



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 2025

INDICE

1. RIFERIMENTI FONDAMENTALI	2
2. PARTE 1° - VERIFICA DEGLI STANDARD QUALITATIVI.....	4
3. PARTE 2° - MONITORAGGIO DEGLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI DEI SERVIZI DEL GAL.....	9
1. SERVIZIO SITO INTERNET DEL GAL	9
2. SERVIZIO SPORTELLLO INFORMATIVO.....	16
4. PARTE TERZA: VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	21
VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2025	21
SERVIZIO 1: SITO INTERNET DEL GAL	21
SERVIZIO DUE: SPORTELLLO INFORMATIVO	24
REPORT SUI QUESTIONARI DI GRADIMENTO – INCONTRI IN SEDE	26
5. CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI.....	29

1. RIFERIMENTI FONDAMENTALI.

Il presente Report, che correda il Rapporto Annuale 2025 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 2025, dirette a soddisfare il rispetto dell'impegno 5 riportato nella DGR 294 del 21.03.2023**, bando di selezione dei GAL che richiede 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. 44 del 24.07.2023, 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.

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 2025 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.

Recepimento segnalazioni dell'Autorità di Gestione sul Rapporto Annuale 2025.

L'Autorità di Gestione con comunicazione prot. 0218970 del 02.05.2025 relativa alla comunicazione esiti verifiche impegni GAL 2024, in riferimento all'impegno in oggetto, ha ritenuto utile segnalare, per un più corretto futuro adempimento degli impegni quanto segue: *la descrizione dell'attività svolta si concentra soprattutto sulla descrizione del servizio, i dati relativi al monitoraggio dello standard di erogazione sono erroneamente indicati nella parte che dovrebbe descrivere la valutazione dei servizi resi e non nella parte relativa al monitoraggio, di conseguenza la valutazione risulta generica.*

Per recepire tale suggerimento e rendere più puntuale la valutazione è stato introdotto uno specifico paragrafo dedicato alla valutazione analitica della qualità dei servizi erogati.

2. PARTE 1° - VERIFICA DEGLI STANDARD QUALITATIVI.

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

Nel 2025 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/>

È 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 2025, 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 periodiche, di norma con cadenza trimestrale, l'analisi dei risultati conseguiti con riferimento agli standard quali-quantitativi dei due servizi informativi del GAL, l'individuazione degli eventuali scostamenti fra gli standard e i risultati conseguiti nel periodo e l'individuazione delle possibili azioni correttive da intraprendere in presenza di standard non rispettati.

Nel 2025 non si sono registrati scostamenti particolarmente significativi, le attività si sono svolte nel complesso in continuità con quelle del 2024 prima annualità di applicazione della nuova carta dei servizi adottata per la Programmazione Leader 2023-2027, talchè non si è ritenuta necessaria l'adozione di specifiche azioni correttive.

In particolare, per il servizio sito internet si segnala che con l'entrata in funzionamento del nuovo sito web www.galaltamarca.tv.it dal primo febbraio 2024 sono stati superati i malfunzionamenti rilevati in precedenza e per il servizio sportello informativo una rilevante attività di informazione e vera e propria assistenza tecnica ai beneficiari dell'Intervento ISL02 nella predisposizione delle relative domande di aiuto.

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.

Si evidenzia nel 2025 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 2025
- 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 da soddisfare	Servizi: 1 – sito web 2 - Sportello	Risultati 2025	Note
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1	Sito web sempre accessibile da dispositivi fissi e mobili	Standard rispettato
		Canale e-mail	1-2	Accesso e-mail sempre attivo	Standard rispettato
		Canale telefonico	1	Reperibilità assicurata	Standard rispettato
		Agenda appuntamenti	1-2	Appuntamenti fissati entro 2 giorni dalla richiesta	Standard rispettato
	Accesso fisico	Attivazione di uno Sportello informativo presso la sede del GAL	2	Sportello sempre attivo negli orari di apertura al pubblico	Standard rispettato
		Segnaletica esterna	2	Presente	Standard rispettato
		Segnaletica interna	2	Presente	Standard rispettato
		Orari di apertura al pubblico	2	Lo sportello è aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 18.30 per una media di 26 ore la settimana.	Standard rispettato
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1-2	Dati sempre accessibili e costantemente aggiornati	Standard rispettato
		Canale e-mail	2	Corrispondenza tempestiva e costante	Standard rispettato
		Canale telefonico	2	Risposte tempestive	Standard rispettato

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2025

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 28.01.2026

Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	1-2	Non sono pervenuti reclami dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni	Standard rispettato
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	1-2	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio	Standard rispettato
	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	1-2	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio	Standard rispettato
		Comunicazioni attraverso i mass media	1-2	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio	Standard rispettato
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	Non ci sono pervenuti reclami, il gradimento della qualità del servizio è stato rilevato da 22 questionari sottoposti ai colloqui.	8 Standard 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	Attività svolte regolarmente a seconda delle tempistiche previste.	Standard rispettato

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2025

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 28.01.2026

3. PARTE 2° - MONITORAGGIO 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 2025	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 www.galaltamarca.tv.it è stato completamente rinnovato nel 2024, rendendolo più “responsive” e funzionale. Nel 2025 non sono stati riscontrati malfunzionamenti e 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	14.691 sessioni/numero di visite (+36,5% sul 2024) Dai dati estrapolati tramite Google Analytics: • 26.231 visualizzazioni (pagine visite totale) • 10.608 utenti attivi • 81.453 eventi (tutte le azioni, dall'apertura di una pagina, al click ad un link...)	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TEMPESTIVITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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@galtamarca.it. Le richieste di informazioni sono arrivate direttamente via mail e non tramite il sito, i dati di riferimento si potranno quindi vedere nelle sezioni 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 2025.	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TRASPARENZA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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 sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate. Aggiornamento con cadenza bimestrale	Aggiornamento continuativo	Numero sottosezioni amministrazione trasparente https://galaltamarca.tv.it/amministrazione-trasparente/	Numero sottosezioni: 15 L'interfaccia dell'Amministrazione Trasparente è stata completamente rinnovata, dedicando ad ogni sezione una sua pagina specifica.	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). Sugli atti del GAL (delibere del Cda e dell'assemblea) è stata inserita in calce la data di pubblicazione.	Standard rispettato

Dimensione della qualità	EFFICACIA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	Raffronto standard risultato
I18: 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 Le richieste di informazioni sono arrivate direttamente via mail e non tramite il sito, i dati di riferimento si potranno quindi vedere nelle sezioni I12 e I13.	Standard rispettato
I19: 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 2025 non ci sono state osservazioni relative al sito internet.	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	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 2025 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 2025

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 28.01.2026

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.

Quali elementi positivi della qualità dei servizi erogati si riscontra rispetto all'anno precedente:

- la piena e completa accessibilità del sito da dispositivi fissi e mobili e l'assenza di malfunzionamenti;
- un **rilevante numero di accessi degli utenti al sito passati da 10.674 del 2024 a 14.691 nel 2025 (+ 37,6%).**

Nel corso del 2025 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 SPORTELLLO INFORMATIVO

Dimensione della qualità	ACCESSIBILITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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 9.00 – 13.00 Da lunedì a giovedì la sede è aperta anche al pomeriggio con orario 14.30 – 18.30, per il pubblico si riceve però 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. 5 mail di richieste appuntamento. • n. 26 mail di richiesta informazioni o chiarimenti sui bandi, risolte tramite risposta e-mail, senza bisogno di fissare un appuntamento. • n. 34 richieste telefoniche di informazioni. • n. 35 colloqui svolti presso la sede In media gli appuntamenti sono fissati entro 1-2 giorni, alcuni utenti sono state ricevute anche senza precedente appuntamento. Specifichiamo che la maggior parte delle richieste telefoniche e degli appuntamenti in sede sono stati ricevuti dopo giugno 2025, in concomitanza con l'apertura del Bando ISL02.	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TEMPESTIVITÀ				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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. 5 mail di richieste appuntamento. • n. 26 mail di richiesta informazioni o chiarimenti sui bandi, risolte tramite risposta e-mail, senza bisogno di fissare un appuntamento. • n. 34 richieste telefoniche di informazioni. • n. 35 colloqui svolti presso la sede In media gli appuntamenti sono fissati entro 1-2 giorni, alcuni utenti sono state ricevute anche senza precedente appuntamento. Specifichiamo che la maggior parte delle richieste telefoniche e degli appuntamenti in sede sono stati ricevuti dopo giugno 2025, in concomitanza con l'apertura del Bando ISL02.	Standard rispettato

Dimensione della qualità	TRASPARENZA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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 2025 agli utenti. Ciò è dovuto alla circostanza che i documenti sono resi a disposizione per il download sul sito del GAL	Standard rispettato
Dimensione della qualità	EFFICACIA				
Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione disponibile per la verifica	Risultato indicatore anno 2025	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 Registro/elenco telefonate ricevute per richieste informazioni	100% delle richieste evase • n. 26 richieste informazioni o chiarimenti sui bandi, risolte tramite risposta e-mail, senza bisogno di fissare un appuntamento. • n. 35 colloqui svolti presso ufficio GAL, registrati tramite foglio presenze e somministrazione questionario di gradimento. • 22 questionari di gradimento.	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 2025	Standard rispettato
---------------------------------------	---	----	---	--	---------------------

2. SERVIZIO SPORTELLO INFORMATIVO

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 2025 sono in rilevante aumento rispetto agli anni precedenti e in continuità con il 2024 prima annualità della programmazione Leader 2023-2027. 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 circa il 77% delle richieste di informazione e di colloqui presso lo Sportello. Interesse che si è poi tradotto nella presentazione di 22 domande di aiuto di queste 6 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 22 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.

4. PARTE TERZA: VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 periodiche di norma con cadenza trimestrale l'analisi dei risultati conseguiti con riferimento agli standard quali-quantitativi dei due servizi informativi del GAL, l'individuazione degli eventuali scostamenti fra gli standard e i risultati conseguiti nel periodo e l'individuazione delle possibili azioni correttive da intraprendere in presenza di standard non rispettati.

Nel 2025 non si sono registrati scostamenti particolarmente significativi, le attività si sono svolte nel complesso in continuità con quelle del 2024 prima annualità di applicazione della nuova carta dei servizi adottata per la Programmazione Leader 2023-2027, talché non si è ritenuta necessaria l'adozione di specifiche azioni correttive.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2025

SERVIZIO 1: SITO INTERNET DEL GAL

Valutazione complessiva

Il servizio risulta **ampiamente conforme agli standard programmati**, con risultati superiori agli standard attesi in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Il rinnovamento del sito nel 2024 ha consentito nel 2025 l'assenza di malfunzionamenti, il rispetto degli standard quali-quantitativi e il conseguimento di risultati positivi.

Report sul sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni – Carta dei servizi anno 2025

Allegato 1 alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 28.01.2026

ACCESSIBILITÀ

I1 – Accesso da postazioni fisse

- **Standard:** sempre accessibile
- **Risultato:** nessun malfunzionamento, nessun reclamo, sito rinnovato e pienamente funzionante
- **Valutazione:** *Standard pienamente rispettato.* Il redesign del sito ha migliorato stabilità e fruibilità, riducendo a zero le segnalazioni di malfunzionamenti.

I2 – Accesso da dispositivi mobili

- **Standard:** sempre accessibile
- **Risultato:** sito completamente responsive
- **Valutazione:** *Standard rispettato* L'ottimizzazione mobile ha garantito un'esperienza di fruizione del sito uniforme su tutti i device.

I3 – Numero reclami

- **Standard:** 0
- **Risultato:** 0
- **Valutazione:** *Standard rispettato.* L'assenza di reclami conferma la qualità percepita dagli utenti.

22

I4 – Numero accessi

- **Standard:** +3% rispetto alla media 5 anni
- **Risultato:** +36,5% sul 2024, 14.691 sessioni
- **Valutazione:** *Standard ampiamente superato.* L'aumento significativo dimostra maggiore interesse e migliore indicizzazione/attrattività del sito.

TEMPESTIVITÀ

I5 – Tempo risposta richieste via sito

- **Standard:** 8 giorni lavorativi
- **Risultato:** nessuna richiesta tramite form (non presente nel nuovo sito)
- **Valutazione:** *Standard rispettato.* Le richieste sono arrivate via mail e sono state gestite nelle sezioni dedicate agli sportelli.

I6 – Aggiornamento pagine

- **Standard:** controllo giornaliero, almeno 1 aggiornamento/mese
- **Risultato:** controlli quotidiani, aggiornamenti settimanali, oltre 200 giorni di verifica
- **Valutazione:** *Standard superato*. L'attività di aggiornamento è costante e ampiamente superiore allo standard minimo richiesto.

TRASPARENZA

I7 – Amministrazione Trasparente

- **Standard:** aggiornamento continuativo, almeno 10 sottosezioni
- **Risultato:** 15 sottosezioni, interfaccia rinnovata, affinamento, revisione integrazione di alcune sottosezioni (vedasi impegno 9.3 del presente Rapporto annuale)
- **Valutazione:** *Standard rispettato*. La sezione risulta ben strutturata, completa e aggiornata.

EFFICACIA

I8 – Regolarità del servizio informativo

- **Standard:** 100% richieste evase
- **Risultato:** nessuna richiesta via sito (gestite via mail)
- **Valutazione:** *Standard rispettato*

23

I9 – Conformità normativa

- **Standard:** risposta entro 5 giorni
- **Risultato:** nessuna osservazione da autorità
- **Valutazione:** *Standard rispettato*

I10 – Credibilità del servizio

- **Standard:** 0 reclami
- **Risultato:** 0 reclami
- **Valutazione:** *Standard rispettato*

Sintesi finale – SERVIZIO SITO INTERNET

Il servizio mostra **ottime performance**, con un incremento significativo degli accessi e un livello di manutenzione e aggiornamento superiore agli standard. L'assenza di reclami e la piena accessibilità confermano l'efficacia del redesign del 2024.

SERVIZIO DUE: SPORTELLO INFORMATIVO

Valutazione complessiva

Il servizio di sportello si conferma **efficiente, tempestivo e pienamente rispondente agli standard**, con un volume di richieste significativo soprattutto dopo l'apertura del Bando ISL02.

ACCESSIBILITÀ

I11 – Accesso allo sportello

- **Standard:** minimo 24 ore settimanali
- **Risultato:** 26 ore settimanali
- **Valutazione:** *Standard rispettato.* L'apertura estesa, anche pomeridiana ha garantito ampia accessibilità.

I12 – Servizio su appuntamento

- **Standard:** 100% appuntamenti entro 1 settimana
- **Risultato:** appuntamenti fissati entro 1–2 giorni, molti utenti ricevuti anche senza appuntamento
- **Valutazione:** *Standard superato.* Elevata flessibilità e capacità di risposta.

24

TEMPESTIVITÀ

I13 – Tempo di risposta richieste

- **Standard:** 3 giorni lavorativi
- **Risultato:** risposte entro 1–2 giorni
- **Valutazione:** *Standard superato.* Ottima tempestività, con gestione efficace sia via mail che telefonica.

TRASPARENZA

I14 – Invio atti su richiesta

- **Standard:** 1 giorno
- **Risultato:** nessuna richiesta di invio atti (documenti disponibili online)
- **Valutazione:** *Non applicabile ma conforme.* La disponibilità online riduce la necessità di invii diretti.

EFFICACIA

I15 – Regolarità del servizio

- **Standard:** 100% richieste evase
- **Risultato:** 100% evase (26 mail + 35 colloqui)
- **Valutazione:** *Standard rispettato*

I16 – Credibilità del servizio

- **Standard:** max 2% reclami
- **Risultato:** 0 reclami
- **Valutazione:** *Standard pienamente rispettato*

Sintesi finale – SERVIZIO SPORTELLLO INFORMATIVO

Il servizio mostra **ottima capacità di risposta**, elevata accessibilità e totale assenza di reclami. La gestione delle richieste è rapida ed efficace, con un incremento dell'utenza nella seconda metà dell'anno legato all'apertura del bando ISL02 che ha interessato circa il 77% dei colloqui.

REPORT SUI QUESTIONARI DI GRADIMENTO – INCONTRI IN SEDE

Il presente report analizza i risultati dei **Questionari di gradimento relativi agli incontri in sede** del GAL dell'Alta Marca Trevigiana.

Durante il 2025 si sono svolti 35 incontri in sede e sono stati raccolti 22 questionari di gradimento. La differenza è dovuta al fatto che diversi incontri si sono svolti con utenti presenti in coppia, per i quali è stato compilato **un solo questionario**, nonostante si siano registrati entrambi. Il report riporta sia i **valori assoluti** sia le **percentuali**.

SEZIONE ACCESSO

Prima volta al GAL?

Risposta	N.	%
Sì	20	90,9%
No	2	9,1%

➡ *La grande maggioranza degli utenti si rivolge al GAL per la prima volta.*

Canali di contatto utilizzati

Canale	N.	%
Telefono	8	36,4%
Mail	1	4,5%
Facebook	1	4,5%
Passaparola	9	40,9%
Altro (internet, Comune, soci)	3	13,6%

➡ *Il passaparola e il contatto telefonico risultano i canali principali di accesso.*

Difficoltà di contatto o accesso

Risposta	N.	%
No	22	100%

➡ *Nessun utente ha segnalato difficoltà di accesso o contatto.*

SEZIONE CONOSCENZA

Conoscenza del GAL e dei servizi

Risposta **N.** **%**

Sì 8 36,4%

No 14 63,6%

➡ *Oltre la metà degli utenti non conosceva precedentemente il GAL e i suoi servizi.*

Chiarezza del linguaggio utilizzato

Risposta **N.** **%**

Sì 19 86,4%

No 1 4,5%

Non risposto 2 9,1%

➡ *Il linguaggio è giudicato chiaro e comprensibile dalla quasi totalità degli utenti.*

SEZIONE ORGANIZZAZIONE

Il colloquio è stato prenotato su appuntamento?

Risposta **N.** **%**

Sì 15 68,2%

No 7 31,8%

Tempi di attesa (colloqui senza appuntamento)

Risposta **N.** **%**

Poco 12 54,5%

Molto 0 0%

Non risposto 10 45,5%

➡ *L'attesa è stata giudicata poca o nulla. Le mancate risposte si riferiscono esclusivamente a utenti che avevano fissato un appuntamento e pertanto non hanno dovuto attendere.*

SEZIONE APPREZZAMENTO

Livello di partecipazione/interazione

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	20	90,9%
Medio	2	9,1%

Accoglienza del personale. Rispetto, cortesia, disponibilità e competenza.

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	22	100%

Impegno nel rispondere alle esigenze

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	21	95,5%
Non risposto	1	4,5%

Tempi di evasione delle richieste

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	21	95,5%
Non risposto	1	4,5%

Chiarezza ed esaustività delle informazioni

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	19	86,4%
Medio	1	4,5%
Non risposto	2	9,1%

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

Valutazione	N.	%
Massimo gradimento	21	95,5%
Non risposto	1	4,5%

→ La non risposta è dovuta probabilmente al fatto che l'utente non ha visto il retro del questionario, poiché non ha compilato nulla della seconda pagina.

Conclusioni

I risultati evidenziano un **livello di soddisfazione estremamente elevato** da parte degli utenti che hanno partecipato agli incontri in sede. In particolare:

- eccellente accoglienza, competenza e disponibilità del personale;
- assenza totale di difficoltà di accesso;
- tempi di risposta e qualità delle informazioni giudicati molto positivamente.

Il report conferma il ruolo del GAL come punto di riferimento affidabile e apprezzato per il territorio.

29

5. CONSIDERAZIONI E VALUTAZIONI FINALI

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2025 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.

Dalla attività di monitoraggio svolta dall'Ufficio del GAL durante l'esercizio 2025 sulla applicazione della Carta dei servizi non sono emerse particolari criticità: il sistema adottato dal GAL raffrontato a quello utilizzato da altri GAL e da altri enti/aziende con attività similari alle nostre appare nel complesso adeguato in rapporto alle dimensioni aziendali e alla varietà e complessità delle attività svolte.

Entrambi i servizi – sito internet e sportello informativo – presentano nel 2025 **performance elevate**, con standard sempre rispettati e spesso superati. Il 2025 evidenzia in sintesi:

- un **miglioramento strutturale** del sito web, che ha aumentato accessi e usabilità (14.691 sessioni/numero di visite +36,5% sul 2024; 26.231 visualizzazioni e 10.608 utenti attivi);
- una **gestione efficiente e tempestiva delle richieste agli sportelli**. Tutte le richieste di appuntamento sono state soddisfatte entro 1-2 giorni dalla richiesta e sono stati effettuati n.35 colloqui presso lo sportello di cui circa il 77% relativi all'intervento ISL02;
- **assenza totale di reclami**, segnale di qualità percepita molto alta;
- **trasparenza garantita** tramite aggiornamenti costanti e sezioni dedicate.

Nel complesso, il GAL ha dimostrato quindi un livello di servizio **coerente con gli obiettivi della Carta dei servizi** e orientato alla soddisfazione dell'utenza.

Gli esiti della presente valutazione sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e il presente Report viene allegato al Rapporto Annuale 2025.

Pieve di Soligo, 28 gennaio 2026

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

