

REPORT 2021 CARTA DEL SERVIZI

SITO INTERNET

| Dimensione della qualità | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato indicatore | Monitoraggio | Valutazione al 31.12.2021 |
|--------------------------|---|---|-------------------------------|--|---|
| 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% | <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 partecipazione dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti | Presenza/assenza di interazione 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. 0 https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/ Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 89 Richieste di iscrizione all'Albo dei Professionisti: n. 07</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> | <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> <p>Il 2021 ha visto una pubblicazione inferiore di News sul sito web rispetto al 2020. Ciò è dovuto al fatto che, nel 2020, la riduzione</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <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. 40 news pubblicate - Sezione amministrazione trasparente: <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione (aggiornato a Luglio 2021 con le consuete dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità del Consiglio di Amministrazione) - Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale per inserimento elenco 2021) - Enti Controllati (aggiornamento annuale) -Provvedimenti: entro 30 giorni dall'approvazione. - Bandi di Gara: contestualmente alla data di protocollazione (ultimo aggiornamento Novembre 2021) - Bilanci: 2 volte l'anno <p>In aggiunta agli aggiornamenti basati su riferimenti normativi o procedurali specifici, il GAL</p> | <p>delle attività a gestione diretta in presenza era stata parzialmente compensata con un incremento di notizie dedicate alle risorse territoriali sul sito web del GAL. Nel 2021, con la ripresa delle attività in presenza, non è emersa la necessità di rinnovare sul sito web news dedicate alle risorse territoriali.</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|-------------|---|--|--|--|--|
| | | | | 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). | |
| 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atti del GAL entro 30 giorni; - bilanci 1/anno; - bandi di finanziamento: contestuale alla pubblicazione sul BURV (nel 2021 sono stati pubblicati n. 2 bandi); - aggiornamento elenco affidamenti beni e servizi entro 05 giorni dalla delibera di aggiudicazione definitiva; -aggiornamento monitoraggio finanziario del PSL (trimestrale) <p>Sono stati inoltre inseriti gli estratti dei verbali delle assemblee dei soci nell'apposita sezione</p> | Per il 2021 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 | Presenza/ Assenza di richieste rinnovate | Assenza | <p>Assenza.</p> <p>Le richieste da parte degli utenti del sito sono considerate con molta attenzione da parte dello staff del GAL. La prassi prevede</p> | 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. |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta | | | 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 afferrisce al Servizio Tecnico. | |
|--|---|--|--|---|--|

SPORTELLO INFORMATIVO

| Dimensione e della qualità | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato indicatore | Monitoraggio | Valutazione al 31.12.2021 |
|----------------------------|---|--|-------------------------------|---|--|
| 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 (come già indicato nel 2020) la modifica di modalità di accesso allo sportello a seguito delle normative per le restrizioni funzionali al contenimento del contagio da COVID 19. Dato il perdurare della situazione pandemica e dell'esigenza di erogazione dei servizi in modalità a distanza tramite piattaforme web e smart working, il GAL ha provveduto a potenziare la propria dotazione informatica per incrementare la velocità di connessione e la sicurezza di gestione del dato digitale. |
| 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 ad allertare gli utenti tramite gli altri strumenti disponibili (es. pubblicando apposite news informative, come per esempio https://www.galpatavino.it/avviso/) In particolare per il mezzo telefonico, grazie alla nuova | 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. |

| | | | | | |
|-------------|---|---|-----|---|---|
| | | | | 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). | |
| Trasparenza | Tracciabilità dell'attività di sportello informativa 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 2021 (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk): n. 166</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</p> |

| | | | | | |
|-----------|---|--|--|---------|---|
| | | | | | <p>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 2021, considerato il perdurare delle limitazioni all'accesso dovute alla pandemia, 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 2021 |
|--------------------------|--|--|-------------------------------|---|---|
| Accessibilità | Findability (trovabilità) dello strumento (FB e Youtube) | Presenza/Assenza riferimenti allo strumento nel sito web e nelle intestazioni mail in uscita | Presenza | <p>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> | La disponibilità del link consente di segnalarne 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. |

| | | | | | |
|--|---|------------------|----------|---|--|
| | | | | | |
| | 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.</p> <p>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 2021 sono stati pubblicati complessivamente 110 post FB di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 41 post con link al sito web del GAL Patavino. - 19 post con link ad altri siti web <p>15 post You Tube di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 post con link al sito web del GAL Patavino | <p>La modalità di gestione dei post è inserita in una strategia di comunicazione che valorizza l'interazione 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>Con il 2021 è stato incrementato l'uso dei videopost, funzionali a coinvolgere un target più sensibile alla modalità immagini/video piuttosto che alla modalità testuale di FB. I video si caratterizzano per brevità, ritmo di immagini e musiche veloci per creare coinvolgimento dell'utente.</p> <p>Rispetto al 2020 vi è stata una flessione del 46% del numero di post FB pubblicati. Ciò è dovuto al fatto che nel 2020, in piena pandemia, si era scelto di mantenere la pubblicazione dei post anche in assenza delle attività in presenza della gestione diretta GAL riferite alle visite guidate, evidenziando le risorse dell'ATD con approfondimenti sul sito web e quindi relativi post, anche come messaggio positivo di futuro ritorno alla normalità. Con il 2021 è stato scelto un cambio di strategia, anche in relazione all'aumento dei videopost.</p> |

| | | | | | |
|--------------|--|---|------|--|--|
| | | | | | |
| 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 6 richieste nel 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. |

| | | | | | |
|-------------|--|---|---|--|--|
| | Chiarezza e completezza contenuti | Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione | 100% | 100% I documenti di programmazione e gestione rappresentano una categoria di contenuti promossi tramite il sito web. Il monitoraggio della loro diffusione tramite post FB è agevolato dalla prassi per cui ogni nuovo contenuto pubblicato sul sito web viene rinnovato anche tramite il social. | 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. |
| Trasparenza | 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: 10.520 Febbraio: 6.715 Marzo: 31.603 Aprile: 25.043 Maggio: 26.590 Giugno: 10.182 Luglio: 8.581 Agosto: 9.364 Settembre: 12.113 Ottobre: 10.309 Novembre: 13.594 Dicembre: 8.888 Totale visualizzazioni: 173.502 La pagina viene visualizzata al mese in media 14.000 volte (valore in diminuzione dal momento che nel 2012 il numero totale delle visualizzazioni è stato 311.798) | Il decremento del numero degli utenti nel flusso organico di quasi il 44% rispetto l'anno precedente è principalmente dovuto alla riduzione del numero di post FB (le percentuali di riduzione del numero dei post e del flusso organico di utenti sono infatti equiparabili). |
| Efficacia | Affidabilità del servizio | Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica | 100% | 100% Il GAL considera di rilevanza pubblica le seguenti attività - 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...) | 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 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL;</p> <p>- incontri o riunioni di interesse generale (aperti al 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> | sempre vivacizzato con nuove informazioni. |
|--|--|--|--|---|--|

Complessivamente nel 2021 sono stati pubblicati 110 post di cui:

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

Nel 2021, rispetto all'annualità precedente sono stati pubblicati 95 post in meno per la scelta di non rinnovare la strategia 2020 dovuta all'inizio pandemia, ma sono stati ottenuti 3004 "Mi piace", vale a dire 258 in più rispetto all'anno precedente anche per la scelta riferita ai Video Post su You Tube.

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 2021 |
|--------------------------|---|--|-------------------------------|---|--|
| 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 2021, il numero degli utenti iscritti è diminuito passando da 1.115 (nel 2020) a 1082 (nel 2021)</p> | <p>La registrazione al servizio newsletter viene effettuata da utenti interessati alle attività del GAL.</p> <p>Nel 2021 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> <p>- avanzamento del PSL e della Cooperazione (es. pubblicazione bandi, esiti dei bandi, chiusura di interventi del PSL degli enti pubblici o di interesse chiave)</p> | <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>- gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...)</p> <p>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL;</p> <p>- 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):</p> <p><i>Comunicazioni relative a strumenti di programmazione PSL (atti integrativi):</i> entro i termini previsti dall'Autorità di Gestione</p> <p><i>Pubblicazione bandi:</i> nel giorno contestuale della pubblicazione del bando sul BURV</p> <p><i>Attività gestione diretta:</i> mediante ogni due settimane</p> <p>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 14</p> <p>N. newsletter che rimandano a testi del sito web 12</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 | 0 | 0 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. Nel 2021 non sono pervenute segnalazioni. |

REALIZZAZIONE INCONTRI

| Dimensione della qualità | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato indicatore | Monitoraggio | Valutazione al 31 dicembre 2021 |
|--------------------------|--|---|---|---|--|
| Accessibilità | Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro | Presenza reclami | 0 | 0 | Nel 2021 l'88% degli incontri è stato realizzato da remoto facilitando l'accessibilità da parte dell'utente. |
| | 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 | <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 e newsletter, dei post di FB e della rassegna stampa.</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. |
| 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:</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. |

| | | | | | |
|-----------|---|--|------|--|--|
| | | | | nel caso di eventuali criticità, queste possono essere gestite tempestivamente. | |
| 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 l'elenco degli incontri considerati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25 novembre 2021 Primo Evento di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige - 06 dicembre 2021 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale del Comune di Monselice de del Piano di Sviluppo sostenibile dell'area e miglioramento dei servizi alle imprese e ai lavoratori nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige | <p>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.</p> <p>Considerato il perdurare dell'emergenza Covid si è scelto di optare per svolgere gli incontri da remoto.</p> |
| | Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati | Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito | 0 | 0 | <p>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.</p> |

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

- 25 novembre 2021 Primo Evento di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige (modalità in remoto);
- 06 dicembre 2021 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale del Comune di Monselice del Piano di Sviluppo sostenibile dell'area e miglioramento dei servizi alle imprese e ai lavoratori nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige (modalità in remoto).

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. La modalità in remoto per le riunioni comporta modalità organizzative differenti e non sono stati compilati relativi questionari di valutazione.