

REPORT 2025 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	Il servizio viene erogato presso la sede del GAL che rende disponibili diversi strumenti per l'utente che intenda richiedere il servizio (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	99,5%	Le informazioni sull'attività dello sportello sono inserite in un apposito registro, con i riferimenti di: data, luogo, motivo/tema dell'incontro/richiesta, n. partecipanti e, se forniti, nominativo e contatti. Anche gli utenti che si sono presentati in ufficio senza appuntamento sono stati inseriti nel registro. È successo talvolta di non riuscire a tenere traccia delle richieste telefoniche. 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 (Regolamento UE 679/2016 - GDPR). Non vi sono osservazioni critiche rilevate e non sanate.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in un anno	1	Non si sono rilevati reclami o rilievi sul servizio Valore quantificato: 0

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%	È sempre possibile per l'utente visualizzare la posizione della pagina in consultazione rispetto alla struttura complessiva del sito web, per consentire l'orientamento. 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/segnalazioni/ Richieste pervenute: n. 4 https://www.galpatavino.it/richiesta-patrocinio/ Richieste pervenute: n. 2 https://www.galpatavino.it/albo-fornitori-e-professionisti/ Richieste di iscrizione all'Albo Fornitori: n. 41

			https://www.galpatavino.it/contatti/ Richieste pervenute: n. 1 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	Il sito web trasmette senza ritardo l'invio della richiesta/comunicazione. Il personale del GAL effettua prove ogni anno per verificare eventuali problemi tecnici. Valore accertato: Assenza
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, coadiuvata nel 2025 anche dall'uso di notifiche tramite Google Calendar soprattutto per scadenze da disposizioni regionali (PSL) o nazionali (concorsi pubblici e appalti). L'aggiornamento del sito web con le relative informazioni è costante, e viene mantenuto lo storico dei contenuti. Si riportano di seguito le sezioni obbligatorie aggiornate con nuovi contenuti rispetto al 2024 e relative tempistiche:</p> <p>Sezione chi siamo: Aggiornamenti secondo variazioni intervenute (per il 2025, aggiornamento sezione "soci")</p> <p>Sezione Territorio: Aggiornamenti secondo eventuali variazioni intervenute; integrata la sezione dedicata a fornire visibilità ai servizi culturali e ricreativi dell'area LEADER;</p> <p>Sezione LEADER 2014-2020: aggiornata con il rapporto di esecuzione finale;</p> <p>Sezione LEADER 2023-2027: atto integrativo PSL n. 2 (in seguito all'approvazione dell'AdG); progetto di comunità – maggiordomo di quartiere; progetto di cooperazione transnazionale "Donne motore di sviluppo delle aree rurali", aggiornato a seguito dell'atto Integrativo n. 2; 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. 59 news pubblicate</p> <p>Sezione amministrazione trasparente: Regolamenti (2 aggiornamenti del "Regolamento per la gestione del Conflitto di interesse" e del "Regolamento per l'acquisto di beni e servizio di importi inferiori alla soglia di rilevanza comunitaria"); Organizzazione (non vi sono stati aggiornamenti nel 2025); Consulenti e Collaboratori (aggiornamento annuale); Personale (aggiornamento in base alle variazioni intercorse); Enti Controllati (aggiornamento annuale); Provvedimenti: aggiornamento entro 30 giorni dalla data di approvazione; Avvisi e gare: aggiornata contestualmente alla protocollazione per gli Avvisi e secondo le tempistiche della normativa per tutti gli altri adempimenti; Affidamenti (aggiornamento 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</p> <p>Sezione finanziamenti PSR 14-22; 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%	<p>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 (dal 2025, avvalendosi anche di Google Calendar). Il sito viene conseguentemente aggiornato con le relative informazioni, mantenendo lo storico dei contenuti.</p> <p>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</p> <p>Valore accertato: 100%</p>
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	<p>Monitoraggio basato sugli esiti delle verifiche/sopralluoghi di competenza dei referenti (Regolamento UE 679/2016 - GDPR)</p> <p>Valore accertato: nessuna osservazione critica rilevata e non sanata</p>
Soddisfazione della richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta	Presenza/Assenza di richieste rinnovate	Assenza	<p>Il monitoraggio è basato sul rinnovo di richieste pervenute almeno una volta dalla sezione Contatti.</p> <p>Valore accertato: assenza di richieste rinnovate</p>

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	<p>Il riferimento ai canali Social è presente nel sito web (incluso nel footer nella sezione "contatti" e sul social wall); nella sezione "firma delle email istituzionali e nella newsletter.</p> <p>Valore accertato: presenza</p>
Findability (trovabilità) nei riferimenti Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn di collegamenti a contenuti di approfondimento (se del caso)	Presenza/assenza	Presenza	<p>Monitoraggio sulla presenza del collegamento a contenuti di approfondimento per i post che lo richiedono.</p> <p>Su 167 post pubblicati, 60 prevedevano approfondimenti per i quali si conferma la presenza dei relativi link per accedervi.</p> <p>Valore accertato: presenza</p>
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	<p>Monitoraggio tra tempo di invio della richiesta e tempo di evasione basato sul tracciamento dei dati temporali consentiti dai Social. Tramite i social sono pervenute 3 richieste, una delle quali gestita oltre il termine massimo programmato dall'indicatore.</p> <p>Valore accertato: tempo massimo superato per 1 richiesta su 3</p>

Periodicità di popolamento della pagina Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn e loro aggiornamento	Aggiornamento continuativo in funzione dell'informazione da inserire	100%	Monitoraggio effettuato sincronizzando i contenuti tra sito web e post; agevolato dal 2023 dall'applicativo del 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 60 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 precedente: Facebook: Gennaio 1815 - 41,1% Febbraio 951 - 46,4% Marzo 1709 + 70,9 % Aprile 1400 - 19,1% Maggio 2301 + 58,5% Giugno 18366 + 722,1% Luglio 9983 - 45,7% Agosto 1632 - 83,7% Settembre 1974 + 28,4% Ottobre 5455 + 175,2% Novembre 4857 - 8,4% Dicembre 3812 - 22,8% Instagram: Gennaio 16 - 85% Febbraio 200 + 1150% Marzo 157 - 22,3% Aprile 247 + 60,4% Maggio 155 - 37,2% Giugno 517 + 244,7% Luglio 207 - 60% Agosto 136 - 34,3% Settembre 264 + 104,7% Ottobre 245 - 7,5% Novembre 352 + 46,1% Dicembre 695 + 91,5%
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 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 6 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 2025. 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 6 N. newsletter che rimandano a testi del sito web 6 N. newsletter che rimandano a social 6 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
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	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.

			Valore accertato: almeno 1 pubblicazione/invio tramite 2 canali
Dimensione della qualità: tempestività			
Attività di organizzazione della riunione/incontro in base alla tipologia	Adeguatezza dell'attività di convocazione funzionale alla partecipazione attesa	100%	Monitoraggio basato sull'avvenuta attività di recall (telefonica e/o via mail) con tempi adeguati per cui sono stati assicurati il numero minimo di partecipanti attesi e la gestione delle criticità. Valore accertato: 100%
Dimensione della qualità: Efficacia			
Livello di partecipazione alla riunione/incontro rispetto alle attese	Conferma delle aspettative di partecipazione	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. Valore accertato:100%
Affidabilità del servizio: aspetti logistici e organizzativi adeguati	Segnalazioni negative pervenute al GAL tramite questionario scaricabile dal sito	0	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 (tramite slide con Qrcode) per la rilevazione del grado di soddisfazione maturato a seguito dell'incontro. Valore accertato: 0