



PROGRAMMA DI SVILUPPO LOCALE 2023-2027

GAL DELL'ALTA MARCA TREVIGIANA

A.M.A. - Alta Marca armonie di comunità, paesaggio, cibo



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI

REPORT RISULTATI ANNO 2024

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 25.02.2025

INDICE

RIFERIMENTI FONDAMENTALI	P. 2
PARTE 1° - VERIFICA DEGLI STANDARD QUALITATIVI: RAPPRESENTAZIONE DI SINTESI.....	P. 4
PARTE 2° - TABELLE RIEPILOGATIVE DEGLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI DEI SERVIZI.	
1 SITO INTERNET.....	P. 9
2 SERVIZIO SPORTELLI INFORMATIVI.....	P. 16
CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI.....	P. 21

1. RIFERIMENTI FONDAMENTALI.

Il presente Report, che correda il Rapporto Annuale 2024 del GAL, in dettaglio e a completamento di quanto riportato nello specifico Quadro 9.4 di tale Rapporto, **descrive e documenta le attività svolte dal GAL nel 2024, dirette a soddisfare il rispetto dell'impegno 5 riportato nella DGR 294 del 21.03.2023**, 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”*.

Nel corso dell'anno 2023, al fine di potersi candidare 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 sistema è stato allegato alla domanda di aiuto relativa all'intervento SRG06.

In particolare, con tale Delibera, il GAL, considerato che già disponeva 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” approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15.03.2016 e successivamente modificata con Delibera n. 6 del 11.01.2028, ha provveduto a rivedere il documento 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 negli anni precedenti del sistema di misurazione dei risultati (presenza nei social network, 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 di valutazione nelle attività connesse al piano di animazione e comunicazione del GAL.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 22.02.2024

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 che manifesta 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 2024 inerenti il monitoraggio e la verifica dell'attivazione e del presidio della gestione degli standard sulla qualità dei servizi erogati dal GAL per rispettare al sopra richiamato impegno 5 della Programmazione Leader Veneto 2023-2027.

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

Nel 2024 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 "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 all'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, 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;
- gestire eventuali reclami.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio svolta nell'anno (questionari, registrazioni informatiche, elenchi, registri utenze e presenze, ecc) è disponibile presso la sede del GAL. Il Responsabile dell'animazione e comunicazione 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 2024, 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

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 22.02.2024

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 nel 2023 hanno riguardato in particolare i malfunzionamenti del sito web connessi al passaggio dei dati dal vecchio al nuovo sito. Nel 2024, con l'entrata in funzionamento del nuovo sito www.galaltamarca.tv.it dal primo febbraio 2024, sono stati superati i malfunzionamenti rilevati nel 2023.

Servizi del GAL

La Carta dei servizi adottata dal GAL per la programmazione Leader 2023-2027 riguarda i seguenti servizi/strumenti utilizzati dal GAL:

- 1 – Sito internet
- 2 – Sportello informativo

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 e temporali. 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'ente 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.** 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 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.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 22.02.2024

Si evidenzia nel 2024 il pieno rispetto degli standard qualitativi.

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 2024
- 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; 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.

RAPPRESENTAZIONE DI SINTESI SUL RISPETTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi: 1 – sito web 2 - Sportello	Risultati 2024	Note
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1	Rispettato	Il sito è sempre stato accessibile nel 2024 da dispositivi fissi e mobili
		Canale e-mail	1-2	Rispettato	Sempre accessibile
		Canale telefonico	1	Rispettato	Sempre accessibile
		Agenda appuntamenti	1-2	Rispettato	
	Accesso fisico	Attivazione di uno Sportello informativo presso la sede del GAL	2	Rispettato	
		Segnaletica esterna	2	Rispettato	
		Segnaletica interna	2	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	1-2	Rispettato	
		canale e-mail	2	Rispettato	
		Canale telefonico	2	Rispettato	
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	1-2	Rispettato	Non sono pervenuti reclami dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 25.02.2025

	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	1-2	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 ...)	1-2	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
		Comunicazioni attraverso i mass media	1-2	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 (Forum Leader). Attività con AdG, Avepa e Rete Rurale Nazionale	1-2	Rispettato	Ad eccezione della Rete Rurale Nazionale con la quale non ci sono state nel 2024 specifiche attività

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

1. SERVIZIO SITO INTERNET DEL GAL

Dimensione della qualità	ACCESSIBILITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
I1: Accesso da postazioni fisse.	Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	• 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	Il sito nel 2024 è stato completamente aggiornato, e la nuova versione disponibile al link www.galaltamarca.tv.it è stata pubblicata il 01/02/2024. Il nuovo sito, più “responsive” e funzionale è sempre stato accessibile e non si sono riscontrati malfunzionamenti. Nel 2024 non sono stati compilati questionari di segnalazioni sul sito. Non essendo state riscontrate problematiche, la corrispondenza con la società incaricata della gestione del sito ha riguardato solo l'aggiornamento dello stesso.	Standard rispettato

I2: Accesso da dispositivi mobili. (*)	Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	• 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	Essendo il nuovo sito più responsive, si adatta perfettamente alla fruizione da dispositivi mobili.	Standard rispettato
I3: n. reclami	N. reclami di non accessibilità	0 reclami	N. reclami e registro reclami presso l'Ufficio del GAL	0 reclami	Standard rispettato
I4: n. accessi	N. totale degli accessi al sito	3% in più nella media degli ultimi 5 anni	Statistica totale degli accessi al sito generata dal sito Report disponibili presso la sede del GAL	10.674 accessi/sessioni Dai dati estrapolati dalle analisi fornite dal gestore del nuovo sito www.galaltamarca.tv.it, basati su due sistemi di analisi differenti a causa di un malfunzionamento del sistema di analisi di Google generalmente usato in precedenza per il vecchio sito, risultano: • 9.466 accessi/sessioni dal 01/02/2024 sul nuovo sito • 1.208 accessi/sessioni del mese di gennaio 2024 del vecchio sito www.galaltamarca.it, prima che venisse attivato quello nuovo	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TEMPESTIVITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
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 l'evasione della richiesta	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.	Tramite sito non ci sono state richieste di appuntamento, ciò è dovuto al fatto che nel nuovo sito, nella sezione “contatti”, non è stato inserito un form per richieste dirette, ma è stata inserita direttamente la mail segreteria@galaltamarca.it . Quindi rispetto allo scorso anno, le richieste di informazioni sono arrivate direttamente via mail e non tramite il sito, i dati di riferimento sono riportati nei successivi indicatori I12 e I13.	Standard rispettato
I6: Aggiornamento 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. Si stimano oltre 200 giorni di controllo e verifica del sito nel 2024.	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TRASPARENZA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
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 e sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate. Aggiornamento con cadenza bimestrale	Aggiornamento o continuativo	Numero sottosezioni amministrazione trasparente aggiornate con i dati del 2024 https://galaltamarca.tv.it/amministrazione-trasparente/	Numero sottosezioni: 15	Standard rispettato
		Aggiornamenti pubblicati sul sito	Aggiornamenti pubblicati sul sito	Aggiornamento continuativo di norma entro 30 giorni in base a disponibilità atti e alla tipologia delle Sezioni (alcune Sezioni su base annua)	Standard rispettato

Dimensione della qualità	EFFICACIA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
I8: Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte	Nessuna richiesta pervenuta tramite sito (mail presenti in archivio GAL)	Nel nuovo sito, nella sezione “contatti”, non è stato inserito un form per richieste dirette, ma è stata inserita direttamente la mail segreteria@galaltamarca.it . Quindi rispetto allo scorso anno, le richieste di informazioni sono arrivate direttamente via mail e non tramite il sito, i dati di riferimento sono riportati nei successivi indicatori I12 e I13	Standard rispettato
I9: Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie relative al sito web	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Dare risposta ad eventuali segnalazioni entro 5 giorni	Richieste e relative risposte alle Autorità competenti (AdG, Avepa, ecc.)	Nel 2024 non ci sono state osservazioni relative al sito internet e al rispetto degli obblighi in materia di informazione e comunicazione	Standard rispettato
I10: Credibilità del servizio (vedi uso modulo reclami e segnalazioni)	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 0 segnalazioni di malfunzionamento del sito	Standard rispettato

1. SITO INTERNET DEL GAL

Modalità di erogazione dei servizi.

Nella Carta dei servizi adottata dal GAL 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.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 del partenariato, portatori di interesse e comunità locale;
- favorire processi di rete e di cooperazione;
- agevolare lo sviluppo e la gestione di progetti di sistema, 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).

14

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 indicata per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l'Ufficio del GAL.

Evidenze e valutazioni.

Il sito del GAL è sempre stato accessibile nel 2024 e sono stati superati i malfunzionamenti registrati nel 2023 nel download documenti, a causa del trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sito.

Per la programmazione Leader 2023-2027 il GAL ha realizzato il nuovo sito web www.galaltamarca.tv.it reso pubblico dal 01.02.2024. Il precedente sito web non è più visibile

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 22.02.2024

dall'esterno, ma si accede dal nuovo sito tramite l'apposito link ed è possibile accedere al vecchio sito, visualizzando le attività svolte fino al 31.12.2023.

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 questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito.

Rispetto all'anno precedente si riscontrano elementi positivi della qualità dei servizi erogati, quali:

- la piena e completa accessibilità del sito da dispositivi fissi e mobili e l'assenza di malfunzionamenti;
- il rilevante numero di accessi degli utenti al sito passati da 5.407 del 2023 a 10.674 del 2024

Nel corso del 2024 i risultati qualitativi-quantitativi del servizio SITO INTERNET appaiono nel complesso pienamente soddisfacenti e gli standard previsti dalla carta dei servizi sono stati rispettati.

2. SERVIZIO SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	ACCESSIBILITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
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 la sede del GAL Timesheet presenze del personale	Ufficio aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 12.30. Da lunedì a giovedì la sede è aperta anche al pomeriggio con orario 14.30 – 18.30, per il pubblico si riceve solo su appuntamento. Media di 26 ore settimana.	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. 4 mail di richieste appuntamento. • n. 6 mail di richiesta informazioni o chiarimenti sui bandi, risolte tramite risposta e-mail, senza bisogno di fissare un appuntamento • n. 48 colloqui con utenti svolti presso la sede In media gli appuntamenti sono fissati entro 1-2 giorni Alcuni utenti sono stati ricevuti anche senza precedente appuntamento. Si evidenzia che maggior parte delle richieste sono state ricevute dal mese di	Standard rispettato

				giugno 2024 dopo l'approvazione dei primi Bandi	
Dimensione della qualità	TEMPESTIVITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
I13: Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione disponibili (telefono, pec, e-mail, fax), 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. Registrazione utenti su colloqui presso lo sportello Questionari sul gradimento del servizio	• n. 4 mail di richieste appuntamento. • n. 6 mail di richiesta informazioni o chiarimenti sui bandi, risolte tramite risposta e-mail, senza bisogno di fissare un appuntamento. Soddisfazione della risposta entro 1-2 gg lavorativi. • n. 48 colloqui svolti presso ufficio GAL, registrati tramite foglio presenze e somministrazione questionario di gradimento. Si evidenzia che maggior parte delle richieste sono state ricevute dal mese di giugno 2024 dopo l'approvazione dei primi Bandi	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TRASPARENZA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
I14: Consentire all'utente, su richiesta, di ricevere atti del GAL (bandi, accesso sito AVEPA, atti)	Tempo medio di attesa da parte dell'utente per ricevere gli atti richiesti	1 giorno	Richieste e relativi invii di atti del GAL Registro/elenco telefonate ricevute per richieste informazioni	Nessun invio di documenti nel 2024 agli utenti. Ciò è dovuto alla messa a disposizione dei documenti nel download sul sito del GAL Risposte a oltre 50 richieste di informazione gestiti telefonicamente	Standard rispettato
Dimensione della qualità	EFFICACIA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2024	Raffronto standard risultato
I15: Regolarità del servizio di sportello informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Registrazione utenti dei colloqui presso lo sportello Questionari sul gradimento del servizio	100% delle richieste di colloquio allo sportello sono state evase. n. 48 colloqui con utenti ricevuti presso lo sportello informativo, registrati tramite foglio presenze e	Standard rispettato

			Registro/elenco telefonate ricevute per richieste informazioni	somministrazione questionario di gradimento. e oltre 50 richieste di informazione gestiti telefonicamente	
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 2024	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 venerdì con orario dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dal lunedì al giovedì con orario 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 attraverso 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.

20

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 indicata per ogni indicatore la documentazione disponibile per la verifica che risulta stampata e archiviata presso l'Ufficio del GAL.

Evidenze e valutazioni.

I risultati quali-quantitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI del 2024 sono in rilevante aumento rispetto agli anni precedenti. Ciò è dovuto in particolare ai seguenti fattori:

- alla rinnovata attenzione interesse dei diversi attori territoriali alla nuova Programmazione Leader 2023-2027 entrata nel vivo con la pubblicazione dei primi bandi nel secondo semestre 2024;
- al rilevante interesse per il nuovo Intervento Specifici Leader ISL02 relativo alla creazione di nuove imprese in ambito extra-agricolo che ha originato oltre il 90% delle richieste di

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2024

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 22.02.2024

informazione e di colloqui presso lo Sportello. Interesse che si è poi tradotto nella presentazione di 75 domande di aiuto di queste 10 risultano presentate da utenti che avevano richiesto il colloquio presso il GAL;

- all'ampia e capillare attività di animazione svolta dal GAL in attuazione del proprio piano di animazione e comunicazione.

Significativo anche l'apprezzamento della qualità percepita dagli utenti, rilevata dai 48 questionari compilati dagli utenti dopo i colloqui, che evidenziano l'assenza di giudizi negativi sul servizio ricevuto e diversi elementi positivi su competenza e puntualità del servizio ricevuto.

CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2024 per i propri servizi con i relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi emerge che **il GAL ha nel complesso pienamente rispettato tutti gli standard previsti nella propria Carta dei servizi. Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati.**

Dall'attività di monitoraggio svolta dall'Ufficio del GAL durante l'esercizio 2024 sulla applicazione della Carta dei servizi, non 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.

Gli esiti della presente valutazione sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e il presente Report viene allegato al Rapporto Annuale 2024.

Pieve di Soligo, 25 febbraio 2025

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

