso la scansione dei documenti, di leggere e memorizzarne il contenuto in formato testuale, consentendo l'esecuzione di ricerche *full-text*. Con questo tipo di interrogazione il motore di ricerca esamina tutte le parole contenute in ogni documento archiviato e mette a disposizione dell'operatore l'esito del riscontro agevolandolo nella consultazione documentale e ottimizzando i tempi di ricerca archivistica.



### 3.2.5 *La collaborazione con Google: il gigante di Mountain View sposa e cofinanzia il progetto AVEPA*

Sul fronte della progettualità a medio termine, l'Agenzia ha avviato una collaborazione con **Google** per la realizzazione di un progetto, unico nel suo genere, che consentirà ai propri funzionari di svolgere agevolmente le numerose attività di controllo sul territorio, organizzare in modo semplice la propria agenda e accedere a tutte le informazioni utili al controllo stesso direttamente da uno smartphone o da un tablet. All'interno del progetto è prevista anche la realizzazione di una *app* che permetterà di visualizzare, condividere e **sottoscrivere in mobilità**, subito sul campo, tutte le informazioni relative alla verifica in corso, dalla registrazione alla comunicazione degli esiti direttamente negli archivi informatici dell'Agenzia e nelle caselle PEC delle imprese. L'integrazione con i sistemi GPS consentirà di utilizzare la *app* per la memorizzazione di foto e video geolocalizzati e permetterà di velocizzare i tempi e i processi lavorativi, abbattendo le barriere spazio-temporali, rendendo da un lato più efficiente l'attività del personale dell'AVEPA e **riducendo, dall'altro, al minimo il tempo sottratto all'imprenditore agricolo per seguire l'attività dei controlli**, liberando di conseguenza risorse in termini di tempo da dedicare alla propria azienda. L'iniziativa, avviata in questi giorni, si concluderà entro la fine del mese di luglio 2014. Al termine del progetto la totalità degli operatori dell'Agenzia sarà in grado di accedere a tutte le informazioni utili in maniera semplice ed istantanea attraverso un'unica piattaforma di geolocalizzazione.

Grazie a questo progetto l'Agenzia sarà non solo all'avanguardia nel settore dei sistemi di gestione dei controlli in campo, ma sarà la prima amministrazione pubblica italiana a realizzare un simile progetto con la partecipazione attiva di Google. La nota società americana, infatti, ha creduto nella *Vision* contenuta nel piano strategico IT dell'Agenzia riconoscen-



do l'esclusività e l'innovazione dell'idea a tal punto da **cofinanziarla**. Sarà una esperienza utile anche per fissare i temi principali previsti nella seconda fase del progetto, che vedrà l'azienda agricola sempre più protagonista nell'impiego della tecnologia mobile come strumento oggettivo di autocontrollo e di relazione con l'Agenzia; sarà sufficiente far evolvere il sistema con moduli e procedure appropriate al riconoscimento delle utenze per aprire le porte ad una successiva fornitura di servizi informativi, di autodiagnosi, proattivi e di autocertificazione.

### *3.2.6 Lean government e Spending review*

È stata, inoltre, dedicata la massima attenzione al contenimento dei costi di gestione sempre, però, nell'ottica di migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati, adottando un approccio orientato a coniugare i principi dell'efficacia con quelli dell'efficienza. Le azioni avviate in tal senso dall'Agenzia hanno portato all'istituzione di uno specifico ufficio *Lean government e Spending review*, sotto il diretto coordinamento del Direttore ed ispirato al *Toyota Production System*. Alla base del TPS si trova l'idea di **fare di più con meno**, cioè di utilizzare le (poche) risorse disponibili nel modo più produttivo possibile con l'obiettivo di definire gli indirizzi, i programmi e gli obiettivi strategici dell'Agenzia in un'ottica di razionalizzazione delle risorse.

Sul versante della *Spending review*, a fronte dei minori trasferimenti da parte della Regione, l'Agenzia ha avviato un percorso virtuoso finalizzato al contenimento dei costi di gestione che nel corso del tempo ha interessato il bilancio di funzionamento, l'organizzazione (chiusura di alcune sedi, riduzione del numero di dirigenti in servizio, che è stato portato a 1 dirigente ogni 31 dipendenti contro una media nazionale di uno ogni 13 dipendenti) e le attività operative (riduzione degli automezzi, internalizzazione di alcuni servizi in *outsourcing*).



## 4. Una risposta concreta all'emergenza delle imprese

### 4.1 L'accesso al credito: il progetto «Insieme per l'Agricoltura»

L'AVEPA, ha già avviato in questi ultimi due anni numerose azioni finalizzate a migliorare e potenziare i servizi da proporre al mondo rurale veneto favorendo il confronto e il dialogo con gli operatori del settore. Proprio in quest'ottica è stato concepito e messo a punto il progetto *Insieme per l'Agricoltura (IPA)*, grazie al quale, nel 2013, in pochi mesi ben 27 milioni di euro sono giunti anticipatamente nelle casse di numerose aziende agricole venete. In virtù di un apposito protocollo d'intesa siglato tra l'Agenzia e i principali istituti di credito presenti sul territorio regionale, le imprese titolari dei diritti all'aiuto previsti dal regime di pagamento unico hanno, infatti, potuto beneficiare dell'anticipazione dei premi, riuscendo in tal modo a far fronte alle esigenze creditizie beneficiando di condizioni vantaggiose e predefinite come la certezza dei tempi di istruttoria da parte delle banche, il tetto massimo del tasso d'interesse e, soprattutto, l'assenza di alcun costo per l'istruttoria della pratica.

Anche quest'anno, proprio in conseguenza dell'ampio interesse riscontrato, l'iniziativa è stata riproposta mediante la sottoscrizione di una convenzione a cui hanno aderito ben 17 istituti bancari<sup>6</sup>.

Con questa iniziativa l'Agenzia intende dar seguito concretamente all'impegno di sostenere l'agricoltura veneta attraverso l'accesso al credito, che in questa fase per molti imprenditori è uno dei principali problemi nella gestione dell'azienda, soprattutto nel settore agricolo e agroalimentare.



#### 4.2 *Il Polo unico veneto dei servizi per l'agricoltura: eliminare le distanze fisiche*

Sulla stessa scia, l'Agenzia ha attivato il *Polo unico veneto dei servizi per l'agricoltura* ossia uno sportello decentrato dell'ISMEA, l'Istituto di servizi per il mercato agricolo alimentare, presso la sede centrale dell'AVEPA. Gli imprenditori agricoli del Veneto hanno così la possibilità di accedere ai servizi ed ai prodotti ISMEA senza necessità di doversi rivolgere all'Istituto, che ha un'unica sede nazionale a Roma. In sostanza l'Agenzia ha attivato un ufficio con proprio personale, specificamente formato, in grado di informare ed orientare le aziende sui vari prodotti usufruibili e messi a loro disposizione dall'ISMEA (si tratta di azioni orientate, per lo più, allo sviluppo delle imprese, specialmente da parte dei giovani, ovvero a sostegno di interventi creditizi finalizzati alla riduzione del costo del denaro). È questa un'iniziativa, unica in Italia, che consente agli imprenditori agricoli che intendono accrescere la competitività delle proprie aziende di usufruire dei servizi erogati dall'ISMEA, direttamente presso la sede centrale dell'AVEPA, azzerando le distanze fisiche tra chi richiede il servizio e l'ente che lo eroga.

L'interesse delle aziende e degli operatori di settore è stato confermato dalle tante telefonate ricevute e dagli altrettanti incontri avuti in questi mesi con gli imprenditori agricoli interessati, in particolare quelli più giovani. Questo riscontro è stato motivo di grande soddisfazione per l'Agenzia, che ha centrato l'obiettivo di rendere più facilmente accessibili una serie di opportunità che, almeno potenzialmente, incrementano il volume delle risorse e degli strumenti finanziari disponibili per le aziende agricole del Veneto.



Con queste proposte l'AVEPA ha voluto contribuire ad attenuare una delle maggiori criticità di cui soffrono oggi le imprese agricole - la reperibilità di risorse finanziarie - ponendo particolare attenzione alle esigenze gestionali delle aziende.





## 5. La formazione nelle scuole: investiamo sugli agricoltori del futuro

### 5.1 AVEPA nelle scuole: il campo tiene banco

A tutto ciò si deve aggiungere l'importante iniziativa formativa *AVEPA nelle scuole: il campo tiene banco* orientata al mondo della scuola ed in particolare agli studenti degli istituti agrari destinati a divenire gli imprenditori agricoli ed i consulenti di domani. Agli istituti che rientrano nella rete delle scuole agrarie e forestali del Veneto, l'AVEPA, con il proprio personale, propone un percorso formativo gratuito, fruibile nell'ambito delle normali attività didattiche e dedicato all'approfondimento delle politiche comunitarie e regionali nei settori agricolo ed agroalimentare. L'obiettivo del progetto è di integrare le nozioni teoriche acquisite dai ragazzi sui banchi di scuola con la conoscenza degli strumenti tecnici e dei processi gestionali con i quali si confronteranno una volta entrati nel mondo del lavoro come imprenditori o professionisti del settore. Il programma delle lezioni proposto offre agli studenti la possibilità di acquisire competenze spendibili nei futuri sbocchi professionali nell'ambito del settore primario e l'attività didattica riguarderà sia gli strumenti tecnici gestionali (ad esempio la gestione del fascicolo aziendale<sup>7</sup>, la condizionalità<sup>8</sup>, l'utilizzo di sistemi GIS e la gestione del territorio<sup>9</sup>) che le principali nozioni amministrative, tecniche e normative (Piano di sviluppo rurale, edificazione rurale e miglioramenti fondiari, vitivinicolo, avversità atmosferiche e assicurazioni su prodotti e strutture). Attraverso questo progetto l'Agenzia intende offrire il proprio concreto contributo per colmare il *gap* tra la scuola e il mondo del lavoro, fra il sapere e il saper fare, che spesso viene rappresentato come punto debole del sistema scolastico/formativo. Attual-



mente, stanno partecipando al progetto ben otto Istituti scolastici, cioè oltre metà di quelli presenti in Veneto, mentre altri hanno già fatto richiesta di adesione. Le lezioni sono attualmente in corso e stanno coinvolgendo più di mille studenti delle classi quarte e quinte.



## 6. La comunicazione

### 6.1 *Dare un volto all'AVEPA: l'agricoltura vista con gli occhi degli agricoltori*

A partire dal mese di settembre 2012, con decreto del Direttore, è stato attuato il *progetto social network* che ha fatto approdare l'Agenzia su *Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn e YouTube*. Il progetto prevede la pubblicazione sui *social network* di contenuti attinenti alle funzioni svolte dall'Agenzia in qualità di Organismo pagatore della Regione del Veneto (es. bandi per l'accesso a finanziamenti nel settore agricolo, scadenze amministrative, pagamenti effettuati, iniziative e progetti promossi dall'Agenzia in proprio o in collaborazione con altri soggetti, ecc.).

L'Agenzia ha, inoltre, programmato di prendere parte ai più importanti eventi fieristici e manifestazioni del settore agricolo attraverso un proprio servizio di comunicazione istituzionale (a costo zero). L'AVEPA è stata già presente, con un proprio *corner*, all'interno dello *stand* della Regione del Veneto, al Salone del Gusto di Torino, a Fieracavalli, a Fieragricola, ad Eurocarne ed al Vinitaly di Verona perché «*se è importante fare, è fondamentale comunicare adeguatamente quello che si fa*».

La presenza dell'Agenzia in queste occasioni ha soprattutto la finalità di permetterle di incontrare i propri *clienti* personalmente, di rispondere ai loro quesiti, di illustrare le novità. Insomma, di **dare un volto** all'Agenzia. Tutto questo in un processo di personalizzazione e responsabilizzazione della pubblica amministrazione sempre maggiormente impegnata nella costruzione di un più maturo e proficuo rapporto con gli utenti.



## Conclusioni

L'AVEPA, come si può vedere, ha inteso assumersi la responsabilità di proporre un cambiamento consapevole e condiviso con le Istituzioni, le aziende agricole, gli operatori e le associazioni del settore primario.

La *Vision* che l'Agenzia vuole realizzare è quella che riconosce, al centro di un sistema composto da soggetti pubblici e privati, l'interesse collettivo quale interesse primario cui tendere; da ciò derivano i tratti del profilo di una nuova AVEPA:

- a. **semplice**, grazie alla possibilità di offrire servizi costruiti sulle esigenze delle aziende agricole, degli operatori, delle associazioni e dei cittadini;
- b. **sicura**, ispirata ad un rispettoso utilizzo dei nuovi strumenti tecnologici ed informatici oggi a disposizione, con l'intento di permettere transazioni di informazioni su piattaforme appositamente dedicate per il mondo agricolo;
- c. **rispettosa dell'ambiente**, che guarda con molta attenzione al consumo di risorse;
- d. **consapevole**, così da consentire il salto di qualità verso la trasparenza e la chiarezza del proprio agire favorendo il confronto con tutti i soggetti interessati e prevedendo la realizzazione di apposite iniziative di formazione e di comunicazione;
- e. **competitiva**, ossia che sfrutta le nuove tecnologie per migliorare la propria produttività e quella delle aziende agricole del Veneto mettendo al centro del processo un'innovazione capace di far diminuire i tempi di lavoro migliorando comunque la qualità e la quantità dei servizi e dei prodotti.



Le risorse sono poche, ma a fronte di una crisi economica e finanziaria che colpisce cittadini e imprese, in AVEPA abbiamo una ricchezza: l'abbondanza di idee, di progetti, di iniziative e di risorse umane qualificate che hanno permesso di trasformare la *Vision* di questa Direzione in realtà.

Molte cose sono fattibili, molti problemi possono trovare soluzione, ma siamo convinti che tocchi a noi trovarla in quanto se da un lato è dovere della amministrazione pubblica assumere un ruolo più moderno, efficiente e consapevole della centralità del cittadino/cliente, dall'altro è improcrastinabile l'avvento di un'amministrazione che sia il motore per lo sviluppo della competitività del sistema economico e produttivo nel suo complesso.

L'Agenzia è convinta che nel prossimo futuro sarà sempre più necessario puntare sull'innovazione, sulla capacità di fare sistema coinvolgendo gli *stakeholder* ed assicurando una forte *governance* in grado di individuare le scelte strategiche per il settore. Puntare alla creazione di un **brand AVEPA** che favorisca la rete d'impresa per sostenere il comparto agricolo veneto e trasformarlo in una leva di sviluppo della nostra Regione e renderla sempre più competitiva.

Il Direttore

*Fabrizio Stella*



## Note al testo

<sup>1</sup> L'Organismo Pagatore ha la funzione di gestire e controllare le spese finanziate dai fondi FEAGA e FEASR. A tal fine, è riconosciuto dallo Stato membro attraverso un'attività di supervisione condotta dall'autorità competente (Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali), che riconosce soltanto quegli enti la cui struttura e organizzazione amministrativa garantiscono il rispetto dei criteri definiti dalla Commissione europea (Reg. CE 885/2006). Gli Organismi Pagatori sono oggetto di costante supervisione da parte dell'autorità competente che, ogni tre anni, comunica i risultati di tale monitoraggio alla Commissione europea. In Italia sono 11 gli Organismi Pagatori riconosciuti di cui 8 operanti a livello regionale, 2 operanti a livello nazionale in relazione a specifiche misure (riso ed esportazioni) e l'AGEA che svolge tale ruolo per le regioni che non hanno un proprio Organismo Pagatore. I conti degli Organismi Pagatori sono annualmente certificati da un Organismo indipendente che ne attesta la completezza, la correttezza e la veridicità. *Cfr sito Mipaaf.*

<sup>2</sup> Si tratta di due fondi strutturali dell'UE a sostegno dell'attuazione della Politica Agricola Comune (PAC) per il periodo 2007-2013. In particolare il FEASR (Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale) finanzia la politica di sviluppo rurale, il cosiddetto secondo pilastro della PAC. È il fondo che interviene nell'attuazione dei PSR (Piani di Sviluppo Rurale) regionali (in Italia sono stati definiti dei PSR nelle 19 diverse regioni e 2 nelle province autonome). Il FEAGA (Fondo europeo agricolo di garanzia), invece, interviene essenzialmente nella parte di mercato della PAC (Politica Agricola Comunitaria). Tra le altre cose, finanzia gli interventi che mirano alla regolarizzazione e stabilizzazione dei mercati, i pagamenti diretti agli agricoltori, le azioni d'informazione e promozione dei prodotti agricoli sia all'interno del paese d'origine che in paesi terzi, le misure previste dalla normativa comunitaria in materia di conservazione, caratterizzazione, raccolta e utilizzo delle risorse genetiche in agricoltura. Gli stanziamenti necessari per garantire le spese finanziate dal FEAGA sono messi a disposizione degli Stati membri dalla Commissione sotto forma di rimborsi mensili. Questi sono effettuati sulla base di una dichiarazione delle spese e delle informazioni fornite dai suddetti Stati. In caso d'impiego dei fondi non conforme alle norme comunitarie, la Commissione può ridurre o sospendere i pagamenti. *Cfr sito Mipaaf.*

<sup>3</sup> Dal 2005 l'Unione Europea ha introdotto il regime di pagamento unico per le aziende agricole, sotto forma di "titoli individuali" che sono assegnati sulla base della media degli aiuti comunitari percepiti da ciascuna azienda in un periodo di riferimento. Questo nuovo regime di aiuto non è più legato alla reale produzione nei vari settori produttivi (seminativi, allevamenti, ecc.), bensì alla superficie aziendale complessivamente destinata ad attività agricola, per la quale deve essere garantito il mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali, dei criteri di condizionalità in materia di sanità pubblica, salute delle piante, benessere degli animali ed il rispetto dell'ambiente, dettati dalla Commissione europea (disaccoppiamento degli aiuti rispetto alla produzione). *Cfr sito Mipaaf.*

<sup>4</sup> La normativa vigente prevede la possibilità, per le imprese che esercitano attività agricola, di beneficiare di agevolazioni fiscali sui carburanti impiegati per l'alimentazione delle macchine utilizzate per lo svolgimento delle attività agricole. Nel Veneto l'assegnazione di carburante viene fatta dall'AVEPA.

<sup>5</sup> Cfr. [www.psicologiaitinerante.it](http://www.psicologiaitinerante.it)

<sup>6</sup> Banca Carige Italia, Banca di Treviso, Banca Popolare di Marostica, Banca Popolare di Vicenza, Banca Popolare FriulAdria, Banco delle Tre Venezie, Banco Popolare, BNL, Cassa di Risparmio del Veneto, Cassa di Risparmio di Cesena, Cassa di Risparmio di Ferrara, Cassa di Risparmio di Venezia, Credito Emiliano, Federazione Veneta delle Banche di Credito Cooperativo, Monte dei Paschi di Siena – Area Territoriale Banca Antonveneta, Unicredit, Veneto Banca.

<sup>7</sup> Il Fascicolo aziendale è l'insieme delle informazioni e dei documenti relativi a ogni azienda che si interfaccia con la Pubblica Amministrazione al fine di ottenere contributi, agevolazioni o certificazioni nell'ambito del settore primario. Il fascicolo contiene i dati anagrafici, codice fiscale, partita IVA ecc. dell'impresa (siano essi



---

persone fisiche che giuridiche), nonché la consistenza dell'azienda (es.: superfici, produzioni, allevamenti, macchine e le attrezzature, fabbricati aziendali, ecc). Il Fascicolo è unico per ciascuna azienda registrata ed è identificato dal CUA (Codice Unico Azienda Agricola corrispondente al Codice fiscale dell'impresa). Permette inoltre il recupero dei dati in esso contenuti per la precompilazione della modulistica telematica e la presentazione di domande evitando quindi di fornire più volte le stesse informazioni. La Regione del Veneto ha affidato la gestione dei fascicoli aziendali all'AVEPA che vi provvede tramite gli Sportelli Unici Agricoli, oppure tramite i CAA (Centri di Assistenza Agricola) con essa convenzionati e che hanno ottenuto apposito mandato dall'impresa. Per gestione si intende: iscrizione, aggiornamento cessazioni fascicoli; gestione revoche fascicoli e gestione rinunce fascicoli. *Cfr. portale PIAVe - Regione Veneto.*

<sup>8</sup> La condizionalità è una delle maggiori novità introdotte dalla PAC approvata nel 2003. Rappresenta l'insieme delle norme e delle regole che le aziende agricole devono rispettare per poter accedere al regime del pagamento unico. La Comunità si propone, in questo modo, di ottenere un corretto equilibrio tra la produzione agricola competitiva e il rispetto della natura e dell'ambiente. I beneficiari di aiuti diretti sono tenuti a mantenere tutte le superfici in buone condizioni dal punto di vista sia agricolo che ambientale e ad osservare tutta una serie di norme in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali e benessere degli stessi, nonché relative alla protezione del suolo, alla conservazione degli *habitat* e del paesaggio. La non conformità e il mancato rispetto delle norme comporta l'attivazione di un meccanismo di riduzione dell'insieme dei pagamenti sia diretti (Domanda Unica) che di Sviluppo Rurale, a cui l'agricoltore avrebbe diritto.

<sup>9</sup> Il GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici (geo-riferiti). I pagamenti degli aiuti devono essere erogati previa accurata verifica dei criteri di ammissibilità. La normativa comunitaria dispone che le domande relative alle misure connesse alla superficie siano sottoposte ai controlli del Sistema Integrato di Gestione e Controllo (SIGC).