



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

## **PROGRAMMA DI SVILUPPO LOCALE 2014-2020 GAL DELL'ALTA MARCA TREVIGIANA**



### **CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL GAL**

**Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività**

***Adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15.03.2016 e modificata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11.01.2018***

***Allegato C alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11.01.2018: Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi erogati dal GAL adottata dal 2018 testo integrato con le modifiche apportate***

# INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Informazioni sull'associazione e servizi offerti
  - 3.1 Natura e mission del GAL
  - 3.2 Servizi offerti
4. Standard di qualità dei servizi
5. Valutazione
6. Tutela dell'utenza
7. Integrazioni in esecuzione delle raccomandazioni della Autorità di Gestione (comunicazione prot n.445622 del 25.10.2017)

## Allegati:

- Questionario di valutazione
- Modulo reclami

## **1. Premessa**

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana, detto in breve anche GAL Altamarca, è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla propria utenza (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e alla collettività) gli impegni presi in termini di servizi offerti individuandone i livelli quantitativi e qualitativi ottimali che si intendono garantire con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto anche Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

La Carta dei Servizi è stata strutturata con riferimento ai principali fondamenti dettati dalla Direttiva di riferimento (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica (<http://qualitapa.gov.it/>) in base alle quali viene stabilito che «nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto».

## **2. Principi fondamentali**

I principi cui si informa la presente Carta dei Servizi e cui si ispira l'attività del GAL Altamarca sono i seguenti:

### **UGUAGLIANZA**

Il GAL Altamarca si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione, ed a garantire il principio di pari opportunità superando gli stereotipi di genere.

### **IMPARZIALITA'**

Il GAL Altamarca si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nelle modalità di erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### **CONTINUITA'**

Il GAL Altamarca si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti e ad adottare tempestive misure volte a ridurre i tempi di eventuali disservizi.

### **PARTECIPAZIONE**

Il GAL Altamarca si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del GAL.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, presentare segnalazioni e reclami, formulare suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il GAL Altamarca si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

## **TRASPARENZA**

Il GAL Altamarca si impegna a fornire ai propri utenti ed alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi ed i relativi standard di qualità.

### **3. Informazioni sull'organizzazione e servizi offerti**

#### **3.1 Natura e mission del GAL**

Il Gruppo di Azione Locale dell'Alta Marca Trevigiana è una società consortile a responsabilità limitata ai sensi dell'art. 2602 e seguenti nonché dell'art. 2615 *ter* del Codice Civile senza fini di lucro, costituita nel 2008, che ha lo scopo di promuovere l'avvio di nuove iniziative economiche e di favorire la valorizzazione delle risorse umane, materiali e immateriali del territorio, stimolando la collaborazione tra gli enti locali, l'imprenditoria privata e gli altri attori di sviluppo pubblico e privati.

Il GAL dell'Alta Marca Trevigiana potrà raggiungere tale scopo, sia in stretta correlazione con le esigenze e le necessità dei propri soci che con quelle dei terzi in genere. La società svolgerà la propria attività in coerenza con gli obiettivi dei Piani di Sviluppo Regionali, Provinciali, Locali e ove esistenti delle Intese Programmatiche d'Area (IPA) di cui alla L.R. 35/2001. Tale processo di sviluppo, che si attuerà anche assumendo deleghe da parte degli Enti locali, dovrà contribuire a rendere il territorio, interessato dal GAL dell'Alta Marca Trevigiana, elemento di attrazione per le risorse umane e le attività economiche e sociali.

Tale finalità viene perseguita attraverso lo svolgimento delle attività elencate di seguito:

1. L'elaborazione e la realizzazione del Programma di Sviluppo Locale (PSL) come definito nel Programma di Sviluppo rurale 2014-2020 della Regione Veneto; la società potrà altresì intraprendere tutte le attività previste per i G.A.L. dal Programma di Sviluppo Rurale 2014-2020 della Regione Veneto.
2. La costituzione di un supporto tecnico allo sviluppo del territorio sia tramite l'effettuazione di una adeguata diagnosi territoriale sulla base della quale definire una strategia globale di sviluppo rurale, sia attraverso l'offerta di servizi e assistenza agli operatori locali.
3. La progettazione e l'attuazione di interventi innovativi da parte di operatori locali pubblici e privati correlati ad una strategia globale di sviluppo rurale ed aventi quali caratteristiche essenziali l'innovazione, il carattere dimostrativo, la trasferibilità;
4. La realizzazione e la commercializzazione di prodotti o servizi in tutti i settori dello sviluppo rurale in collaborazione con soggetti operanti per lo sviluppo di aree rurali appartenenti ad altri Stati membri dell'U.E.
5. Lo studio e la realizzazione di tutte quelle iniziative idonee a promuovere il settore agricolo con particolare attenzione alle tematiche di salvaguardia ambientale e presidio del territorio da parte dell'uomo, favorendo nel contempo la qualità dei prodotti destinati all'alimentazione.
6. L'incentivazione del turismo rurale tramite la valorizzazione in loco dei numerosi siti con particolare interesse storico, culturale, ambientale e artigianale e iniziative di marketing territoriale e di promozione dei prodotti agroalimentari e Artigianali caratteristici del territorio.

7. Lo sviluppo di una solidarietà attiva fra zone rurali dell'U.E. mediante lo scambio di realizzazioni, esperienze e know-how; partecipazione alla formazione e/o sviluppo di una rete europea di sviluppo rurale (rete Leader).
  8. Monitoraggio delle opportunità di finanziamento per progetti di sviluppo sul territorio disponibili a livello comunitario, nazionale e regionale anche attivando sinergie all'interno dei diversi soggetti consorziati. Organizzazione di incontri di informazione/formazione sulle opportunità selezionate, rivolti agli operatori potenzialmente interessati e finalizzati allo sviluppo di capacità progettuali e all'utilizzo dei programmi di finanziamento disponibili ai vari livelli.
  9. L'assistenza progettuale ed amministrativa agli attori locali promotori di progetti ai vari livelli (comunitari e/o nazionali e/o regionali) e monitoraggio dell'iter istruttorio delle proposte presentate, attivando i contatti più efficaci su Bruxelles e/o Roma e/o Venezia.
  10. La partecipazione diretta a programmi comunitari e/o nazionali e/o regionali d'interesse per lo sviluppo del proprio territorio e presentazione di progetti alla Commissione europea e/o alle Autorità Nazionali preposte (Ministeri ecc.) e/o Regionali (Giunta, Assessorati, ecc.) attivando i necessari partenariati transnazionali.
  11. Lo svolgimento di ogni altra attività prevista dai regolamenti comunitari e dalle normative nazionali e regionali funzionali al perseguimento degli scopi sociali.
- La Società potrà assumere e concedere mandati, rappresentanze nazionali e potrà assumere e concedere l'esercizio, anche in locazione, la gestione e la liquidazione di aziende aventi gli stessi scopi o scopi affini a quelli sociali, il tutto attraverso le operazioni che saranno ritenute dall'Organo Amministrativo necessarie od utili per il conseguimento dell'oggetto sociale

### 3.2 Servizi offerti e categorie d utenti.

Il GAL Altamarca assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi che assicurano il funzionamento degli organi associativi (adunanze, incontri, rappresentanza istituzionale, revisione dei conti), la funzionalità della struttura operativa (approvvigionamenti, tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, assistenza contabile e fiscale, consulenza del lavoro) e la progettazione nonché attuazione del Programma di Sviluppo Locale (elaborazione di una strategia di sviluppo locale coerente, individuazione ed attivazione di interventi/progetti, indizione di bandi pubblici, comunicazione, monitoraggio e valutazione del PSL).

Si possono individuare nei processi di comunicazione e di monitoraggio e valutazione del PSL, quelli che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico, e che prevedono dunque attività di animazione, comunicazione, informazione e promozione rivolti ai propri target di riferimento (partner, beneficiari anche potenziali, collettività) che possono essere coordinate nell'ambito di un Piano di Comunicazione di più ampio respiro.

I servizi offerti/strumenti resi disponibili dal GAL nell'attività informativa sono i seguenti:

- Attivazione di un **sito internet istituzionale** aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
- Attivazione di uno **sportello informativo** presso il Comune di Paderno del Grappa in collaborazione con l' IPA Diapason Pedemontana del Grappa e Asolano per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative

allo Sviluppo Locale Leader, alle correlate possibilità di finanziamento, alle opportunità di partecipare a reti con periodicità bisettimanale preferibilmente previo appuntamento, per essere più presenti nel territorio ;

- Attivazione di una **pagina sul social Facebook** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento agli utenti del social tramite post, immagini e video;
- Attivazione di un **canale You – Tube** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target, agli utenti del social, tramite video virali;
- Pubblicazione periodica di un bollettino (**InformaGAL**) per i soci e di newsletter mensili per un vasto pubblico per informare sulle attività del GAL, gli eventi e le news;
- Organizzazione, realizzazione e promozione di **incontri aperti al pubblico**, convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, sulle attività svolte dal GAL, sulle tematiche di sviluppo rurale e per fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
- Organizzazione e realizzazione di **incontri mirati e riservati**, tavoli di lavoro, focus group, coffe-break, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali per discutere in merito a determinati aspetti connessi all'attività del GAL e/o all'attuazione del PSL.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale in servizio al GAL che si compone della figura del direttore, di un responsabile delle attività amministrative e finanziarie ed un'impiegata referente per le attività di segreteria e comunicazione. Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

### **Categorie di utenti**

I destinatari dei servizi del GAL sono le seguenti categorie di utenti.:

1. Partner/soci del GAL
2. Potenziali beneficiari
3. Beneficiari
4. Cittadinanza dell'Alta Marca Trevigiana

L'organizzazione dei servizi erogati dal GAL deve essere orientata a soddisfare le peculiari esigenze informative di ciascuna categoria di utenti.

### **4. Standard di qualità dei servizi**

La qualità di un servizio è caratterizzata, oltre che dal rispetto dei principi fondamentali, anche da altri fattori (detti anche dimensioni della qualità) che vengono individuati nei seguenti:

**Accessibilità.** È la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.

Il GAL pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la propria sede operativa e lo sportello informativo, sia l'accessibilità virtuale, con la possibilità di contattare l'associazione tramite i canali e-mail, social o per via telefonica.

**Tempestività.** È il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'associazione) e la sua effettiva erogazione.

**Trasparenza.** La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Il GAL Altamarca ha predisposto nel proprio sito internet un'apposita sezione "Trasparenza Amministrativa".

**Efficacia.** È la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'associazione, anche in funzione delle attese/aspettative degli utenti.

Il GAL Altamarca ha individuato specifici indicatori e relativi standard che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con le dimensioni della qualità sopra descritte. Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli standard di qualità individuati, di tipo qualitativo e quantitativo.

## Standard qualitativi

Legenda servizi:

- 1 – sito internet
- 2 – sede e sportello informativo
- 3 – pagina facebook, twitter e canale You Tube
- 4 – InformaGAL e newsletters
- 5 – realizzazione di incontri pubblici/riservati

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Standard qualitativo</b>	<b>Servizi</b>
<b>Accessibilità</b>	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4
		Canale e-mail	2, 4, 5
		Canale telefonico	2, 4
		Agenda appuntamenti	2
	Accesso fisico	Sede e Sportello informativo	2, 4
		Segnaletica esterna	2, 4
		Segnaletica interna	2, 4
	Orari di apertura al pubblico	2	
<b>Tempestività</b>	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1, 3, 4, 5
		canale e-mail	2, 4, 5
		Canale telefonico	2, 5
<b>Trasparenza</b>	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI
	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI
		Comunicazioni attraverso i mass media	TUTTI
<b>Efficacia – Conformità – Affidabilità</b>	Ricezione dell'utenza	Personale qualificato e formato per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità	2



	<p>Conformità delle procedure</p>	<p>Attuazione, monitoraggio e sorveglianza delle attività in conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie. Attività di coordinamento interno e partecipazione al Coordinamento dei GAL del Veneto e dei GAL italiani. Attività con AdG, Avepa e Rete Rurale Nazionale</p>	<p>TUTTI</p>
--	-----------------------------------	---	--------------

## IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' GARANTITI E MODALITA' DI VALUTAZIONE-VERIFICA

### SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Frequenza valutazioni	Documentazione e per la verifica
<b>Accessibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso da postazioni fisse.</li> <li>• Accesso da dispositivi mobili. (*)</li> </ul>	1) Visibilità del sito da postazione fissa 2) Visibilità del sito da dispositivo mobile 3) N. reclami di non accessibilità 4) N. totale degli accessi al sito	Sempre accessibile Sempre accessibile 0 3% in più nella media degli ultimi 5 anni	Annuale annuale	1) Visibilità del sito da postazione fissa 2) Visibilità del sito da dispositivo mobile 3) N. reclami 4) statistica totale degli accessi al sito .....
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta	N. giorni intercorrenti dal momento della richiesta alla risposta	8 gg lavorativi	annuale	Richieste e relative risposte nei diversi canali
	Aggiornamento pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Aggiornamento giornaliero	annuale	Aggiornamenti pubblicati
<b>Trasparenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione di una Sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente che riporta le informazioni richieste dalla L.190/2012 e smi</li> <li>• Pubblicazione nella home page di informazioni obbligatorie di cui alla L. 190/2012 e smi.</li> </ul>	Organizzazione e sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate	Aggiornamenti continuativi Aggiornamenti con cadenza bimestrale	annuale	Numero sottosezioni amministrazione trasparente Aggiornamenti pubblicati
<b>Efficacia</b>	Regolarità del servizio Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte le richieste	annuale	Richieste e

					relative risposte nei diversi canali
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Dare risposta ad eventuali segnalazioni entro 5 giorni	annuale	Richieste e relative risposte alle Autorità competenti (AdG, Avepa, ecc.)
	Credibilità del servizio (vedi uso modulo reclami e segnalazioni)	Numero reclami e/o rilievi	0%	annuale	Numero reclami

(\*)Accesso completo e aggiornato alle informazioni di interesse per l'utente, differenziato per suddivisione in menu e categorie; la distinzione è finalizzata a garantire un accesso immediato e facilitato alle informazioni, rendendole immediatamente disponibili e distinguibili.

Il sito web è stato progettato per garantire accessibilità attraverso differenti dispositivi, rispondendo a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato, grazie a un'ottimizzazione per *mobile devices* quali smartphone e tablet che garantisce piena disponibilità delle informazioni in qualsiasi momento e luogo.

## SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Frequenza valutazione	Documentazione per la verifica
<b>Accessibilità</b>	Accesso allo sportello di Villa Brandolini in Via Roma, 4 di Solighetto di TV	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 24 ore	annuale	Giorni e orari apertura Ufficio del GAL
	Offrire all'utenza un servizio su appuntamento in base alle esigenze	Definizione appuntamento con l'utente entro una settimana	100%	annuale	Richieste di appuntamento
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	3 gg lavorativi	annuale	Richieste e relative risposte nei diversi canali

<b>Trasparenza</b>	Consentire all'utente, su richiesta, di ricevere atti del GAL (bandi, accesso sito AVEPA, atti)	Tempo medio di attesa per avere i documenti	1 giorno	annuale	Richieste e relativi invii di atti del GAL
<b>Efficacia</b>	Regolarità del servizio	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	annuale	Richieste e relative risposte
	Regolarità del servizio di sportello informativo				
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	annuale	Moduli reclami

## SOCIAL – pagina Facebook e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato indicatore	Frequenza valutazioni	Documentazione e per la verifica
<b>Accessibilità</b>	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	annuale	Pagina Impostazione privacy
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i social e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	5 gg lavorativi	annuale	Richieste e relative risposte nei social
	Periodicità di popolamento della pagina FB, Twitter e del canale You Tube ed aggiornamento . Monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento.	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	annuale	Aggiornamenti pubblicati nei social
<b>Efficacia</b>	Richiesta utente	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	annuale	Richieste e relative risposte nei social

	Attività informative, regolarità del servizio informativo	Numero informazioni su bandi, incontri ed eventi pubblici	100%	annuale	Informazioni pubblicate nei social
	Performance della pagina FB,	Indicatori di Strumenti ufficiali forniti dai canali social quali Insights, Analytics, ecc., Connessione e utilizzo di indicatori interni forniti dai canali social, finalizzati a monitorare tutti i dati disponibili quali visibilità e condivisione dei dati pubblicati, interazione da parte degli utenti, ecc	Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: "I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..	annuale	Informazioni pubblicate nei social

### InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Frequenza valutazione	Documentazione per la verifica
<b>Tempestività</b>	Periodicità di invio del bollettino Informa GAL ai Soci GAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi	annuale	Mail di invio del Bollettino
<b>Trasparenza</b>	Informazioni complete sui bandi e incontri pubblici con riporto del relativo link	N. reclami che riguardano carenze di informazioni	100%	annuale	Moduli reclami
<b>Efficacia</b>	Regolarità dell'invio di informa gal e newsletter	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	100%	annuale	Mail di invio del Bollettino e newsletter
	Credibilità del servizio. Vedi sondaggio on line nel sito (customer satisfaction)	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0%	annuale	Moduli reclami

## REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Frequenza valutazione	Documentazione per la verifica
<b>Informazione</b>	Pubblicità dell'evento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, facebook)	Utilizzo mezzi previsti	100% su un campione di 30 questionari	annuale	questionari
<b>Gradimento</b>	Distribuzione dei questionari di gradimento	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a buono	annuale	questionari
<b>Efficacia</b>	Partecipazione evento	Numero partecipanti	Minimo 15 persone	annuale	Fogli presenze
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	annuale	Moduli reclami

## 5. Valutazione

Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso un controllo automatizzato mediante la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi oggettivi (per gli strumenti on-line, sito, social, ecc..) come per esempio Google Analytics, Insights e You tube Analytics.

Il monitoraggio esterno è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione periodica di Customer satisfaction, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, tramite somministrazione di un questionario, attraverso i seguenti tre canali:

- sportelli informativi presso la sede operativa e presso lo sportello territoriale in Area Destra Piave;
- sito internet sezione "Trasparenza amministrativa";
- in occasione degli incontri pubblici organizzati.

I dati raccolti vengono elaborati con periodicità annuale per individuare i punti critici e per pianificare le eventuali azioni di miglioramento, a fronte di un giudizio espresso dagli utenti inferiore a un valore medio atteso. I risultati delle indagini vengono utilizzati come obiettivo di miglioramento. Gli esiti vengono riportati in un report che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito e presso gli uffici del GAL.

## 6. Tutela dell'utenza

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL sia per tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative, attraverso la rimozione delle cause stesse che hanno portato alla violazione o inosservanza da parte del GAL dei principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.

Il reclamo quindi è uno strumento di tutela a disposizione degli utenti e un importante contributo informativo che il GAL può utilizzare per migliorare i propri servizi.

Il reclamo, che può essere presentato verbalmente (reclamo informale) o per iscritto (reclamo formale), va rivolto alla sede legale del GAL, per i reclami informali alla sede operativa. In caso di reclamo verbale, qualora lo stesso non venisse immediatamente accolto, l'utente è tenuto a presentare un successivo reclamo per iscritto, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo, reperibile nel sito sezione Trasparenza Amministrativa.

Il GAL si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare i conseguenti adempimenti il prima possibile e comunque non oltre 20 gg.

L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo, sulle conseguenti azioni adottate e sulle ulteriori azioni possibili. Il GAL si impegna comunque a rispondere a tutti i reclami che pervengono presso i propri uffici, anche tramite posta elettronica, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

Il GAL predispose un archivio dei reclami ricevuti e delle relative soluzioni dei quali darà conto annualmente nel report relativo alla rilevazione periodica di Customer satisfaction sui servizi resi.

## 7. Integrazioni in esecuzione delle raccomandazioni della Autorità di Gestione (comunicazione prot n.445622 del 25.10.2017)

La nota in oggetto raccomanda che nel Rapporto Annuale siano dettagliate:

- Le tempistiche e le modalità di monitoraggio interno ed esterno degli standard di qualità programmati per l'erogazione delle prestazioni (e relativi indicatori)
- Le tempistiche e le modalità di valutazione degli esiti del monitoraggio;
- La ricezione e gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità

Se tali informazioni sono contenute in una apposito Report, quest'ultimo deve essere trasmesso e pubblicato al pari del rapporto annuale.

La descrizione deve essere coerente con quanto programmato nell'apposito atto erammenta che ciò che non verrà descritto e documentato nel Rapporto annuale si considererà "non attivato" dal GAL.

In esecuzione di tali raccomandazioni si stabilisce:

- Raccomandazione "Le tempistiche e le modalità di monitoraggio interno ed esterno degli standard di qualità programmati per l'erogazione delle prestazioni (e relativi indicatori)": si prevede una valutazione con periodicità annuale. Ogni anno entro il termine di predisposizione del Rapporto annuale l'Ufficio del GAL predispose un "Report relativo all'anno 2017 relativo al sistema di misurazione delle prestazioni – carta dei servizi". Tale Report sarà oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e dovrà essere allegato al Rapporto Annuale e alla relazione illustrativa al bilancio di esercizio. Il Report sarà anche oggetto di pubblicazione nel



sito web del GAL nella “Amministrazione Trasparente” nella sottosezione dedicata al sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni. In ipotesi si verificano degli accadimenti indicatori di un deterioramento dei livelli qualitativi dei servizi resi dal GAL, individuati in almeno n. 3 reclami nel medesimo semestre, si provvederà a una valutazione con cadenza semestrale.

- Raccomandazione “La ricezione e gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità”: si applicano le modalità previste nel precedente paragrafo “Tutela dell’utenza”.

**Allegati:**

- **Questionario di valutazione**
- **Modulo reclami**



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali



# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI

**TIPOLOGIA UTENTE:**

- Privato cittadino
- Impresa
- Professionista
- Associazione
- Ente pubblico

<b>SEZIONE ACCESSO</b>	
E' la prima volta che si rivolge al GAL dell'Alta Marca Trevigiana ?	
Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL dell'Alta Marca Trevigiana ?	
Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL dell'Alta Marca Trevigiana ? O a raggiungere gli uffici del GAL?	
Trova che lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l'utenza sia adeguato?	
Ha trovato tutte le informazioni che cercava?	

<b>SEZIONE CONOSCENZA</b>	
Conosce/va il GAL dell'Alta Marca Trevigiana ed i servizi che offre?	
Li conosce soprattutto grazie a quali fonti informative?	
Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia semplice e comprensibile?	

<b>SEZIONE ORGANIZZAZIONE</b>	
Quanto tempo ha dovuto attendere per essere accolto/ricevuto dal personale del GAL?	
Quanto tempo ha impiegato il personale e/o gli uffici per rispondere alle sue richieste?	

<b>SEZIONE APPREZZAMENTO</b> <b>Esprimere, per ciascuna domanda, un giudizio sulla base della seguente scala di soddisfazione:</b> <b>1 – per nulla soddisfacente</b> <b>2 – poco soddisfacente</b> <b>3 – soddisfacente</b> <b>4 – molto soddisfacente</b> <b>5 – eccellente</b>	
Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell'utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili ?	
Trova che il personale del GAL l'abbia ricevuta/accolta con rispetto, cortesia e disponibilità?	
In che misura ha trovato competente e preparato il personale del GAL?	
Quanto ha avuto l'impressione che il personale dell'ufficio si sia dato da fare per corrispondere alle sue esigenze?	
Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato?	
Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite?	
In che misura gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti?	
Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal nostro ente?	

**Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, art. 13**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 Le forniamo le seguenti indicazioni: i dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente con riferimento al procedimento per il quale ha presentato la documentazione; il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e/o informatico; il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura di Suo interesse; titolare del trattamento è il G.A.L. dell'Alta Marca Trevigiana; responsabile del trattamento è il Presidente Giuseppe Carlet. In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo 196/2003.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma per esteso \_\_\_\_\_



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali



## MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Inviare il modulo al G.A.L. dell'Alta Marca Trevigiana  
segreteria@galaltamarca.it – galaltamarca@pec.it  
oppure  
presso l'ufficio in Via Roma,4 – Villa Brandolini  
31053 Solighetto di Pieve di Soligo TV

<b>DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENTE</b>			
NOME COGNOME / RAGIONE SOCIALE			
INDIRIZZO E N. CIVICO			C.A.P.
COMUNE	PROV.	TELEFONO	FAX
DATA DI NASCITA		COMUNE DI NASCITA	
IN QUALITA' DI (cittadino, titolare, legale rappresentante, altro)			
NATURA GIURIDICA (in caso diverso da persona fisica)			
SEDE LEGALE			C.A.P.
COMUNE	PROV.	TELEFONO	FAX

**SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE****MOTIVO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE****Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, art. 13**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 Le forniamo le seguenti indicazioni: i dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente con riferimento al procedimento per il quale ha presentato la documentazione; il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e/o informatico; il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura di Suo interesse; titolare del trattamento è il G.A.L. dell'Alta Marca Trevigiana; responsabile del trattamento è il Presidente Giuseppe Carlet. In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo 196/2003.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma per esteso \_\_\_\_\_