



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
A.M.A.L.E. Alta MARca Landscape Emotions
(Emozioni di Paesaggio)**



**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI**

REPORT RISULTATI ANNO 2018

Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 24.01.2019

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI
REPORT RISULTATI ANNO 2018**

Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 24.01.2019

1. PREMESSA

Il GAL ha approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15/03/2016 ad oggetto "Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, anche sulla base di apposita Carta dei servizi" riportata nell'Appendice n. 9 al PSL un atto di organizzazione specifico relativo all'impegno riportato al punto a6 al paragrafo 3.2 dell'all. B alla DGR 1214/2015 bando di selezione dei GAL, di approvare ed attivare un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi".

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11/01/2018 sono state apportate modifiche ed integrazioni alla "Carta dei servizi" sulla base dell'esperienza applicativa e anche per recepire la raccomandazione formulata dall'Autorità di Gestione, di perfezionare e migliorare tale documento attraverso una revisione dello stesso. In particolare, oltre ad alcuni miglioramenti formali, e suddette modifiche ed integrazioni hanno riguardato nello specifico:

- la specificazione delle finalità e dei riferimenti metodologici (paragrafo 1);
- l'individuazione delle diverse categorie di utenti dei servizi del GAL (paragrafo 2)
- la specificazione e affinamento relativi agli impegni, agli standard di qualità garantiti e alle modalità di valutazione e verifica per i diversi servizi erogati dal GAL (paragrafo 4)
- la raccomandazione della Autorità di Gestione Feasr di cui alla nota prot. 445622 del 25.10.2016 di trasmettere e pubblicare al pari del Rapporto Annuale il Report Annuale relativo al sistema di misurazione delle prestazioni – carta dei servizi" (paragrafo 7)
- La previsione di approvare il report annuale quale allegato alla relazione illustrativa al bilancio di esercizio del GAL.

L'allegato C alla citata delibera 6/2018 costituisce la carta dei servizi e gli standard di qualità adottati dal GAL per l'anno 2018.

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana 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.

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».

Il presente report ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto ed il presidio costante della gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi al fine di valutare la qualità dei servizi erogati dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento ed il governo dei possibili reclami eventualmente pervenuti nel corso dell'anno 2018.

Si è riscontrato che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici delle sedi dedicate agli sportelli informativi (sede del GAL e Sportello su appuntamento preso il Comune di Paderno del Grappa), il documento della carta dei servizi, il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione

dell'utenza sui servizi offerti, nonché il modulo di reclamo/segnalazione, unitamente ad un raccogliatore dei moduli compilati.

Si è provveduto inoltre a pubblicare tempestivamente, a seguito dell'approvazione, la "carta dei servizi" adottata dal Consiglio di Amministrazione, nel sito internet del GAL alla sezione Trasparenza Amministrativa / sottosezione tredicesima. E' stato inoltre inserito un apposito modulo scaricabile dall'utente nella home page del sito per eventuali "Reclami" con link alla sezione dedicata.

I referenti dei servizi del GAL ed Il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati al 31/12/2018, con riferimento a ciascun servizio.

Tale attività è stata condotta attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente da sistemi quali Google Analytics, Insights e Youtube Analytics, per quanto concerne gli strumenti on-line(sito, social).

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è provveduto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, analizzando le risposte e le opinioni espresse dall'utenza nei questionari compilati e consegnati al GAL sia nell'ambito del servizio di sportello informativo che in occasione degli incontri realizzati.

Tali questionari sono stati opportunamente acquisiti ed archiviati in appositi fascicoli presso la sede del GAL.

Le rappresentazioni riportate di seguito danno evidenza dei risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2018 riferiti alla Misura 19.4) raffrontati ai relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi.

Parte 1° - 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

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi	Risultati 2016-2017	Risultati 2018	Note
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4	Rispettato	Rispettato	
		Canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 4	Rispettato	Rispettato	
		Agenda appuntamenti	2	Rispettato	Rispettato	
	Accesso fisico	Sede e Sportello informativo	2, 4	Rispettato	Rispettato	Da luglio 2016 il GAL si è dotato di un altro sportello presso il Comune di Paderno del Grappa TV

		Segnaletica esterna	2, 4	Rispettato	Rispettato	
		Segnaletica interna	2, 4	Rispettato	Rispettato	
		Orari di apertura al pubblico	2	Rispettato	Rispettato	Tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.30 pomeriggio su appuntamento
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1, 3, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 5	Rispettato	Rispettato	
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
		Comunicazioni attraverso i mass media	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
Efficacia – Conformità – Affidabilità	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	Rispettato	Rispettato	

	Conformità delle procedure	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	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Ad eccezione della Rete Rurale Nazionale con la quale non ci sono state specifiche attività
--	-----------------------------------	--	-------	------------	------------	---

Parte 2° - Standard quantitativi

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2018	Raffronto standard risultato
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso da postazioni fisse. • Accesso da dispositivi mobili. (*) 	1) Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	1) Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	Standard rispettato
		2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	Standard rispettato
		3) N. reclami di non accessibilità	0	3) N. reclami	0	Standard rispettato
		4) N. totale degli accessi al sito	3% in più nella media degli ultimi 5 anni	4) statistica totale degli accessi al sito	1,17% in più rispetto alla media degli ultimi 5 anni	Scostamento del 1,83%
Tempestività	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	Richieste e relative risposte nei diversi canali	5 gg lavorativi	Standard superato
	Aggiornamenti o pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Aggiornamento giornaliero	Aggiornamenti pubblicati	Aggiornamento giornaliero	Standard rispettato
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di una Sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente che riporta le informazioni richieste dalla L.190/2012 e smi • Pubblicazione nella home 	Organizzazione sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate	Aggiornamento continuativo Aggiornamento con cadenza bimestrale	Numero sottosezioni amministrazione trasparente Aggiornamenti pubblicati	Numero sottosezioni: 14 12 Sottosezioni aggiornamento continuativo o bimestrale 2 Sottosezioni aggiornamento in corso per adeguamento normativa	Standard rispettato

	page di informazioni obbligatorie di cui alla L. 190/2012 e smi.					
Efficacia	Regolarità del servizio Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte le richieste	Richieste e relative risposte nei diversi canali	100% Evasione di tutte le richieste	Standard rispettato
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Dare risposta ad eventuali segnalazioni entro 5 giorni	Richieste e relative risposte alle Autorità competenti (AdG, Avepa, ecc.)	Pervenute n. 2 richieste dalle Autorità competenti. Risposto entro 5 giorni	Standard rispettato
	Credibilità del servizio (vedi uso modulo reclami e segnalazioni)	Numero reclami e/o rilievi	0%	Numero reclami	0%	Standard rispettato

(*)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.

Nel corso del 2018 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET sono in progressivo miglioramento. Il personale incaricato ha provveduto all'implementazione della sezione dedicata alla "trasparenza amministrativa" secondo le disposizioni normative vigenti relative agli obblighi di pubblicità e trasparenza e quelle specifiche del bando regionale (Misura 19 PSR Veneto 2014/2020). Si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed aggiornamento delle sezioni interne e dei documenti.

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore e anno 2018	Raffronto standard risultato
Accessibilità	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	Giorni e orari apertura Ufficio del GAL	Minimo 24 ore	Standard rispettato
	Offrire all'utenza un servizio su appuntamento in base alle esigenze	Definizione appuntamento con l'utente entro una settimana	100%	Richieste di appuntamento	100% Richieste soddisfatte entro una settimana	Standard rispettato
Tempestività	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	Richieste e relative risposte nei diversi canali	Soddisfazione della risposta entro 3 gg lavorativi	Standard rispettato
Trasparenza	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	Richieste e relativi invii di atti del GAL	Nessuna richiesta	
Efficacia	Regolarità del servizio	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Richieste e relative risposte	100%	Standard rispettato
	Regolarità del servizio di sportello informativo	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	Moduli reclami	0	

Gli standard qualitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI sono in progressivo miglioramento per l'anno 2018, l'attività di sportello viene monitorata anche attraverso la compilazione di questionari collegati al grado di soddisfazione dei servizi offerti; su 33 visite registrate sono stati raccolti 14 questionari che denotano un alto livello di soddisfazione dell'utenza con un punteggio complessivo di 4/5.

SOCIAL – pagina Facebook, twitter e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2018	Raffronto standard risultato
Accessibilità	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Pagina Impostazione privacy	100%	Standard rispettato
Tempestività	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	Richieste e relative risposte nei social	3 gg lavorativi	Standard superato
	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	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Aggiornamenti pubblicati nei social	Aggiornamento continuativo	Standard rispettato

	strumento.					
Efficacia	Richiesta utente	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	Richieste e relative risposte nei social	100% risposte evase	Standard superato
	Attività informative, regolarità del servizio informativo	Numero informazioni su bandi, incontri ed eventi pubblici	100%	Informazioni pubblicate nei social	100%	Standard superato
	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..	Informazioni pubblicate nei social	Più di 2.324 like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni	Standard superato

Gli standard qualitativi del servizio social FACEBOOK sono in progressivo miglioramento per l'anno 2018, considerando che il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento.

Si è intervenuti con implementazione del piano editoriale di Facebook, prevedendo la pubblicazione di almeno un post al giorno, con informazioni di carattere istituzionale e promozionale del territorio.

Il servizio social YOUTUBE viene utilizzato dal GAL come archivio istituzionale dei video e non come strumento di comunicazione e di rete.

INFORMAGAL E NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2018	Raffronto standard risultato
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino Informa GAL ai Soci GAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi	Mail di invio del Bollettino	3 / mesi	Standard rispettato
Trasparenza	Informazioni complete sui bandi e incontri pubblici con riporto del relativo link	N. reclami che riguardano carenze di informazioni	100%	Moduli reclami	0	
Efficacia	Regolarità dell'invio di informa gal e newsletter	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	100%	Mail di invio del Bollettino e newsletter	100%	Standard rispettato
	Credibilità del servizio. Vedi sondaggio on line nel sito (customer satisfaction)	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0%	Moduli reclami	0%	Standard rispettato

I risultati conseguiti nel 2018 per il servizio InformaGAL e newsletter hanno rispettato i relativi standard qualitativi.. Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing attraverso la verifica degli indirizzi degli utenti e l'eliminazione degli indirizzi non più in uso ed all'inserimento dei nuovi utenti che ne hanno fatto richiesta.

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2018	Raffronto standard risultato
Informazione	Pubblicità dell'evento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, facebook)	Utilizzo mezzi previsti	Almeno una pubblicazione per almeno 3 canali di comunicazione	E-mail, facebook, servizi TV, locandine, articoli di stampa	100%	Standard rispettato
Gradimento	Distribuzione dei questionari di gradimento	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a buono	questionari	Buono nel 80% dei casi	Standard rispettato
Efficacia	Partecipazione evento	Numero partecipanti	Minimo 15 persone	Fogli presenze	Minimo 15 persone su due dei tre eventi organizzati	Standard raggiunto nel 70% dei casi
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	Moduli reclami	0	Standard rispettato

In occasione dell'incontro informativo aperto ai soci del GAL organizzato da AVEPA, tenutosi in data 26/10/2017 per l'illustrazione della realizzazione e rendicontazione interventi del PSL del GAL dell'Alta Marca Trevigiana "A.MA.L.E" con carattere divulgativo e di disseminazione dei primi risultati, è stato somministrato all'utenza il questionario per la rilevazione qualitativa, dalla cui analisi è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti registrando una valutazione generale espressa pari a punti 3/5.

All'interno della Galleria del Sito sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL dell'Alta Marca Trevigiana, relativi a date anteriori.

Altri incontri realizzati da terzi dove il GAL dell'Alta Marca Trevigiana è stato invitato ad intervenire in materia di Leader e Sviluppo Locale sono visibili nella sezione del sito Eventi ed Incontri.

Altro aspetto rilevante da considerare è che ogni incontro viene organizzato in location senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

Considerazioni finali

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2018 riferiti alla Misura 19.4) con i relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi e ai risultati dell'esercizio precedente emerge che **il GAL ha nel complesso rispettato tutti gli standard qualitativi previsti. Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento.**

Dalla attività di monitoraggio svolta continuativamente dall'Ufficio del GAL durante tutto l'esercizio 2018 sulla applicazione della carta dei servizi sono emerse valutazioni e criticità

riconducili principalmente alla esigenza di verificabilità dei risultati e di effettiva utilità delle informazioni raccolte in rapporto al costo e al tempo dedicato per la loro raccolta ed elaborazione, nonché per anche per recepire la specifica raccomandazione formulata dalla Autorità di Gestione,

Gli esiti della presente valutazione sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

In recepimento della raccomandazione formulata dall'Autorità di Gestione sul rapporto annuale 2016 con nota prot. n.445622 del 25.10.2017 il presente Report viene allegato al Rapporto Annuale 2018.

Pieve di Soligo, 24.01.2019

Il Responsabile della verifica della funzionalità dei servizi
Dott. Michele Genovese

