

REPORT 2018 CARTA DEL SERVIZI

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione al 31.12.2018
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menu 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%	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	<p>Presenza</p> <p>Si riportano a titolo esemplificativo alcuni link di riferimento:</p> <p>https://www.galpatavino.it/richiesta-patrocinio/</p> <p>https://www.galpatavino.it/segnalazioni/</p> <p>https://www.galpatavino.it/contatti/</p>
Tempestività	Livello di immediatezza della interazione con l'utente	Assenza/presenza di ritardi tra l'invio della richiesta/comunicazione e da parte dell'utente tramite i diversi strumenti presenti sul sito web del GAL e l'arrivo della stessa al personale del GAL	Assenza	Assenza. Non sono stati rilevati ritardi.
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire	100%	<p>100%</p> <p>L'aggiornamento è stato fatto in funzione delle informazioni inserite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontri pubblici mediamente 8 gg prima dell'evento aperto al pubblico -avvisi: contestualmente alla data di protocollazione - bandi: contestualmente alla data di pubblicazione sul BURV
Trasparenza	Disponibilità sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Aggiornamento continuativo dei documenti da inserire	100%	<p>100%</p> <p>A titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atti del GAL entro 30 giorni - bilanci 1/anno

				- Aggiornamento elenco affidamenti beni e servizi entro 5 giorni dalla delibera di aggiudicazione definitiva
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione
	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	Assenza. Pervengono generalmente riscontri di ringraziamento per il tempismo di risposta.

SPORTELLO INFORMATIVO

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione al 31.12.2018
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via S. Stefano Sup.38 – Monselice (PD)	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 30 ore	Media 40 ore settimanali
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	Presenza Si segnala che in data 31.08 il telefono del GAL è stato per motivi tecnici fuori uso per tutta la giornata. Per allertare gli utenti è stata pubblicata apposita news https://www.galpatavino.it/avviso/
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione dei contatti degli utenti che hanno ottenuto risposta per incontri bilaterali/ristretti/help desk	98%	100% La registrazione avviene tramite apposito foglio excel con registrazione nominativo e motivo incontro/help desk
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1	0

SOCIAL NETWORK – pagina Facebook e canale YouTube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione al 31 dicembre 2018
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB e Youtube)	Presenza/Assenza riferimenti allo strumento nel sito web e nelle intestazioni mail in uscita	Presenza	Presenza
	Findability (trovabilità) nei riferimenti FB e Youtube di collegamenti a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza/assenza	Presenza	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	1gg Come da attestazione FB
	Periodicità di popolamento della pagina FB e del canale YouTube ed aggiornamento	Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire	100%	100% L'inserimento è contestuale alla notizia pubblicata sul sito web
Trasparenza	Chiarezza e completezza contenuti	Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione	100%	100% Si prenda il caso delle notizie relative alla pubblicazione bandi
	Livello di diffusione delle informazioni veicolate	Numero utenti che visitano il contenuto della pagina in termini di copertura organica	Incremento/decremento su base mensile	Andamento copertura organica annualità 2018: Gennaio: diminuzione Febbraio: incremento Marzo: diminuzione Maggio: incremento Giugno: diminuzione Luglio: incremento Agosto: incremento Settembre: diminuzione Ottobre: incremento Novembre: diminuzione Dicembre: diminuzione Numero medio utenti organici del 2018 che visualizzano i contenuti della pagina: 646

Efficacia	Affidabilità del servizio	Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica	100%	100% In riferimento in particolare all'attività a gestione diretta GAL, alla pubblicazione bandi, organizzazione incontri pubblici.
-----------	---------------------------	---	------	--

Complessivamente nel 2018 sono stati pubblicati 110 post (media di un post: uno ogni tre giorni) di cui

- 71 relativi alle attività collegate alla Gestione Diretta GAL
- 20 relativi alla Strategia di Sviluppo Locale (avvisi, bandi, incontri, progetti finanziati)
- 19 relativi a progetti/attività trasversali al PSL

Nel 2018 sono stati raggiunti 1650 link (+ 940 rispetto al 2017)

NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione al 31 dicembre 2018
Accessibilità	Accessibilità delle informazioni per registrarsi alla newsletter	Disponibilità di informazioni sul sito web per registrarsi alla newsletter	100%	100% Riferimento presente in calce alla home
Tempestività	Definizione delle priorità di invio della newsletter sulla base delle informazioni da veicolare	Frequenza invio funzionale alle attività di interesse pubblico	100%	100% <i>Attività gestione diretta:</i> mediamente ogni due settimane <i>Comunicazioni relative a strumenti di programmazione PSL (atti integrativi, cronoprogramma bandi):</i> entro i termini previsti dall'Autorità di Gestione <i>Pubblicazione bandi:</i> prima della pubblicazione come alert (mediamente 10 gg prima) e nel giorno contestuale della pubblicazione del bando sul BURV <i>Incontri di presentazione bandi:</i> mediamente 8 giorni prima
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	Presenza
	Completezza informazioni erogate	Collegamento a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza	Presenza

Efficacia	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1	0
-----------	---------------------------	---	---	---

Nel 2018 per la diffusione delle newsletter è stato utilizzato Mailchimp. Lo strumento ha permesso di inviare news specifiche ad utenti selezionati (ad esempio newsletter dedicata ai potenziali beneficiari del bando 4.2.1) e di rinnovare il template a seconda nella news al fine di rendere più immediata la comprensione della stessa. Sono state trasmesse complessivamente 16 newsletter (a cui vanno sommate 13 “Pillole Rurali” strumento informativo previsto nell’ambito del progetto a gestione diretta GAL), 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.

REALIZZAZIONE INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione al 31 dicembre 2018
Accessibilità	Disponibilità all’utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell’incontro	Presenza reclami	0	0
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione	Numero pubblicazioni/invi per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione	L’informativa relativa agli incontri pubblici es. per pubblicazione bandi è stata trasmessa via mail, pubblicata sul sito web e sulla pagina FB
Tempestività	Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia	Adeguatezza dell’attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa	100%	100% I luoghi scelti per la realizzazione degli incontri hanno supportato la capienza dell’utenza pervenuta
Efficacia	Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese	Conferma delle aspettative di partecipazione	100%	100% Gli incontri sono sempre stati preceduti da un recall telefonica al fine di assicurare il numero minimo di partecipanti attesi.

	Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati	Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito	0	0
--	---	--	---	---

La tabella di cui sopra è stata compilata tenendo conto degli incontri pubblici tenuti il 17 gennaio e 18 gennaio per la presentazione dei bandi PSL GAL Patavino 6.4.1 – 6.4.2 e 16.2.1 e di tutti gli incontri ristretti/bilaterali realizzati nel corso dell'anno.

Nel corso degli incontri è stata data informazione circa il questionario scaricabile dal sito per la rilevazione del grado di soddisfazione maturato a seguito dell'incontro.

Sono stati compilati dagli utenti 9 questionari dai quali è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti conseguendo una valutazione media di 4 su 5 punti.