

## REPORT "MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI" - ANNO 2018

(Allegato al Rapporto annuale sul PSL 2018)

### ITER DI APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI VEGAL

VeGAL con delibera del CdA n. 29 del 6.4.2016 ha approvato la prima versione "Carta dei servizi" - 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 di VeGAL, ai sensi del par. 3.2 punto a6 del Bando della Misura 19 del PSR 2014-2020.

Con delibera n. 43 del 15.7.2016 il CdA di VeGAL ha provveduto ad approvare una seconda versione della "Carta dei servizi" prendendo atto delle integrazioni apportate come richiesto da parte di AVEPA con nota prot. n. 58288 del 20.5.2016.

Nel corso del 2017, a seguito delle "raccomandazioni" da parte dell'AdG (inviata a VeGAL con nota prot. n.445632 del 25.10.2017), VeGAL ha provveduto ad adottare/seguire nuove modalità operative per quanto riguarda le "Tempistiche e modalità di monitoraggio", le "Tempistiche e modalità di valutazione esiti monitoraggio", dando conto anche dei "reclami Ricevuti e della loro gestione", il tutto descritto nel rapporto annuale 2017.

A seguito della presentazione del Rapporto annuale 2017, l'AdG con nota prot. n. 243247 del 27/6/2018 ha formulato la raccomandazione che prevede l'approvazione entro il 31.7.2018, delle integrazioni all'apposito atto relativo al sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni (impegno a6).

Con delibera n.47 del 23.7.2018 il CdA di VeGAL ha quindi approvato le raccomandate integrazioni, approvando la terza versione della "Carta dei Servizi".

Da ultimo, in data 27.9.2018, il CdA di VeGAL con delibera n.54 ha provveduto ad approvare la quarta e vigente versione della "Carta dei Servizi" recependo la raccomandazione relativa all'impegno a6 e alle ulteriori prescrizioni operative inviate da parte dell'AdG con nota prot. n. 347459 del 24.8.2018.

### ATTIVITA' REALIZZATA NEL 2018

Relativamente all'anno di riferimento 2018, gli uffici di VeGAL hanno attivato tutte le procedure e le modalità previste nell'ultimo documento approvato, garantendo gli standard che erano stati individuati nella Carta dei Servizi.

VeGAL ha effettuato attività di monitoraggio e controllo nel rispetto delle tempistiche e modalità di erogazione stabilite. In particolare, con riferimento alle tempistiche stabilite nella Carta e con riferimento a ciascun servizio sono stati verificati tutti gli indicatori riportati nel documento.

La Struttura Tecnica di VeGAL ha svolto la propria attività fornendo i servizi previsti e garantendo gli standard che erano individuati nella Carta dei Servizi, pertanto la valutazione risulta positiva.

Il presente Report ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto ed il presidio costante della gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi al fine di valutare la qualità dei servizi erogati da VeGAL, per assicurarne il costante miglioramento ed il governo dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2018.

Per quanto sopra si riscontra che il personale di VeGAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità degli uffici dalla segreteria della sede di Via Cimetta, 1 Portogruaro i seguenti documenti:

- **"Carta dei servizi"**;
- **Modulo "reclamo/segnalazione"**.

La suddetta "Carta dei servizi" è disponibile nel sito internet di VeGAL alla Sezione "Home > Chi siamo > Servizi" dove è inserito anche il modulo "Reclamo/segnalazione" ed anche nella sezione "Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Regolamenti".

I referenti dei servizi di VeGAL ed il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati al 31/12/2018, con riferimento a ciascun servizio.

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno mediante il monitoraggio delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati con le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi: nessuno scostamento rilevante è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda il monitoraggio esterno, si è provveduto a **registrare in apposite cartelle informatiche le richieste di incontro pervenute** e gli **effettivi incontri realizzati** in apposito **modulo firmato dall'utente**.

Inoltre sono stati predisposti un **questionario per rilevare il "grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati"** e un **modulo "customer satisfaction"** da somministrare in occasione degli incontri formativi/informativi pubblici e riservati realizzati da Vegal che coinvolgano l'intervento di relatori. Tali questionari, una volta acquisiti verranno archiviati in appositi fascicoli presso la sede operativa di VeGAL e analizzati per avere un riscontro dell'efficienza dei servizi erogati.

Si riscontra che VeGAL ha rispettato tutti gli standard qualitativi previsti.

Si rileva che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento.

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti come sopra descritto, si provvede ad indicare di seguito, attraverso tabelle riepilogative i risultati emersi dalla valutazione effettuata per ciascun tipo di servizio previsto. Le valutazioni e le considerazioni effettuate permettono a VeGAL di individuare i punti critici per pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della presente valutazione verranno portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione al fine di apportare eventuali modifiche/integrazioni/migliorie alla carta dei servizi.

Di seguito si riporta gli esiti della valutazione, sugli standard qualitativi previsti dalla Carta dei servizi vigente, per i seguenti servizi:

- Sito internet;
- Sportello informativo;
- Newsletter/comunicati stampa;
- Incontri formativi/informativi pubblici e riservati;
- Reclami.

## SITO INTERNET

Nel corso del 2018 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET hanno raggiunto il valore programmato. Il personale incaricato ha provveduto all'implementazione della sezione dedicata all'"Amministrazione trasparente" e al monitoraggio secondo le tempistiche previste, inserendo i documenti rispettando le scadenze prefissate.

In merito agli standard relativi all'accessibilità, si precisa che il sito è stato progettato per garantire la massima accessibilità agli utenti secondo le norme previste rispettando i requisiti tecnici di accessibilità riportati nell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2018
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%	Tutte le pagine del sito web <i>indicano la struttura e il percorso del sito (es. HOME&gt;...&gt;...)</i> Non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti  <b>Raggiungimento al 100%</b>
	Partecipazione dell'utenza: interazione diretta	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	Presenza di moduli	La sezione "Contatti" è correttamente presente nel sito di VeGAL Nel corso del 2018 sono <b>pervenute n.</b>



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI



	da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".			<b>4 richieste di contatto</b> tramite l'apposito modulo "Contatti" (3 da studenti dal form "STUDIA CON NOI" e 1 da parte di un'impresa dal form "RICHIEDI INFORMAZIONI")
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Gli aggiornamenti sono avvenuti con <b>tempistiche &lt;15 gg</b>
	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	Le n. 4 richieste di contatto pervenute tramite il sito sono state evase con <b>tempistiche &lt;15 gg</b>
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	Gli atti sono stati pubblicati <b>entro i 30 gg</b> (è stata compilata una checklist interna riepilogativa degli atti pubblicati e relativo termine. Pubblicata inoltre una News dell'avvenuta pubblicazione degli atti)
		- Bilanci	30 gg	I bilanci previsionale e consuntivo sono stati pubblicati <b>entro i 30 gg</b> insieme agli atti di approvazione (vedi punto precedente)
		- Avvisi per affidamenti ed incarichi	In funzione delle procedure da seguire	Gli avvisi hanno rispettato i tempi minimi di pubblicazione nel sito <b>secondo quanto previsto dal D.Lgs. 50/2016</b> e sono stati debitamente archiviati
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	L'elenco degli affidamenti del 2018 è stato aggiornato periodicamente nel corso del 2018 rispettando l'obiettivo di <b>1 anno</b>
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	È stata pubblicata una sintesi dei <b>compensi erogati al 31/12/2018</b>
		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Il Report viene pubblicato <b>contestualmente al Rapporto annuale sul PSL 2018</b>
		Frequenza dell'aggiornamento delle sezioni relativa a:		
		- Bandi (pubblici, a regia, a gestione diretta) del PSL	30 gg	I bandi sono stati pubblicati <b>entro i 30 gg</b> insieme agli atti di approvazione con contestuale News dell'avvenuta pubblicazione dei bandi
		- Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	La pubblicazione del monitoraggio trimestrale è avvenuta <b>entro 1 mese</b> dalla fine del trimestre
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Nel corso del 2018 le richieste pervenute tramite l'apposito modulo "Contatti" sono state <b>evase al 100%</b>
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nel corso del 2018 <b>non sono pervenute</b> e/o non sono state sanate <b>osservazioni</b> critiche relativamente al sito



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI



	e comunitarie			
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	<i>Nel corso del 2018 non è pervenuto <b>nessun reclamo</b> relativamente al servizio del sito</i>

## SPORTELLO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2018 l'apertura dello sportello informativo, che ha operato con il seguente orario di apertura al pubblico:

- per l'accesso fisico, previo appuntamento, dal lunedì al giovedì con orario 9,00-12,00; in alcuni casi è stato dato appuntamento nel pomeriggio.
- per l'accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi (email, telefono), dal lunedì al venerdì con orario 9,00-13,00 / 15,00-19,00;

Nel 2018 i periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali sono comunicati tramite il sito [www.vegal.net](http://www.vegal.net) con almeno 15 giorni di anticipo (il 15/7 per le ferie estive dal 6 al 17 agosto, 19/10 per il ponte del 2-4 novembre ed il 7/12 per le festività natalizie dal 24 dicembre 2018 al 4 gennaio 2019).

Gli standard qualitativi del servizio per il 2018 hanno confermato i valori obiettivo prefissati. L'attività di accesso fisico allo sportello da settembre 2018 (data di approvazione della versione vigente della "Carta dei servizi") viene monitorata anche attraverso la compilazione di un Modulo di "valutazione e grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti", messo a disposizione degli utenti. Al 31.12.2018 non sono stati raccolti Moduli compilati da parte degli utenti.

La tempestività viene monitorata attraverso l'evasione delle richieste di appuntamenti che avvengono tramite email, anche se occasionalmente l'utenza a volte si presenta presso lo sportello anche senza appuntamento preventivamente concordato.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programma to indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2018
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	<i>Nel corso del 2018 <b>gli orari di sportello sono stati garantiti</b> per l'utenza secondo quanto programmato. Oltre alle informazioni generali sul PSL richieste via telefono, in particolare sono pervenute e sono stati registrati in file i nominativi di <u>n.31 utenti per richieste via mail/telefono</u>. Tutte le richieste sono state evase. Le richieste di incontro/informazioni sono archiviate in cartelle informatiche.</i>
	Accesso fisico allo sportello c/o la sede di VEGAL, senza barriere architettoniche	Servizio disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio.	Minimo 12 ore settimanali	<i>Nel corso del 2018 <b>gli orari di sportello sono stati garantiti</b> e sono stati fissati e registrati <u>n. 22 appuntamenti</u> presso lo sportello informativo, con sottoscrizione di apposito modulo in cui sono stati raccolti i dati e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche</i>
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta e tramite i canali di comunicazione (email, telefono) disponibili e l'evasione della	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	Massimo 10 gg	<i>Le richieste informazioni pervenute tramite telefono sono state <b>evase immediatamente</b>, mentre quelle pervenute via mail se non si trattava di quesiti complessi da approfondire, mediamente sono state evase <b>entro 1 giorno</b>.</i>



FONDO EUROPEO AGRICOLA PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI



	richiesta			
	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	<i>Le richieste di appuntamento sono state processate entro i 15 gg previsti, salvo posticipi concordati con l'utente.</i>
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione via email	Massimo 15 gg	<i>Le richieste di informazioni/incontro pervenute tramite email e/o dell'apposito modulo firmato sono state archiviate <b>immediatamente</b> in cartelle informatiche.</i>
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	<i>Tutte le richieste pervenute tramite i diversi canali (mail, telefono, accesso fisico) sono state evase. <b>Raggiungimento al 100%</b></i>
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	<i>Nel corso del 2018 <b>non sono pervenuti reclami</b> relativamente allo sportello informativo.</i>

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

I canali social di VEGAL nel corso del 2018 sono stati monitorati quotidianamente e periodicamente sono state caricate dal Responsabile della Comunicazione (RC) le principali informazioni, finalizzate a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento.

I social hanno permesso 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. I canali Social hanno avuto un elevato numero di visualizzazioni (36.864 nel 2018) che li definisce quindi dei buoni canali di diffusione delle informazioni.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2018
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, INST, YT).	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	<i>Nel sito e nelle newsletter sono indicati i riferimenti/link ai social di VEGAL <b>Raggiungimento al 100%</b></i>
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, INST, YT)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	<i>Nel corso del 2018 il RC ha <b>aggiornato settimanalmente</b> i social monitorandoli quotidianamente</i>
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	<i>Nel corso del 2018 non sono pervenute segnalazioni di mancato collegamento al sito. <b>Raggiungimento al 100%</b></i>
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	<i>I canali Social hanno avuto un elevato numero di visualizzazioni (36864 nel 2018) che li definisce quindi dei buoni canali di diffusione delle informazioni. <b>Raggiungimento al 100%</b></i>

## NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2018 VEGAL sono state predisposte:





FONDO EUROPEO AGRICOLA PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI



- n. 8 newsletter periodiche, inviate ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (494 indirizzi);
- n. 3 edizioni del bollettino informativo "Informatore Europeo" (n. 68 - 1° sem 2018, n. 69 - novembre '18 e n. 70 - dicembre '18), inviate ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (494 indirizzi);
- n. 6 comunicati stampa, diramati ai mezzi di informazione (una lista di 42 giornalisti di giornali quali quotidiani, giornali on line, magazine, ecc.) in occasione di incontri e/o pubblicazioni bandi.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2018
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Nel corso del 2018 newsletter e bollettini sono stati inviati regolarmente tramite la mailing list. <b>Raggiungimento al 100%</b>
	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%	Nel corso del 2018 non sono pervenute richieste di inserimento nella mailing list del bollettino tramite l'apposito form "Contatti". <b>Raggiungimento al 100%</b>
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - del bollettino - newsletter	semestrale periodica	Nel corso del 2018 sono stati pubblicati n. 3 bollettini. Nel corso del 2018 sono state pubblicate n.16 newsletter di cui n.8 relative al PSL <b>Raggiungimento al 100%</b>
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%	Nei bollettini e nelle newsletter sono indicati i riferimenti del personale di VEGAL a cui rivolgersi per eventuali informazioni e/o richieste. <b>Raggiungimento al 100%</b>
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	La newsletter è stata inviata regolarmente a tutti gli utenti iscritti alla mailing list di Vegal (n.464 iscritti). Dalle statistiche mailchimp risulta consegnata a 455 destinatari. E' stata consegnata, <b>Raggiungimento al 100%</b>
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Nel corso del 2018 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter. <b>Raggiungimento al 100%</b>

## INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

VEGAL anche nel corso del 2018 ha organizzato 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.

Gli incontri si sono svolti per lo più nella sede di VeGAL, priva di barriere architettoniche, che dispone di una sala da 25 posti ed è situata vicino alla stazione dei treni e degli autobus e in prossimità di parcheggi.

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

Nel corso degli incontri ha fornito ai partecipanti materiali inerenti agli argomenti trattati anche attraverso

la pubblicazione degli stessi tramite il sito web.

I partecipanti agli incontri sono stati registrati su appositi registri presenze per documentare l'attività svolta e per aumentare il sistema di rete.

Dalla data di approvazione della nuova "Carta dei Servizi" è stato stabilito di somministrare anche il "Questionario di valutazione e gradimento incontri" alla conclusione degli incontri stessi per valutare il grado di soddisfazione complessivo.

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

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2018
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 5 posti	<i>Tutti gli incontri si sono svolti in <b>sedi con più di 5 posti</b> e senza barriere architettoniche.</i>
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	<i>Nel corso del 2018 <b>non sono pervenuti reclami</b> relativi al raggiungimento della sede.</i>
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	≥ 3 gg	<i>Le convocazioni sono state inviate con <b>almeno 3 gg di preavviso</b> (mail archiviate)</i>
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	≤ 4 ore	<i>Gli incontri svolti nel corso del 2018 hanno avuto una durata differente a seconda della tipologia di argomento. Mediamente <b>la durata è stata &lt;4 h (un incontro - del 21.9.2019 - ha avuto una durata di 4,5 h, accettabile considerato che si trattava di concertare una serie di operazioni a regia)</b>. Non di tutti gli incontri è stato redatto un verbale</i>
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	<i>Dalla data di approvazione della nuova "Carta dei Servizi" non sono stati effettuati incontri aperti o mirati per cui non sono stati somministrati i questionari di "customer satisfaction" per valutare il grado di soddisfazione complessivo.</i>

## RECLAMI

Nel corso del 2018 non sono pervenuti reclami da parte di utenti e/o potenziali utenti.

## VERIFICHE

Tutti i dati di monitoraggio e valutazione raccolti, unitamente ad eventuali reclami/segnalazioni pervenuti, sono stati verificati in occasione del report annuale del PSL, al fine di assicurare il mantenimento degli



FEASR



REGIONE DEL VENETO



PSR  
VENETO



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI



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 sono stati riportati nel presente Report che è pubblicato e reso disponibile nel sito internet di VEGAL nella sezione "Chi siamo - Servizi".

*Il Direttore di VeGAL*  
*Ing. Giancarlo Pegoraro*

*Il Responsabile Ufficio Progetti*  
*Dott.ssa Simonetta Calasso*

*Il Responsabile della Comunicazione*  
*Dott. Marco Dal Monego*

*Il Responsabile Amministrativo*  
*Dott.ssa Adriana Bozza*

*Portogruaro, 21 febbraio 2019*