



FEASR



REGIONE DEL VENETO



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI

PROGRAMMA DI SVILUPPO LOCALE 2014-2020

GAL DELL'ALTA MARCA TREVIGIANA

A.MA.L.E. Alta Marca Landscape Emotions

(Emozioni di Paesaggio)



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI

REPORT RISULTATI ANNO 2023

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

INDICE

RIFERIMENTI FONDAMENTALI	P. 2
PARTE 1° - VERIFICA DEGLI STANDARD QUALITATIVI: RAPPRESENTAZIONE DI SINTESI.....	P. 5
PARTE 2° - TABELLE RIEPILOGATIVE DEGLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI DEI SERVIZI.	
1 SITO INTERNET.....	P. 11
2 SERVIZIO SPORTELLI INFORMATIVI.....	P. 20
3 COMUNICAZIONE SU CANALI SOCIAL	P. 24
4 INFORMAGAL-NEWSLETTER.....	P. 29
5 REALIZZAZIONE DI INCONTRI	P. 33
PROGRAMMAZIONE LEADER 2023-2027.....	P. 37
CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI.....	P. 38

1. RIFERIMENTI FONDAMENTALI.

Il presente Report che correda il Rapporto Annuale 2023 del GAL, in dettaglio e a completamento di quanto riportato nella specifica sezione 8 di tale Rapporto, **descrive e documenta le attività svolte dal GAL nel 2023, dirette a soddisfare il rispetto del requisito/impegno a6** riportato 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”.*

Il presente Report si propone altresì:

- di fornire all’Autorità di Gestione le informazioni, la documentazione essenziale e i riferimenti agli atti per le verifiche e le valutazioni di competenza sulle modalità e i risultati relativi agli aspetti ed agli elementi contenuti nella sezione 8 per il requisito-impegno a6 del Rapporto Annuale.
- di dare dimostrazione di aver recepito la raccomandazione formulata dalla Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione sul rapporto annuale del GAL 2022, contenuta nella comunicazione prot. 217989 del 21.04.2022, vedasi in particolare la parte seconda del Report alla quale si rinvia

L’anno 2023 ha visto il GAL impegnato oltre che sulla Programmazione Regionale Leader 2014-2022 sulla nuova Programmazione Leader 2023-2027 a seguito della pubblicazione del relativo bando di selezione di cui alla DGR 243/2023. Di seguito i riferimenti alle attività svolte in riferimento a tali programmazioni.

Programmazione Leader Veneto 2014-2022.

Il GAL Alta Marca Trevigiana (nel seguito anche 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 del bando di selezione dei GAL sopra citato, 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”.*

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

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 di Amministrazione n. 1 del 05.01.2020 il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni è stato integrato da 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 più 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 e consente di documentare e agevolare la verifica di diversi indicatori quali-quantitativi adottati per il monitoraggio della qualità dei servizi resi dal GAL.

Programmazione Leader Veneto 2023-2027.

Nel corso dell’anno 2023, al fine di poter candidarsi nella Programmazione Leader Veneto 2023-2027 e soddisfare la condizione di ammissibilità A6 paragrafo 5.2.1 del Bando di selezione dei GAL All. A, alla DGR 243/2023 il GAL con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 44 del 24.07.2023 ha approvato un nuovo sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni,

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

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”.

Tale nuovo sistema in quanto applicativo di uno specifico impegno del GAL ai sensi dell’Allegato B alla DGR 1690 del 29.12.2023 è entrato in vigore dalla data di approvazione della domanda di aiuto relativa all’Intervento SRG06 avvenuta con Decreto di Avepa n. 421 del 04.01.2024 a cui è seguita la delibera del CdA del GAL n. 2 del 29.01.2023 con la quale si è manifestata la volontà di dare attuazione alla Strategia di Sviluppo Locale del GAL declinata nel PSL 2023-2027 A.M.A. – Alta Marca Armonie di comunità, paesaggio, cibo.

Ciò premesso **nel seguito** del presente Report si intende fornire il quadro relativo alle attività svolte dal GAL nell’anno 2023 relative al monitoraggio e verifica dell’attivazione e del presidio della gestione degli standard sulla qualità dei servizi erogati dal GAL per adempiere al sopra richiamato impegno art. 6 della Programmazione Leader Veneto 2014-2022.

Il quadro riepilogativo delle attività svolte viene fornito, nei paragrafi successivi, con riferimento ai diversi servizi attivati e ai relativi indicatori quali-quantitativi utilizzati per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

PARTE 1° - VERIFICA DEGLI STANDARD QUALITATIVI: RAPPRESENTAZIONE DI SINTESI.

Applicazione della carta dei servizi e attività di monitoraggio svolta dal personale del GAL

Anche nel 2023 che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata dello sportello informativo presso la sede del GAL di Villa Brandolini a Solighetto, 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.

La carta dei servizi è stata ed è resa disponibile sul sito web dal GAL nella apposita sottosezione di amministrazione trasparente, sottosezione tredicesima, visibile al link sotto riportato alla quale si rinvia: <https://galaltamarca.tv.it/amministrazione-trasparente/>.

E' stato inoltre inserito nel sito internet del GAL un apposito **modulo** scaricabile dall'utente nella home page del sito per eventuali **"Reclami"** con link alla sezione dedicata. Con tale modulo è possibile inviare eventuali segnalazioni o reclami. Le segnalazioni dell'utenza permettono di migliorare i servizi resi e le performance del G.A.L.

In relazione ai servizi offerti dal GAL, il personale in relazione alle proprie mansioni e responsabilità, ha effettuato un monitoraggio relativo alla applicazione degli standard rilevando i relativi dati con gli strumenti (protocollo e archivio richieste, questionari e reclami, utilizzo mail, sistema gestione del sito, registro reclami, fogli presenza incontri pubblici, dati ed indicatori forniti automaticamente da sistemi quali Google Analytics, Insights e Youtube Analytics per quanto concerne gli strumenti on-line, ecc) e 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 lo sportello informativo 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 Direttore del GAL, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati nel 2023, con riferimento a ciascun servizio.

In particolare si è provveduto ad effettuare il **controllo interno** mediante monitoraggio ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti ed un **monitoraggio esterno**, diretto 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.

Il personale dell'Ufficio del GAL coordinato dal Direttore quale Responsabile della verifica della funzionalità del servizio ha provveduto ad effettuare in modalità collegiale con apposite riunioni l'analisi degli scostamenti e l'individuazione delle possibili azioni correttive da intraprendere in presenza di standard non rispettati, che hanno riguardato nel 2023 in particolare i malfunzionamenti del sito web connessi al passaggio dei dati dal vecchio al nuovo sito.

Servizi del GAL

La Carta dei servizi adottata dal GAL riguarda i seguenti servizi/strumenti utilizzati dal GAL:

- 1 – Sito internet
- 2 – Sportello informativo
- 3 – Comunicazione su canali social (pagina Facebook, Instagram, canale You Tube, canale google drive)
- 4 – InformaGAL -newsletters
- 5 – realizzazione di incontri pubblici/riservati

Gli standard qualitativi adottati.

La carta dei servizi adottata dal GAL considera i seguenti aspetti/dimensioni della qualità dei servizi erogato dal GAL

- **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.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

- **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.

Si riporta di seguito una **rappresentazione di sintesi** che evidenzia per ciascun servizio il risultato realizzato in termini di rispetto o mancato rispetto dei relativi standard qualitativi.

Si evidenzia nel 2023 il sostanziale rispetto degli standard ad eccezione del servizio relativo al sito internet che ha presentato diversi malfunzionamenti.

Seguono quindi nella **parte seconda le tabelle riepilogative** che rappresentano per ogni servizio in maniera analitica con riferimento a ciascun indicatore quali-quantitativo previsto dalla carta dei servizi i seguenti dati:

- descrizione dell'indicatore
- valore programmato o standard previsto
- documentazione disponibile e la relativa fonte dei dati per la verifica
- risultato conseguito nel 2023
- il raffronto fra lo standard e il risultato conseguito
- in calce alla tabella una descrizione delle modalità di erogazione del servizio e quindi per ciascun indicatore utilizzato una descrizione dei valori rilevati sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità" e una nota di sintesi su evidenze e valutazioni emerse.

Le valutazioni emerse permettono al GAL di individuare i punti critici per pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Recepimento raccomandazioni Autorità di Gestione.

Il presente report 2023 recepisce la raccomandazione formulata dalla Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione sul rapporto annuale del GAL 2022, contenuta nella comunicazione prot. 217989 del 21.04.2022 relativa al prossimo rapporto annuale che si riporta: "si raccomanda una Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

maggior precisione nella descrizione delle modalità di erogazione dei servizi individuati e dei relativi standard di erogazione, evitando confusione con le attività di informazione e animazione descritte nel par. 9 e di dare conto in maniera esplicita della dichiarata “verifica sui dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità”.

A tal fine si è quindi provveduto a riportare dopo l’esposizione degli indicatori quali-quantitativi relativi a ciascuno dei cinque servizi erogati dal GAL una descrizione delle modalità di erogazione del servizio e quindi per ciascun indicatore utilizzato una descrizione dei valori rilevati sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità”.

RAPPRESENTAZIONE DI SINTESI SUL RISPETTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi	Risultati 2023	Note
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4	Parzialmente Rispettato	Parzialmente rispettato per il servizio 1 (sito web) vedi successivi Indicatori I1 e I2. Il sito è sempre stato accessibile nel 2023, nel periodo maggio-settembre ha presentato malfunzionamenti nel download documenti a causa del trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sito
		Canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 4	Rispettato	
		Agenda appuntamenti	2	Rispettato	
	Accesso fisico	Sede e Sportello informativo	2, 4	Rispettato	Da luglio 2016 il GAL si è dotato di un altro sportello presso il Comune di Paderno del Grappa TV. Lo sportello non è stato utilizzato nel 2023.
		Segnaletica esterna	2, 4	Rispettato	
		Segnaletica interna	2, 4	Rispettato	
		Orari di apertura al pubblico	2	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	
		canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 5	Rispettato	

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI	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	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	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
		Comunicazioni attraverso i mass media	TUTTI	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	
	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	Ad eccezione della Rete Rurale Nazionale con la quale non ci sono state specifiche attività

PARTE 2° - TABELLE RIEPILOGATIVE DEGLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI DEI SERVIZI DEL GAL

1. SERVIZIO SITO INTERNET DEL GAL

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programma to indicatore o standard	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2023	Raffronto standard risultato
Accessibilità	I1: Accesso da postazioni fisse.	Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	<ul style="list-style-type: none"> questionari su gradimento del sito Mail corrispondenza fra GAL e società responsabili della gestione del sito. Questionari e mail archiviati presso l'ufficio del GAL 	<p>Il sito è sempre stato accessibile nel 2023, nel periodo maggio-settembre ha presentato malfunzionamenti nel download documenti a causa del trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sito</p> <p>N. 4 questionari di segnalazioni sul sito</p> <p>N. 4 mail di corrispondenza fra GAL e società incaricate gestione del sito. Come per precedente, con inoltre alcuni problemi di “responsive” per i dispositivi più recenti causa vetustà del sito</p> <p align="center">0 reclami</p> <p align="center">5.407 accessi/sessioni</p> <p>Dato fornito dal gestore causa sistema di calcolo diverso tra giugno-luglio e agosto dicembre 2023</p>	<p>Standard parzialmente rispettato. Sito accessibile ma con malfunzionamenti</p> <p>Standard parzialmente rispettato. Sito accessibile ma con malfunzionamenti</p>
	I2: Accesso da dispositivi mobili. (*)	Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	<ul style="list-style-type: none"> questionari su gradimento del sito 4 Mail corrispondenza fra GAL e società responsabili della gestione del sito. Questionari e mail archiviati presso l'ufficio del GAL 		

11

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

	I3: n. reclami I4: n. accessi	N. reclami di non accessibilità N. totale degli accessi al sito	0 reclami 3% in più nella media degli ultimi 5 anni	N. reclami e registro reclami presso l'Ufficio del GAL Statistica totale degli accessi al sito generata dal sito		Standard rispettato Standard non rispettato (vedi motivazioni parte descrittiva)
Tempestività	I5: Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e	N. giorni intercorrenti dal momento della richiesta alla risposta	8 gg lavorativi	Richieste di appuntamento tramite sito (mail presenti in archivio GAL), evase entro 2 giorni dal ricevimento.	n. 3 Richieste di appuntamento tramite sito (mail presenti in archivio GAL), evase entro 2 giorni dal ricevimento. Risposta alle richieste in media entro 2 giorni (2 con mail e 1 telefonica)	Standard rispettato

12

	l'evasione della richiesta					
	I6: Aggiornamenti o pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Controllo giornaliero del sito. Minimo un aggiornamento al mese	Aggiornamenti pubblicati Archivio news sul sito	Controllo giornaliero del sito con aggiornamenti in media almeno settimanali	Standard rispettato
Trasparenza	I7: 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	Organizzazione sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate Aggiornamento con cadenza bimestrale	Aggiornamento continuativo Aggiornamenti pubblicati sul sito.	Numero sottosezioni amministrazione trasparente Sito aggiornato fino al 31.12.2023 http://www.galaltamarca.it/animazioni-ita.php Nuovo sito https://galaltamarca.tv.it/amministrazione-trasparente/ Aggiornamenti pubblicati sul sito	Numero sottosezioni: 15 Aggiornamento continuativo di norma entro 30 giorni in base a disponibilità atti e alla tipologia delle Sezioni (alcune Sezioni su base annua)	Standard rispettato Standard rispettato

13

Efficacia	I8: Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte le richieste	n. 3 richieste tramite sito (mail presenti in archivio GAL),	100% Evasione di tutte le 3 richieste pervenute tramite mail	Standard rispettato
	I9: 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.)	Nel 2023 non ci sono state osservazioni relative al sito internet	Standard rispettato
	I10: Credibilità del servizio (vedi uso modulo)	Numero reclami e/o rilievi	0 reclami e rilievi	Non sono pervenuti reclami. N. reclami e registro reclami presso l'Ufficio del GAL Pervenuti n. 4 questionari di valutazione gradimento sito	0 reclami Su modulo reclami 4 segnalazioni di malfunzionamento del sito	Standard rispettato

14

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

	reclami e segnalazioni)					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

(*) 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

1. SITO INTERNET DEL GAL

Modalità di erogazione dei servizi.

Nella carta dei servizi paragrafo 3.2 il servizio è definito come” Attivazione di un sito internet istituzionale aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento”

Il servizio consiste in attività inerenti la comunicazione digitale. Il GAL Alta Marca mantiene attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione Leader un sito web dedicato all’attività complessiva dell’Agenzia di sviluppo, all’indirizzo istituzionale www.galaltamarca.it (fino al 31.01.2024) e www.galaltamarca.tv.it dal 01.02.2024 volto a:

- informare l’utenza (i propri soci, i portatori di interesse sui temi dello sviluppo locale e la cittadinanza) per far conoscere l’ente e promuoverne i servizi;
- favorire processi di consultazione e dialogo con i propri utenti partenariato, portatori di interesse e comunità locale;
- favorire processi di rete e di cooperazione;
- agevolare lo sviluppo e la gestione di progetti di sistema e di piani e progetti complessi (sovracomunali, integrati, intersettoriali, innovativi);
- 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).

Elementi per la verifica dei dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità”.

Nella colonna documentazione per la verifica della tabella sopra riportata è indicato per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l’Ufficio del GAL.

Considerazioni sulla verificabilità degli indicatori e dei risultati in rapporto al valore economico delle informazioni.

In generale secondo criteri di buona amministrazione la raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni è giustificata sul piano della sostenibilità economica se risponde a principi di economicità, ovvero se il dato e informazione ottenuta genera un beneficio derivante dalla sua

utilità ai fini di controllo dell'attività o di supporto ai processi decisionali almeno uguale al costo/tempo lavoro sostenuto per la sua raccolta ed elaborazione.

Sulla base di tale principio per gli Indicatori I1 e I2 si evidenzia che il personale del GAL ha controllato con almeno un accesso al sito web del GAL in ogni giornata lavorativa la relativa accessibilità, ma si è ritenuto di non adottare un sistema di tracciabilità e verificabilità di tali attività quali ad esempio il ricorso a fotografie o a video e relative alle attività svolte e alla loro conservazione e archiviazione per la successiva verificabilità. Per tali indicatori I1 e I2 si è quindi fatto riferimento quale dato oggettivo e verificabile alle segnalazioni e reclami di utenti relativi alla non visibilità del sito disponibili agli atti del GAL agevolata dal GAL con la messa a disposizione di uno specifico modulo segnalazione/reclamo.

Analogamente per l'indicatore I5 le richieste di appuntamento gestite per le vie brevi con chiamata telefonica sono tracciabili dal traffico telefonico, ma non si è ritenuto di "valore economico" tracciare e archiviare il relativo dato; analoga considerazione vale per l'Indicatore I6 Aggiornamento pagine del sito rispetto ai dati risultati nella cronologia degli aggiornamenti.

Evidenze e valutazioni.

Il sito del GAL è sempre stato accessibile nel 2023 anche se nel periodo aprile-ottobre ha presentato malfunzionamenti nel download documenti a causa del trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sito. Si ricorda che nel precedente Rapporto annuale si era segnalata la vetustà e obsolescenza della tecnologia del sito che risale all'anno di avvio del GAL (2009).

In considerazione di tali valutazioni, nel 2023 il GAL ha realizzato il nuovo sito www.galaltamarca.tv.it aggiornato con tutti i dati relativi al 2023 e visibile dal 01.02.2024; tuttavia considerata l'impossibilità tecnica di mantenere l'originario dominio del GAL, nonché l'estrema difficoltà, con rischio di perdita di documenti, di trasferire i contenuti dal vecchio al nuovo sito, si è deciso di mantenere in vita il precedente sito www.galaltamarca.it che conserva tutte le informazioni relative alle attività svolte fino a fine 2023.

Posto che il vecchio sito non sarà più visibile dall'esterno, dal nuovo sito tramite l'apposito link, sarà possibile accedere al vecchio sito, visualizzando le attività svolte fino al 31.12.2023.

Va segnalato che il passaggio dal vecchio al nuovo sito ha comportato alcuni malfunzionamenti fra la primavera e l'autunno, pertanto alcuni dati sugli accessi sono andati persi, lo stesso per alcune mail (non PEC comunque).

Nel nuovo sito è stato anche reso disponibile un apposito form accessibile dalla home page del sito al link <https://galaltamarca.tv.it/questionario/> contenente un apposito questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito internet.

Quale elemento di **criticità** si riscontra rispetto all'anno precedente il valore particolarmente basso delle richieste ricevute tramite sito e soprattutto la forte diminuzione del numero di accessi, passati da 11.090 a 5.407. Ciò appare dovuto sostanzialmente a due cause: una causa tecnica, dovuta ai problemi del sito, compreso il periodo di passaggio al nuovo sito, dove si presume possano essere andati persi alcuni dati; una causa intrinseca per la particolare annualità 2023 che è stato il primo anno in cui sostanzialmente non ci sono stati nuovi bandi; la maggior parte delle richieste o visite al sito infatti riguardano generalmente i bandi del GAL e le attività connesse alla loro presentazione sul territorio, ricordiamo che nel mese di marzo 2023 si sono chiusi i due ultimi bandi aperti nel 2022 (Intervento 7.5.1 e 6.4.1 - Progetto Chiave 1).

Possiamo ragionevolmente ritenere che la maggior parte di accessi sia collegata alla candidatura sulla nuova Programmazione 2023-2027 comprese le diverse richieste che hanno poi trovato anche risposta nei numerosi incontri pubblici con la cittadinanza per elaborazione del nuovo PSL del GAL 2023-2027 nel periodo aprile – luglio.

Per quanto riguarda le visualizzazioni di pagine uniche il dato è abbastanza in linea con l'anno precedente, da 34.171 a 31.933, considerando quanto sopra descritto.

Le richieste di appuntamento sono state gestite in due casi con risposta a mezzo mail nel giorno successivo in un caso e nei due giorni successivi in un altro caso e con chiamata telefonica in un terzo caso.

Nel corso del 2023 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET appaiono nel complesso buoni considerato che gli standard previsti sono stati rispettati, a parte il numero di accessi, dato però non confrontabile per le ragioni sopra esposte.

Va anche ricordato che nell'ultimo triennio dopo l'exploit del 2021 il dato di crescita elevato sugli accessi era 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 2023 si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed

aggiornamento delle sezioni interne e dei documenti sia nel sito esistente sia in quello in costruzione per essere pronto a inizio 2024.

Nel corso del 2023 si sono ricevute n. 4 segnalazioni attraverso la compilazione dell'apposito modulo sul sito: 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.

2. SERVIZIO SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2023	Raffronto standard risultato
Accessibilità	I11: 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	Tabella Giorni e orari apertura Ufficio del GAL presso ufficio del GAL Timesheet presenze del personale	Ufficio aperto al pubblico dal lunedì al giovedì (8.30 – 12.30 e pomeriggio su appuntamento per una media di 26 ore settimana 8.30-18.30 e venerdì mattina	Standard rispettato
	I12: Offrire all'utenza un servizio su appuntamento in base alle esigenze	Definizione appuntamento con l'utente entro una settimana	100%	mail di richieste di appuntamento presso l'Ufficio del GAL. La maggior parte delle richieste vengono raccolte e gestite telefonicamente	n. 3 mail di richieste appuntamento. In media gli appuntamenti sono fissati entro 1-2 giorni Alcuni utenti sono state ricevute anche senza previo appuntamento	Standard rispettato

Tempestività	I13: 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	mail di risposta e fissazione appuntamento disponibili presso Ufficio del GAL. La maggior parte delle richieste vengono raccolte e gestite telefonicamente	n. 2 mail di risposta a richieste appuntamento. Soddisfazione della risposta entro 1-2 gg lavorativi	Standard rispettato
Trasparenza	I14: 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 di documenti nel 2023	
Efficacia	I15: Regolarità del servizio di sportello informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Registrazione utenti su colloqui presso lo sportello Questionari sul gradimento del servizio	100% delle richieste evase n. 3 utenti ricevuti presso lo sportello e circa 60 richieste di informazione gestiti telefonicamente	Standard rispettato
	I16: Credibilità del servizio.	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	Moduli reclami e Registro reclami presso Ufficio del GAL.	0 reclami su attività di sportello nel 2023	Standard rispettato

2. SERVIZIO SPORTELLI INFORMATIVI

Modalità di erogazione del servizio.

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 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 web del GAL di norma con almeno 7 giorni di anticipo.

L'erogazione del servizio prevede le seguenti modalità:

- richiesta dell'utente con specifica del motivo della richiesta con contatto telefonico o invio di mail all'ufficio del GAL;
- comunicazione da parte della segreteria all'utente della data dell'appuntamento a mezzo contatto telefonico o per mail;
- svolgimento del colloquio;
- se trattasi di un primo colloquio presso l'ufficio del GAL compilazione questionario sul gradimento del servizio

22

Elementi per la verifica dei dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità”.

Nella colonna documentazione per la verifica della tabella sopra riportata è indicato per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l'Ufficio del GAL.

Considerazioni sulla verificabilità degli indicatori e dei risultati in rapporto a valore economico delle informazioni.

In generale secondo criteri di corretta amministrazione la raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni è giustificata sul piano della sostenibilità economica se risponde a principi di economicità, ovvero se il dato e informazione ottenuta genera un beneficio derivante dalla sua utilità ai fini di controllo dell'attività o di supporto ai processi decisionali almeno uguale al costo/tempo lavoro sostenuto per la sua raccolta ed elaborazione.

Sulla base di tale principio per gli Indicatori I12 e I13 si evidenzia che le richieste e le risposte agli utenti sono generalmente gestite per le vie brevi con chiamata telefonica sono tracciabili dal

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

traffico telefonico, ma non si è ritenuto di “valore economico” tracciare e archiviare il relativo dato.

Evidenze e valutazioni.

Gli standard qualitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI sono in mantenimento per l'anno 2023, 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 2023 si sono registrate solo 4 visite con 1 questionario: l'assenza sostanziale di bandi ha drasticamente diminuito l'interesse del pubblico che si è concentrato sostanzialmente nel periodo marzo luglio per informarsi sulla candidatura del GAL per il periodo 2023-2027; considerando l'ampia attività di animazione svolta dal GAL nell'ambito della SRG 05 molte persone hanno visto esaudite le loro domande agli incontri o con qualche telefonata allo sportello.

Per quanto riguarda invece i progetti in corso, i contatti con i beneficiari privati sono stati telefonici, mentre quelli con beneficiari privati, data la complessità di alcuni progetti e la tipologia di beneficiario, sia il Presidente che il Direttore hanno avuto contatti e incontri con i rispettivi referenti, talvolta anche presso le loro sedi.

3. COMUNICAZIONE SU CANALI SOCIAL: PAGINA FACEBOOK, INSTAGRAM, CANALE YOU TUBE, CANALE GOOGLE DRIVE.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2023	Raffronto standard risultato
Accessibilità	I17: Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Impostazione privacy senza restrizioni per il profilo del GAL nei diversi canali social utilizzati visibile sulle relative pagine dei canali social del GAL	Accessibilità dei dati pubblicati al 100% degli utenti senza restrizioni	Standard rispettato
Tempestività	I18: 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 visibili su chat di facebook	n. 1 richiesta su pagina facebook evasa dopo 2 gg lavorativi	Standard superato

	I19: Periodicità di popolamento della pagina FB, Instagram e del canale You Tube e Google Drive e aggiornamento.	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Statistiche dalle pagine dei diversi social network utilizzati stampate e conservate presso l'ufficio del GAL	Aggiornamento continuativo Pagina Facebook: 2.522 mi piace alla pagina Oltre 100 post pubblicati Pagina Instagram: 453 followers Oltre 100 post pubblicati Canale you tube: 16 iscritti 4 nuovi video e 3 video interviste Canale google drive: n. 5 cartelle per condivisione contenuti vari	Standard rispettato
Efficacia	I20: Richiesta utente	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	n. 1 Richiesta visibile su chat di facebook	100% risposte evase	Standard superato

	I21: Attività informative, regolarità del servizio informativo	Numero informazioni su bandi, incontri ed eventi pubblici	100%	Informazioni degli incontri ed eventi pubblici pubblicate nelle relative pagine dei social network del GAL e visibili dalle stesse	Nel 2023 Il 100% degli incontri ed eventi pubblici è stato pubblicizzato sui canali social facebook ed instagram	Standard superato
	I22: 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 e crescita per i principali indici individuati dal GAL: iscritti, followers Visualizzazioni pagina, Interazioni post.	Informazioni pubblicate nei social Google analytics	Pagina Facebook: 2.597 follower 2.522 mi piace alla pagina Oltre 100 post pubblicati Pagina Instagram: 453 followers Oltre 100 post pubblicati Canale you tube: 16 iscritti 4 nuovi video e 3 video interviste 214 visualizzazioni	Standard superato

3. COMUNICAZIONE SU CANALI SOCIAL: PAGINA FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER E CANALE YOU TUBE, CANALE GOOGLE DRIVE

Modalità di erogazione dei servizi.

Il servizio consiste in attività inerenti la comunicazione digitale sui seguenti canali social utilizzati dal GAL:

- Facebook
- Instagram
- Canale you tube:
- Canale Google drive
- Il canale Twitter, ora X, utilizzato in via sperimentale è stato abbandonato dal 2022.

Il servizio è erogato con la pubblicazione di contenuti (notizie, documenti, video, immagini, ecc) sui diversi social è volto a:

- 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;
- favorire processi di consultazione e dialogo con i propri utenti partenariato, portatori di interesse e comunità locale;
- favorire processi di rete e di cooperazione;
- favorire la trasparenza sulle attività promosse e gestite dal GAL.

27

Elementi per la verifica dei dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità".

Nella colonna documentazione per la verifica della tabella sopra riportata è indicato per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l'Ufficio del GAL.

Considerazioni sulla verificabilità degli indicatori e dei risultati in rapporto a valore economico delle informazioni.

In generale secondo criteri di corretta amministrazione la raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni è giustificata sul piano della sostenibilità economica se risponde a principi di economicità, ovvero se il dato e informazione ottenuta genera un beneficio derivante dalla sua

utilità ai fini di controllo dell'attività o di supporto ai processi decisionali almeno uguale al costo/tempo lavoro sostenuto per la sua raccolta ed elaborazione.

Sulla base di tale principio non si sono rilevati per l'indicatore I22 i numeri dei like e di condivisioni sui contenuti pubblicati dal GAL in quanto non si è ritenuto di "valore economico" tracciare e archiviare i relativi dati.

Evidenze e valutazioni.

Gli standard qualitativi della presenza in FACEBOOK sono in progressivo miglioramento per l'anno 2023, 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 aumentato i "mi piace" in Facebook, passati da 2.497 a 2.522 organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni.

Da segnalare che nel 2023 il GAL ha continuato ad utilizzare anche una propria pagina Instagram che al 31.12.2023 conta 453 followers, contro 317 del 2022.

28

Ricordando che è stato abbandonato il canale Twitter che risultava poco utilizzato, per quanto riguarda Google drive sono state caricate 5 cartelle per un totale di 23.

4. INFORMAGAL - NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2023	Raffronto standard risultato
Tempestività	I23: Periodicità di invio del bollettino Informa GAL-Newsletter	Frequenza della redazione ed invio del bollettino Informativo del GAL	n. 4 frequenza almeno trimestrale	Area web dedicata sul sito https://galaltamarca.tv.it/news/newsletter/ <i>A causa malfunzionamento sito risultano persi i dati relativi all'invio della newsletter del secondo trimestre</i>	n. 4 Newsletter uno a trimestre	Standard rispettato
Trasparenza	I24: Informazioni complete sui bandi e incontri pubblici con riporto del relativo link	N. reclami che riguardano carenze di informazioni	100%	Modulo reclami e registro reclami disponibile presso ufficio del GAL	Nessun reclamo nel 2023	Standard rispettato
Efficacia	I25: Regolarità dell'invio di Informa Gal -newsletter	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti	100%	Statistiche dal sito web del GAL Mailing list di invio	Ogni newsletter è stata inviata	Standard rispettato

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

		iscritti alla mailing list		disponibile presso l'Ufficio del GAL con sistema mail Chip	a oltre 500 soggetti Il 100% degli iscritti han ricevuto le newsletter	
	I26: Credibilità del servizio.	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0%	Modulo reclami e registro reclami disponibile presso ufficio del GAL	Nessun reclamo nel 2023	Standard rispettato

4. INFORMAGAL - NEWSLETTER

Modalità di erogazione dei servizi.

Una newsletter del GAL è un Bollettino informativo che periodicamente di norma almeno ogni trimestre viene inviata tramite apposito applicativo del sito internet del GAL e a mezzo mail a un gruppo specifico di soggetti interessati alle attività del GAL che hanno richiesto tale servizio iscrivendosi e comunicando il loro indirizzo mail. Il contenuto di una newsletter generalmente include di norma quattro-cinque notizie sulle principali attività del GAL (bandi, incontri pubblici, risultati conseguiti, ecc). La funzione principale della newsletter è informare e coinvolgere il pubblico target, mantenendo un contatto costante e costruttivo con loro. Il servizio consiste nelle seguenti attività:

- selezione notizie ed elaborazione contenuti orientati a efficacia della comunicazione per sintesi e immagine grafica
- invio della newsletter tramite sito e tramite mail alla mailing list istituzionale del partenariato del GAL e dell'IPA Terre Alte della Marca Trevigiana
- pubblicizzazione della newsletter sui canali social del GAL Facebook ed Instagram

31

Elementi per la verifica dei dati rilevati degli indicatori sotto il profilo della loro oggettività e verificabilità”.

Nella colonna documentazione per la verifica della tabella sopra riportata è indicato per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l'Ufficio del GAL.

Considerazioni sulla verificabilità degli indicatori e dei risultati in rapporto a valore economico delle informazioni.

In generale secondo criteri di corretta amministrazione la raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni è giustificata sul piano della sostenibilità economica se risponde a principi di economicità, ovvero se il dato e informazione ottenuta genera un beneficio derivante dalla sua utilità ai fini di controllo dell'attività o di supporto ai processi decisionali almeno uguale al costo/tempo lavoro sostenuto per la sua raccolta ed elaborazione.

Sulla base di tale principio non si sono rilevati i numeri dei like e di condivisioni sui contenuti pubblicati dal GAL relativi alla newsletter in quanto non si è ritenuto di “valore economico” tracciare e archiviare i relativi dati.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

Evidenze e valutazioni.

I risultati conseguiti nel 2023 per il servizio InformaGAL e newsletter hanno rispettato i relativi standard qualitativi, con l'invio di n. 4 newsletter una per trimestre. Inoltre sono state inviate n.3 IPA informa, che pur rivolgendosi ad un territorio più ampio di quello del GAL, vengono inviate alla stessa mailing list del GAL e ciò contribuisce a dare comunque una maggiore visibilità.

Si segnala che i problemi riguardanti il sito e l'invio di mail nel periodo primavera-autunno, ha causato la perdita di alcuni indirizzi; si è provveduto al loro recupero per quanto possibile e ovviamente all'inserimento di nuovi; questo comporta che non è possibile al momento avere il dato preciso degli utenti, che sono comunque oltre 500 come indicato nell'Appendice 3 al Rapporto Annuale.

Per questo motivo 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.

5. REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2023	Raffronto standard risultato
Accessibilità	I27: Pubblicità dell'evento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, facebook)	Numero pubblicazioni e inviti per canale di comunicazione	Almeno una pubblicazione per almeno 3 canali di comunicazione	Locandine, inviti e stampe attestazioni conservate presso l'ufficio del GAL	<p>n. 8 inserzioni pubblicate su quotidiani e riviste on line</p> <p>4 testate giornalistiche</p> <p>n. 5 articoli su testate giornalistiche e 5 servizi su TV</p> <p>n. 300 comunicati su radio Conegliano</p> <p>200 copie di materiale documenti e prodotti informativi</p>	Standard rispettato
Efficacia	I28: Distribuzione dei questionari di gradimento. Grado di	Grado di soddisfazione: media dei giudizi	Maggiore o uguale a buono	Questionari raccolti	n. 22 questionari con media giudizio positivo	Standard rispettato

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni - carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

	soddisfazione dell'incontro	risultanti dai questionari di valutazione		disponibili presso l'ufficio del GAL		
Efficacia	I29: Partecipazione evento	Numero partecipanti	Minimo 15 persone	Fogli presenze con firma partecipanti conservati presso ufficio del GAL	3 incontri con cittadinanza con 78 partecipanti 18 incontri bilaterali e/o ristretti con il partenariato	Standard rispettato
	I30: Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	Modulo reclami e registro reclami disponibile presso ufficio del GAL	Nessun reclamo nel 2023	Standard rispettato

5. REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Modalità di erogazione dei servizi.

Il servizio consiste nella organizzazione e realizzazione di incontri con i diversi target del GAL: partenariato e incontri aperti al pubblico con i portatori di interesse e la cittadinanza.

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- definizione della location e acquisizione relativi permessi e autorizzazioni
- definizione del programma e dei relatori ed elaborazione del materiale per la pubblicizzazione (locandina, depliant, inviti, ecc.)
- pubblicizzazione dell'incontro nei diversi canali e media (stampa locale, sito del Gal, comunicazione sui social del GAL , ecc)
- registrazione dei partecipanti su foglio presenze
- in alcuni casi in rapporto a tipologia iniziativa somministrazione di questionario su gradimento dell'incontro
- predisposizione e diffusione comunicato stampa, news o post sull'incontro su vari canali utilizzati.

Considerazioni sulla verificabilità degli indicatori e dei risultati in rapporto a valore economico delle informazioni.

In generale secondo criteri di corretta amministrazione la raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni è giustificata sul piano della sostenibilità economica se risponde a principi di economicità, ovvero se il dato e informazione ottenuta genera un beneficio derivante dalla sua utilità ai fini di controllo dell'attività o di supporto ai processi decisionali almeno uguale al costo/tempo lavoro sostenuto per la sua raccolta ed elaborazione.

Sulla base di tale principio non si sono rilevati i scostamenti rispetto agli standard previsti, che risultato tutti rispettati.

Evidenze e valutazioni.

Nel corso del 2023 le attività di relazioni e incontri si sono focalizzate sulla candidatura 2023-2027 anche se durante tutti gli incontri è stata data un'informativa sullo stato di attuazione degli interventi finanziati dal GAL e sugli aspetti positivi e negativi che stanno emergendo dall'attuazione della strategia del PSL 2014-2020.

In generale si può dire che la buona partecipazione sia da parte del pubblico sia parte degli operatori economici e dei soci alle diverse attività di animazione testimoniano l'interesse di tutto il territorio per

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

il GAL e per le sue attività, considerando che in questi anni oltre per i bandi del PSL il GAL viene visto come punto di riferimento per lo sviluppo locale dell'Alta Marca Trevigiana.

Appare opportuno sempre ricordare che ogni incontro viene organizzato in location senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

Appare significativo evidenziare la partecipazione del GAL al **Forum Leader 2023** che si è tenuto a fine novembre a Venezia dove il GAL è stato selezionato per la presentazione di ben 3 progetti: progetti che hanno destato molto interesse da parte dei partecipanti nelle diverse sessioni di lavoro. Ricordiamo che erano presenti 66 Gal italiani e per la prima volta il Forum si teneva in Veneto. A marzo 2024 è prevista la pubblicazione del catalogo dell'evento.

All'interno della pagina Facebook del GAL sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL dell'Alta Marca Trevigiana o quelli a cui ha partecipato.

Infine evidenziamo il continuo interesse da parte del territorio e soprattutto degli operatori dell'ospitalità verso la guida "Qui tra Venezia e le Dolomiti: esperienze da vivere" realizzata dal GAL nel 2022 con l'Intervento a gestione diretta 19.2.1.x: pubblicazione continuamente richiesta che contribuisce in modo efficace alla comunicazione delle attività del GAL stesso.

PROGRAMMAZIONE LEADER 2023-2027

Nel corso dell'anno 2023, al fine di poter candidarsi nella Programmazione Leader Veneto 2023-2027 e soddisfare la **condizione di ammissibilità A6** paragrafo 5.2.1 del Bando di selezione dei GAL All. A, alla DGR 243/2023 il GAL **con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 44 del 24.07.2023 ha approvato un nuovo 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". Tale nuovo Regolamento è stato allegato alla domanda di aiuto relativa all'intervento SRG06.

In particolare con tale Delibera sopra citata il GAL dato atto che il GAL dispone di 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" approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15.03.2016 e successivamente modificato con Delibera n. 6 del 11.01.2028, si è provveduto a rivedere lo stesso e ad inserire gli elementi minimi obbligatori non presenti richiesti dalla condizione di ammissibilità a6 sopra citata ed ulteriori elementi ritenuti utili derivanti dall'esperienza applicativa recente. In particolare considerato che il sistema adottato alla luce dell'esperienza applicativa si è dimostrato troppo complesso ed eccessivo in rapporto a dimensione e complessità attività del GAL e sovrabbondante rispetto i contenuti minimi richiesti dalla condizione a6 si è ritenuto di semplificare il sistema per applicarlo limitatamente ai soli servizi obbligatori sito internet e sportello informativo. Gli altri servizi che erano oggetto in precedenza del sistema di misurazione dei risultati (presenza nei social network, InformaGAL e newsletters e realizzazione di incontri pubblici/riservati) non sono più quindi oggetto di rilevazione obbligatoria del nuovo sistema di misurazione dei risultati; essi sono comunque oggetto di monitoraggio e valutazione nelle attività connesse al piano di animazione e comunicazione del GAL.

Tale nuovo sistema troverà applicazione dall'annualità 2024 con l'attuazione del PSL A.M.A. 2023-2027.

In questa sede si è ritenuto di richiamare l'attività di revisione del sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni a dimostrazione attività svolta nel 2023.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – carta dei servizi anno 2023

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 22.02.2024

CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2023 riferiti alla Misura 19.4 con i relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi emerge che **il GAL ha nel complesso rispettato tutti gli standard qualitativi previsti ad eccezione di quello relativo alla accessibilità del sito internet che ha presentato alcuni malfunzionamenti nel periodo maggio-settembre 2023 per effetto del passaggio dei dati al nuovo sito internet.**

Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento ad eccezione di alcune segnalazioni di malfunzionamenti del sito.

Dalla attività di monitoraggio svolta continuativamente dall'Ufficio del GAL durante tutto l'esercizio 2023 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 similari 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 e del valore economico delle informazioni come suggerito dalla raccomandazione formulata dalla Autorità di Gestione nel rapporto annuale dello scorso anno con comunicazione prot. 217989 del 21.04.2022.

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 2023.

Pieve di Soligo, 22 febbraio 2024

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

