



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)**



0

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

REPORT RISULTATI ANNO 2022

Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 23.02.2023

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. L'allegato C alla citata delibera 6/2018 costituisce la carta dei servizi e gli standard di qualità adottati dal GAL a partire dalla annualità 2020.

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».

Con Delibera del Consiglio Direttivo n. 1 del 05.01.2020 è stato adottato sulla base della valutazione dell'esperienza applicativa pregressa un **nuovo modello di questionario** di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti con contenuti e forma comunicativa più orientata all'utenza e ad una compilazione agevole dello stesso e nel contempo diretta a favorire una standardizzazione e comparabilità delle risposte degli utenti

che facilitano e rendono più significative le analisi delle risposte ricevute dagli utenti da parte del GAL. Il nuovo questionario è stato applicato a partire dalla annualità 2020.

Il presente **report 2022** 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.

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 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.

In relazione ai servizi offerti dal GAL, il personale ha effettuato un monitoraggio continuo anche con le procedure previste dalla carta dei servizi al fine di:

- aggiornare le informazioni sul sito internet e rilevare il livello di soddisfazione degli utenti;
- registrare le presenze presso gli sportelli informativi e rilevare i dati di soddisfazione degli utenti dai questionari da questi compilati;
- registrare le presenze negli incontri pubblici e ristretti e rilevare i dati di soddisfazione degli utenti partecipanti agli incontri;
- gestire eventuali reclami.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio svolta nell'anno (questionari, registrazioni informatiche, elenchi e registri utenze e presenze, ecc) è disponibile presso la sede del GAL.

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 31/12/2022, con riferimento a ciascun servizio.

Tale attività è stata condotta attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori 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 2022 riferiti alla Misura 19.4) raffrontati ai relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi.

Parte 1° - Standard qualitativi

Legenda servizi oggetto di valutazione:

- 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 anni precedenti: 2016-2017-2018-2019-2020-2021 2022	Risultati 2022	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 e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato o indicatore o standard	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2022	Raffronto standard risultato
Accessibilità	Accesso da postazioni fisse.	1) Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	1) Visibilità del sito da postazione e fissa	Sempre accessibile tranne un breve periodo fra settembre – ottobre per manutenzione del sito	Standard rispettato
	Accesso da dispositivi mobili. (*)	2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile come sopra ma con alcuni problemi di “responsive” per i dispositivi più recenti causa vetustà del sito	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	11,5% in più rispetto alla media degli ultimi 3 anni	Standard rispettato
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

	Aggiornamento pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Aggiornamento giornaliero	Aggiornamenti pubblicati	Aggiornamento giornaliero	Standard rispettato
Trasparenza	<p>Attivazione di una Sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente e che riporta le informazioni richieste dalla L.190/2012 e smi</p> <p>Pubblicazione nella home page di informazioni obbligatori e di cui alla L. 190/2012 e ss.m.ii</p>	Organizzazione sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate	<p>Aggiornamento continuativo</p> <p>Aggiornamento con cadenza bimestrale</p>	<p>Numero sottosezioni amministrazione trasparente</p> <p>Aggiornamenti pubblicati</p>	<p>Numero sottosezioni: 14</p> <p>12 Sottosezioni aggiornamento continuativo o bimestrale</p> <p>2 Sottosezioni aggiornamento in corso per adeguamento normativa</p> <p>Nel 2022 vi sono stati diversi affinamenti per una maggiore chiarezza di lettura</p>	Standard rispettato
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.)	Nessun richiamo operativo. Solo 1 raccomandazione	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. Poiché il sito è stato creato

in sede di avvio del GAL può succedere che, con alcuni recenti modelli di smartphone, alcune pagine non siano visibili

Evidenze e valutazioni.

Nel corso del 2022 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET appaiono in progressivo miglioramento. In particolare + 11% il numero di accessi al sito di utenti rispetto al dato medio dell'ultimo triennio dopo l'exploit del 2021 influenzato però dall'emergenza COVID che aveva ridotto notevolmente l'accesso all'Ufficio del GAL e i potenziali beneficiari si tenevano informati tramite la pagina facebook del GAL.

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). Anche nel 2022 si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed aggiornamento delle sezioni interne e dei documenti.

Nel corso del 2022 il sondaggio inserito nel sito del GAL ha visto la risposta di 11 utenti: complessivamente il giudizio è positivo, anche se sono state segnalate alcune criticità del sito per quanto riguarda la facilità di visione e l'area contenuti e grafica.

Va quindi evidenziata la vetustà della tecnologia in essere del sito che ad oggi, per alcuni aspetti, ad es la capacità "responsive" e la visibilità sui più recenti smartphone, appare obsoleta perché risalente all'anno di avvio del GAL (2009). In considerazione di tali valutazioni a fine 2022 il GAL ha deciso di realizzare un nuovo sito del GAL per la programmazione Leader 2023-2027.

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore e anno 2022	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 o 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
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	Moduli reclami	0	

Evidenze e valutazioni.

Gli standard qualitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI sono in mantenimento per l'anno 2022, l'attività di sportello viene monitorata anche attraverso la compilazione di questionari collegati al grado di soddisfazione dei servizi offerti.

Con Delibera del Consiglio Direttivo n. 1 del 05.02.2020 si è ritenuto di adottare sulla base della valutazione dell'esperienza applicativa pregressa un nuovo modello di questionario con contenuti e forma comunicativa più orientata all'utenza e ad una compilazione agevole dello stesso e nel contempo diretta a favorire una standardizzazione e comparabilità delle

risposte degli utenti che facilitano e rendono più significative le analisi delle risposte ricevute dagli utenti da parte del GAL. Il nuovo questionario è stato applicato dal 2020.

Tuttavia nel 2022 si sono registrate solo 4 visite con 1 questionario: va ricordato che il primo semestre presentava ancora limitazioni agli incontri di persona causa emergenza COVID, nel secondo semestre il GAL non aveva bandi aperti con beneficiari privati, (quelli della 6.4.1 e 6.4.2 si sono chiusi a marzo) pertanto l'interesse per visite presso lo sportello GAL era limitato. Inoltre va ricordato che sia il Presidente che il Direttore hanno avuto incontri con i rappresentanti delle associazioni di categoria ai quali poi è stata affidata l'animazione anche in vista dei nuovi bandi che sono stati approvati a fine 2022.

SOCIAL – pagina Facebook, Instagram, twitter e canale You Tube, canale Google Drive.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2022	Raffronto standard risultato
Accessibilità	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Pagina Impostazioni 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, Instagram e del canale You Tube e Google Drive e 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	Aggiornamenti pubblicati nei social	Aggiornamento continuo Nel 2022 il GAL ha incrementato e aggiornato periodicamente il canale Google Drive	Standard rispettato
Efficacia	Richiesta utente	Numero richieste evase rispetto a quelle	98%	Richieste e relative risposte nei social	100% risposte evase	Standard superato

		pervenute				
	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 e della pagina Instagram	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", followers Visualizzazioni pagina, Interazioni i post.	Informazioni pubblicate nei social	Facebook: 2.497 like Instagram: 317 followers You tube: 375 visualizzazioni Twitter: 56 like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni	Standard superato

Evidenze e valutazioni.

Gli standard qualitativi della presenza in FACEBOOK sono in progressivo miglioramento per l'anno 2022, 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.

Il risultato più significativo ci pare l'aver registrato 2.497 like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni.

Da segnalare che nel 2022 il GAL ha provveduto a creare una propria pagina Instagram che al 31.12.2022 contava 317 followers, praticamente il doppio rispetto al 2021. Mentre risulta praticamente poco utilizzato il canale Twitter.

INFORMAGAL E NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2022	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	2,5 / 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	Standard rispettato
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

Evidenze e valutazioni.

I risultati conseguiti nel 2022 per il servizio InformaGAL e newsletter hanno rispettato i relativi standard qualitativi, con l'invio di n. 5 newsletter e n. 5 IPA informa.

Per quanto riguarda la TEMPESTIVITA' il risultato indicatore è stato di 2,5 mesi.

Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing list 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 o indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2022	Raffronto standard risultato
Informazione	Publicità dell'evento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, facebook)	Utilizzo mezzi previsti	Almeno una pubblicazione e al mese per almeno 3 canali di comunicazione	E-mail, facebook, Instagram, servizi TV, locandine, articoli di stampa	Almeno 4 avvisi in facebook, e-mail a tutti i soci, diffusione locandine, comunicati stampa	Standard rispettato
Gradimento	Distribuzione dei questionari di gradimento	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a buono	questionari	N.A. vedi nota	Standard rispettato
Efficacia	Partecipazione evento	Numero partecipanti	Minimo 15 persone	Fogli presenze	113 partecipanti in 4 incontri, media 28 persone	Standard raggiunto nel 100% dei casi
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	Moduli reclami	Nessun reclamo	Standard rispettato

Evidenze e valutazioni.

Nel corso del 2022 a causa delle limitazioni imposta dall'emergenza COVID il GAL non ha organizzato eventi aperti al pubblico direttamente collegabili alla Misura 19.4, ma altri eventi derivanti dalle attività di informazione previste da altre Misure in cui il GAL era beneficiario, in particolare la 19.2.1.x (2 eventi) e la 19.3 Cooperazione (2 eventi) Tali eventi hanno comunque costituito occasione per presentare anche le attività istituzionali del GAL.

Nel caso della **19.2.1.x a gestione diretta GAL** nel mese di maggio 2022 si sono tenuti i 2 eventi di presentazione dei materiali di comunicazione realizzati dal GAL, in particolare la guida turistica "Qui tra le Dolomiti e Venezia" e i 10 video emozionali: il primo a Possagno in occasione dell'Assemblea annuale dei soci del GAL, si è tenuto il 19 maggio 2022 presso la Gypsoteca Canoviana con successiva visita guidata al museo e degustazione di prodotti tipici; il secondo a Vittorio Veneto presso il Museo del Cenedese a Serravalle il 25 maggio 2022, evento anticipato da un'escursione con e-bike da Follina a Vittorio Veneto fra le colline del Prosecco docg per far conoscere anche un altro importante progetto finanziato dal GAL: le colonnine per ricarica e-bike

in tutti i 22 Comuni del GAL. Gli stessi materiali di comunicazione erano stati presentati prima alla Fiera del turismo di Monaco di Baviera in data 23 marzo 2022 con la presenza del Presidente e del Direttore del GAL.

Per quanto riguarda la **Misura di cooperazione - 19.3 – progetto “Veneto rurale – docufilm il vecchio e la bambina”** nel mese di luglio il GAL ha organizzato i due eventi pubblici di presentazione al territorio: la prima serata il giorno 12 a Pieve di Soligo e la seconda il 13 luglio a Pieve del Grappa.

Tutti gli incontri hanno registrato una buona affluenza di pubblico i cui fogli presenze sono agli atti del GAL.

Il GAL ha inoltre partecipato al forum “stay rural 4.0” nel padiglione Italia all’Expo 2020 di Dubai insieme ad altri GAL che hanno presentato progetti di “Eccellenze italiane di turismo sostenibile, accessibile e innovativo” invitati dal Ministero dell’agricoltura e dal CREA

All’interno della pagina Facebook del GAL sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL dell’Alta Marca Trevigiana.

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 medesima sezione.

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

Nel corso del 2022 è stata inoltre realizzata una nuova brochure di presentazione istituzionale dell’IPA Terre Alte della Marca Trevigiana che viene consegnata insieme alla guida “Qui tra Venezia e le Dolomiti: esperienze da vivere” ai partecipanti a incontri ed eventi organizzati dal GAL e contribuisce a qualificare e dare maggiore efficacia alla comunicazione delle attività del GAL stesso.

Considerazioni e valutazioni finali

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell’anno 2022 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 2022 sulla applicazione della carta dei servizi sono emerse particolari criticità ed il sistema adottato dal GAL raffrontato a quello utilizzato da altri GAL e da altri enti e aziende

con attività simili alle nostre appare nel complesso adeguato in rapporto alle dimensioni aziendali e alla varietà e complessità delle attività svolte.

Infine si precisa che è stata operata una verifica sui dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità come suggerito dalla raccomandazione formulata dalla Autorità di Gestione nel rapporto annuale 2021.

Gli esiti della presente valutazione sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e 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 2022.

Pieve di Soligo, 23 febbraio 2023

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

