



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI RESI NEI CONFRONTI DEI PARTNER/SOCI, DEI POTENZIALI BENEFICIARI, DEI BENEFICIARI E DELLA COLLETTIVITÀ ANCHE SULLA BASE DI APPOSITA CARTA DEI SERVIZI

Adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15.03.2016 e modificato con Delibere del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11.01.2018 e n. 44 del 24.07.2023

Allegato n. 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 44 del 24.07.2023

Riferimento: DGR del Veneto n. 294 del 21.03.2023 allegato c) Intervento SRG06 LEADER – Attuazione strategie di sviluppo locale, paragrafo 5.2.1 “Condizioni di ammissibilità relative al partenariato” requisito di ammissibilità a6.

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. Modalità di monitoraggio e di valutazione della qualità dei servizi erogati con riferimento agli standard definiti**
- 6. Tutela dell’utenza**
- 7. Modulistica a corredo del sistema di misurazione e valutazione**
- 8. Modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità.**

Allegati:

- Questionario di valutazione
- Modulo reclami

1. PREMESSA

La condizione di ammissibilità a6 di cui al paragrafo 5.2.1 del bando di selezione dei GAL Veneti all. C alla DGR 294/2023 prevede che il GAL deve 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”.

Il Partenariato deve quindi approvare un atto, che deve essere allegato alla domanda di aiuto e richiamato nel PSL (Quadro 2.3.2 – Misure organizzative e gestionali), avente ad oggetto 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”.

Il sistema deve prevedere almeno i seguenti **contenuti minimi**:

- 1- individuazione dei principali processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico con indicazione del target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività). I servizi attivati devono ricomprendere almeno
 - **un sito Internet**
 - **uno sportello aperto al pubblico** per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
- 2- individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi;
- 3- individuazione delle modalità di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti;
- 4- individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità.

In sede di istruttoria viene verificata:

- la sussistenza dell'atto che regola il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi;
- il rispetto dei suddetti contenuti minimi.

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana (nel seguito anche GAL), 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. Tale documento ha altresì lo scopo di implementare e migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

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

Ciò premesso considerato che per la programmazione Leader Veneto 2023-2027 è richiesta da parte del GAL l'**individuazione dei principali processi di propria pertinenza** che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico con indicazione del target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività) con la specifica che **i servizi attivati devono ricomprendere almeno un sito Internet e uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento; si è valutato opportuno nella prospettiva di semplificare l'attività del GAL di focalizzare il 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" a tali servizi "obbligatori".**

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

UGUAGLIANZA

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

3. INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE E SERVIZI OFFERTI

3.1 NATURA E MISSION DEL GAL

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

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

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

1. L'elaborazione e la realizzazione del Programma di Sviluppo Locale (PSL) come definito nel Bando di selezione dei GAL del Veneto per la programmazione regionale Leader 2023-2027 di cui al Bando approvato con DGR n. 294 del 21.03.2023.
2. La costituzione di un supporto tecnico allo sviluppo del territorio sia tramite l'effettuazione di una adeguata diagnosi territoriale sulla base della quale definire una strategia globale di sviluppo rurale, sia attraverso l'offerta di servizi e assistenza agli operatori locali.
3. La progettazione e l'attuazione di interventi innovativi da parte di operatori locali pubblici e privati correlati ad una strategia globale di sviluppo rurale ed aventi quali caratteristiche essenziali l'innovazione, il carattere dimostrativo, la trasferibilità;
4. La realizzazione e la commercializzazione di prodotti o servizi in tutti i settori dello sviluppo rurale in collaborazione con soggetti operanti per lo sviluppo di aree rurali appartenenti ad altri Stati membri dell'U.E.
5. Lo studio e la realizzazione di tutte quelle iniziative idonee a promuovere il settore agricolo con particolare attenzione alle tematiche di salvaguardia ambientale e presidio del territorio da parte dell'uomo, favorendo nel contempo la qualità dei prodotti destinati all'alimentazione.
6. L'incentivazione del turismo rurale tramite la valorizzazione in loco dei numerosi siti con particolare interesse storico, culturale, ambientale e artigianale e iniziative di marketing territoriale e di promozione dei prodotti agroalimentari e artigianali caratteristici del territorio.
7. Lo sviluppo di una solidarietà attiva fra zone rurali dell'U.E. mediante lo scambio di realizzazioni, esperienze e know-how; partecipazione alla formazione e/o sviluppo di una rete europea di sviluppo rurale (rete Leader).
8. Monitoraggio delle opportunità di finanziamento per progetti di sviluppo sul territorio disponibili a livello comunitario, nazionale e regionale anche attivando sinergie all'interno dei diversi soggetti consorziati. Organizzazione di incontri di informazione/formazione sulle opportunità selezionate, rivolti agli operatori potenzialmente interessati e finalizzati allo sviluppo di capacità progettuali e all'utilizzo dei programmi di finanziamento disponibili ai vari livelli.
9. L'assistenza progettuale ed amministrativa agli attori locali promotori di progetti ai vari livelli (comunitari e/o nazionali e/o regionali) e monitoraggio dell'iter istruttorio delle proposte presentate, attivando i contatti più efficaci su Bruxelles e/o Roma e/o Venezia.
10. La partecipazione diretta a programmi comunitari e/o nazionali e/o regionali d'interesse

per lo sviluppo del proprio territorio e presentazione di progetti alla Commissione europea e/o alle Autorità Nazionali preposte (Ministeri ecc.) e/o Regionali (Giunta, Assessorati, ecc.) attivando i necessari partenariati transnazionali.

11. Lo svolgimento di ogni altra attività prevista dai regolamenti comunitari e dalle normative nazionali e regionali funzionali al perseguimento degli scopi sociali.

La Società potrà assumere e concedere mandati, rappresentanze nazionali e potrà assumere e concedere l'esercizio, anche in locazione, la gestione e la liquidazione di aziende aventi gli stessi scopi o scopi affini a quelli sociali, il tutto attraverso le operazioni che saranno ritenute dall'Organo Amministrativo necessarie od utili per il conseguimento dell'oggetto sociale

3.2 SERVIZI OFFERTI E CATEGORIE D UTENTI.

Il GAL Alta Marca assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi che assicurano il funzionamento dei propri organi sociali, 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, indicazione 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 dal GAL nell'ambito propria attività informativa oggetto del presente sistema di misurazione e della carta dei servizi sono i seguenti:

- Attivazione di un **sito internet istituzionale** aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
- Attivazione di uno **sportello informativo** presso la sede del GAL per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento.

Tutti 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 della gestione amministrativa e di un responsabile delle attività di animazione e comunicazione. Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

Categorie di utenti

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

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

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

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

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

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

Trasparenza. La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Il GAL Alta Marca 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 Alta Marca 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

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1
		Canale e-mail	2
		Canale telefonico	2
		Agenda appuntamenti	2
	Accesso fisico	Sede e Sportello informativo	2
		Segnaletica esterna	2
		Segnaletica interna	2
		Orari di apertura al pubblico	2
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni	On-line	1
		canale e-mail	2

	rivolte ad un utente	Canale telefonico	2
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

IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE-VERIFICA

SITO INTERNET

Mantenimento del sito internet

Il GAL Alta Marca mantiene attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione 2023/2027 un sito web dedicato all'attività complessiva dell'Ente di sviluppo, all'indirizzo istituzionale www.galaltamarca.it volto a:

1. informare l'utenza (il GAL è un ente di "secondo livello" e quindi deve rivolgersi innanzitutto ai propri soci, ma anche ai portatori di interesse sui temi dello sviluppo locale e alla comunità locale) per far conoscere l'ente e promuoverne i servizi;
2. favorire processi di consultazione e dialogo con i propri utenti partenariati, portatori di interesse e comunità locale;
3. favorire processi di rete e di cooperazione;
4. agevolare lo sviluppo e la gestione di progetti di sistema e di piani e progetti complessi (sovracomunali, integrati, intersettoriali, innovativi);
5. favorire la trasparenza sulle attività promosse e gestite dal GAL (il sito web risponde agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni previsti dalle normative vigenti).

Nella tabella seguente sono riportati gli impegni, gli standard e le modalità di valutazione che saranno applicati con riferimento almeno alle seguenti sezioni-aree web del sito:

- home page
- Leader – PSL A.M.A. 2023-2027
- Presentazione del GAL
- Soci del GAL
- Territorio del GAL
- Amministrazione trasparente
- Atti fondamentali del GAL

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato o indicatore	Frequenza a valutazione	Documentazione per la verifica
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none">• Accesso da postazioni fisse.• Accesso da dispositivi mobili. (*)	<ol style="list-style-type: none">1) Visibilità del sito da postazione fissa2) Visibilità del sito da dispositivo mobile3) N. reclami di non accessibilità4) N. totale degli accessi al sito	<p>Sempre accessibile Sempre accessibile 0</p> <p>3% in più nella media degli ultimi 5 anni</p>	<p>Annuale</p> <p>annuale</p>	<ol style="list-style-type: none">1) Visibilità del sito da postazione fissa2) Visibilità del sito da dispositivo mobile3) N. reclami4) statistica totale degli accessi al sito <p>.....</p>

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	annuale	Richieste e relative risposte nei diversi canali
	Aggiornamento pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Aggiornamento giornaliero	annuale	Aggiornamenti pubblicati
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 page di informazioni obbligatorie di cui alla L. 190/2012 e smi. 	Organizzazione sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate	<p>Aggiornamento continuativo</p> <p>Aggiornamento con cadenza bimestrale</p>	annuale	<p>Numero sottosezioni amministrazione e trasparente</p> <p>Aggiornamenti pubblicati</p>
Efficacia	Regolarità del servizio Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte le richieste	annuale	Richieste e relative risposte nei diversi canali

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

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

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

SPORTELLINO INFORMATIVO

Presso la sede del GAL (Solighetto presso Villa Brandolini) è aperto uno sportello informativo, cui poter accedere previo appuntamento, che opera con il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì con orario dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il lunedì e il giovedì dalle 14.30 alle 18.30.

I periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali (normalmente nei periodi dei mesi di agosto e di fine/inizio anno) sono comunicati tramite il sito www.galaltamarca.tv.it con almeno 7 giorni di anticipo.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato o indicatore	Frequenza valutazioni	Documentazione e per la verifica
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	annuale	Giorni e orari apertura Ufficio del GAL

	Offrire all'utenza un servizio su appuntamento in base alle esigenze	Definizione appuntamento con l'utente entro una settimana	100%	annuale	Richieste di appuntamento
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	annuale	Richieste e relative risposte nei diversi canali
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	annuale	Richieste e relativi invii di atti del GAL
Efficacia	Regolarità del servizio	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	annuale	Richieste e relative risposte
	Regolarità del servizio di sportello informativo				
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	annuale	Moduli reclami

5. MODALITÀ DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI CON RIFERIMENTO AGLI STANDARD DEFINITI

Con la periodicità prevista nella carta dei servizi e comunque per la predisposizione del Rapporto annuale del GAL vengono rilevati i dati relativi ai risultati realizzati per ciascun indicatore previsto dal sistema di misurazione necessari alle attività di monitoraggio. Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati tramite il sito web avviene in maniera prevalente 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 per il servizio di sportello 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.

Nella carta dei servizi è indicato per ciascun indicatore la documentazione da utilizzare per la verifica.

Si procede quindi a raffrontare per ciascun indicatore il valore programmato con quello rilevato dal monitoraggio e a rilevare gli scostamenti. Ogni scostamento è poi oggetto di analisi e valutazione al fine di valutare la qualità dei servizi nelle relative dimensioni e di individuare eventuali azioni correttive da porre in essere nel caso di scostamenti negativi dovuti a carenze nella fase realizzativa di erogazione dei servizi.

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 annuale che viene allegato al Rapporto Annuale del GAL, al bilancio di esercizio del GAL e pubblicato in una apposita sezione del sito all'interno di amministrazione trasparente, nonché disponibile presso l'ufficio del GAL.

L'Autorità di Gestione Feasr con nota prot 445622 del 26.10.2017 ha raccomandato che nel Rapporto Annuale siano dettagliate:

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

Se tali informazioni sono contenute in un apposito Report, quest'ultimo deve essere trasmesso e pubblicato al pari del Rapporto Annuale.

In esecuzione di tali raccomandazioni ogni anno entro il termine di predisposizione del Rapporto annuale l'Ufficio del GAL predispose un "Report relativo all'anno precedente relativo al sistema di misurazione delle prestazioni – carta dei servizi". Tale Report è oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e deve essere allegato al Rapporto Annuale e alla relazione illustrativa al bilancio di esercizio. Il Report sarà anche oggetto di pubblicazione nel sito web del GAL nella "Amministrazione Trasparente" nella sottosezione dedicata al sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni. In ipotesi si verificassero degli accadimenti indicatori di un deterioramento dei livelli qualitativi dei servizi resi dal GAL, individuati in almeno n. 3 reclami nel medesimo semestre, si provvederà ad una valutazione con cadenza semestrale.

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 15 gg.

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

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

7. MODULISTICA A CORREDO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.

Il 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" è corredato dalla seguente modulistica riportata in allegato:

- Questionario di valutazione (all. 1)
- Modulo reclami (all. 2)

8. MODALITÀ OPERATIVE E DELLE RELATIVE RESPONSABILITÀ PER UNA CORRETTA ED EFFICACE GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI RELATIVI AL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.

Il GAL Alta Marca considera la gestione dei reclami una attività importante di orientamento e cura verso l'utenza per il continuo miglioramento dei propri processi e servizi.

L'utente può comunicare al GAL in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami anche utilizzando l'apposito modulo reclami di cui all'allegato 2 al presente sistema.

La gestione dei reclami prevede l'attivazione di procedure volte a favorire una rapida soluzione del problema, attraverso una precisa individuazione delle cause del disservizio, malfunzionamento o disagio subito dall'utente con la definizione delle tempistiche impiegate per la conclusione del processo.

Tale procedura è così formalizzata:

- si utilizzano gli strumenti informativi a disposizione del GAL per dare la massima informazione agli utenti in merito agli standard dei servizi forniti dal GAL e le modalità di presentazione di eventuali reclami;

- la presa in carico dei reclami presentati in forma scritta, con le seguenti modalità:
 - posta elettronica segreteria@galaltamarca.it
 - posta elettronica certificata galaltamarca@pec.it
 - posta ordinaria
 - compilazione del modulo online di cui all'allegato 2 al presente sistema disponibile sulla home page del sito del GAL www.galaltamarca.tv.it
- sono definite le seguenti modalità di gestione dei reclami: ruoli, responsabilità e tempi di risposta:
 - il responsabile della animazione, comunicazione e della segreteria del GAL riceve e protocolla il reclamo, ed entro 7 giorni lavorativi provvede ad effettuare una prima valutazione e ad elaborare, se rientrando nelle proprie competenze, una risposta scritta, da comunicare al Direttore;
 - il Direttore esamina la risposta e se del caso aver sentito la persona o le persone che hanno presentato il reclamo per poter acquisire ulteriori elementi ritenuti utili per una migliore comprensione sul disservizio, disagio o malfunzionamento rilevato dall'utente, entro i successivi 8 giorni lavorativi predisporre la nota di riscontro definitiva da inviare all'utente contenente i motivi dell'accaduto le eventuali azioni correttive che si è ritenuto di apportare per risolvere il disservizio, disagio o malfunzionamento ovvero per migliorare il servizio reso. Conseguentemente **l'utente riceve la risposta entro 15 giorni lavorativi dal reclamo/segnalazione.**
 - in particolari casi in cui la tipologia del reclamo comporti il coinvolgimento di altri soggetti (ad esempio gli organi associativi), il riscontro definitivo potrebbe richiedere tempistiche maggiori e comunque avverrà entro il termine **massimo di 30 giorni** lavorativi;
- la predisposizione da parte del responsabile della animazione, comunicazione e della segreteria del GAL di una apposita tabella di registrazione sistematica dei reclami pervenuti nel corso dell'anno, contenente i riferimenti dei protocolli in entrata ed uscita (reclamo e nota di risoluzione) al fine della tracciabilità della procedura, l'oggetto del reclamo e il servizio a cui è riferito il reclamo;
- l'effettuazione di analisi sull'andamento dei reclami da parte del Direttore con cadenza di norma semestrale, al fine di monitorare i reclami pervenuti, verificare il rispetto delle modalità e tempistiche previste dal processo di gestione dei reclami, ed identificare eventuali aree di disservizio, prevedendo conseguenti iniziative di correzione e miglioramento.

Inoltre, il sistema di gestione dei reclami deve tenere conto delle persone con particolari difficoltà (come ad esempio persone straniere o diversamente abili); a tal fine, per agevolare gli utenti nella presentazione del reclamo, il personale del GAL dovrà fornire il necessario supporto.

Allegati:

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

ALLEGATO 1 AL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI RESI NEI CONFRONTI DEI PARTNER/SOCI, DEI POTENZIALI BENEFICIARI, DEI BENEFICIARI E DELLA COLLETTIVITÀ ANCHE SULLA BASE DI APPOSITA CARTA DEI SERVIZI

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

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere alle seguenti domande apponendo la crocetta sulla risposta scelta:

TIPOLOGIA UTENTE (barrare la tipologia corrispondente)

- PRIVATO CITTADINO
- IMPRESA
- PROFESSIONISTA
- ASSOCIAZIONE
- ENTE PUBBLICO

SEZIONE ACCESSO	
E' la prima volta che si rivolge al GAL dell'Alta Marca Trevigiana?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL dell'Alta Marca Trevigiana ?	<input type="checkbox"/> Telefono <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Passaparola <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL dell'Alta Marca Trevigiana? O a raggiungere gli uffici del GAL?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

SEZIONE CONOSCENZA	
Conosceva il GAL dell'Alta Marca Trevigiana e i servizi che offre?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia semplice e comprensibile?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

SEZIONE ORGANIZZAZIONE	
Il colloquio è stato prenotato su appuntamento?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Nel caso di colloquio senza appuntamento quanto tempo ha dovuto attendere ?	<input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Molto

SEZIONE APPREZZAMENTO	
Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell'utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili?	
Trova che il personale del GAL l'abbia ricevuta/accolta con rispetto, cortesia e disponibilità?	

Ha trovato competente e preparato il personale del GAL?	
Quanto ha avuto l'impressione che il personale dell'ufficio si sia dato da fare per corrispondere alle sue esigenze?	
Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato?	
Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite?	
Esprima infine un giudizio complessivo sul servizio che ha ottenuto dal GAL.	

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, art. 13 e art. 13 del G.D.P.R. – Regolamento (UE) 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del G.D.P.R. – Regolamento (UE) 2016/679, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente con riferimento al procedimento per il quale ha presentato la documentazione;
2. Il trattamento sarà effettuato con il supporto cartaceo e/o informatico;
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura di Suo interesse.

Titolare del trattamento è il GAL dell'Alta Marca Trevigiana; responsabile del trattamento è il Presidente pro tempore del GAL Alta Marca.

In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'Art. 7 del Decreto Legislativo 196/2003.

Luogo e data _____

Firma per esteso _____

ALLEGATO 2 AL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI RESI NEI CONFRONTI DEI PARTNER/SOCI, DEI POTENZIALI BENEFICIARI, DEI BENEFICIARI E DELLA COLLETTIVITÀ ANCHE SULLA BASE DI APPOSITA CARTA DEI SERVIZI

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

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

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

SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE**MOTIVO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE****Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, art. 13 e art. 13 del G.D.P.R. – Regolamento (UE) 2016/679,**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.e dell' art. 13 del G.D.P.R. – Regolamento (UE) 2016/679, Le forniamo le seguenti indicazioni: i dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente con riferimento al procedimento per il quale ha presentato la documentazione; il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e/o informatico; il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura di Suo interesse; titolare del trattamento è il G.A.L. dell'Alta Marca Trevigiana; responsabile del trattamento è il Presidente pro tempore del GAL. In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo 196/2003.

Luogo e data _____

Firma per esteso _____