

REPORT 2023 CARTA DEI SERVIZI

SITO INTERNET

Dimensione e della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programma to indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2023
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).</p> <p>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 quinta annualità di gestione del nuovo sito web.
	Livello di partecipazione dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti per la diretta interazione dell'utente con il GAL	Presenza/assenza flusso di interazione con gli utenti del sito (es. tramite ricevimento segnalazioni dal modulo contatti, ricevimento mail)	Presenza	<p>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, riferimento telefonico, link ai profili social etc.).</p> <p>Il monitoraggio viene effettuato rilevando le interazioni tramite le sezioni 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/richiesta-patrocinio/ Richieste di patrocinio pervenute tramite il sito web: n. 0 https://www.galpatavino.it/segnalazioni/ Segnalazioni pervenute tramite il sito web: n. 0 https://www.galpatavino.it/contatti/</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...). Il sito web svolge una funzione prevalentemente informativa, e l'interazione risulta

				<p>N. richieste pervenute tramite il modulo contatti del sito web: n. 3 https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/ Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 15 Richieste di iscrizione all'Albo dei Professionisti: n. 0</p>	<p>fisiologicamente maggiore sui profili social del GAL (FB in primis) L'interazione con gli utenti rispetto al sito web prevale nello strumento di iscrizione alla newsletter del GAL.</p>
Tempestività	<p>Livello di immediatezza della interazione con l'utente</p>	<p>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</p>	<p>Assenza</p>	<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. Gli strumenti presenti sul sito sono: - modulo contatti https://www.galpatavino.it/contatti/ - modulo segnalazioni https://www.galpatavino.it/segnalazioni/</p>	<p>In assenza di malfunzionamenti tecnici, la tecnologia del sito web garantisce l'immediatezza dell'interazione.</p>
	<p>Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito</p>	<p>Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire</p>	<p>100%</p>	<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 visibili sul sito del GAL. A ritroso è quindi possibile visualizzare tutti i contenuti inseriti in base all'ordine della pubblicazione più recente; - 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. Di seguito le tempistiche di aggiornamento nelle relative sezioni: - Sezione Leader 2014-2020: - l'attività di monitoraggio (pubblicazione trimestrale) - cronoprogramma di attuazione (pubblicato entro il mese di dicembre) - rapporti annuali (pubblicati entro il mese di febbraio) - Sezione Leader 2023-2027: Sezione introdotta nel corso del 2023 e in fase di organizzazione in linea con le procedure attuative della Regione del Veneto</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 2023 ha visto una diminuzione del numero di news pubblicate sul sito web rispetto al 2022. Ciò è dovuto a diverse dinamiche: la conclusione delle attività a gestione diretta GAL rivolte a un ampio pubblico, l'assenza di bandi di interesse per l'utenza target del sito web e la contemporaneità per il 2023 delle azioni comunicative su altri mezzi divulgativi legate alla nuova</p>

				<p>- Sezione Bandi: Bandi e graduatorie vengono pubblicate contestualmente alla data di pubblicazione sul BURV.</p> <p>- Sezione News: n. 39 news pubblicate</p> <p>- Sezione amministrazione trasparente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione (aggiornato al 13 Luglio 2023 a seguito della nomina del Consiglio di Amministrazione) - Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale) - Enti Controllati (aggiornamento annuale) -Provvedimenti: entro 30 giorni dall'approvazione per la maggior parte dei provvedimenti, con poche eccezioni causate da problemi tecnici - Bandi di Gara: contestualmente alla data di protocollazione - Bilanci: 2 volte l'anno (Consuntivo e Previsionale) <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>	<p>Programmazione e LEADER 23-27. Si aggiunge che le news sul sito web sono diminuite nel 2023, ma gli aggiornamenti sulle attività del GAL sono proporzionalmente aumentate con l'aumento del numero dei Post sui social.</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. A titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atti del GAL entro 30 giorni; - bilanci 2/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>Sono stati inoltre inseriti gli estratti dei verbali delle assemblee dei soci nell'apposita sezione</p>	<p>Per il 2023 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.</p>
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali	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)</p>	<p>Il metodo di gestione delle eventuali osservazioni da parte della</p>

	ali e comunitarie			vengono condivise da parte di chi le raccoglie con tutto lo staff, per tempestive decisioni sulle modalità di risoluzione.	struttura del GAL ne consente una gestione immediata e risolutiva. Questo aspetto è strettamente correlato alla tempestività e alla trasparenza.
	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 e 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 indicatore	Valore programmato o indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2023
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via Santo Stefano Superiore, 35 – 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. Dopo la pandemia, 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	Grazie all'utilizzo della piattaforma dedicata agli incontri in remoto è stata potenziata la

				<p>apposite news informative, come per esempio https://www.galpatavino.it/avviso/</p> <p>L'informatizzazione del servizio telefonico conferma il trend di miglioramento dell'efficienza del servizio</p>	<p>diversificazione dell'accessibilità allo sportello informativo. L'utilizzo di tale strumento ha facilitato l'organizzazione degli incontri.</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>98%</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 e registrati nel 2023 (bilaterale, ristretto, formazione, partecipazione incontro pubblico, help Desk): n. 87</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. 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</p>

					<p>generalmente apprezzata la disponibilità dello staff di fornire informazioni con immediatezza. 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 o, ubicazione, proprietà di attività/immobili. Il personale del GAL risponde alle richieste senza insistere sulla fornitura dei riferimenti. 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</p>
--	--	--	--	--	--

					motivazione l'utilità nell'ambito dell'utilizzo di fondi pubblici. Nel 2023 si è continuato il trend di diminuzione dell'utenza che si presenta in ufficio senza appuntamento	
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna	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.	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 – Facebook, Instagram, YouTube, Google, LinkedIn, Linktree, Social Wall

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2023
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 già 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 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.
	Findability (trovabilità) nei riferimenti Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn 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). Ogniqualevolta 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. Nel 2023 sono stati pubblicati complessivamente - 125 post FB che rimandano al sito web o agli altri canali e servizi del GAL; 8 post YouTube; 206 post di Instagram; 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>	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. 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. Con il 2023 sono aumentati i post FB e Instagram (questi ultimi raddoppiati rispetto all'anno precedente, in linea con l'importanza di tale strumento nel contesto dei social media).
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>3gg</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. 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. Per agevolare le comunicazioni, nel corso del 2023 è stato inserito un automatismo di FB che avvisa l'utente che il suo messaggio</p>	Le richieste tramite il profilo FB del GAL diminuite rispetto all'anno precedente anche in considerazione dell'incremento del peso di altri canali quali Instagram, confermando l'importanza dei canali social a servizio dell'utenza. La

				<p>verrà preso incarico durante l'orario di ufficio. Sono pervenute 4 richieste tramite il profilo FB e 5 tramite Instagram, a tutte è stata fornita risposta entro 3 giorni.</p>	<p>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 reportistica automatica sull'utilizzo dello strumento.</p>
	<p>Periodicità di popolamento della pagina Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn e loro aggiornamento</p>	<p>Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p> <p>L'aggiornamento è allineato con le esigenze informative del GAL.</p>	<p>Con il 2023 è continuata la strategia social del GAL con una maggiore la sincronizzazione dei diversi canali e la maggiore interoperatività con il sito web istituzionale (es. adottando applicativi gratuiti quali i social wall).</p>
<p>Trasparenza</p>	<p>Chiarezza e completezza contenuti</p>	<p>Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>

	Livello di diffusione delle informazioni veicolate	Numero utenti che visitano il contenuto della pagina in termini di copertura organica	Incremento/ decremento su base mensile	<p>Decremento</p> <p>Il monitoraggio è agevolato dalle statistiche mensili di visualizzazioni della pagina FB</p> <table border="0"> <tr><td>Gennaio</td><td>8.453,00</td></tr> <tr><td>Febbraio</td><td>16.431,00</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>7.149,00</td></tr> <tr><td>Aprile</td><td>5.086,00</td></tr> <tr><td>Maggio</td><td>67.446,00</td></tr> <tr><td>Giugno</td><td>4.713,00</td></tr> <tr><td>Luglio</td><td>40.886,00</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>4.626,00</td></tr> <tr><td>Settembre</td><td>6.577,00</td></tr> <tr><td>Ottobre</td><td>11.744,00</td></tr> <tr><td>Novembre</td><td>5.199,00</td></tr> <tr><td>Dicembre</td><td>2.167,00</td></tr> </table> <p>Totale visualizzazioni: 180.477 (rispetto a 200.041 del 2022) con una riduzione di circa il 10% La pagina viene visualizzata al mese in media 15.039 volte (rispetto 16.700 del 2022) Il monitoraggio mensile di Instagram, fornisce i seguenti dati:</p> <table border="0"> <tr><td>Gennaio</td><td>679</td></tr> <tr><td>Febbraio</td><td>625</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>349</td></tr> <tr><td>Aprile</td><td>479</td></tr> <tr><td>Maggio</td><td>36.567</td></tr> <tr><td>Giugno</td><td>1.753</td></tr> <tr><td>Luglio</td><td>703</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>480</td></tr> <tr><td>Settembre</td><td>333</td></tr> <tr><td>Ottobre</td><td>338</td></tr> <tr><td>Novembre</td><td>316</td></tr> <tr><td>Dicembre</td><td>291</td></tr> </table> <p>Totale visualizzazioni: 42.913 (rispetto a 12.876 del 2022 – luglio-dicembre) con un aumento di circa il 70% La pagina viene visualizzata in media 3.577 volte al mese (rispetto a 1.073 del 2022 da luglio a dicembre)</p>	Gennaio	8.453,00	Febbraio	16.431,00	Marzo	7.149,00	Aprile	5.086,00	Maggio	67.446,00	Giugno	4.713,00	Luglio	40.886,00	Agosto	4.626,00	Settembre	6.577,00	Ottobre	11.744,00	Novembre	5.199,00	Dicembre	2.167,00	Gennaio	679	Febbraio	625	Marzo	349	Aprile	479	Maggio	36.567	Giugno	1.753	Luglio	703	Agosto	480	Settembre	333	Ottobre	338	Novembre	316	Dicembre	291	<p>Il decremento del numero di utenti FB si attesta al 10% rispetto all'anno precedente, a causa della diminuzione delle iniziative che coinvolgono il pubblico e alla progressiva conclusione delle attività della programmazione 2014- 2022, in particolare quelle rivolte al pubblico con la Gestione Diretta. Il 2022 ha rappresentato un anno particolarmente ricco di iniziative dedicate ad ampio pubblico (quindi non solo all'utenza target dei potenziali beneficiari dei contributi del PSL, quanto dei destinatari delle iniziative della gestione diretta del GAL). Il confronto con il 2023 parrebbe quindi un decrescendo, ma nel contesto pluriennale la visualizzazione del profilo FB risulta comunque buona.</p> <p>Instagram è in controtendenza e presenta un incremento del 70%, e conferma l'importanza di investire in questo canale rispetto a FB.</p>
Gennaio	8.453,00																																																				
Febbraio	16.431,00																																																				
Marzo	7.149,00																																																				
Aprile	5.086,00																																																				
Maggio	67.446,00																																																				
Giugno	4.713,00																																																				
Luglio	40.886,00																																																				
Agosto	4.626,00																																																				
Settembre	6.577,00																																																				
Ottobre	11.744,00																																																				
Novembre	5.199,00																																																				
Dicembre	2.167,00																																																				
Gennaio	679																																																				
Febbraio	625																																																				
Marzo	349																																																				
Aprile	479																																																				
Maggio	36.567																																																				
Giugno	1.753																																																				
Luglio	703																																																				
Agosto	480																																																				
Settembre	333																																																				
Ottobre	338																																																				
Novembre	316																																																				
Dicembre	291																																																				
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 - avanzamento della strategia di sviluppo locale (PSL e Cooperazione); - gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...)</p>	<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</p>																																																

				<p>- avanzamento del progetto a gestione diretta GAL e di altri progetti in partenariato di cui è responsabile, comprese le attività riferite alla programmazione 2023-2027;</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 codifica della rilevanza pubblica consente di attivarne l'informativa sul sito web e, conseguentemente entro la giornata lavorativa, i post.</p>	<p>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.</p>
--	--	--	--	---	---

NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio	Valutazione al 31.12.2023
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 in maniera manuale.</p> <p>Per il 2023, il numero degli utenti iscritti è ulteriormente aumentato passando da 1.115 (nel 2020) a 1082 (nel 2021) fino a 1161 (nel 2022) a 1339 nel 2023 (con un aumento rispetto al 2022 di ben 178 unità).</p>	<p>La registrazione al servizio newsletter viene effettuata da utenti interessati alle attività del GAL.</p> <p>Nel 2023 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 della strategia di sviluppo locale (PSL e Cooperazione); - gestione del PSL e della cooperazione (documenti di reportistica, atti, schede di sintesi...) - avanzamento del progetto a gestione diretta GAL e di altri progetti in partenariato di cui è responsabile, comprese le attività riferite alla programmazione 2023-2027; - 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>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>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	<p>Conoscenza dei contatti del GAL cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento</p>	<p>Indicazione nelle newsletter dei contatti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo</p>	<p>Presenza</p>	<p>Presenza</p> <p>Le indicazioni sono automaticamente inserite nel layout della newsletter. Tale automatismo consente il monitoraggio dell'indicatore.</p>	<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.</p>
	<p>Completezza informazioni erogate</p>	<p>Collegamento a contenuti di approfondimento (se del caso)</p>	<p>Presenza</p>	<p>Presenza</p> <p>N. newsletter totali 23 N. newsletter che rimandano a testi del sito web 23 N. newsletter che rimandano a social 23</p>	<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, sincronizzazione incrementata al 100% con il 2023). 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.</p>
Efficacia	<p>Affidabilità del servizio</p>	<p>Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>Reclami 0 La prassi vuole che le segnalazioni vengano</p>

					condivise da parte di chi le raccoglie con tutto lo staff, per tempestive decisioni sulle modalità di risoluzione. Nel 2023 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 2023
Accessibilità	Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro	Presenza reclami	0	0	Nel 2023 sono proseguiti gli incontri da remoto che consentono un'ottimizzazione dei tempi, una maggiore partecipazione grazie alla flessibilità di adesione e un risparmio di costi. Gli eventuali reclami sono stati considerati anche in relazione alla disponibilità del link di accesso alla riunione.
	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	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, pec e 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.
Tempestività	Attività di organizzazione della riunione/incontro	Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla	100%	100% Gli incontri sono sempre stati preceduti da almeno un recall (telefonica e/o via	L'attività di organizzazione consente di prevenire i casi di dimenticanza o di

	in base alla tipologia	partecipazione attesa		mail) al fine di assicurare il numero minimo di partecipanti attesi. Il recall è effettuato in tempo adeguato rispetto alla riunione: nel caso di eventuali criticità, queste possono essere gestite tempestivamente.	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%	100% 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. Di seguito l'elenco degli incontri in presenza considerati per il PSL 2014-2022: <ul style="list-style-type: none"> - Incontro GAL, AVEPA, Comune di Montagnana - Tavolo categorie economiche 23 marzo 2023 	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 eventi che coinvolgono i partecipanti in contemporanea.
	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. 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.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

L'attività di monitoraggio conferma l'adeguatezza degli indicatori per conoscere la soddisfazione o meno dello standard qualitativo dei servizi erogati dal GAL.

Il 2023 rinnova la particolarità della fase del GAL che non si caratterizza per una transizione discontinua tra la programmazione 2014-2022 e la 2023-2027 come nelle passate programmazioni, ma per una sovrapposizione tra la conclusione di una e l'avvio della seconda.

Nel 2023 il GAL ha coinvolto il partenariato con una intensa attività di concertazione e, in contemporanea, ha promosso una riflessione sulla valutazione della strategia di sviluppo locale attuata nel periodo 2014-2022.

Con il 2023 il servizio del GAL ha rafforzato la riflessione sui risultati ottenuti dall'attuazione del PSL, sia con i referenti di gruppi di interesse che con i singoli beneficiari. Ciò nell'ottica di condividere i cambiamenti promossi dal PSL 14-22, ma anche delle prospettive future riservate all'area LEADER dalla nuova programmazione.

Il monitoraggio rileva i cambiamenti nella fruizione dei servizi del GAL in base alle scelte attuative: il numero di news sul sito web è diminuito, ma il GAL ha incrementato il numero dei post su FB e su Instagram. Le visualizzazioni, tenuto conto dell'eccezionalità del 2022 che presentava numerose iniziative a gestione diretta GAL, nel contesto pluriennale si mantengono a buoni livelli, con un potenziale di crescita che il GAL sta monitorando cercando di migliorare. Ciò verrà considerato con attenzione anche in relazione al Piano di Comunicazione che sarà il riferimento per l'azione comunicativa del GAL nelle prossime annualità.

In generale, tuttavia, si rinnova la difficoltà per il web e i social di un monitoraggio delle visualizzazioni basato sugli automatismi delle relative piattaforme fornitrici, complicato dalla continua evoluzione dell'applicazione interpretativa delle norme sulla tutela dei dati dell'utente.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Gli standard programmati dal GAL sono rispettati, con alcune riflessioni di evoluzione delle strategie di gestione dei Social rinnovate dal 2022. Il GAL ha integrato la dimensione di laboratorio definendo la nuova strategia di sviluppo 2023-2027 e consolidando l'apertura a nuove reti funzionali allo sviluppo socio economico (per esempio, intensificando il dialogo con il territorio sui temi dell'inclusione sociale). Ciò anche in considerazione delle prospettive nate con il progetto AGENDA to BE, ma anche rispetto alla valutazione del PSL 2014-2022 che vedrà nel 2024 la conclusione di tutti gli interventi finanziati.

Nel 2023 il GAL ha redatto con il partenariato il PSL 2023-2027, ottenendone l'approvazione nel Dicembre 2023, con l'attesa finanziabilità per il 2024. Il GAL ha quindi operato anche nel 2023 con la gestione delle risorse assegnate, ma ha investito anche nella progettazione del PSL 2023-2027 e nella preparazione del suo avvio a seguito di finanziamento.

I servizi erogati possono essere organizzati di conseguenza in tre ambiti: per la gestione del PSL è stata svolta attività di follow up ai beneficiari che stanno realizzando gli interventi; per la nuova strategia di sviluppo 2023-2027, prevale la modalità dell'incontro (anche a distanza) svolto sulla base di un lavoro specialistico in back office che ha portato alla candidatura del PSL in risposta al bando regionale.

Il GAL ha quindi operato attivando o rinnovando iniziative di rete con il suo partenariato, cercando di cogliere tutte le opportunità possibili per valorizzare le risorse dell'area LEADER in funzione del suo sviluppo a 360°.