



FEARS



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

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

Allegati:

- Questionario di valutazione
- Modulo reclami

1. Premessa

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana, detto in breve GAL Altamarca, è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere 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.

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'associazione 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:

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

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 in collaborazione con l'Unione Montana del Grappa** presso gli uffici di uno dei Comuni dell'ATD Destra Piave del GAL e 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 e di una **pagina sul social Twitter** per la messaggistica istantanea;

- 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.

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

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi
Accessibilità	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
Tempestività	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
Trasparenza	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

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
	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

Standard quantitativi

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
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%
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
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche di l'aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento continuativo
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%

(*)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
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
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti
	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
	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
Trasparenza	Possibilità di conoscere il responsabile competente delle informazioni richieste	Indicazione/segnalazione ufficio competente	100%
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%

SOCIAL – pagina Facebook, twitter e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni.	Totale dei servizi di informazione / numero totale degli accessi	100%
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%
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
	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
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Credibilità del servizio	Numero rilievi o commenti negativi presentati	3%

	<p>Performance della pagina FB, twitter e del canale You Tube</p>	<p>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</p>	<p>Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: "I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..</p>
--	---	---	---

InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale dei bollettini pubblicati e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	100%
	Periodicità di invio del bollettino Informa GAL + newsletters mensili	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi
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
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	98%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 25 pax
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
Tempestività	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%

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.