



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 e aggiornata con deliberazione n. 08 del 23/02/2018

## Sommario

<b>1. Premessa</b> .....	3
<b>2. Principi fondamentali</b> .....	3
<b>3. Informazioni sulla società e servizi offerti</b> .....	4
<b>3.1 Natura e mission del GAL</b> .....	4
<b>3.2 Servizi offerti</b> .....	4
<b>4. Standard di qualità dei servizi</b> .....	5
<b>5. Valutazione</b> .....	14
<b>6. Tutela dell'utenza</b> .....	14
<b>7. Tutela della privacy</b> .....	15
<b>Allegato 1. Modulo di reclamo/segnalazione</b> .....	16
<b>Allegato 2 – Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti</b> ..	19
<b>Allegato 3. Scheda di valutazione e gradimento incontri</b> .....	22

## **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 YouTube** (<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.

#### 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 di informazioni che consentono di conoscere come, in quanto tempo e a quali costi ottenere informazioni. 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 dalla società, 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.

## Standard qualitativi

Legenda servizi:

- 1 – sito internet
- 2 – sportello informativo
- 3 – pagina facebook e canale YouTube
- 4 – newsletter
- 5 – realizzazione di incontri

<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Standard qualitativo</b>	<b>Servizi</b>
<b>Accessibilità</b>	Accesso multicanale a informazioni e servizi	Disponibilità di informazioni e servizi; possibilità di interazione con il GAL	Sito Internet Pagina FB e Canale You Tube Newsletter
	Accesso fisico	Partecipazione	Sportello Informativo Incontri
<b>Tempestività</b>	Acquisizione e messa a disposizione di dati informazioni rivolte a un utente	Cadenza regolare e puntualità	Sito internet Pagina Fb e Canale You Tube Newsletter
<b>Trasparenza</b>	Chiarezza delle informazioni	Facilità di comprensione e utilizzo	Tutti i servizi
	Completezza delle informazioni	Esattezza e precisione	Tutti i servizi
	Diffusione delle informazioni	Raggiungimento dell'utente interessato	Tutti i servizi
<b>Efficacia- conformità- affidabilità</b>	Accoglienza dell'istanza	Capacità organizzativa e competenza	Sportello informativo
	Conformità delle procedure	Accuratezza e coerenza	Tutti i servizi

## Standard quantitativi

### 1. 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.

Referente del servizio Sito Internet: Servizio di Comunicazione, Servizio Tecnico

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato indicatore</b>
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie	In ogni pagina del sito web sono presenti i riferimenti alla struttura del sito web stesso per consentire l'orientamento rispetto ai contenuti ricercati.	100%
	Livello di partecipazione dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti per la diretta interazione dell'utente con il GAL	Presenza/assenza flusso di interazione con gli utenti del sito (es. tramite ricevimento segnalazioni dal modulo contatti, ricevimento mail)	Presenza
Tempestività	Livello di immediatezza della interazione con l'utente	Assenza/presenza di ritardi tra l'invio della richiesta/comunicazione da parte dell'utente tramite i diversi strumenti presenti sul sito web del GAL e l'arrivo della stessa al personale del GAL	Assenza
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire	100%
Trasparenza	Disponibilità sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Aggiornamento continuativo dei documenti da inserire	100%
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata

	Soddisfazione della richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta	Presenza/Assenza di richieste rinnovate	Assenza
--	---	---	---------

## 2. 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, cartello presso la sede, attivazione di segreteria telefonica con possibilità di lasciare un messaggio.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato indicatore</b>
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via S. Stefano Sup.38 – Monselice (PD)	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 30 ore
Tempestività	Diversificazione della modalità per la richiesta del servizio	Presenza - assenza presidio presso la sede e strumenti di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Presenza
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione dei contatti degli utenti che hanno ottenuto risposta per incontri bilaterali/ristretti/help desk	98%
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1

### 3. 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.

**Referente del servizio Social Network:** Servizio Comunicazione, Servizio Tecnico

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB e Youtube)	Presenza/Assenza riferimenti allo strumento nel sito web e nelle intestazioni mail in uscita	Presenza
	Findability (trovabilità) nei riferimenti FB e Youtube di collegamenti a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza/assenza	Presenza
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	Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire	100%
Trasparenza	Chiarezza e completezza contenuti	Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione	100%
	Livello di diffusione delle informazioni veicolate	Numero utenti che visitano il contenuto della pagina in termini di copertura organica	Incremento/decremento su base mensile
Efficacia	Affidabilità del servizio	Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica	100%

#### 4. 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.

**Referente del servizio newsletter**: Servizio di Comunicazione, Servizio Tecnico

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato indicatore</b>
Accessibilità	Accessibilità delle informazioni per registrarsi alla newsletter	Disponibilità di informazioni sul sito web per registrarsi alla newsletter	100%
Tempestività	Definizione delle priorità di invio della newsletter sulla base delle informazioni da veicolare	Frequenza invio funzionale alle attività di interesse pubblico	100%
Trasparenza	Conoscenza dei contatti del GAL cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nelle newsletter dei contatti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Presenza
	Completezza informazioni erogate	Collegamento a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza
Efficacia	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1

## 5. 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.

**Referenti del servizio Realizzazione di incontri:** tutto il personale in funzione dei compiti assegnati

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro	Presenza reclami	0
	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	Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia	Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa	100%
Efficacia	Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese	Conferma delle aspettative di partecipazione	100%
	Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati	Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito	0

## 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 verranno fornite indicazioni per reperire nel sito web la scheda di valutazione e gradimento dell'incontro.

Il monitoraggio della Carta dei Servizi avviene contestualmente alla compilazione dei dati relativi agli indicatori di prestazione del servizio reso e in riscontro ad eventuali reclami. Tale attività viene svolta dal Servizio Tecnico che segnala eventuali criticità/problematiche riscontrate alla Direzione, che avvia una conseguente azione di verifica e, eventualmente, propone le azioni correttive nel caso di sensibili scostamenti rispetto agli standard definiti.

L'informativa circa l'esito della compilazione degli indicatori di prestazione, in qualità di report annuale del servizio reso, viene pubblicato sul sito web del GAL Patavino.

## 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 o pec. 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.

## Allegato 1. Modulo di reclamo/segnalazione



### 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](mailto:info@galpatavino.it) - [galpatavino@pec.it](mailto: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.



- 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](mailto: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 \_\_\_\_\_

## Allegato 2 – Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti



### 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](mailto:info@galpatavino.it) - [galpatavino@pec.it](mailto: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?	

<b>SEZIONE CONOSCENZA</b>	
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?	

<b>SEZIONE ORGANIZZAZIONE</b>	
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?	

<b>SEZIONE APPREZZAMENTO</b>	
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	

<b>EVENTUALI CONSIGLI/SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI</b>

data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!**

### Allegato 3. Scheda di valutazione e gradimento incontri



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 tratti					
Nuove conoscenze acquisite					

#### RELATORI

Chiarezza espositiva dell'intervento					
Qualità del materiale consegnato (se del caso)					

#### 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!