



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



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

REPORT RISULTATI ANNO 2017

Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11.01.2018

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI
REPORT RISULTATI ANNO 2017**

Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 dell' 11.01.2018

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".

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere ai diversi stakeholders e in generale alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che si intendono garantire.

Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

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 2017.

Per quanto sopra si riscontra che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici della sedi dedicate agli sportelli informativi (sede del GAL e Sportello su appuntamento presso 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 raccoglitore 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 31/12/2017, 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 You tube 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 2017 riferiti alla Misura 19.4) raffrontati ai relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi e ai risultati dell'esercizio precedente.

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	Risultati 2017	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 o indicatore	Risultati 2016	Risultati 2017	Note di commento allo scostamento rispetto al 2016
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie. (*)	Totale dei servizi di informazione per categoria / numero totale degli accessi al sito	100%	100%	100%	Standard rispettato Nessuno scostamento significativo
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	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg lavorativi	5 gg lavorativi	6 gg lavorativi	Standard superato Lo scostamento è dovuto al maggior carico di lavoro per la gestione dei bandi
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo	Rispettato	Rispettato	
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web alla Sezione Amministrazione Trasparente dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche di aggiornamento delle informazioni con riferimento alla Sez. Amministrazione e Trasparente	Aggiornamento delle diverse sottosezioni entro 30 giorni	Rispettato	Rispettato	
	Pubblicazione sul sito web alla Sezione PSL 2014 2020 dei bandi	Tempistiche di aggiornamento delle informazioni con riferimento alla Sez. PSL 2014 2020 dei bandi pubblici e a regia	Aggiornamento entro 10 giorni	Rispettato	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	100%	Standard superato
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	100%	

	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2	0	0	Standard superato
--	--------------------------	---	---	---	---	-------------------

(*)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 2017 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.

Il numero degli utenti è completamente organico, non sono intervenute campagne pubblicitarie.

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato o indicatore	Risultati 2016	Risultati 2017	Note
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di Villa Brandolini in Via Roma, 4 di Solighetto di TV	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore	Rispettato	28 ore	
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%	Rispettato	Rispettato	
	Accesso fisico allo sportello GAL in area Grappa presso il Municipio di Paderno di TV	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Evadere le richieste entro 10 giorni		Rispettato	Operativo da giugno 2016
	Disponibilità del servizio su appuntamento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%		Rispettato	
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti	Rispettato	Rispettato	

	Tempi di risposta alla richiesta avanzata presso lo sportello fisicamente	Rapporto medio espresso in minuti in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	45 minuti	Rispettato	Rispettato	
	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	Rispettato	3 gg lavorativi	
Trasparenza	Possibilità di conoscere il responsabile competente delle informazioni richieste	Indicazione/segnalazione ufficio competente	100%	Rispettato	100%	
	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione utenti ricevuti fisicamente presso gli sportelli informativi e richieste di informazioni pervenute tramite telefono, pec, e-mail, fax	100%	Rispettato	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	100%	Standard superato
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata		
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2	0	0	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio

Gli standard qualitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI sono in progressivo miglioramento per l'anno 2017, 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 e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Risultati 2016	Risultati 2017	Note
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni.	Totale dei servizi di informazione / numero totale degli accessi	100%	Rispettato	Rispettato	
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Rispettato	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	3 gg lavorativi	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 strumento.	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuo	Rispettato	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	100%	Standard superato

	Credibilità del servizio	Numero rilievi o commenti negativi presentati	3	0	0	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
	Performance della pagina FB, twitter e del canale YouTube	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..	Rispettato		Più di 2280 Like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni.

Gli standard qualitativi del servizio social FACEBOOK sono in progressivo miglioramento per l'anno 2017, considerando che il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento e i risultati sono completamente organici. 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.

Per quanto riguarda il servizio social TWITTER, alla luce del basso riscontro utenze, è stato ritenuto uno strumento non efficace ed antieconomico in termini di rapporto tempo dedicato riscontro da parte dell'utenza.

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 e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato o indicatore	Risultati 2016	Risultati 2017	Note
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale dei bollettini pubblicati e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	100%	Rispettato	100%	Standard rispettato
	Periodicità di invio del bollettino InformaGAL + newsletters mensili	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi	2 / mesi	3 / mesi	Standard rispettato Lo scostamento è dovuto alla quantità di informazioni relative ai bandi del GAL
Trasparenza	Conoscenza dei referenti dell'associazione cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Esistente ed aggiornata continuamente	Rispettato	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	98%	100%	100%	Standard superato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3	0	0	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio

I risultati conseguiti nel 2017 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. Il numero degli utenti è completamente organico e non sono intervenute campagne pubblicitarie.

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Risultati 2016	Risultati 2017	Note
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 25 pax	Rispettato	Rispettato	
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero pubblicazione/invi per canale di comunicazione	Almeno una pubblicazione/invio per almeno tre canali di comunicazione	Rispettato	Almeno una pubblicazione/invio per almeno tre canali di comunicazione	
Tempestività	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore	Rispettato	Rispettato	
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti	Rispettato	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%	100%	100%	Standard superato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3	0	0	Standard superato

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 2017 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 2017 sulla applicazione della carta dei servizi sono emerse valutazioni e criticità riconducibili 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 che ha quindi deliberato di perfezionare e migliorare il documento "Carta dei servizi" adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15.03.2016 attraverso una revisione dello stesso.

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 2017.

Pieve di Soligo, 11.01.2018

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

