

GAL PATAVINO

Deliberazione n.09/16
In data 8 marzo 2016

Oggetto: Programma di Sviluppo Rurale del Veneto 2014-2020 – Misura 19 “Sostegno allo Sviluppo Locale Leader – SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo”: approvazione “Carta dei Servizi del GAL Patavino”;

L'anno duemilasedici, il giorno 8 del mese di marzo, sede del GAL Patavino Scarl sita in Via Santo Stefano Sup-38-Monselice (PD), si è riunito il Consiglio del GAL Patavino Scarl.

Il Presidente, dott. Eugenio Zaggia, effettua la verifica delle presenze che risultano come segue:

AGONIGI NICOLA	Banca Monte dei Paschi di Siena	Presente
BIASETTO GIOVANNI	Ente Parco Colli Euganei	Presente
SERRAGLIO MARCO	Confesercenti	Presente
MANIERO ANTONIO	Conf.ne Naz.le Artigianato	Presente
ZAGGIA EUGENIO	Coldiretti	Presente

Funge da segretario verbalizzante Tamara Merighi.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta e invita il Consiglio a discutere sull'oggetto sopra indicato all'ordine del giorno.

Il Verbalizzante
Tamara Merighi



Oggetto: Programma di Sviluppo Rurale del Veneto 2014-2020 – Misura 19 “Sostegno allo Sviluppo Locale Leader – SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo”: approvazione “Carta dei Servizi del GAL Patavino”;

Premesso che il Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014 – 2020, elaborato dalla Giunta Regionale del Veneto in attuazione del regolamento (CE) n. 1305/2013 è stato approvato con decisione della Commissione delle Comunità Europea C (2015) 3482 del 26 maggio 2015;

Premesso che con deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1214 del 15/09/15 è stato approvato nell’ambito del PSR per il Veneto 2014-2020 il Bando relativo alla Misura 19 “Sostegno allo sviluppo Locale Leader- SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo” poi aggiornato con le disposizioni delle DGR n.1793 del 9/12/2015;

Premesso che tra i criteri di ammissibilità dei soggetti richiedenti al Bando relativo alla Misura 19 “Sostegno allo sviluppo Locale Leader- SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo” vi è l’adozione di un atto che approvi una Carta dei Servizi finalizzata ad 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”*

Vista la bozza di “Carta dei Servizi del GAL Patavino” allegata alla presente e che ne costituisce parte integrante;

Richiamata l’attenzione dei presenti sull’obbligo del rispetto del principio di non conflitto d’interessi, con riferimento al “Regolamento interno per l’identificazione, verifica, monitoraggio e gestione del conflitto di interesse” approvato con deliberazione n. 8 assunta dal Consiglio di Amministrazione del GAL nella seduta del 08/03/2016 e sentita la dichiarazione dei presenti sulla insussistenza di conflitto di interesse.

Accertato il rispetto di quanto disposto all’art. 34, paragrafo 3, lettera b del regolamento (CE) n. 1303/2013 che prevede che almeno il 50% dei Consiglieri presenti rappresentino le parti economiche e sociali e la società civile;

Il Consiglio, dopo attento esame e discussione, con voti unanimi e favorevoli, assume con:

Delibera n. 09/16

1. di prendere atto e approvare le premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare la “Carta dei Servizi” del GAL Patavino allegata alla presente e che ne costituisce parte integrante;
3. di dare immediata esecutività alla presente deliberazione.

IL PRESIDENTE
EUGENIO ZAGGIA



IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
TAMARA MERIGHI





Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale. L'Europa investe nelle zone rurali



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 08/03/2016

INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Informazioni sulla società e servizi offerti
 - 3.1 Natura e mission del GAL
 - 3.2 Servizi offerti
4. Standard di qualità dei servizi
5. Valutazione
6. Tutela dell'utenza
7. Tutela della privacy

Allegati:

- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti
- Scheda di valutazione e gradimento incontri
- Modulo reclamo/segnalazione

1. Premessa

La Carta dei Servizi del GAL Patavino è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che s'intendono garantire e che ci s'impegna a mantenere, riconoscendo specifici diritti in capo all'utente.

Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

2. Principi fondamentali

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

UGUAGLIANZA

Il GAL Patavino si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione, ed a garantire il principio di pari opportunità superando gli stereotipi di genere.

IMPARZIALITA'

Il GAL Patavino si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nelle modalità di erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

CONTINUITA'

Il GAL Patavino si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti e ad adottare tempestive misure volte a ridurre i tempi di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Il GAL Patavino si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del GAL.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, presentare segnalazioni e reclami, formulare suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il GAL Patavino si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

TRASPARENZA

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

3. Informazioni sulla società e servizi offerti

3.1 Natura e mission del GAL

Il Gruppo di Azione Locale Patavino è una Società Consortile a Responsabilità limitata, dal 1994 costituito come associazione e dal 2002 operante come Società, con l'obiettivo di realizzare interventi a favore dello sviluppo economico/sociale e del turismo rurale nell'area a sud-ovest di Padova.

E' un partenariato costituito da soggetti pubblici e privati che rappresentano i molteplici interessi, generali e diffusi, presenti all'interno del relativo ambito territoriale, assicurando una composizione articolata ed inclusiva, in grado di corrispondere all'effettiva natura e agli ambiti di interesse della strategia proposta.

Ha come scopo la valorizzazione delle risorse locali al fine di stimolare uno sviluppo fondato sulla dinamizzazione, orientamento e il potenziamento delle forze endogene economiche sociali e culturali locali.

L'attività del GAL Patavino è rivolta alla valorizzazione del patrimonio naturale e culturale, al potenziamento dell'ambiente economico, al fine di contribuire a creare posti di lavoro e di migliorare la capacità organizzativa delle rispettive comunità.

In particolare l'attività della società si articola in tre strategie di intervento:

- sostegno a strategie pilota di sviluppo rurale a carattere territoriale e integrato, fondate su un approccio ascendente e sul partenariato orizzontale;
- sostegno a forme di cooperazione interterritoriale, transnazionale e transfrontaliero;
- disponibilità a partecipare alla creazione di reti tra tutti i territori rurali della Comunità Europea e tra gli operatori dello sviluppo rurale.

La strategia è basata sul principio del bottom-up (approccio LEADER “Liaison entre actions de développement de l'économie rurale”): la progettualità e le linee di sviluppo vengono definite attraverso un procedimento “dal basso”, mediante la consultazione e la concertazione con gli enti e/o associazioni, pubblici e privati, gli operatori economici e la popolazione residente nel territorio.

Il GAL Patavino si propone di attuare le politiche di sviluppo previste nell'ambito della programmazione dei Fondi Strutturali e di Investimento Europei e di ogni altro programma comunitario, coerente con gli obiettivi statuari, attuati anche in continuità ai precedenti, favorendone ogni utile integrazione e coordinamento, con particolare riferimento ai programmi di sviluppo rurale. A tal fine si pone come soggetto titolare e gestore di un Programma di Sviluppo Locale contenente la strategia di sviluppo Leader.

In tale contesto la principale prerogativa del GAL è rappresentata dall'attività di animazione della propria strategia di sviluppo che comprende le attività di comunicazione, diffusione di informazioni, promozione della strategia e sostegno nei confronti dei potenziali beneficiari.

Il GAL svolge dunque un ruolo di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali interessati a valutare e attivare nuovi investimenti e progetti di sviluppo.

3.2 Servizi offerti

Il GAL assicura lo svolgimento di tutti i processi amministrativi che assicurano il funzionamento degli organi associativi (adunanze, incontri, rappresentanza istituzionale, revisione dei conti), la funzionalità della struttura operativa (tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, assistenza contabile e fiscale, consulenza del lavoro) e la progettazione nonché attuazione del Programma di Sviluppo Locale (elaborazione di una strategia di sviluppo locale

coerente, individuazione ed attivazione di interventi/progetti, indizione di bandi pubblici).

Al di là dell'operatività interna si possono individuare quali prestazioni offerte dal GAL, che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico, i seguenti servizi afferenti le attività di animazione, comunicazione, informazione e promozione rivolti ai propri target di riferimento (partner, beneficiari anche potenziali, collettività):

- Attivazione di uno **sportello informativo** presso gli uffici della sede operativa del GAL (via Santo Stefano Sup. 38 – Monselice PD) per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative allo Sviluppo Locale Leader, alle correlate possibilità di finanziamento, alle opportunità di partecipare a reti;
- Attivazione di un **sito internet istituzionale** (<http://www.galpatavino.it/>) aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
- Attivazione di una **pagina sul social network Facebook** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento agli utenti del social tramite post, immagini e video;
- Attivazione di un **canale You – Tube** (<https://www.youtube.com/user/galpatavino>) per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target, agli utenti del social, tramite video virali;
- Pubblicazione periodica di un **bollettino – newsletter** per informare sulle attività del GAL, gli eventi e le news;
- Organizzazione, realizzazione e promozione di **incontri aperti al pubblico**, convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, sulle attività svolte dal GAL, sulle tematiche di sviluppo rurale e per fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
- Organizzazione e realizzazione di **incontri mirati e riservati**, tavoli di lavoro, focus group, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali per discutere in merito a determinati aspetti connessi all'attività del GAL e/o all'attuazione del PSL.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale in servizio al GAL che si compone della figura della direttrice,

un'impiegata referente delle attività amministrative/comuniazione ed un'impiegata referente per le attività di animazione e di servizio tecnico.

4. Standard di qualità dei servizi

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

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

Il GAL pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la propria sede operativa e lo sportello informativo di Monselice (PD), sia l'accessibilità virtuale, con la possibilità di contattare la società tramite la sezione "Contatti" del sito, i canali e-mail o per via telefonica e fax.

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

Trasparenza. La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Il GAL Patavino ha predisposto nel proprio sito internet un'apposita sezione "Attività e Trasparenza – Amministrazione Trasparente".

Efficacia. È la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'azienda, anche in funzione delle attese/aspettative degli utenti.

Il GAL Patavino ha individuato specifici indicatori e relativi standard che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con le dimensioni della qualità sopra descritte. Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli standard di qualità individuati, di tipo qualitativo e quantitativo.

Standard qualitativi

Legenda servizi:

1 – sito internet

2 – sportello informativo

3 – pagina facebook e canale YouTube

4 – newsletter

5 – realizzazione di incontri pubblici/riservati

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4
		Canale e-mail	2, 4, 5
		Canale telefonico	2, 4
		Agenda appuntamenti	2
	Accesso fisico	Sportelli fisici delle sedi	2, 4
		Segnaletica esterna	2, 4
		Segnaletica interna	2, 4
Orari di apertura al pubblico		2	
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1, 3, 4
		Canale e-mail	2, 4
		Canale telefonico	2
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI
	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI
		Comunicazioni attraverso i mass media	TUTTI

Efficacia – Conformità – Affidabilità	Ricezione dell'utenza	Personale qualificato e formato per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità	2
	Conformità delle procedure	Attuazione, monitoraggio e sorveglianza delle attività in conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie. Attività di coordinamento interno e partecipazione al Coordinamento dei GAL del Veneto e dei GAL italiani. Attività con AdG, Avepa e Rete Rurale Nazionale	TUTTI

Standard quantitativi

SITO INTERNET

Modalità di erogazione del servizio: il sito internet istituzionale del GAL Patavino rappresenta il principale strumento di informazione e comunicazione, completo e trasparente. L'accesso è completo e aggiornato in merito 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.

In relazione all'aggiornamento delle varie sezioni, di norma questo avviene continuamente e/o in relazione ad una specifica esigenza di aggiornamento, conseguentemente alla modifica dei contenuti stessi sulla base di atti/provvedimenti/avvenimenti.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
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%
	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%

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
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire
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
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0

Referente del servizio Sito Internet: Debora Castello

SPORTELLI INFORMATIVI

Modalità di erogazione del servizio: le attività di sportello informativo presso la sede operativa in Via Santo Stefano Sup. 38, Monselice (PD) avviene nell'orario di apertura al pubblico previsto dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00, dal lunedì al venerdì.

Il servizio può essere interrotto per cause di forza maggiore, mancato funzionamento rete/servizio telefonico, in concomitanza delle principali festività (Natale, Pasqua, patrono, ecc..) o per impegni professionali che coinvolgono tutto il personale dell'ufficio. In tali occasioni si provvederà a comunicare tempestivamente l'interruzione dell'erogazione del servizio tramite i propri canali: news sul sito e nella newsletter, cartello presso la sede, attivazione di segreteria telefonica con possibilità di lasciare un messaggio.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via S. Stefano Sup.38 – Monselice (PD)	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 30 ore
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti
	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

	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
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione delle richieste di informazione pervenute tramite e-mail, fax, posta.	100%
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1

Referenti del servizio Sportello Informativo: tutto il personale in relazione alle proprie funzioni e competenze.

SOCIAL NETWORK – pagina Facebook e canale YouTube

Modalità di erogazione del servizio: i canali social del GAL Patavino vengono utilizzati mediante un monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Permettono di acquisire dati grazie a piattaforme dirette che consentono di ricevere quotidianamente dati rispetto all'accesso effettuato dagli utenti, per ottimizzare al meglio la gestione stessa dei canali e la modalità di diffusione delle informazioni.

Il GAL si impegna a rispondere agli eventuali commenti rilasciati specie se negativi.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni	Totale dei servizi di informazione / numero totale degli accessi al sito	100%
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	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
	Periodicità di popolamento della pagina FB e del canale You Tube ed aggiornamento	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo

Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	99%
	Credibilità del servizio	Numero rilievi o commenti negativi presentati in un anno	1
	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..)

Referente del servizio Social Network: Debora Castello

Newsletter

Modalità di erogazione del servizio: la newsletter del GAL Patavino è un bollettino, realizzato con apposito template grafico, inviato periodicamente ai contatti inseriti nella mailing list del GAL Patavino e a chiunque sia interessato che si sia iscritto, in modo automatizzato tramite il nostro sito, per essere inserito nella mailing list della newsletter.

L'invio della newsletter avviene tramite apposito componente dal sito internet e per mezzo di server di posta.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale delle newsletter pubblicate e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	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%
Tempestività	Periodicità di invio della newsletter	Frequenza della redazione ed invio della newsletter	1 / mese

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 continuamente
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	98%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1

Referente del servizio newsletter: Debora Castello

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Modalità di erogazione del servizio: il GAL può organizzare incontri aperti alla collettività ed incontri mirati riservati a determinate categorie di utenti, per informare sulle attività svolte, sullo stato di avanzamento di alcune iniziative/progetti e definizione degli stessi, sulle opportunità di finanziamento e per l'approfondimento di particolari tematiche e/o modalità attuative previste.

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, il GAL provvede a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, newsletter, e-mail, post pagina facebook, eventuali comunicati stampa, locandine. In riferimento ad incontri mirati e riservati, provvede a inviare apposita comunicazione/invito agli utenti interessati.

Nel corso degli incontri verranno forniti, ai partecipanti, materiali appositamente predisposti utili ad una migliore comprensione degli argomenti trattati. Tali materiali saranno resi disponibili anche nel sito.

Gli incontri potranno essere tenuti in location adeguate al numero di partecipanti atteso, al tenore della manifestazione ed alle disponibilità finanziarie della struttura. Potranno essere realizzati presso la sede del GAL, presso strutture fornite dai partners, presso altre strutture di particolare pregio per il territorio.

I partecipanti agli incontri saranno registrati su appositi registri presenze per documentare l'attività svolta e per aumentare il sistema di rete.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione	Numero pubblicazioni/invii per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione	> 9 gg

		dell'incontro prima della tenuta dello stesso	
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2

Referenti del servizio Realizzazione di incontri: Tamara Merighi, Debora Castello

5. Valutazione

Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso un controllo automatizzato mediante la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi oggettivi (per gli strumenti on-line, sito, social, ecc..) come per esempio Google Analytics, Insights e Youtube Analytics.

Il monitoraggio esterno è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione periodica di Customer satisfaction, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, tramite somministrazione di un questionario, attraverso i seguenti tre canali:

- sportelli informativi presso la sede operativa a Monselice;
- sito internet sezione "Trasparenza amministrativa";
- in occasione degli incontri pubblici organizzati.

In occasione di incontri pubblici verrà distribuita una scheda di valutazione e gradimento dell'incontro.

I dati raccolti vengono elaborati con periodicità annuale per individuare i punti critici e per pianificare le eventuali azioni di miglioramento, a fronte di un giudizio espresso dagli utenti inferiore a un valore medio atteso. I risultati delle indagini vengono utilizzati come obiettivo di miglioramento. Gli esiti vengono riportati in un report che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito e presso gli uffici del GAL.

6. Tutela dell'utenza

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL sia per tutelare e soddisfare le sue esigenze, attraverso la rimozione delle cause stesse che hanno portato alla violazione o inosservanza da parte del GAL dei principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.

Il reclamo quindi è uno strumento di tutela a disposizione degli utenti e un importante contributo informativo che il GAL può utilizzare per migliorare i propri servizi.

Il reclamo può essere presentato verbalmente (reclamo informale), tramite il recapito telefonico, o per iscritto (reclamo formale) e va inoltrato al GAL tramite mail, pec o fax o tramite posta ordinaria alla sede legale del GAL. In caso di reclamo verbale, qualora lo stesso non venisse immediatamente accolto, l'utente è tenuto a presentare un successivo reclamo per iscritto,

preferibilmente utilizzando l'apposito modulo, reperibile nel sito sezione Trasparenza Amministrativa.

Il GAL si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare i conseguenti adempimenti il prima possibile e comunque non oltre 30 gg.

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

Il GAL acquisisce al proprio protocollo i reclami ricevuti e predispone un archivio degli stessi contenente anche le relative risposte/soluzioni, dei quali darà conto annualmente nel report di valutazione della qualità dei servizi resi.

Il personale referente e responsabile della gestione dei reclami è il medesimo indicato per ciascun servizio.

7. Tutela della privacy

Il GAL si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali ed a garantire l'adozione di misure tecniche ed organizzative necessarie per la tutela e la riservatezza dei dati che vengono acquisiti tramite il sistema di misurazione della valutazione della qualità dei servizi di cui alla presente Carta.



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale. (Europa investe nelle zone rurali)



MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Il presente modulo deve essere inviato a:

GAL Patavino scarl

Via S. Stefano Sup. 38, 35043 Monselice (PD)

Tel. 0429.784872 – Fax 0429 784972

e-mail: info@galpatavino.it - galpatavino@pec.it

DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENTE		
NOME COGNOME *		ETA'
IN QUALITA' DI (cittadino, titolare, legale rappresentante, altro)	RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO E N. CIVICO		C.A.P.
COMUNE		PROV.
TELEFONO *	E-MAIL * (alternativamente al fax)	FAX *

* campi obbligatori da compilare

DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE *
EVENTUALI DOCUMENTI DA ALLEGARE A SUPPORTO (indicare n. e titolo documento)

HA GIÀ SPORTO PRECEDENTEMENTE RECLAMI/SEGNALAZIONI AL GAL PATAVINO?

Sì NO

CON QUALE ESITO? (indicare nello spazio sottostante)

Luogo e data _____

Firma per esteso _____

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i., art. 13

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 Le forniamo le seguenti indicazioni: i dati da Lei forniti verranno trattati solo internamente al GAL esclusivamente con riferimento al procedimento per il quale ha presentato la documentazione e nello specifico per:

- invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo;
- elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno del GAL.

Il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e/o informatico; il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura di Suo interesse; titolare del trattamento è il Gal Patavino responsabile del trattamento è il Presidente email: info@galpatavino.it - tel. 0429.784872 In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo 196/2003.

Con la firma in calce al documento conferma l'autorizzazione al trattamento dei Suoi dati personali.

Luogo e data _____

Firma per esteso _____

*** campi obbligatori da compilare**



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale / Europa investe nelle zone rurali



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

Il presente questionario deve essere inviato a:

GAL Patavino scarl

Via S. Stefano Sup. 38, 35043 Monselice (PD)

Tel. 0429.784872 – Fax 0429 784972

e-mail: info@galpatavino.it - galpatavino@pec.it

TIPOLOGIA UTENTE:

- Privato cittadino Età: _____
- Impresa
- Professionista Età: _____
- Associazione
- Ente pubblico

SEZIONE ACCESSO

E' la prima volta che si rivolge al GAL Patavino?	
Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL Patavino?	
Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL Patavino? O a raggiungere gli uffici del GAL?	
Trova che lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l'utenza sia adeguato?	
Ha trovato tutte le informazioni che cercava?	

SEZIONE CONOSCENZA	
Conosce/va il GAL Patavino ed i servizi che offre?	
Li conosce soprattutto grazie a quali fonti informative?	
Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia semplice e comprensibile?	
Trova che i contenuti e le informazioni consultate siano aggiornate?	

SEZIONE ORGANIZZAZIONE	
Quanto tempo ha dovuto attendere per essere accolto/ricevuto/contattato dal personale del GAL?	
Quanto tempo ha impiegato il personale e/o gli uffici per rispondere alle sue richieste?	

SEZIONE APPREZZAMENTO	
Esprimere, per ciascuna domanda, un giudizio sulla base della seguente scala di soddisfazione:	
1 – per nulla soddisfacente	
2 – poco soddisfacente	
3 – soddisfacente	
4 – molto soddisfacente	
5 – ottimo	
Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell'utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili?	
Trova che il personale del GAL l'abbia ricevuta/accolta con rispetto, cortesia e disponibilità?	
In che misura ha trovato competente e preparato il personale del GAL?	
Quanto ha avuto l'impressione che il personale dell'ufficio si sia dato da fare per corrispondere alle sue esigenze?	
Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato?	
Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite?	

In che misura gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti?	
Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal nostro ente	

EVENTUALI CONSIGLI/SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI

data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (l'Europa investe nelle zone rurali)



TITOLO E DATA DELL'INCONTRO

Buongiorno,

Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo sul tema oggetto di valutazione segnando una casella della scala numerica da 1 a 5.

Osservazioni, commenti, suggerimenti e reclami possono essere riportati negli appositi spazi. I dati raccolti saranno utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Chiarimenti possono essere chiesti al responsabile dell'attività.

Cortesemente esprima una valutazione:

DESCRIZIONE	SCARSO 1	INSUFFICIENTE 2	SUFFICIENTE 3	BUONO 4	OTTIMO 5
-------------	-------------	--------------------	------------------	------------	-------------

IL PROGRAMMA DI QUESTO INCONTRO

Interesse per il tema trattato					
Utilità professionale per i temi trattati					
Nuove conoscenze acquisite					

RELATORI

Chiarezza espositiva dell'intervento					
Qualità del materiale consegnato					

LOGISTICA E ORGANIZZAZIONE

Confort aula					
Funzionamento attrezzature audiovisive					
Aspetti organizzativi					

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'INCONTRO					
---	--	--	--	--	--

Come è venuto a conoscenza dell'incontro:

sito web GAL pieghevole via email canali social altro

Note, osservazione, suggerimenti:

Prima di uscire inserisca la scheda nella scatola di raccolta.

Grazie per la collaborazione!