

REPORT “MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI” - ANNO 2023

(Allegato al Rapporto annuale sul PSL 2023)

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”.

In data 27.9.2018, il CdA di VeGAL con delibera n.54 ha provveduto ad approvare la quarta 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.

Le raccomandazioni circa la necessità di una distinzione tra le attività di monitoraggio e le attività di valutazione (tempi e modalità) rilevate sul Rapporto Annuale 2018 e segnalate dall’AdG con nota prot. n. 00169205 del 30.04.2019, sono state adempiute attraverso la presentazione del Rapporto annuale 2019 come risulta dalla nota dell’AdG inviato con prot. n. 0177842 del 5.5.2020.

Nel corso dell’anno 2023, in occasione della presentazione della Domanda SRG06 “Attuazione strategie di sviluppo locale LEADER” relativa alla nuova SSL per la Programmazione 2023/2027 in risposta la Bando (allegato C alla DGR n. 294 del 21 marzo 2023, par. 5.2.1 punto a6), la “Carta dei servizi” è stata aggiornata con deliberazione del CdA n.73 del 4/8/2023 nella quinta e vigente versione della “Carta dei Servizi”.

ATTIVITA’ REALIZZATA NEL 2023

Relativamente all’anno di riferimento 2023, gli uffici di VeGAL hanno attivato tutte le procedure e le modalità previste nell’ultimo documento approvato, garantendo gli standard che sono 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 2023.

Per quanto sopra si riscontra che il personale di VeGAL ha provveduto a rendere disponibile, nella 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" al link: <https://www.vegal.net/index.php?area=1&menu=3&page=128&lingua=4> dove è inserito anche il modulo "Reclamo/segnalazione" ed anche nella sezione "Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Regolamenti" al seguente link: <https://www.vegal.net/index.php?area=1&menu=27&page=147>.

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 monitoraggio e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati al 31/12/2023, con riferimento a ciascun servizio.

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno delle attività svolte e degli eventuali scostamenti rilevati con le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi: **nessuno scostamento rilevante è stato rilevato nel periodo di riferimento**. Gli uffici di VeGAL hanno continuato a garantire l'operatività al 100% mantenendo l'attività di sportello informativo tramite comunicazioni via e-mail o telefono.

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 riportano gli esiti della valutazione, sugli standard qualitativi previsti dalla Carta dei servizi vigente, per i seguenti servizi:

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

Nel report i soggetti individuati del monitoraggio/valutazione sono: D (direttore PSL) RAC (Responsabile Animazione Comunicazione), RA (Responsabile Amministrativo), RCD (Responsabile comunicazione digitale e relazioni esterne) ed RS (Responsabile Segreteria)

SITO INTERNET

Nel corso del 2023 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.

Referente del servizio: RCD, RAC, RA (per l'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente), RCD (Responsabile comunicazione digitale e relazioni esterne)

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC e D

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2023	Esiti di valutazione annuale del RAC /D
Accessibilità	Trovabilità (findability): 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 stesso per consentire l'orientamento rispetto ai contenuti ricercati	100%	Il RCD ha monitorato eventuali segnalazioni. Non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti.	Il RAC ha verificato l'assenza di segnalazioni.
	Partecipazione dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo	Presenza di moduli	Il RCD ha monitorato le richieste di contatto pervenute. Nel corso del 2023 non sono pervenute richieste di contatto	Il RAC ha verificato che il servizio è poco utilizzato da parte dell'utenza.

	con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".	"Richiedi informazioni"		tramite l'apposito modulo "Contatti".	La sua eliminazione, valutata già lo scorso anno è in fase di approvazione (il servizio genera accessi/spam)
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Il RCD ha monitorato gli aggiornamenti	Il RAC ha riscontrato la costanza 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	Il RCD ha monitorato la presenza/non presenza di richieste di contatto	Il RAC ha riscontrato che non sono pervenute richieste
Trasparenza	Pubblicazione dei documenti di gestione e programmazione	<i>Frequenza dell'aggiornamento/pubblicazione dei documenti da inserire nella sezione "Amministrazione Trasparente":</i>			
		- Atti del CdA e Assemblea del GAL	30 gg	Il RA ha monitorato mensilmente l'avvenuta pubblicazione degli atti entro i 30 gg dalla loro approvazione, attraverso la redazione di <u>checklist</u> interna riepilogativa degli atti da pubblicare con relativo termine di pubblicazione	Il D ha riscontrato la presenza delle news di avvenuta pubblicazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Atti e provvedimenti)
		- Bilanci	30 gg	Il RA ha monitorato l'avvenuta pubblicazione dei bilanci previsionale e consuntivo entro i 30 gg dagli atti di approvazione	Il D ha riscontrato l'avvenuta pubblicazione bilanci sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Bilanci associativi)
		- Avvisi per affidamenti ed incarichi	In funzione delle procedure da seguire	Il RA ha monitorato il rispetto dei tempi minimi indicati negli avvisi pubblicati nel sito secondo quanto previsto dal Codice appalti in vigore	Il D ha riscontrato l'archiviazione avvisi
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Il RA ha monitorato annualmente l'avvenuta pubblicazione nel sito dell'elenco degli appalti e affidamenti del 2023.	Il D ha riscontrato l'archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Affidamenti e incarichi)
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Il RA ha monitorato annualmente l'avvenuta pubblicazione della sintesi dei compensi erogati al 31/12/2023	Il D ha riscontrato l'archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Organizzazione)

		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Il RA ha monitorato la pubblicazione del Report contestualmente alla redazione del Rapporto annuale sul PSL 2023	Il D ha riscontrato l'archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Servizi)
		<i>Frequenza dell'aggiornamento delle sezioni relativa a:</i>			
		- Bandi (pubblici, a regia, a gestione diretta) del PSL	30 gg	Nel corso del 2023 non sono stati pubblicati bandi	Il RAC ha riscontrato che nel corso del 2023 non sono stati pubblicati bandi
		- Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	Il RA ha monitorato la pubblicazione del monitoraggio trimestrale entro 1 mese dalla fine del trimestre	Il RAC ha riscontrato l'archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > CLLD Leader 2014-20 > PSL > Monitoraggio)
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	Nessuna richiesta	Il RAC ha monitorato mensilmente l'avvenuto riscontro delle richieste. <u>Nel corso del 2023 non sono pervenute richieste</u>	Il RAC ha riscontrato l'assenza richiesta
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Il RAC ha monitorato quotidianamente eventuali osservazioni. <u>Nel corso del 2023 non sono pervenute osservazioni</u>	Il RAC ha riscontrato l'assenza osservazioni
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RAC ha monitorato quotidianamente eventuali reclami. <u>Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami</u>	Il RAC ha riscontrato l'assenza reclami

SPORTELLINO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2023 il servizio dello sportello informativo, che ha operato con il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al giovedì con orario 9.00-12.00, l'accesso fisico allo sportello previo appuntamento;
- 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;
- parte della sede è stata riservata al solo accesso al personale, in accordo con il Responsabile sicurezza.

Nel 2023 i periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali sono stati comunicati tramite il sito www.vegal.net con almeno 15 giorni di anticipo (il 23/07 per le ferie estive dal 7 al 18 agosto 2023; il 15/11 per la chiusura del giorno del Santo Patrono il 30 novembre 2023, il 20/11 per le festività natalizie dal 27 dicembre 2023 al 5 gennaio 2024).

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.

Considerata la fase di conclusione della programmazione 2014/22 che ha visto la pubblicazione degli ultimi bandi nel 2022, nel corso del 2023 l'attività di Sportello informativo da parte dei beneficiari non si è verificata

Referente del servizio: RAC

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D



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



Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2023	Esiti di valutazione annuale del D
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	Il RAC ha monitorato mensilmente le richieste pervenute e/o la loro registrazione. Nel corso del 2023 gli orari di sportello sono stati garantiti per l'utenza secondo quanto programmato. Nel corso del 2023 non sono pervenute <u>richieste</u>	Riscontro assenza di richieste
	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	Nel corso del 2023 gli orari di sportello sono stati garantiti, Il RAC ha monitorato le richieste di appuntamento. Nel corso del 2023 non sono stati fissati e registrati <u>appuntamenti</u> presso lo sportello informativo	Riscontro assenza di incontri
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	Il RAC ha monitorato le richieste di informazioni pervenute. Nel 2023 non sono pervenute richieste	Riscontro assenza di richieste
	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	Il RAC ha monitorato le richieste pervenute Nel 2023 non ci sono state richieste di appuntamento/incontro	Riscontro assenza di richieste appuntamento
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione via email	Massimo 15 gg	Il RAC ha monitorato le richieste di incontri/informazione pervenute. Nel corso del 2023 non sono pervenute richieste di informazione/incontro.	Riscontro assenza di richieste
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RAC ha monitorato mensilmente tutte le richieste pervenute ed evase.	Riscontro assenza di richieste
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami relativamente allo sportello informativo.	Nessun reclamo

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

I canali social di VEGAL nel corso del 2023 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 quali 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 che li definisce quindi dei buoni canali di diffusione delle informazioni.

Referente del servizio: RCD

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2023	Esiti di valutazione annuale del RAC
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, YT, INST)	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Il RCD ha monitorato quotidianamente il n. followers/visualizzazioni. Raggiungimento al 100%.	Riscontro annuo del monitoraggio effettuato
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, YT, INST)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Il RCD ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti da pubblicare	Riscontro annuo degli aggiornamenti effettuati
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Il RCD ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti pubblicati. Nel corso del 2023 non sono pervenute segnalazioni di mancato collegamento al sito. Raggiungimento al 100%	Riscontro del monitoraggio effettuato
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Il RCD ha monitorato quotidianamente il n. followers/visualizzazioni. I canali Social hanno avuto un numero di followers/visualizzazioni: FB 939/14.248 (+7% / -93,7%); TW 57/nd (-1,7% / nd); YT 10/2.998 (-9% / + 26%); INST 405/209.409 (+11,9% / -99,8%). Raggiungimento al 100%	Riscontro del monitoraggio effettuato

NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2023 VEGAL sono state predisposte:

- n. **2 edizioni del bollettino informativo "Informatore Europeo"** (n. 83 – agosto '23 e n.84 – dicembre '23), inviato ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (502 indirizzi email);
- n. **3 comunicati stampa**, diramati ai mezzi di informazione (una lista di 54 giornalisti di giornali quali quotidiani, giornali on line, magazine, ecc.) in occasione di incontri e/o pubblicazioni bandi.
- Referente del servizio: RCD RS
- Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2022	Esiti di valutazione annuale del RAC/D
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Il RCD ha monitorato le statistiche del sw di invio, nella settimana successiva all'invio delle newsletter. Raggiungimento al 100%	Il RAC ha riscontrato annualmente il raggiungimento degli obiettivi
	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte	100%	Il RCD ha monitorato settimanalmente le richieste di inserimento nella mailing list del bollettino tramite l'apposito form	Il RAC ha riscontrato annualmente l'effettuazione del

	da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "Contatti"	dei referenti del servizio		"Contatti". Non è pervenuta nessuna richiesta. Raggiungimento al 100%	monitoraggio
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - bollettini - newsletter	- semestrale - periodica	Il RCD ha monitorato semestralmente le comunicazioni inviate di: bollettino informativo.	Il RAC ha riscontrato annualmente l'avvenuta spedizione
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%	Il RCD ha monitorato semestralmente l'indicazione nei bollettini e nelle newsletter del Comitato di redazione. Raggiungimento al 100%	Il RAC ha riscontrato annualmente la presenza del Comitato di redazione
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Il RCD ha monitorato semestralmente le statistiche del sw di invio newsletter. Dalle statistiche risulta consegnata al 95% dei destinatari. Raggiungimento al 100%	Il RAC ha riscontrato annualmente la % dei destinatari raggiunti
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RAC ha monitorato semestralmente i reclami e relativi riscontri da inviare entro 15 gg. Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter.	Il D ha riscontrato annualmente l'assenza di reclami

INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI

Considerata la fase di conclusione della programmazione 2014/22 che ha visto la pubblicazione degli ultimi bandi nel 2022, nel corso del 2023 l'attività di organizzazione incontri inerenti all'attuazione del PSL 2014/22 è stata mirata.

a presentare i primi risultati del PSL per dare conto della sintesi delle attività effettuate, dello stato di avanzamento attuativo e finanziario dei progetti richiamando i termini per la chiusura e rendicontazione di progetti raccomandandone l'osservanza. durante il primo incontro del percorso di consultazione del partenariato finalizzato all'elaborazione della nuova Strategia di sviluppo locale LEADER 2023/27,

L'incontro si è svolto in presenza presso la sede di VEGAL in data 11/5/2023

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tale incontro, VEGAL ha provveduto a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, Newsletter, mail.

E' stato fornito/inviato ai partecipanti materiale inerente gli 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.

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.

Alla conclusione dell'incontro svolto è stato somministrato ai partecipanti il "Questionario di valutazione e gradimento incontri" per valutare il grado di soddisfazione complessivo percepito dai partecipanti.

Referente del servizio: RCD, RS.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D



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



Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2023	Esiti di valutazione annuale del RAC/D
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 5 posti	Il RS ha monitorato il n. presenti all' incontro da registro presenze.	Il RAC ha riscontrato annualmente la regolarità delle presenze
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Il RS ha monitorato eventuali reclami. Non sono pervenuti reclami relativi al raggiungimento della sede.	Il RAC ha riscontrato annualmente l'assenza di reclami
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	N° gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima dello stesso	≥ 3 gg	Il RS ha spedito la mail di convocazione con 7 gg di preavviso	Il RAC ha riscontrato annualmente l'avvenuta spedizione della convocazione
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	≤ 4 ore	Il RPP ha monitorato la durata dell'incontro organizzato	Il RAC ha riscontrato il rispetto della tempistica prevista
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Il RAC ha monitorato i questionari di "customer satisfaction".	Il D ha riscontrato il giudizio Buono

RECLAMI

Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami da parte di utenti e/o potenziali utenti.

VERIFICHE

Gli esiti della valutazione a cura dei soggetti individuati per il monitoraggio/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 (D) - Ing. Giancarlo Pegoraro

Il Responsabile animazione comunicazione (RAC)- Dott.ssa Simonetta Calasso

Il Responsabile comunicazione digitale relazioni esterne (RCD)- Dott. Marco Dal Monego

Il Responsabile Amministrativo (RA)- Dott.ssa Adriana Bozza

Il Responsabile Segreteria (RS) - Rag. Lorella Zanet

Portogruaro, 28.02.2024