

Allegato A alla Deliberazione del CdA di VeGAL n. 54 del 27.9.2018

CARTA DEI SERVIZI
Standard di Qualità dei servizi erogati da VeGAL

Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività

Implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020

*Approvata con delibera del CdA n. 29 del 6.4.2016
modificata con delibere n.43 del 15.7.2016, n.47 del 23.7.2018 e n. 54 del 27.9.2018*

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi del GAL Venezia Orientale (in breve VeGAL) riguarda l'implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che intende garantire e che si impegna a mantenere, riconoscendo specifici diritti in capo alla propria **utenza**, costituita da:

- **Partner/Soci;**
- **Beneficiari,**
- **Potenziali Beneficiari;**
- **Cittadini della Venezia orientale.**

Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

La Carta dei Servizi è stata strutturata con riferimento ai principali fondamenti dettati dalla Direttiva di riferimento (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica (<http://qualitapa.gov.it/>) in base alle quali viene stabilito che «*nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto*».

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" VeGAL, nell'ambito della propria attività, si impegna a garantire i seguenti principi:

- **Uguaglianza.** VeGAL si impegna a garantire uguali diritti di fruizione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, evitando ogni tipo di discriminazione.
- **Imparzialità.** VeGAL si impegna a garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, attenendosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Continuità.** VeGAL si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, a rispettare gli orari di apertura/chiusura della propria sede operativa e a ridurre al minimo indispensabile i periodi di interruzione del servizio dovuti alla normale alternanza dei periodi festivi e feriali. I periodi di interruzione del servizio, con la sola eccezione di quelli dovuti ad imprevisti o a cause di forza maggiore, vengono annunciati con largo anticipo e dandone diffusione sul sito web dell'Ente.
- **Partecipazione.** VeGAL si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle

attività ed i servizi svolti. L'utente ha inoltre la possibilità di presentare, segnalazioni e/o suggerimenti e reclami volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni (attraverso l'apposito "Modulo reclamo/segnalazione" allegato al presente documento).

- **Efficacia ed efficienza.** VeGAL si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.
- **Trasparenza.** VeGAL si impegna a fornire ai propri utenti ed alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi ed i relativi standard di qualità.

3. INFORMAZIONI SULL'ASSOCIAZIONE, SERVIZI OFFERTI.

3.1 NATURA E MISSION DI VEGAL

- VeGAL è un'Agenzia di sviluppo costituita come Associazione senza fini di lucro, con personalità giuridica di diritto privato, fondata nel 1995 dai più rappresentativi Enti pubblici e privati dell'area Nord Orientale del Veneto. La missione dell'Ente è di operare per lo sviluppo della Venezia Orientale attraverso azioni intersettoriali per qualificare l'offerta locale, integrare i settori economici trainanti per il territorio e rafforzare l'identità culturale locale.

3.2 SERVIZI OFFERTI

VEGAL assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi che assicurano il funzionamento degli organi associativi (adunanze, incontri, rappresentanza istituzionale, revisione dei conti), la funzionalità della struttura operativa (approvvigionamenti, tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, assistenza contabile e fiscale, consulenza del lavoro) e la progettazione nonché attuazione dei Programmi di Sviluppo Locale (elaborazione di una strategia di sviluppo locale coerente, individuazione ed attivazione di interventi/progetti, indizione di bandi pubblici, comunicazione, monitoraggio e valutazione del Piano).

I processi di comunicazione e di monitoraggio e valutazione del Piano di Sviluppo PSL, comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico e prevedono dunque attività di animazione, comunicazione, informazione e promozione rivolta ai propri target di riferimento (partner, beneficiari anche potenziali, collettività)

I servizi offerti resi disponibili da VEGAL nell'attività informativa sono i seguenti:

1. Attivazione di un **SITO INTERNET ISTITUZIONALE** aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
2. Attivazione di uno **SPORTELLLO INFORMATIVO** presso gli uffici della sede operativa di VEGAL (via Cimetta n.1 – Portogruaro VE) per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative allo Sviluppo Locale Leader e di altri Piani alle correlate possibilità di finanziamento, alle opportunità di partecipare a reti;
3. Attivazione di una **PAGINA SUI MAGGIORI SOCIAL (facebook, twitter, instagram, youtube)** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività di VEGAL e del territorio target e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento agli utenti del social tramite post, immagini e video;
4. Pubblicazione periodica di **NEWSLETTER** E DIFFUSIONE DI **COMUNICATI STAMPA** per informare sulle attività di VEGAL, gli eventi e le news;
5. Organizzazione, realizzazione e promozione di **INCONTRI APERTI AL PUBBLICO**, convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, sulle attività svolte da VEGAL, sulle tematiche di sviluppo rurale e per fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;

Organizzazione e realizzazione di **INCONTRI MIRATI E RISERVATI**, tavoli di lavoro, focus group, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali per discutere in merito a determinati aspetti connessi all'attività di VEGAL e/o all'attuazione del PSL.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dallo Staff di VEGAL che si compone di:

- un Direttore e Responsabile del PSL;
- un responsabile dell'ufficio Piani e Progetti;
- un responsabile ed un referente per le attività amministrative;
- un responsabile della segreteria;
- un responsabile della comunicazione;

Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

4. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

La qualità di un servizio è caratterizzata, oltre che dal rispetto dei principi fondamentali, anche da altri fattori da cui dipende la qualità, che vengono individuati nei seguenti elementi:

Accessibilità. È la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati. VeGAL pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la propria sede operativa e lo sportello informativo, sia l'accessibilità virtuale, con la possibilità di contattare l'associazione tramite la sezione "Contatti/Richiedi informazioni" del sito, via e-mail o per via telefonica.

Tempestività. È il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'associazione) e la sua effettiva erogazione.

Trasparenza. La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo. VeGAL ha predisposto nel proprio sito internet un'apposita sezione "Amministrazione Trasparente".

Efficacia. È la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'associazione, anche in funzione delle attese/aspettative degli utenti.

VeGAL ha individuato specifici indicatori e relativi standard che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con le dimensioni della qualità sopra descritte. Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli standard di qualità sia di tipo qualitativo che quantitativo.

Legenda servizi:

1. SITO INTERNET
2. SPORTELLINO INFORMATIVO
3. INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I PRINCIPALI SOCIAL ONLINE
4. NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA
5. INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1.SITO INTERNET 3.INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA
		Mediante e-mail	2.SPORTELLINO INFORMATIVO 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Mediante canale telefonico	2.SPORTELLINO INFORMATIVO
	Accesso fisico	Sede di VeGAL	2.SPORTELLINO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Segnaletica esterna	2.SPORTELLINO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Segnaletica interna	2.SPORTELLINO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

		Orari di apertura al pubblico	2.SPORTELLO INFORMATIVO
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1.SITO INTERNET 3.INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		e-mail/ Mediante canale telefonico	2.SPORTELLO INFORMATIVO 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Facilità di utilizzo	TUTTI I SERVIZI
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI I SERVIZI
	Diffusione delle informazioni	Strumenti di comunicazione idonei al servizio (on line/cartaceo)	TUTTI I SERVIZI
Efficacia	Accoglienza delle istanze e diffusione delle informazioni	Capacità organizzativa, competenza e cortesia	TUTTI I SERVIZI
	Conformità delle procedure	Rispetto della conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	TUTTI I SERVIZI

1. SITO INTERNET

Il sito internet istituzionale di VEGAL rappresenta il principale strumento di informazione e comunicazione, completo e trasparente. E' aggiornato in merito alle informazioni di interesse per l'utente, differenziato per suddivisione in menu e categorie; la distinzione è finalizzata a garantire un accesso facilitato alle informazioni, rendendole disponibili e distinguibili.

VeGAL mantiene attivo uno spazio web dedicato all'attività complessiva dell'Ente, all'indirizzo istituzionale www.vegal.net volto a:

1. informare l'utenza, rivolgendosi innanzitutto ai soci e ad enti ed organizzazioni esistenti e agli stakeholders per lo sviluppo, per far conoscere l'ente e promuoverne i servizi;
2. favorire processi di rete, la cooperazione, la consultazione e la nascita/strutturazione di piani e progetti complessi (sovracomunali, integrati, intersettoriali, innovativi e trasferibili);
3. favorire la trasparenza sulle attività promosse e gestite da VeGAL, nel rispetto delle normative vigenti.

Il sito web è stato progettato per garantire accessibilità attraverso differenti dispositivi, rispondendo a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato, grazie all'ottimizzazione per smartphone e tablet.

In relazione all'aggiornamento delle varie sezioni, di norma questo avviene continuamente e/o in relazione ad una specifica esigenza di aggiornamento, conseguentemente alla modifica dei contenuti stessi sulla base di atti/provvedimenti/avvenimenti.

Referente del servizio: Responsabile della Comunicazione (RC); Responsabile Ufficio Piani e Progetti (RPP);

Responsabile Amministrativo (RA) per l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente".
 Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL (RPSL)

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Trovabilità (findability): accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie.	In ogni pagina del sito web sono presenti i riferimenti alla struttura del sito stesso per consentire l'orientamento rispetto ai contenuti ricercati	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RC, della presenza di eventuali segnalazioni da parte degli utenti (email, telefonate e/o form).	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'accessibilità attraverso la navigazione nel sito e la verifica di eventuali segnalazioni pervenute da parte degli utenti
	Partecipazione dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	Presenza di moduli	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RC, del numero dei contatti pervenuti attraverso i messaggi ricevuti dall'utenza.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> i contatti pervenuti attraverso la verifica dei messaggi ricevuti dall'utenza.
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Monitoraggio <u>ogni due settimane</u> , da parte del RC, del numero degli aggiornamenti pubblicati	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> , l'avvenuta pubblicazione degli aggiornamenti
	Livello di immediatezza dell'interazione con l'utente	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	15 giorni	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RC, del numero dei contatti pervenuti attraverso il controllo dei messaggi	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuto riscontro ai messaggi pervenuti attraverso il controllo dei messaggi ricevuti dall'utenza.
Trasparenza	Pubblicazione dei documenti di gestione e programmazione	Frequenza dell'aggiornamento/pubblicazione dei documenti da inserire nella sezione "Amministrazione Trasparente":			
		- Atti del CdA e Assemblea del GAL	30 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> attraverso la redazione, a cura dell'RA, di una <u>checklist</u> interna riepilogativa degli atti da pubblicare e relativo termine di pubblicazione	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la corretta pubblicazione attraverso una News informativa sull'avvenuta pubblicazione degli atti.

		- Bilanci	30 gg	Monitoraggio, da parte del RA, di pubblicazione dei bilanci <u>entro 30 gg</u> dall'Atto dell'Assemblea che lo approva	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione dei Bilanci nell'apposita sezione
		- Avvisi per affidamenti ed incarichi	In funzione delle procedure da seguire	Monitoraggio, da parte del RA, della pubblicazione degli avvisi in corso <u>per il periodo minimo indicato nell'avviso</u>	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione degli Avvisi pubblicati conclusi nell'apposita sezione
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dell'elenco degli appalti ed incarichi affidati	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione degli esiti nell'apposita sezione
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dei compensi erogati nell'anno di riferimento.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione dei compensi dell'anno di riferimento nell'apposita sezione
		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione del Report sul "monitoraggio di erogazione dei servizi" in allegato al rapporto annuale sul PSL	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione del "monitoraggio di erogazione dei servizi" nell'apposita sezione
		Frequenza dell'aggiornamento delle sezioni relativa a:			
		- Bandi (pubblici, a regia, a gestione diretta) del PSL	30 gg	Monitoraggio, <u>mensile</u> , da parte del RC, dell'elenco dei Bandi in corso e della News informativa sull'avvenuta pubblicazione	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la corretta pubblicazione e dispone l'archiviazione dei Bandi scaduti nell'apposita sezione
		- Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	Monitoraggio, da parte del RA, di pubblicazione dei monitoraggi finanziari	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione dei monitoraggi

				trimestrali <u>entro 30 gg</u> dalla fine del trimestre di riferimento	finanziari trimestrali nell'apposita sezione
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle richieste pervenute e relativi riscontri.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste ricevute dall'utenza.
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RPP, in collaborazione con il RC, delle eventuali osservazioni ricevute e relativi riscontri.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> il recepimento delle osservazioni ricevute dalle Autorità competenti.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RPP, in collaborazione con il RC, degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami ricevuti dall'utenza

2. SPORTELLO INFORMATIVO

Presso la sede operativa di VeGAL (Via Cimetta, n. 1 – Portogruaro) è aperto uno sportello informativo, cui poter accedere previo appuntamento, che opera con il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì con orario dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

L'Ufficio Piani e Progetti area sviluppo locale è delegato alla gestione del PSL 2014/20.

I periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali (normalmente nei periodi dei mesi di agosto e di fine/inizio anno) sono comunicati tramite il sito www.vegal.net di norma con almeno 15 giorni di anticipo.

Referente del servizio "SPORTELLO INFORMATIVO": Responsabile ufficio Piani e Progetti (RPP);

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio "SPORTELLO INFORMATIVO": Responsabile del PSL (RPSL)

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi (email, telefono)	Servizio disponibile negli orari d'ufficio su appuntamento	Minimo 12 ore settimanali massimo 40 ore settimanali	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle richieste tramite email/telefono pervenute e registrazione delle stesse in cartelle e file informatici.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di informazioni pervenute dall'utenza
	Accesso fisico allo sportello c/o la sede di	Servizio disponibile su appuntamento negli orari	Minimo 12 ore settimanali	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP,	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la

	VEGAL, senza barriere architettoniche	d'ufficio.		delle visite effettuate dall'utenza per mezzo di sottoscrizione di apposito modulo e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche.	regolarità del riscontro alle richieste di incontro pervenute dall'utenza
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (email, telefono) disponibili e l'evasione della richiesta	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	Massimo 10 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle richieste pervenute tramite e-mail/telefono da evadere nei termini massimi previsti.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la tempestività del riscontro alle richieste di informazioni pervenute dall'utenza
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di appuntamento e incontro effettuato	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	Massimo 15 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle visite effettuate dall'utenza per mezzo di sottoscrizione di apposito modulo e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di incontro pervenute dall'utenza
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione via email	Massimo 15 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle richieste di informazioni/incontro pervenute e/o dell'apposito modulo firmato registrate in cartelle informatiche.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità dell'archiviazione delle riscontro alle richieste di informazione/incontro pervenute dall'utenza
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RPP, delle richieste di informazioni/incontro pervenute e/o dell'apposito modulo firmato registrate in cartelle informatiche	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di informazione/incontro pervenute dall'utenza
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>settimanale</u> da parte del RPP degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri entro 15 gg.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami pervenuti dall'utenza

3. INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I PRINCIPALI SOCIAL ONLINE (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, YOUTUBE)

I canali social di VEGAL vengono utilizzati mediante un monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento.

Permettono di ricevere quotidianamente informazioni rispetto all'accesso effettuato dagli utenti, per ottimizzare al meglio la gestione stessa dei canali e la modalità di diffusione delle informazioni.

Referente del servizio: Responsabile della Comunicazione (RC).

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile Ufficio Piani e Progetti (RPP)

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, INST, YT).	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Monitoraggio quotidiano da parte del RC del numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	Il RPP valuta annualmente l'accessibilità attraverso la navigazione nei social utilizzati
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, INST, YT)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Monitoraggio quotidiano da parte del RC, degli aggiornamenti pubblicati.	Il RPP valuta annualmente, l'avvenuta pubblicazione degli aggiornamenti
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Monitoraggio quotidiano da parte del RC, degli aggiornamenti pubblicati.	Il RPP valuta annualmente, l'avvenuta corretta pubblicazione degli aggiornamenti
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Monitoraggio quotidiano da parte del RC del numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	Il RPP valuta annualmente l'efficacia attraverso la navigazione nei social utilizzati

4. NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

VEGAL redige newsletter periodiche ed il bollettino informativo "Informatore Europeo", strumenti che vengono inviati ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL. Chiunque sia interessato può, attraverso la compilazione di apposito form nella sezione "Contatti" del sito, inviare al GAL, in modo automatizzato, una richiesta di contatto per essere inserito nella mailing list del bollettino.

L'invio avviene tramite uno strumento ad-hoc (MailChimp).

I comunicati stampa vengono diramati ai mezzi di informazione in occasione di notizie maggiormente rilevanti.

Referente del servizio: Responsabile della Comunicazione (RC); Responsabile Ufficio Piani e Progetti (RPP); Responsabile segreteria (RS).

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL (RPSL)

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Monitoraggio da parte del RC delle statistiche del mailChimp nella	Il RPSL valuta annualmente l'invio/ricezione del servizio.

				<u>settimana successiva all'invio</u>	
	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "contatti"	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte dei referenti del servizio	100%	Monitoraggio <u>settimanale</u> da parte del RC delle richieste di contatto pervenute.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> il numero delle richieste.
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - del bollettino	semestrale	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RC, delle mail inviate	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione delle mail
		- newsletter	periodica	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RC, delle mail inviate	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione dei bollettini
Trasparenza	Indicazione del Comitato di redazione a cui eventualmente rivolgersi per informazioni	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi	100%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RC, della presenza dell'indicazione Comitato di redazione	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'indicazione del Comitato di redazione
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RC, delle statistiche del mailChimp	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> il numero dei soggetti raggiunti.
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>Semestrale</u> da parte del RPP degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri entro 15 gg	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami pervenuti dall'utenza

5. INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

VEGAL organizzare incontri aperti alla collettività ed incontri mirati riservati a determinate categorie di utenti, per informare sulle attività svolte, sullo stato di avanzamento di alcune iniziative/progetti e definizione degli stessi, sulle opportunità di finanziamento e per l'approfondimento di particolari tematiche e/o modalità attuative previste.

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, VEGAL provvede a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, Newsletter, mail, post sui Social, eventuali comunicati stampa.

Nel corso degli incontri possono essere forniti, ai partecipanti, materiali inerenti agli argomenti trattati che possono essere resi disponibili anche nel sito web.

I partecipanti agli incontri saranno registrati su appositi registri presenze per documentare l'attività svolta

e per aumentare il sistema di rete.

Per ciascun incontro informativo il Responsabile della Segreteria (RS) archivia lettera/invito di convocazione, relativo registro presenze ed eventuale materiale informativo presentato, entro 30 gg.

Referente del servizio: Responsabile della Comunicazione (RC); Responsabile Ufficio Piani e Progetti (RPP); Responsabile segreteria (RS).

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL (RPSL)

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 5 posti	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, del numero di presenti agli incontri desunti dal Registro presenze.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro delle presenze
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>semestrale</u> da parte del RS degli eventuali reclami ricevuti.	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> la presenza di reclami pervenuti dall'utenza
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	≥ 3 gg	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, delle mail di convocazione inviate	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione delle mail di convocazione
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	≤ 4 ore	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RPP, dei verbali/report degli incontri	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> i verbali/report
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RC, dei moduli di "Customer satisfaction"	Il RPSL valuta <u>annualmente</u> i riscontri dei moduli di "Customer satisfaction"

RECLAMI

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza per tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative e si rivela utile anche per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL.

L'utente ha la possibilità di presentare un reclamo attraverso l'apposito "Modulo reclamo/segnalazione" reperibile nel sito www.vegal.it alla sezione "Chi siamo - Servizi", da inoltrare al GAL tramite mail (vegal@vegal.net) o pec (vegal@pec.it) o posta ordinaria o a mani presso la segreteria del GAL (Via Cimetta n.1 30026 Portogruaro VE)

Il GAL acquisisce al proprio protocollo i reclami ricevuti e le relative risposte inviate, si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare le conseguenti soluzioni/adempimenti il prima possibile, dando comunque riscontro entro 15 gg lavorativi.

L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo, sulle conseguenti azioni adottate e sulle ulteriori azioni possibili.

VERIFICHE

Tutti i dati di monitoraggio e valutazione raccolti, unitamente ad eventuali reclami/segnalazioni pervenuti, vengono verificati in occasione del report annuale del PSL, al fine di assicurare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e l'efficacia dello strumento adottato e di individuare i punti critici nonché pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della valutazione vengono riportati in un report che viene annualmente pubblicato e reso disponibile nella sezione "Chi siamo – Servizi" del sito web di Vegal.