

REPORT 2022 CARTA DEL SERVIZI

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2022
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 quarta annualità di gestione del nuovo sito web.
	Livello di partecipazione dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti	Presenza/assenza di interazione 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, potenziali prestatori di servizi o fornitori...).</p> <p>Il sito web svolge una funzione prevalentemente informativa, e l'interazione risulta fisiologicamente maggiore sui profili social del GAL (FB in primis)</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:  <a href="https://www.galpatavino.it/ri-chiesta-patrocinio/">https://www.galpatavino.it/ri-chiesta-patrocinio/</a>  Richieste di patrocinio pervenute tramite il sito web: n. 1  <a href="https://www.galpatavino.it/segnalazioni/">https://www.galpatavino.it/segnalazioni/</a>  Segnalazioni pervenute tramite il sito web: n. 0  <a href="https://www.galpatavino.it/contatti/">https://www.galpatavino.it/contatti/</a>  N. richieste pervenute tramite il modulo contatti del sito web: n. 7  <a href="https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/">https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/</a>  Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 25  Richieste di iscrizione all'Albo dei Professionisti: n. 4</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  <a href="https://www.galpatavino.it/contatti/">https://www.galpatavino.it/contatti/</a>  - modulo segnalazioni  <a href="https://www.galpatavino.it/segnalazioni/">https://www.galpatavino.it/segnalazioni/</a></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 continuo o 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 2022 ha visto un aumento del numero di news pubblicate sul sito web rispetto al 2021. Ciò è dovuto al fatto che, nel periodo post-</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"> <li>- alcuni contenuti, per le loro caratteristiche (es. news, newsletter, rassegna stampa, provvedimenti, atti, bandi...) sono organizzati sul sito per tempistica;</li> <li>- il GAL dispone di check list che monitorano la pubblicazione sul sito web di determinati contenuti.</li> </ul> <p>Di seguito le tempistiche di aggiornamento nelle relative sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sezione Leader 2014-2020:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'attività di monitoraggio (pubblicazione trimestrale)</li> <li>- cronoprogramma di attuazione (pubblicato entro il mese di Dicembre)</li> <li>- rapporti annuali (pubblicati entro il mese di Febbraio)</li> <li>- <b>Sezione Bandi:</b> Bandi e graduatorie vengono pubblicate contestualmente alla data di pubblicazione sul BURV.</li> <li>- <b>Sezione News:</b> n. 63 news pubblicate</li> <li>- <b>Sezione amministrazione trasparente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione (aggiornato a Luglio 2022 con le consuete dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità del Consiglio di Amministrazione)</li> <li>- Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale)</li> <li>- Enti Controllati (aggiornamento annuale)</li> <li>- Provvedimenti: entro 30 giorni dall'approvazione.</li> <li>- Bandi di Gara: contestualmente alla data di protocollazione</li> <li>- Bilanci: 2 volte l'anno</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <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</p>	<p>pandemia, sono riprese numerose attività anche in presenza e si è reso necessaria la condivisione delle stesse nella maniera più ampia possibile.</p>
--	--	--	--	---	--

				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:  - atti del GAL entro 30 giorni;  - bilanci 1/anno;  - bandi di finanziamento: contestuale alla pubblicazione sul;  - 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 2022 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 pervengono 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	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 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</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.

	indicati nel sito e l'evasione della richiesta			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 della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2022
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 è integrata con la modalità in remoto tramite la piattaforma Zoom. La modalità degli incontri in remoto è diventata una prassi ordinaria che si integra con la modalità in presenza e rappresenta un'utile opportunità per potenziare l'accessibilità al servizio.	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.  Da necessità legata alla contingenza pandemica, la modalità in remoto è diventata una prassi aggiuntiva che ha incrementato l'accessibilità al servizio.
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 <a href="https://www.galpatavino.it/avviso/">https://www.galpatavino.it/avviso/</a> )  L'informatizzazione del servizio telefonico conferma il trend di miglioramento dell'efficienza del servizio	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 l'organizzazione degli incontri.
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione dei contatti degli utenti che hanno ottenuto risposta per incontri bilaterali/ristretti/help desk	98%	98%  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: -Tipologia incontro (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk...) -Data/luogo/dati contatto	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.  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)

				<p>-Descrizione incontro: tema/n. partecipanti etc.</p> <p>-Progetto specifico: progetto chiave, progetto gestione diretta GAL</p> <p>N. totale incontri organizzati dal GAL o da altri soggetti registrati nel 2022 (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk): n. 142</p>	<p>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 2022, 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	<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</p>	<p>Il metodo di gestione delle eventuali osservazioni da parte della struttura del GAL ne consente una gestione immediata e risolutiva.</p>

				decisioni sulle modalità di risoluzione.	
	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 – Facebook, Instagram, YouTube, Google, LinkedIn, Linktree, Social Wall

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2022
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento	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, integrati con i nuovi canali attivati nel 2022.</p> <p>Per il sito web si segnala anche l'adozione di strumenti di visibilità ad hoc quale il Social Wall, basato su applicazioni specifiche gratuite che non comportano costi aggiuntivi per il GAL.</p> <p>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 IG 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>	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>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 2022 sono stati pubblicati complessivamente 90 post FB di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 57 post con link al sito web del GAL Patavino.</li> <li>- 5 post con link ad altri siti web</li> <li>- 28 post rimandano ad altri canali del GAL Patavino</li> </ul> <p>62 post YouTube di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutti rimandano al sito web del GAL Patavino</li> </ul> <p>Rispetto allo scorso anno sono stati implementati i social con la pubblicazione di:</p> <p>103 post di Instagram con i link a tutti i canali del GAL patavino</p> <p>Alcuni post sulla pagina LinkedIn e sulla pagina Google del GAL Patavino in occasione degli eventi più importanti, rimandando a link di riferimento per tali eventi.</p>	<p>Tale indicatore è quindi strettamente correlato all'attività di aggiornamento del sito web. In termini di monitoraggio del numero degli utenti che accedono ai contenuti del sito web si rimanda alla sezione dedicata.</p> <p>Con il 2022 è stato ulteriormente 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>
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>Per agevolare le comunicazioni, nel corso del 2022 è stato inserito un automatismo di FB che avvisa l'utente che il suo messaggio verrà preso incarico durante l'orario di ufficio.</p> <p>Sono pervenute 16 richieste tramite il profilo FB, a 14 delle quali la risposta è stata fornita entro 1 giorno.</p>	<p>Le richieste tramite il profilo FB del GAL sono più che raddoppiate rispetto al 2021, confermando l'importanza del canale social a servizio dell'utenza. La visibilità del profilo FB comporta la necessità di valutare l'opportunità della risposta, aspetto che può comportare più tempo per la valutazione dell'evasione della richiesta. Si segnala altresì che gli strumenti social sono in continua evoluzione, anche in termini di</p>



					reportistica automatica sull'utilizzo dello strumento.
	Periodicità di popolamento della pagina FB, IG, YouTube, altri social e loro aggiornamento	Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire	100%	100% L'aggiornamento è allineato con le esigenze informative del GAL. Con il 2022 e l'apertura di nuovi profili, si è avviata verso fine anno la sincronizzazione dei contenuti pubblicati sui canali META, anche se si prevede il consolidamento di tale aspetto nel 2023 in quanto complicato dalla diversa impostazione grafica dei diversi canali.	Con il 2022 la strategia social del GAL è stata potenziata e si sta consolidando la sincronizzazione dei diversi canali e la maggiore interoperatività con il sito web istituzionale (es. adottando applicativi gratuiti quali i social wall). Si prevede il consolidamento di tale interoperatività nel 2023.
Trasparenza	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 è agevolato dalla prassi per cui ogni nuovo contenuto pubblicato sul sito web viene rinnovato anche tramite il social.	Il post si caratterizza per un testo breve e di semplice comprensione. La valorizzazione dei contenuti presenti sul sito web tramite un post, agevola l'utente 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	Incremento Il monitoraggio è agevolato dalle statistiche mensili di visualizzazioni della pagina FB  Gennaio 5.128 Febbraio 9.024 Marzo 8.711 Aprile 6.143 Maggio 8.491	L'incremento del numero di utenti FB si attesta al 16% in più rispetto all'anno precedente, questo anche grazie ai contenuti video, ma anche ai vari collegamenti agli

				<p>Giugno 8.740</p> <p>Luglio 5.703</p> <p>Agosto 5.771</p> <p>Settembre 49.095</p> <p>Ottobre 28.349</p> <p>Novembre 39.680</p> <p>Dicembre 25.606</p> <p>Totale visualizzazioni: 20041 (rispetto a 173.502 del 2021)</p> <p>La pagina viene visualizzata al mese in media 16.700 volte (rispetto 14.000 del 2021)</p> <p>Il monitoraggio di Instagram, dalla data di apertura a Luglio 2022 fornisce dei dati incoraggianti.</p> <p>Luglio 100</p> <p>Agosto 402</p> <p>Settembre 3.607</p> <p>Ottobre 3.370</p> <p>Novembre 2.796</p> <p>Dicembre 2.601</p> <p>Totale visualizzazioni: 12.876</p>	altri canali GAL Patavino.
Efficacia	Affidabilità del servizio	Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica	100%	<p>100%</p> <p>Il GAL considera di rilevanza pubblica le seguenti attività</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avanzamento della strategia di sviluppo locale (PSL e Cooperazione);</li> <li>- gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...)</li> <li>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL e di altri progetti in partenariato di cui è responsabile, comprese le attività riferite alla programmazione 23-27;</li> <li>- incontri o riunioni di interesse generale (aperti al pubblico, di rilevanza regionale, partecipati dal GAL o dai beneficiari del PSL del GAL nell'ambito del PSL etc.)</li> </ul> <p>La codifica della rilevanza pubblica consente di attivarne l'informativa sul sito web e, conseguentemente entro la giornata lavorativa, i post.</p>	I profili social sono parte di un meccanismo comunicativo che li connettono 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 sui profili social del GAL. Si ritiene che tale dinamica sia importante: il sito web è costantemente promosso dai profili social, mentre questi possono essere sempre vivacizzati con nuove informazioni.

Complessivamente nel 2022 sono stati pubblicati 90 post di cui:

- 57 post con link al sito web del GAL Patavino.
- 5 post con link ad altri siti web
- 28 post rimandano ad altri canali del GAL Patavino

Nel 2022 stati ottenuti 3.308 “Mi piace”, vale a dire 304 in più rispetto all’anno precedente anche per la scelta riferita ai Video Post su YouTube.

Da segnalare inoltre un aumento di popolamento di contenuti della pagina YouTube, con il conseguente aumento di traffico organico oltre che l’apertura di profili sulle principali piattaforme social (Instagram, LinkedIn, Google, ...). L’incremento dei profili social e l’aumento del relativo traffico, porta l’utente a richiedere informazioni o segnalare criticità tramite i social, in particolare tramite il profilo Facebook. Tramite l’opzione dei commenti dei post, sono giunte 3 richieste di informazioni e tre reclami inerenti le prenotazioni delle visite guidate gratuite che risultavano già al completo con largo anticipo. Anche queste richieste sono state prontamente gestite e risolte.

L’apertura del canale Instagram ha consentito la pubblicazione di 135 post con dei buoni risultati di coinvolgimento, tenuta in considerazione la recente apertura.

#### NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2022
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). Il monitoraggio è garantito dall’automatismo del sito web. Vi è inoltre la possibilità di registrare le nuove iscrizioni.</p> <p>Per il 2022, il numero degli utenti iscritti è tornato ad aumentare passando da 1.115 (nel 2020) a 1082 (nel 2021) fino a 1161 (nel 2022)</p>	<p>La registrazione al servizio newsletter viene effettuata da utenti interessati alle attività del GAL.</p> <p>Nel 2022 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"> <li>- avanzamento della strategia di sviluppo locale (PSL e Cooperazione);</li> <li>- gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...)</li> <li>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL e di altri progetti in partenariato</li> </ul>	<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>di cui è responsabile, comprese le attività riferite alla programmazione 23-27;</p> <p>- incontri o riunioni di interesse generale (aperti al pubblico, di rilevanza regionale, partecipati dal GAL o dai beneficiari del PSL del GAL nell'ambito del PSL, 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> mediamente 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 30</p> <p>N. newsletter che rimandano a testi del sito web 27</p> <p>N. newsletter che rimandano a social 3</p>	La newsletter ha la funzione di far "atterrare" l'utente sui contenuti pubblicati sul sito web (a loro volta sincronizzati con i post social). L'aggiornamento del sito web e il relativo collegamento sulla newsletter fanno sì che questo sia costantemente promosso dalla newsletter, che di conseguenza 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	Reclami 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 2022 non sono pervenute segnalazioni sul sito web, mentre sono pervenute tramite il profilo FB

### REALIZZAZIONE INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31 dicembre 2021
	Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro	Presenza reclami	0	0	Nel 2022 circa l'80% degli incontri è stato realizzato da remoto per cui gli eventuali reclami sono stati considerati anche in relazione alla disponibilità del link di accesso alla riunione.
Accessibilità	Publicità del servizio tramite i canali di comunicazione	Numero pubblicazioni/invi per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione  A seconda della tipologia di incontro (pubblico, ristretto a determinati soggetti...), la prassi prevede che siano sempre utilizzati due canali di comunicazione (tra sito web, profili social, telefono, mail, newsletter).  È quindi possibile monitorare tale attività con lo storico delle pubblicazioni sul sito web, dell'invio di mail e newsletter, dei post social e della rassegna stampa.	L'accessibilità alle informazioni sulle riunioni si collega all'azione di aggiornamento dei canali comunicativi del GAL, per le riunioni pubbliche o di rilevanza collettiva. Mantenendo costante quest'azione, è agevolata anche l'azione di pubblicizzazione del servizio.
Tempestività	Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia	Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa	100%	100% Gli incontri sono sempre stati preceduti da almeno un recall (telefonica e/o via mail) al fine di	L'attività di organizzazione consente di prevenire i casi di dimenticanza o di distrazione

				<p>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>	<p>rispetto all'appuntamento da parte dell'utenza coinvolta dall'incontro, ma non prevenire le assenze impreviste.</p>
Efficacia	<p>Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese</p>	<p>Conferma delle aspettative di partecipazione</p>	<p>100%</p>	<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 in presenza considerati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 febbraio 2022 Evento di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige</li> <li>- 17 febbraio 2022 Evento di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige</li> <li>- 15/03/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Conselve nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige</li> <li>- 30/05/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Montagnana nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area</li> </ul>	<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>

				territoriale ai Colli all'Adige - 14/07/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Este nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige	
	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 tramite il questionario di rilevamento

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

- 16 febbraio 2022 Tavolo di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige (in presenza);
- 17 febbraio 2022 Tavolo di Concertazione della Strategia – Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale dai Colli all'Adige (in presenza);
- 15/03/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Conselve nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige;
- 30/05/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Montagnana nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige;
- 14/07/2022 Presentazione dello studio condotto dell'area industriale con capofila Este nell'ambito dell'Agenda per lo sviluppo dell'area territoriale ai Colli all'Adige.

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.