

REPORT DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2017 (ESTRATTO DAL RAPPORTO ANNUALE 2017 APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CON DELIBERAZIONE N. 10 DEL 23 FEBBRAIO 2018)

Di seguito vengono descritti elementi minimi e risultati con riferimento alla Carta dei Servizi approvata nel Consiglio di Amministrazione in data 8 marzo 2016.

In generale e in termini trasversali, l'organizzazione degli uffici in Servizi consente un'attività ordinata in relazione sia agli utenti esterni che si interfacciano con il GAL che internamente da parte del personale del GAL in riferimento all'assegnazione dei compiti e mansioni in risposta agli stessi utenti.

Il rispetto dei criteri organizzativi è un altro aspetto determinante per il mantenimento degli standard qualitativi del servizio: le fasi decisionali che stanno alla base dell'erogazione del servizio sono codificate e ciò agevola sia nella tempestività del servizio che nella sua efficacia.

Il **sito web** del GAL è stato realizzato nel 2010 e, anche se è risultato affidabile e sono state rare le situazioni di interruzione del servizio, nel corso del 2017 sono state avviate le procedure per rinnovare tale strumento secondo le nuove funzionalità tecnologiche. L'implementazione del primo passaggio per tale rinnovamento è previsto nel 2018, con lo spostamento del server d'appoggio verso un'attività di hosting ancora più affidabile ed economicamente più competitiva. L'attività del GAL in merito al sito web è curato dal Servizio Comunicazione, previo raccordo con la Direzione, gli altri Servizi e l'Assistenza Tecnica Informatica.

L'attività di **sportello informativo** è organizzata dalla Direzione, che disciplina il riscontro al pubblico in funzione dell'articolazione dei servizi e in funzione della complessità dell'istanza. Alla ricezione dell'istanza, da parte del personale a presidio dello sportello, la stessa viene elaborata in funzione delle caratteristiche con conseguente decisione circa: il riscontro immediato all'utente da parte del personale che ha ricevuto l'istanza, il passaggio di consegna ad altro Servizio (se non di competenza del personale che ha accolto l'istanza), il riscontro immediato da parte del personale di competenza che ha ricevuto l'istanza dal collega, il confronto con la Direzione e altri soggetti interessati (es. AVEPA, AdG) funzionali alla risposta in caso di istanze complesse.

Gli **incontri** sono definiti dalla Direzione coadiuvata da tutti i Servizi (sia per la parte organizzativa che di gestione dell'incontro). Gli incontri sono tracciati tramite uno strumento informatico (foglio excell) che contiene gli elementi identificativi principali della riunione/incontro (data, ora, sede, partecipanti, motivazioni, contatti etc). Lo strumento consente contestualmente la tracciatura dell'attività, che verrà riportata nei rapporti richiesti dall'AdG. A seconda della tipologia di incontro, vengono predisposti fogli firme, materiali a supporto (es. schede, note informative, slides,...), questionari per la rilevazione qualitativa, scattate immagini fotografiche.

Il servizio **newsletter** è curato dal Servizio Tecnico in collaborazione con gli altri Servizi, secondo una regolarità definita dalla Direzione sulla base della tipologia di informazione da veicolare. Nello specifico, la newsletter viene redatta e inviata per informare e diffondere: i bandi del PSL (sia come nota informativa sulle prossime pubblicazioni dei bandi che come nota informativa a bandi pubblicati); i comunicati stampa del GAL Patavino; gli aggiornamenti circa l'attività del GAL e dei progetti finanziati dal PSL (come nel caso del Tipo di Intervento 1.2.1 o del progetto a gestione diretta del GAL); informazioni istituzionali connesse alla programmazione regionale e di interesse per i GAL.

Gli **incontri pubblici** sono definiti dalla Direzione, e collaborano alla loro realizzazione tutti i Servizi. A seconda dell'incontro, vengono predisposti lettere di invito, fogli firme, comunicati stampa con l'eventuale organizzazione di conferenze per i media locali, slide di presentazione, questionari per la rilevazione qualitativa, realizzati scatti fotografici dell'incontro.

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31.12.2017
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie	Totale dei servizi di informazione per categoria / numero totale degli accessi al sito	100%	100%
	Livello di partecipazione dell'utenza: disponibilità di inviare messaggi e richieste tramite il modulo disponibile nella sezione Contatti, e tramite gli altri canali indicati nel sito	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg	Non pervenuti
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire (es. pubblicazione bandi, incontri pubblici, avvisi)
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche di l'aggiornamento delle informazioni della Sezione Trasparenza	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire	A titolo esemplificativo: - Atti del GAL 30 giorni - Bilanci 1/anno

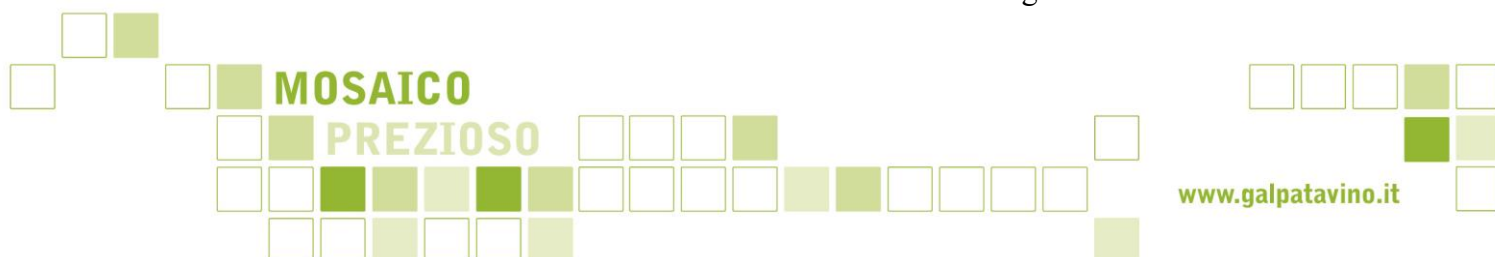
				- Elenco Affidamenti entro 5 giorni dall'affidamento
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Il Consiglio di Amministrazione in data 19.12.17 ha preso atto delle raccomandazioni dell'AdG in merito all'impegno a 6 "sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni" e ha dato mandato al Direttore per avviare l'adeguamenti dello strumento in linea con le disposizioni regionali.
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0	0

Nel 2017 il personale del GAL ha provveduto all'implementazione in particolare delle sezioni:

- Trasparenza Amministrativa in funzione alle disposizioni normative vigenti. In riferimento alle modalità di valutazione della qualità, il personale incaricato ha redatto una checklist per il monitoraggio di tutto il procedimento di affidamento del bene/servizio con indicazione delle modalità/tempistiche di pubblicazione sul sito.

- Bandi e Finanziamenti in funzione alle tempistiche di pubblicazione degli stessi. In riferimento alle modalità di valutazione della qualità il personale incaricato, ha redatto una checklist per il monitoraggio di tutto il procedimento di pubblicazione del bando con indicazione delle modalità/tempistiche di pubblicazione sul sito.

E' stata inoltre inserita una sezione dedicata alla descrizione dei Progetti Chiave del PSL.



SPORTELLO INFORMATIVO

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31.12.2017
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via S. Stefano Sup.38 – Monselice (PD)	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 30 ore	40
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti	5 minuti (dato indicativo)
	Tempi di risposta alla richiesta avanzata presso lo sportello fisicamente	Rapporto medio espresso in minuti in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	45 minuti	45 minuti (dato indicativo)
	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	8 gg	8 giorni
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione delle richieste di informazione pervenute tramite e-mail, fax, posta.	100%	100% (tracciabilità riferita agli incontri effettuati)
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Il Consiglio di Amministrazione in data 19.12.17 ha preso atto delle raccomandazioni dell'AdG in merito all'impegno a 6

				“sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni” ed è stata avviata la revisione del documento
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1	0

Nel corso del 2017 sono stati registrati n. 50 incontri tra incontri bilaterali help desk presso lo sportello informativo del GAL. Ad alcuni fruitori dello sportello è stato rilasciato un questionario per il monitoraggio del grado di soddisfazione del servizio offerto. Dei 19 questionari compilati il 90% ha segnalato un livello di soddisfazione elevato assegnando un punteggio complessivo pari a 5.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31.12.2017
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni	Totale dei servizi di informazione / numero totale degli accessi al sito	100%	100%
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i social e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	3 gg	1 giorno
	Periodicità di popolamento della pagina FB e del canale YouTube ed aggiornamento	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Aggiornamento continuativo in funzione della tipologia di informazione da veicolare (info bandi, incontri, aggiornamento attività GAL). Sono stati pubblicati complessivamente 66 post con una media di 1,2 post alla settimana

MOSAICO

PREZIOSO

Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	99%	100%
	Credibilità del servizio	Numero rilievi o commenti negativi presentati in un anno	1	0
	Performance della pagina FB e del canale You Tube	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 di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: ("I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..)	Sono stati raggiunti 710 like La copertura totale della Pagina (visualizzazioni post) è stata caratterizzata da un trend positivo nell'ultimo semestre passando da una media di 64 ad un media di 101.

Gli standard qualitativi del servizio social sono in progressivo aumento in riferimento all'anno 2017.

NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31.12.2017
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale delle newsletter pubblicate e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	100%	100%

	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "contatti"	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte del personale tecnico specializzato e appositamente adibito	100%	100%
Tempestività	Periodicità di invio della newsletter	Frequenza della redazione ed invio della newsletter	1 / mese	n. 11
Trasparenza	Conoscenza dei referenti della società cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Esistente ed aggiornata continuativamente	Esistente ed aggiornata continuativamente
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	98%	98%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1	1

Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing anche con l'inserimento manuale dei nuovi utenti che ne hanno fatto richiesta. 25 nuovi utenti si sono registrati autonomamente tramite l'accesso diretto al sito web del GAL. Le richieste di cancellazione mail sono state evase contestualmente alla richiesta pervenuta.

Sono state trasmesse complessivamente 11 newsletter in funzione delle informazioni da veicolare la metodologia comunicativa ha preferito veicolare un singolo contenuto per newsletter al fine di focalizzare l'interesse dell'utente.

INCONTRI PUBBLICI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31.12.2017
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax	Confermato
	Publicità del servizio tramite i canali di comunicazione	Numero pubblicazioni/invi per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invi o per almeno 2 canali di comunicazione	tramite mail, sito web, newsletter e FB
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	> 9 gg	Confermato
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore	Confermato
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti	Confermato
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%	Confermato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2	0

La tabella di cui sopra è stata compilata tenendo conto degli incontri pubblici tenuti il 3 luglio e 4 luglio per la presentazione dei bandi PSL GAL Patavino 4.1.1; 7.5.1; 7.6.1; 16.4.1. Nel corso degli incontri è stato somministrato all'utenza un questionario per la rilevazione qualitativa, dalla cui analisi è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti (15 questionari) conseguendo una valutazione media di 4 su 5 punti.