

REPORT 2024 CARTA DEI SERVIZI

SPORTELLO INFORMATIVO

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via Santo Stefano Superiore, 35 – Monselice (PD)	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 30 ore	Indicatore correlato al presidio degli Uffici da parte del personale del GAL, con una media di 40 ore settimanali. Il servizio è accessibile anche con la modalità in remoto tramite la piattaforma Zoom, offrendo una maggiore reperibilità ed accessibilità agli utenti.
Tempestività	Diversificazione della modalità per la richiesta del servizio	Presenza - assenza presidio presso la sede e strumenti di comunicazione (telefono, pec, e-mail)	Presenza	Lo sportello è collocato presso la sede del GAL ed è erogato con diversi strumenti di comunicazione (tel, mail, PEC, piattaforme incontri in remoto etc).
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione dei contatti degli utenti che hanno ottenuto risposta per incontri bilaterali/ristretti/help desk	98,0%	I 40 incontri bilaterali/ristretti/help desk sono stati registrati su foglio Excel con nominativo e motivo incontro/help desk, data/luogo/dati contatto, tema/n. partecipanti. Non è stato possibile registrare 2 incontri con utenti che si sono presentati in Ufficio senza appuntamento. Valore quantificato: 99.5 %
Efficacia	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Indicatore monitorato tramite la conformità per l'accesso degli utenti (Legge sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008) e la gestione dei dati forniti (legge sulla privacy Legge n. 675 del 31 dicembre 1996 testo consolidato con il d.lg. 28 dicembre 2001, n. 467). Non vi sono osservazioni critiche rilevate e non sanate.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1	Il monitoraggio avviene tramite tutti i canali comunicativi disponibili. Tramite il profilo FB è emersa una critica da parte di un utente che segnalava l'impossibilità di contattare telefonicamente gli uffici. La segnalazione è stata gestita il giorno stesso ed è stato fornito il servizio. Valore quantificato: 1

SITO WEB

Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio
Dimensione della qualità: 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%	Ad ogni pagina aggiunta, automaticamente il sito mostra la posizione corrente dell'utente rispetto alla struttura del sito. Valore accertato: 100%
Livello di partecipazione dell'utenza: presenza sul sito web di riferimenti per la diretta interazione dell'utente con il GAL	Presenza/assenza flusso di interazione con gli utenti del sito (es. tramite ricevimento segnalazioni dal modulo contatti, ricevimento mail)	Presenza	Le interazioni vengono monitorate sulla base del ricevimento di messaggi/richieste tramite i moduli compilabili sul sito. https://www.galpatavino.it/richiesta-patrocinio/ Richieste pervenute: n. 8 (di cui 2 riferite a istanze specifiche) https://www.galpatavino.it/albo-fornitori/ Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 45 Valore accertato: presenza

Dimensione della qualità: 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>Il sito web trasmette senza ritardo l'invio della richiesta/comunicazione. Il personale del GAL effettua prove ogni anno per verificare eventuali problemi tecnici.</p> <p>Valore accertato: Assenza</p>
Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo in funzione delle informazioni da inserire	100%	<p>Il monitoraggio è basato su una programmazione interna al GAL circa le scadenze previste, se del caso, dalle disposizioni regionali o dalle disposizioni nazionali in materia di concorsi pubblici o codice degli appalti. Il sito viene conseguentemente aggiornato con le relative informazioni, mantenendo lo storico dei contenuti. Si riportano di seguito le sezioni obbligatorie aggiornate e relative tempistiche:</p> <p>Sezione chi siamo: Aggiornamenti secondo eventuali variazioni intervenute</p> <p>Sezione Territorio: Aggiornamenti secondo eventuali variazioni intervenute</p> <p>Sezione LEADER 2014-2020: aggiornato con i dati di monitoraggio (pubblicazione trimestrale) e il rapporto annuale (entro Febbraio);</p> <p>Sezione LEADER 2023-2027 e relativi loghi: PSL 2023-2027 (entro 10 giorni dall'atto di approvazione) e atto integrativo PSL (in seguito all'approvazione dell'AdG); cronoprogramma pluriennale 2024-2026 (entro 10 giorni dall'atto di approvazione) e relativi aggiornamenti; piano di animazione e comunicazione; progetto di comunità – maggiordomo di quartiere; progetto di cooperazione transnazionale "Donne motore delle comunità rurali"; monitoraggio PSL 2023-2027 (aggiornamento trimestrale)</p> <p>Sezione Bandi: bandi, aperture moduli e graduatorie vengono pubblicate contestualmente alla data di pubblicazione sul BURV; aggiornamento sezione "come fare domanda";</p> <p>Sezione News: n. 37 news pubblicate</p> <p>Sezione amministrazione trasparente: Regolamenti (non vi sono stati aggiornamenti nel 2024); Organizzazione (non vi sono stati aggiornamenti nel 2024); Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale); Personale (aggiornato sulla base di nuovi collaboratori e cessazioni collaborazioni); Bandi di concorso (aggiornato secondo i relativi iter dei bandi per l'anno); Enti Controllati (aggiornamento annuale); Provvedimenti: aggiornamento entro 30 giorni dalla data di approvazione; Avvisi e gare: dal 2024 per adeguamento alla normativa sul codice degli appalti, la precedente sezione "Avvisi" è stata rinominata "Avvisi e Gare" (anche per garantire che ciascuna gara abbia un link specifico) e viene aggiornata contestualmente alla protocollazione per gli Avvisi e secondo le tempistiche della normativa per tutti gli altri adempimenti.; Affidamenti (dal 2024 l'aggiornamento è garantito dal relativo link alla BDNCP – Sezione GAL Patavino); Sovvenzioni e sussidi (aggiornamento annuale); Bilanci: 2 volte l'anno (Consuntivo e Previsionale); Servizi erogati: Report annuale sulla valutazione dei servizi resi dal GAL Patavino; Altri contenuti (non vi sono aggiornamenti per il 2024)</p> <p>Sezione finanziamenti PSR 14-20 e CSR 23-27 e relative diciture.</p> <p>Valore accertato: 100%</p>
Dimensione della qualità: Trasparenza			

Disponibilità sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Aggiornamento continuativo dei documenti da inserire	100%	Il monitoraggio della pubblicazione di documenti di programmazione e gestione è basato su una programmazione interna al GAL circa le scadenze previste, se del caso, dalle disposizioni regionali o dalle disposizioni nazionali in materia di concorsi pubblici o codice degli appalti. Il sito viene conseguentemente aggiornato con le relative informazioni, mantenendo lo storico dei contenuti. A titolo esemplificativo: atti del GAL entro 30 giorni; bilanci 2/anno; bandi di finanziamento: contestuale alla pubblicazione sul BURV; aggiornamento elenco affidamenti beni e servizi: dal 2024 è aggiornato automaticamente sul link ANAC dedicato; aggiornamento monitoraggio finanziario del PSL (trimestrale). Sono stati inoltre inseriti gli estratti dei verbali delle assemblee dei soci nell'apposita sezione Valore accertato: 100%
Dimensione della qualità: Efficacia			
Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Monitoraggio basato sugli esiti delle verifiche/sopralluoghi di competenza dei referenti (Legge sulla privacy: Legge n. 675 del 31 dicembre 1996 testo consolidato con il d.lg. 28 dicembre 2001, n. 467) Valore accertato: nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
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	Il monitoraggio basato sul rinnovo di richieste pervenute almeno una volta dalla sezione Contatti. Valore accertato: assenza di richieste rinnovate

SOCIAL NETWORK

Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio
Dimensione della qualità: Accessibilità			
Findability (trovabilità) dello strumento	Presenza/Assenza riferimenti allo strumento nel sito web e nelle intestazioni mail in uscita	Presenza	Visibilità dei riferimenti ai Social nel sito web (footer e social wall), nella sezione "firma" delle mail istituzionali e in newsletter.
Findability (trovabilità) nei riferimenti Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn di collegamenti a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza/assenza	Presenza	Monitoraggio sulla presenza del collegamento a contenuti di approfondimento per i post che li prevedono. Su 77 pubblicati, 42 prevedano approfondimenti e sono presenti i relativi collegamenti per accedervi. Valore accertato: presenza
Dimensione della qualità: 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	Monitoraggio tra tempo di invio della richiesta e tempo di evasione basato sul tracciamento dei dati temporali consentiti dai Social. Sono pervenute 9 richieste, tutte gestite entro i 3 giorni. Valore accertato: richieste evase entro i 3 giorni.

Periodicità di popolamento della pagina Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn e loro aggiornamento	Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire	100%	Monitoraggio basato sulla sincronizzazione tra sito web e post, agevolato dal 2023 da applicativi come, il social wall. Valore accertato: 100%
Dimensione della qualità: Trasparenza			
Chiarezza e completezza contenuti	Disponibilità di collegamenti al sito web per i documenti di programmazione e gestione	100%	Monitoraggio sulla base della presenza dei collegamenti al sito web nei post riferiti alla programmazione e gestione. Dei 42 post riferiti a tali documenti, tutti contengono il link al sito web. Valore accertato: 100%
Livello di diffusione delle informazioni veicolate	Numero utenti che visitano il contenuto della pagina in termini di copertura organica	Incremento/ decremento su base mensile	Il monitoraggio basato sui risultati di insight disponibili per ciascun social, riportando il numero degli utenti in copertura organica e la percentuale di incremento/decremento mensile rispetto al mese dell'annualità precedente: Facebook: Gennaio 3329 +53.6% Febbraio 1426 -55.5% Marzo 1597 +7.1% Aprile 903 -40.6% Maggio 1416 +50.8% Giugno 2559 +82.8% Luglio 4902 +90.2% Agosto 2077 -57.6% Settembre 1700 -15% Ottobre 1988 +14.6% Novembre 789 -55.5% Dicembre 3081 +271.7% Instagram: Gennaio 18 -93.8% Febbraio 338 +2012.5% Marzo 236 -30% Aprile 48 -79.5% Maggio 21 -66.7% Giugno 337 +1585.00% Luglio 303 -10.1% Agosto 315 +4.00% Settembre 213 -31.7% Ottobre 160 -25.2% Novembre 153 -4.4% Dicembre 107 -31.4%
Dimensione della qualità: Efficacia			
Affidabilità del servizio	Corrispondenza tra informazioni pubblicate e lo stato di attività di rilevanza pubblica	100%	Monitoraggio sulla base di post riferiti ai documenti programmazione e gestione e agli incontri/eventi rivolti al pubblico. Valore accertato: 100 %

NEWSLETTER

Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio
Dimensione della qualità: accessibilità			
Accessibilità delle informazioni per registrarsi alla newsletter	Disponibilità di informazioni sul sito web per registrarsi alla newsletter	100%	Monitoraggio basato sulla presenza sul sito web del GAL delle informazioni per registrarsi al servizio. Informazioni per registrarsi al servizio newsletter sono presenti su due sezioni del sito web (nel footer di ogni pagina e nella sezione news) Valore accertato: 100%
Dimensione della qualità: tempestività			
Definizione delle priorità di invio della newsletter sulla base delle informazioni da veicolare	Frequenza invio funzionale alle attività di interesse pubblico	100%	Monitoraggio del servizio sulla base delle linee guida del Piano editoriale del GAL. Sono state inviate 10 newsletter La frequenza di invio della newsletter è basata sulle linee guida previste dal Piano Editoriale ed è interconnessa agli altri canali comunicativi. Frequenza rispettata per il 2024. Valore accertato: 100%
Dimensione della qualità: 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	Monitoraggio basato sulla verifica dei riferimenti per contatti e finanziamento europeo sulla newsletter Le indicazioni per i contatti e i riferimenti ai loghi del FEASR sono inserite nel layout della newsletter.
Completezza informazioni erogate	Collegamento a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza	Monitoraggio sulla presenza di collegamenti per approfondire l'informazione quando disponibili N. newsletter totali 10 N. newsletter che rimandano a testi del sito web 10 N. newsletter che rimandano a social 10 Valore accertato: presenza
Dimensione della qualità: Efficacia			
Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	1	Monitoraggio basato sulla ricezione di rilievi/reclami riferiti al servizio. Valore accertato: 0

REALIZZAZIONE INCONTRI

Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Monitoraggio
Dimensione della qualità: accessibilità			
Disponibilità all'utente delle informazioni per raggiungere il luogo dell'incontro	Presenza reclami	0	Monitoraggio basato sulla presenza di reclami pervenuti al GAL Valore accertato: 0

<p>Publicità del servizio tramite i canali di comunicazione</p>	<p>Numero pubblicazioni/invii per canale di comunicazione</p>	<p>Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 2 canali di comunicazione</p>	<p>Monitoraggio basato con lo storico delle pubblicazioni sul sito web, dell'invio di mail e newsletter, dei post social, della rassegna stampa o per la presenza di registri di riscontro su recall telefoniche.</p> <p>Valore accertato: almeno 1 pubblicazione/invio tramite 2 canali</p>
<p>Dimensione della qualità: tempestività</p>			
<p>Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia</p>	<p>Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa</p>	<p>100%</p>	<p>Monitoraggio basato sull'avvenuta attività di recall (telefonica e/o via mail) con tempi adeguati al fine di assicurare il numero minimo di partecipanti attesi e di gestire eventuali criticità.</p> <p>Valore accertato: 100%</p>
<p>Dimensione della qualità: Efficacia</p>			
<p>Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese</p>	<p>Conferma delle aspettative di partecipazione</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>Valore accertato:100%</p>
<p>Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati</p>	<p>Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito</p>	<p>0</p>	<p>Monitoraggio basato sul ricevimento di segnalazioni negative. 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.</p> <p>Valore accertato: 0</p>