

REPORT 2020 CARTA DEL SERVIZI

SITO INTERNET

Dimensio ne della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2020
Accessibil ità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazion i 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'orientam ento rispetto ai contenuti ricercati.	100%	<p>Valore accertato: 100%</p> <p>L'attività di monitoraggio interno è semplificata dall'automatizzazione del sito web in relazione ai riferimenti di orientamento previsti in fase di progettazione del sito stesso, per cui ogni nuovo contenuto inserito sul sito web è automaticamente mappato rispetto al resto della struttura.</p> <p>In termini di monitoraggio esterno, gli utenti hanno la possibilità di segnalare difficoltà di reperire le informazioni tramite i diversi canali disponibili (modulo sito web, mail, telefonata, social).</p> <p>Non sono pervenute segnalazioni sulla difficoltà di reperire informazioni sul sito web.</p> <p>In occasione dell'inserimento di contenuti ritenuti prioritari, lo staff del GAL condivide l'opportunità di modificare l'organizzazione della struttura dei contenuti della home page del sito web (es. alternando la disposizione delle sezioni orizzontali della home page). Anche nel caso di tali modifiche, viene garantita la presenza dei riferimenti di orientamento rispetto ai contenuti visualizzati.</p>	La "findability" è garantita, anche per la terza annualità di gestione del nuovo sito web.
	Livello di partecipazio ne dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti	Presenza/a ssenza flusso di interazion e con gli utenti del sito (es.	Presenza	<p>Valore accertato: Presenza</p> <p>Il sito web è stato strutturato con sezioni dedicate all'interazione con gli utenti, sia per esigenze specifiche (es. le richieste di patrocinio) che per esigenze generalizzate (modulo contatti, rif. Telefono, link ai profili social etc).</p> <p>Il monitoraggio viene effettuato rilevando le interazioni tramite le sezioni</p>	<p>L'interazione degli utenti tramite il sito web è ritenuta adeguata, rispetto al particolare target di riferimento del sito di un GAL (portatori di interesse, cittadini interessati a iniziative di sviluppo locale...).</p> <p>Il sito web svolge una funzione prevalentemente informativa, e l'interazione risulta fisiologicamente maggiore sul profilo social in FB del GAL.</p>

	per la diretta interazione dell'utente con il GAL	tramite ricevimenti o segnalazioni dal modulo contatti, ricevimenti o mail)		<p>dedicate (es. richieste patrocinio pervenute; segnalazioni pervenute via modulo contatti, mail).</p> <p>Si riportano a titolo esemplificativo alcuni link di riferimento: https://www.galpatavino.it/ri-chiesta-patrocinio/ Richieste di patrocinio pervenute tramite il sito web: n. 02 https://www.galpatavino.it/segnalazioni/ Segnalazioni pervenute tramite il sito web: n. 0 https://www.galpatavino.it/contatti/ N. richieste pervenute tramite il modulo contatti del sito web: n. 01 https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/ Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 70 Richieste di iscrizione all'Albo dei Professionisti: n. 03</p>	L'interazione con gli utenti rispetto al sito web prevale nello strumento di iscrizione alla newsletter del GAL.
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	<p>Assenza.</p> <p>L'attività di monitoraggio interno è semplificata dall'automatizzazione del sito web per cui, in assenza di malfunzionamenti di rete/connesione, garantisce l'immediatezza della interazione.</p> <p>Gli strumenti presenti sul sito sono: - modulo contatti https://www.galpatavino.it/contatti/ - modulo segnalazioni https://www.galpatavino.it/segnalazioni/</p> <p>È pervenuta una richiesta dal modulo contatti, che risulta pervenuta senza ritardi tra l'azione di invio e l'arrivo al personale del GAL (non sono state infatti registrate anomalie tecniche).</p>	In assenza di malfunzionamenti tecnici, la tecnologia del sito web garantisce l'immediatezza dell'interazione.
	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 svolto in funzione di nuovi contenuti da inserire.</p> <p>L'aggiornamento continuativo è monitorato tramite i seguenti elementi: - Mantenimento dello storico dei contenuti: le informazioni inserite sul sito sono sempre</p>	Il sito web presenta contenuti in linea con le attività del GAL e questo consente di fornire all'utente un aggiornamento costante e tempestivo.

				<p>visibili sul sito del GAL. A ritroso è quindi possibile visualizzare tutti i contenuti inseriti in base all'ordine della pubblicazione più recente</p> <ul style="list-style-type: none"> - alcuni contenuti, per le loro caratteristiche (es. news, newsletter, rassegna stampa, provvedimenti, atti, bandi...) sono organizzati sul sito per tempistica; - il GAL dispone di check list che monitorano la pubblicazione sul sito web di determinati contenuti. <p>Di seguito le tempistiche di aggiornamento nelle relative sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sezione Leader 2014-2020: <ul style="list-style-type: none"> - l'attività di monitoraggio (pubblicazione trimestrale) - cronoprogramma di attuazione (pubblicato entro il mese di Dicembre) - rapporti annuali (pubblicati entro il mese di Febbraio) - Sezione Bandi: Bandi e graduatorie vengono pubblicate contestualmente alla data di pubblicazione sul BURV. - Sezione News: n. 120 news pubblicate + con una media di 10 news al mese. - Sezione amministrazione trasparente: <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione (aggiornato a Luglio 2020 per rinnovo Consiglio di Amministrazione) - Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale per inserimento elenco 2020) - Enti Controllati (aggiornamento annuale) -Provvedimenti: entro 30 giorni dall'approvazione. Dal 2020 sono stati inseriti gli estratti dei verbali dei soci. - Bandi di Gara: contestualmente alla data di protocollazione (ultimo aggiornamento Dicembre 2020) - Bandi di concorso per selezione personale: contestualmente alla data di pubblicazione dell'avviso (ultimo 	
--	--	--	--	--	--

				<p>aggiornamento 1° Ottobre 2020) - Bilanci: 2 volte l'anno</p> <p>In aggiunta agli aggiornamenti basati su riferimenti normativi o procedurali specifici, il GAL pianifica l'inserimento sulla base delle iniziative in atto e di periodici confronti nello staff del GAL sull'opportunità di identificare nuovi contenuti di interesse (es. nel caso di iniziative promosse dal partenariato o complementari alla strategia di sviluppo locale).</p>	
Trasparenza	Disponibilità sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Aggiornamento continuativo dei documenti da inserire	100%	<p>100%</p> <p>La pubblicazione dei documenti di programmazione e gestione è regolata da disposizioni interne al GAL: il completamento dei documenti ne definisce la pubblicabilità che avviene sulla base delle tempistiche dettate dalle disposizioni normative o procedurali o da prassi interne.</p> <p>A titolo esemplificativo: - atti del GAL entro 30 giorni; - bilanci 1/anno; - bandi di finanziamento: contestuale alla pubblicazione sul BURV (nel 2020 sono stati pubblicati n. 4 bandi); - aggiornamento elenco affidamenti beni e servizi entro 05 giorni dalla delibera di aggiudicazione definitiva; -aggiornamento monitoraggio finanziario del PSL (trimestrale)</p> <p>Sono stati inoltre inseriti gli estratti dei verbali delle assemblee dei soci nell'apposita sezione</p>	Per il 2020 viene confermata la pubblicazione di tutti i documenti, ed è un aspetto fondamentale perché ad ogni richiesta da parte degli utenti in relazione a chiarimenti o approfondimenti, la risposta alla stessa può essere rimandata a contenuti disponibili sul sito web.
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	<p>Nessuna</p> <p>La prassi vuole che eventuali osservazioni (che pervengano telefonicamente o tramite mail/pec) vengono condivise da parte di chi le raccoglie con tutto lo staff, per tempestive decisioni sulle modalità di risoluzione.</p>	<p>Il metodo di gestione delle eventuali osservazioni da parte della struttura del GAL ne consente una gestione immediata e risolutiva.</p> <p>Questo aspetto è strettamente correlato alla tempestività e alla trasparenza.</p>

	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. Le richieste da parte degli utenti del sito sono considerate con molta attenzione da parte dello staff del GAL. La prassi prevede diversi livelli di gestione della richiesta: risposta diretta da parte del personale che la rileva nel caso lo stesso abbia competenza sul contenuto; condivisione della richiesta con altri membri dello staff se il personale che la rileva non ne ha competenza con conseguente definizione della risposta. Tranne eccezioni dovute ad assenze (gestite con la definizione del personale alternativo per il presidio), il personale assegnato al rilevamento delle richieste afferisce al Servizio Tecnico.	L'organizzazione del GAL sulla gestione delle istanze che pervengono tramite il sito web comporta un generale riscontro di ringraziamento per il tempismo di risposta.

SPORTELLO INFORMATIVO

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicator e	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2020
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 di 40 ore settimanali La funzionalità dello sportello informativo non è venuta meno in quanto gli incontri con l'utenza sono stati gestiti da remoto tramite la piattaforma Zoom. Considerate le nuove esigenze è stato acquistato l'abbonamento ad una piattaforma dedicata al fine di poter pianificare incontri senza limite di n. persone/orari etc.	Il servizio risulta importante per gli utenti e la disponibilità oraria di apertura al pubblico tende a coincidere con gli orari di presenza dello staff presso gli uffici. Si segnala la modifica di modalità di accesso allo sportello a seguito delle normative per le restrizioni funzionali al contenimento del contagio da COVID 19.
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 caso di eventuali problemi tecnici, il GAL provvede a ad allertare gli utenti tramite gli altri strumenti disponibili (es. pubblicando apposite news informative, come per esempio https://www.galpatavino.it/avviso/) In data 12 Marzo nella sezione news del sito del GAL	Grazie all'utilizzo della piattaforma dedicata agli incontri in remoto è stata potenziata la diversificazione dell'accessibilità allo sportello informativo. L'utilizzo di tale strumento ha facilitato la calendarizzazione degli incontri.

				<p>Patavino è stata data la comunicazione della chiusa al pubblico degli uffici a supporto delle azioni per il contenimento del contagio da Covid 19</p> <p>https://www.galpatavino.it/comunicazione-di-chiusura-al-pubblico/</p> <p>In particolare per il mezzo telefonico, grazie alla nuova dotazione strumentale, è possibile il rilevamento delle chiamate non risposte (nel caso di assenza dello staff per riunioni fuori sede e la visualizzazione del numero telefonico da cui proviene la chiamata, quando consentito dal chiamante). L'informatizzazione del servizio telefonico consente un miglioramento dell'efficienza del servizio (es. il fax è ora di tipo digitale, e sono stati azzerati i casi di spam).</p>	
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione dei contatti degli utenti che hanno ottenuto risposta per incontri bilaterali/ristretti/help desk	98%	<p>87%</p> <p>La registrazione avviene in formato digitale tramite apposito foglio Excel con registrazione nominativo e motivo incontro/help desk. Ogni incontro/nominativo viene registrato tramite le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipologia incontro (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk...) -Data/luogo/dati contatto -Descrizione incontro: tema/n. partecipanti etc. -Progetto specifico: progetto chiave, progetto gestione diretta GAL <p>N. totale incontri organizzati dal GAL o da altri soggetti registrati nel 2020 (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk): n. 126</p> <p>N. totale utenti di incontri bilaterali/ristretti promossi dal GAL che hanno fornito i dati: n. 30</p>	<p>La percentuale degli utenti non registrati rappresenta due categorie: l'utenza che si presenta presso gli uffici del GAL senza appuntamento; l'utenza che non intende fornire dati e informazioni.</p> <p>L'utenza che si presenta senza appuntamento (e alla quale viene comunque fornito il servizio se lo staff del GAL ha la possibilità di interrompere la propria attività contingente) generalmente richiede poche e puntuali informazioni con fretta: è quindi raro che questo tipo di utenza si soffermi lasciando dati e contatti. Se non viene accolta la proposta dello staff di concordare un appuntamento per un incontro più approfondito, non è quindi possibile registrarne i riferimenti. Anche se non è un atteggiamento costruttivo da parte dell'utente, la priorità è quella di non disperdere il dialogo attivato ed erogare il servizio. Viene generalmente apprezzata la disponibilità dello staff di fornire informazioni con immediatezza.</p>

					<p>Vi sono inoltre (anche se rari) casi di persone che mantengono una certa riservatezza sulle loro istanze: chiedono informazioni senza intenzione di fornirne. Spesso vengono celati importi dell'investimento, ubicazione, proprietà di attività/immobili. Il personale del GAL risponde alle richieste senza insistere sulla fornitura dei riferimenti.</p> <p>Dal momento che rappresentano eccezioni, non si ritiene di dover vincolare l'espletamento del servizio informativo alla fornitura di riferimenti e contatti da parte dell'utenza: l'approccio adottato è quello di rendere accogliente il dialogo con l'utenza. Ritenendo prioritario fornire il servizio, capita che alcune persone inizialmente restie a fornire i propri contatti ne consentano la registrazione, comprendendo la neutralità dello staff del GAL circa il proprio dato. Ne viene infatti spiegata la motivazione l'utilità nell'ambito dell'utilizzo di fondi pubblici.</p> <p>Nel 2020, considerato il periodo di chiusura dello sportello informativo al pubblico in presenza, si è riscontrata una drastica diminuzione dell'utenza che si presenta in ufficio senza appuntamento</p>
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna	Il metodo di gestione delle eventuali osservazioni da parte della struttura del GAL ne consente una gestione immediata e risolutiva.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	0	0	L'affidabilità del servizio è strettamente correlata a un approccio di dialogo con l'utente. Il servizio viene sempre svolto per soddisfare la richiesta di informazioni, anche nei casi in cui lo stesso utente non ha identificato esattamente l'ambito di interesse.

SOCIAL NETWORK – pagina Facebook e canale YouTube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31 dicembre 2020
	Findability (trovabilità) dello strumento (FB e Youtube)	Presenza/Assenza riferimenti allo strumento nel sito web e nelle intestazioni mail in uscita	Presenza	<p align="center">Presenza</p> <p>Il sito web, la firma conclusiva delle mail e delle newsletter del GAL sono impostate automaticamente con il link ai social. La presenza è quindi garantita dall'automatismo adottato.</p>	<p>La disponibilità del link consente di segnalare la presenza in occasione di utenti che richiedono aggiornamenti sull'attività del GAL tramite telefono. Oltre a segnalare il sito web, si segnala la disponibilità dei link ai social sugli altri strumenti, riscontrando un generale apprezzamento in quanto si agevola l'utente a individuare i profili del GAL senza doverli ricercare con motori di ricerca.</p>
Accessibilità	Findability (trovabilità) nei riferimenti FB e Youtube di collegamenti a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza/assenza	Presenza	<p>Presenza</p> <p>In particolare per il profilo FB, oltre che rappresentare uno strumento informativo di per sé, i post pubblicati sul profilo sono elementi importanti per invogliare l'utente a visitare il sito web (dato che accoglie tutti i documenti e contenuti pubblicati on line). Ogniqualvolta si intenda diffondere quindi un contenuto disponibile sul sito web, è prassi che il post su FB ne contenga il link diretto al sito web. L'utente che risulta incuriosito dal post, può quindi visionare i contenuti in modo immediato cliccando sul link diretto al sito web. Essendo una prassi consolidata del GAL, ritenuta importante per aumentare la visibilità dei contenuti presenti sul sito web, se il post FB promuove un contenuto, è regolarmente inserito anche il relativo link.</p> <p>Nel 2020 sono stati pubblicati complessivamente 205 post FB di cui: - 59 post con link al sito web del GAL Patavino. - 42 post con link ad altri siti web</p> <p>12 post You Tube di cui:</p>	<p>La modalità di gestione dei post è inserita in una strategia di comunicazione tra i diversi strumenti on line. L'aggiornamento dei contenuti sul sito web consente di valorizzarli e incrementarne la diffusione tramite i social del GAL.</p> <p>Tale indicatore è quindi strettamente correlato all'attività di aggiornamento del sito web. Per migliorare l'azione di monitoraggio, è in atto un confronto con i consulenti del sito web per verificare la possibilità di rintracciare il numero di utenti che accedono ai contenuti del sito web dal post di FB. Ciò consentirebbe di valutare ulteriori strategie di interazione tra sito e profili social.</p> <p>L'incremento del numero dei post rispetto al 2019 è del 107%</p>

				- 6 post con link al sito web del GAL Patavino	
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	<p>1gg</p> <p>La prassi vuole che eventuali richieste vengano condivise da parte di chi le raccoglie con tutto lo staff, per tempestive decisioni sulle modalità di risoluzione.</p> <p>Il monitoraggio del servizio è agevolato dall'automatismo dello strumento FB, che traccia data e orario degli scambi nei commenti ai post pubblicati o delle eventuali chat private.</p> <p>Sono pervenute 22 richieste via profilo FB alle quali è stato fornito riscontro entro 1 giorno.</p>	La particolarità dei social introduce un aspetto caratteristico in relazione a questo servizio, riferito alla velocità degli scambi. Il GAL cerca di riscontrare all'istanza nel più breve tempo possibile, per non rendere intempestiva la risposta rispetto alla velocità dei ritmi dello strumento.
	Periodicità di popolamento della pagina FB e del canale YouTube ed aggiornamento	Aggiornamenti o continuativi in funzione dell'informazione da inserire	100%	<p>100%</p> <p>L'aggiornamento è stato fatto in funzione delle informazioni da inserire. Il monitoraggio è agevolato dal fatto che l'aggiornamento sia sincronizzato con la pubblicazione dei contenuti sul sito web: con la pubblicazione dei contenuti sul sito web, entro la giornata lavorativa viene pubblicato un post sul profilo FB del GAL con il link al relativo contenuto sul sito web.</p> <p>Il canale YouTube ha una frequenza di popolamento inferiore, e si collega alla disponibilità di contenuti video prodotti dal GAL. Il monitoraggio è semplificato dal basso numero di video prodotti dal GAL. Non appena disponibili (in esito a progetti o a conferenze stampa), sono pubblicati e, così come succede per il sito web, vengono promossi dal profilo FB.</p>	In particolare per il profilo FB, la tempestività dell'aggiornamento è associata alla tempestività dell'aggiornamento del sito web. Risulta quindi importante mantenere gli standard dell'uno, per garantire la periodicità dell'altro.

Trasparenza	Chiarezza e completezza contenuti	Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione	100%	100%	Il post di FB si caratterizza per un testo breve e di semplice comprensione. La valorizzazione dei contenuti presenti sul sito web tramite un post, agevola l'utente di FB ad essere informato della presenza di un nuovo contenuto sul sito web del GAL e, contestualmente, a comprenderne il significato valutando se di proprio interesse o meno. Si intende proseguire con la direzione di valorizzazione dei contenuti del sito web sui social.
	Livello di diffusione delle informazioni veicolate	Numero utenti che visitano il contenuto della pagina in termini di copertura organica	Incremento/ decremento su base mensile	Decremento Il monitoraggio è agevolato dalle statistiche mensili di visualizzazioni della pagina FB Gennaio: 51.935 Febbraio: 27.189 Marzo: 8.358 Aprile: 12.517 Maggio: 10.879 Giugno: 28.794 Luglio: 21.583 Agosto: 32.734 Settembre: 34.247 Ottobre: 33.406 Novembre: 22.964 Dicembre: 27.102 Totale visualizzazioni: 311.798 (valore in aumento dal momento che nel 2019 il numero totale delle visualizzazioni è stato 231.001)	Il numero di visualizzazioni della pagina FB del GAL risulta interessante: mensilmente la pagina FB viene visualizzata in media quasi 26.000 volte. L'incremento del numero degli utenti nel flusso organico di quasi il 35% rispetto l'anno precedente è principalmente dovuto all'incremento di utenza fruitrice delle visite guidate nell'ambito del progetto a gestione diretta GAL e più in generale dei contenuti promossi tramite tale progetto.
Efficacia	Affidabilità del servizio	Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica	100%	100%	Il profilo social è parte di un meccanismo comunicativo che lo connette al sito web e alla newsletter. La valutazione su ciò che viene ritenuto di interesse per l'utenza, viene pubblicato sul sito web e diffuso conseguentemente sul profilo FB del GAL. Si ritiene che tale dinamica sia importante: il sito web è costantemente promosso dal profilo FB, mentre quest'ultimo può essere sempre vivacizzato con nuove informazioni.

				<p>pubblico, di rilevanza regionale etc)</p> <p>La codifica della rilevanza pubblica consente di attivarne l'informativa sul sito web e, conseguentemente entro la giornata lavorativa, il post su FB.</p>	
--	--	--	--	--	--

Complessivamente nel 2020 sono stati pubblicati 205 post (media di un post ogni quattro giorni) di cui:

- 146 relativi alle attività collegate alla Gestione Diretta GAL;
- 9 relativi alla Strategia di Sviluppo Locale (avvisi, bandi, incontri, progetti finanziati);
- 50 relativi ad altri progetti/attività/eventi in collaborazione con il partenariato del GAL o di interesse per l'ambito territoriale del GAL.

Con il 2020 il GAL ha incrementato le pubblicazioni dei post: rispetto al 2019 si è riscontrato un aumento di quasi il 107% dei post FB, nel 2020 sono stati ottenuti 2746 "Mi piace", vale a dire 672 in più rispetto all'anno precedente.

Da segnalare inoltre un aumento di popolamento di contenuti della pagina Youtube, con il conseguente aumento di traffico organico.

NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31 dicembre 2020
Accessibilità	Accessibilità delle informazioni per registrarsi alla newsletter	Disponibilità di informazioni sul sito web per registrarsi alla newsletter	100%	<p>100%</p> <p>Il sito web è stato predisposto per contenere in due sezioni il riferimento alla registrazione alla newsletter (presente sia in calce alla homepage che nella sezione news).</p> <p>Il monitoraggio è garantito dall'automatismo del sito web. Vi è inoltre la possibilità di registrare le nuove iscrizioni.</p> <p>Per il 2020, il numero degli utenti iscritti è diminuito passando da 1132 (nel 2019) a 1.115 (nel 2020).</p>	<p>La registrazione al servizio newsletter viene effettuata da utenti interessati alle attività del GAL.</p> <p>Nel 2020 ci sono state nuove iscrizioni, e alcune cancellazioni. Queste ultime si associano principalmente a un equilibrio dell'utenza interessata alle attività del GAL che si è spostata dal sito web al profilo Social di FB.</p>
Tempestività	Definizione delle priorità di invio della newsletter sulla base delle informazioni da veicolare	Frequenza invio funzionale alle attività di interesse pubblico	100%	<p>100%</p> <p>Il GAL considera di rilevanza pubblica le seguenti attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - avanzamento del PSL e della Cooperazione (es. pubblicazione bandi, esiti dei bandi, chiusura di interventi del PSL degli enti pubblici o di interesse chiave) - gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...) 	<p>La newsletter è un servizio che, seppure pianificato, viene valutato periodicamente per introdurre miglioramenti. Il rischio è, infatti, l'abbassamento del livello di interesse da parte dell'utente se l'invio è troppo frequente o con contenuti poco accattivanti.</p>

				<p>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL; - incontri o riunioni di interesse generale (aperti al pubblico, di rilevanza regionale etc)</p> <p>La frequenza di invio della newsletter è pianificata, a seconda delle attività del GAL. Il monitoraggio è quindi legato al rispetto di tale pianificazione (che può subire eccezioni, valutate di volta in volta): <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>Attività gestione diretta:</i> mediamente ogni due settimane Altre attività in collaborazione con il partenariato e sinergiche alla strategia di sviluppo locale: secondo necessità ma secondariamente rispetto alle comunicazioni riferite al PSL</p>	
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	<p>Presenza</p> <p>Le indicazioni sono automaticamente inserite nel layout della newsletter. Tale automatismo consente il monitoraggio dell'indicatore.</p>	La presenza dei contatti e dei riferimenti al programma comunitario in ogni newsletter garantisce che queste informazioni raggiungano tutti gli utenti che ricevono la mail.
	Completezza informazioni erogate	Collegamento a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza	<p>Presenza</p> <p>N. newsletter totali 23 N. newsletter che rimandano a testi del sito web 23</p>	Così come per il profilo FB, anche la newsletter ha la funzione di far "atterrare" l'utente sui contenuti pubblicati sul sito web (a loro volta sincronizzati con i post Facebook). L'aggiornamento del sito web e il relativo collegamento sulla newsletter fanno sì che il sito web sia costantemente promosso dalla newsletter, mentre quest'ultima viene arricchita con link ad approfondimenti per l'utenza che ne sia interessata.

Efficacia	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1	<p>1</p> <p>Una segnalazione è pervenuta via mail in data 11 Agosto 2020</p> <p>La prassi vuole che le segnalazioni vengano condivise da parte di chi le raccoglie con tutto lo staff, per tempestive decisioni sulle modalità di risoluzione.</p> <p>La segnalazione è pervenuta nel periodo di chiusura degli uffici (dal 10 al 23 Agosto). Al rientro del personale è stata prontamente evasa, non è stata rilevata alcuna criticità nel servizio erogato dal GAL.</p>	La segnalazione riguardava un ipotetico malfunzionamento del form di registrazione alla newsletter del sito web del GAL, che potrebbe dipendere anche dalle impostazioni dello strumento tecnologico dell'utente. Non si rilevano quindi particolari esigenze di modifica del servizio.

REALIZZAZIONE INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31 dicembre 2020
Accessibilità	Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro	Presenza reclami	0	0	I luoghi scelti per gli incontri sono accessibili e, nel caso di luoghi particolarmente periferici, molto conosciuti dal target di utenza interessato. Nel 2020 il 76% degli incontri è stato realizzato da remoto facilitando l'accessibilità da parte dell'utente.
	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	<p>Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione</p> <p>A seconda della tipologia di incontro (pubblico, ristretto a determinati soggetti...), la prassi prevede che siano sempre utilizzati due canali di comunicazione.</p> <p>E' quindi possibile monitorare tale attività con lo storico delle pubblicazioni sul sito web, dell'invio di mail</p>	L'accessibilità alle informazioni sulle riunioni si collega all'azione di aggiornamento dei canali comunicativi del GAL. Mantenendo costante quest'azione, è agevolata anche l'azione di pubblicazione del servizio.

				e newsletter, dei post di FB e della rassegna stampa.	
Tempestività	Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia	Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa	100%	<p>100%</p> <p>Gli incontri sono sempre stati preceduti da almeno un recall (telefonica e/o via mail) al fine di assicurare il numero minimo di partecipanti attesi.</p> <p>Il tempismo del recall è effettuato in tempo rispetto alla riunione: nel caso di eventuali criticità, queste possono essere gestite tempestivamente.</p>	L'attività di organizzazione consente di prevenire i casi di dimenticanza o di distrazione rispetto all'appuntamento da parte dell'utenza coinvolta dall'incontro, ma non prevenire le assenze impreviste.
Efficacia	Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese	Conferma delle aspettative di partecipazione	100%	<p>100%</p> <p>Grazie all'attività precedente di recall e all'accessibilità dei luoghi degli incontri, non si sono registrati casi di livelli di partecipazione alle riunioni inferiori alle attese.</p> <p>Di seguito un elenco dei principali incontri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 Febbraio 2020 presso sede Parco Regionale Colli Euganei Incontro con Tavolo Istituzionale (Area Colli Euganei) "Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili" - 13 Febbraio 2020 presso sede Parco Regionale Colli Euganei Incontro con Tavolo Istituzionale (Area Montagnanese) "Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili" - 15 Febbraio 2020 presso sede GAL Patavino Incontro con Tavolo Istituzionale 	La motivazione, la data e il luogo della riunione sono condivise con alcuni rappresentanti di riferimento del target di utenza che dovrebbe parteciparvi. Questo consente, per esempio, di non sovrapporre le date delle riunioni con i sindaci con eventi che li coinvolgono in contemporanea.

				(Area Conselvano) “Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili” - 16 Settembre 2020 presso sede GAL Patavino Conferenza Stampa presentazione progetto REMED 16.2.1. nell’ambito del Progetto Chiave Le nuove energie, la nostra accoglienza	
	Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati	Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito	0	0	L’organizzazione del GAL ha consentito di non ricevere segnalazioni negative in merito a tali aspetti. Il GAL ha da sempre promosso un approccio di autoverifica delle riunioni e, in caso di aspetti critici rilevati in autovalutazione in specifici incontri, cerca di prevenirli negli incontri successivi provvedendo a migliorare quanto è risultato critico.

La tabella di cui sopra è stata compilata tenendo conto degli incontri pubblici tenuti il:

- 13 Febbraio 2020 presso sede Parco Regionale Colli Euganei Incontro con Tavolo Istituzionale (Area Colli Euganei) “Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili”;
- 13 Febbraio 2020 presso sede Parco Regionale Colli Euganei Incontro con Tavolo Istituzionale (Area Montagnanese) “Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili”;
- 15 Febbraio 2020 presso sede GAL Patavino Incontro con Tavolo Istituzionale (Area Conselvano) “Opportunità di fare rete per ottimizzare le risorse in risposta al bando 7.5.1 dedicato alle infrastrutture ciclabili”;
- 16 Settembre 2020 presso sede GAL Patavino Conferenza Stampa presentazione progetto REMED 16.2.1 nell’ambito del Progetto Chiave “Le nuove energie, la nostra accoglienza”;
- gli incontri ristretti/ristretti realizzati nel corso dell’anno.

Nel corso degli incontri pubblici/ristretti è stata fornita l’informativa sulla disponibilità del questionario scaricabile dal sito web per la rilevazione del grado di soddisfazione maturato a seguito dell’incontro. Sono stati compilati dagli utenti 9 questionari sul grado soddisfazione dell’incontro dai quali è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti conseguendo una valutazione media di 4 su 5 punti. La modalità in remoto per le riunioni comporta modalità organizzative differenti e non sono stati compilati relativi questionari di valutazione.