

REPORT “MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI” - ANNO 2021

(Allegato al Rapporto annuale sul PSL 2021)

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.

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.

ATTIVITA’ REALIZZATA NEL 2021

Relativamente all’anno di riferimento 2021, 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 2021.

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 31/12/2021, 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**. 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**:

- in occasione degli incontri presso lo **sportello informativo** è stato somministrato il **questionario per rilevare il "grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati"**;
- in occasione degli incontri realizzati da VeGAL è stato somministrato un **modulo "customer satisfaction"**.

Si sottolinea che nel corso del 2021, come già nel 2020, la situazione di emergenza epidemiologica causata da COVID-19 ha comportato l'organizzazione di "INCONTRI ALLO SPORTELLLO" prevalentemente in via telematica con scambio di mail/telefonate, in ottemperanza alle disposizioni governative per il contenimento del contagio da COVID-19, di conseguenza in tali casi non è stato possibile sottoporre all'utenza i questionari di **"customer satisfaction"**.

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.

Si riscontra che VeGAL ha rispettato gli standard qualitativi previsti, non essendo pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento.

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:

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

Nel report i soggetti individuati del monitoraggio/valutazione sono: RC (Responsabile Comunicazione), RA (Responsabile Amministrativo), RPP (Responsabile Piani e Progetti) ed RS (Responsabile Segreteria) RPSL (Coordinatore PSL).

SITO INTERNET

Nel corso del 2021 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	Monitoraggio effettuato nel corso del 2021	Esiti di valutazione annuale del RPSL
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 RC ha monitorato eventuali segnalazioni. Non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti.	Raggiungimento al 100%. Da valutare un monitoraggio con frequenza settimanale
	Partecipazione	Possibilità di	Presenza di	Il RC ha monitorato le richieste di	Servizio poco



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



	dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".	interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	moduli	contatto pervenute Nel corso del 2021 non sono pervenute richieste di contatto tramite l'apposito modulo "Contatti".	utilizzato da parte dell'utenza. 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 RC ha monitorato il numero degli aggiornamenti	Riscontro effettuato.
	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 RC ha monitorato le richieste di contatto pervenute	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 checklist interna riepilogativa degli atti da pubblicare con relativo termine di pubblicazione	Riscontro effettuato sulla 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	Riscontro 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 D.Lgs. 50/2016	Riscontro 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 2021. E' stato pubblicato anche un aggiornamento semestrale a giugno 2021.	Riscontro 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 31/12/2021	Riscontro archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Organizzazione)
		- Report su monitoraggio erogazione servizi	1 anno	Il RA ha monitorato la pubblicazione del Report contestualmente alla redazione	Riscontro archiviazione sul sito nell'apposita

		VEGAL		del Rapporto annuale sul PSL 2021	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	Il RC ha monitorato mensilmente la pubblicazione dei bandi in corso e della News relativa	Riscontro archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > CLLD Leader 2014-20 > PSL > 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	Riscontro 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	100%	Il RPP ha monitorato mensilmente l'avvenuto riscontro delle richieste	Richieste evase al 100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Il RPP ha monitorato quotidianamente eventuali osservazioni. <u>Nel corso del 2021 non sono pervenute osservazioni</u>	Nessuna osservazione
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RPP ha monitorato quotidianamente eventuali reclami. <u>Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami</u>	Nessun reclamo

SPORTELLLO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2021 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; a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID 19, è stato integrato e/o sostituito dall'attività di supporto e informazione prestata agli utenti tramite comunicazione via e mail e/o telefono;
- 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 2021 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 26/7 per le ferie estive dal 9 al 20 agosto 2021; il 10/11 per la chiusura del giorno del Santo Patrono il 30 novembre 2021 e il 22/11 per le festività natalizie dal 24 dicembre 2021 al 9 gennaio 2022).

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.

Nel corso del 2021 sui 15 incontri solo 1 si è svolto tramite ACCESSO FISICO ALLO SPORTELLLO INFORMATIVO.

Solo un modulo pertanto è stato archiviato nell'apposito fascicolo presso la sede operativa di VeGAL e risulta riduttivo analizzarne la risposta.



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



Tutti gli utenti che hanno inviato **mail hanno ricevuto risposta mediamente in 1 giorno.**

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2021	Esiti di valutazione annuale del RPSL
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 RPP ha monitorato mensilmente le richieste pervenute e/o la loro registrazione. Nel corso del 2021 gli orari di sportello sono stati garantiti per l'utenza secondo quanto programmato. <u>A causa del perdurare dell'emergenza sanitaria però a parte 1 Incontro tramite ACCESSO FISICO tutti gli altri incontri si sono svolti in modalità telefonica/via mail.</u> Oltre alle informazioni generali sul PSL richieste via telefono, in particolare sono pervenute <u>richieste via mail</u> e sono state registrate in apposite cartelle informatiche contenenti file dati di <u>n. 15 utenti</u> . Tutte le richieste sono state evase.	Regolarità riscontro alle richieste pervenute
	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	Il RPP ha monitorato mensilmente la sottoscrizione del modulo dei dati utenza e/o registrazione. Nel corso del 2021 gli orari di sportello sono stati garantiti, compatibilmente all'emergenza sanitaria come detto sopra) ed è stato fissato e registrato <u>n.1 appuntamento</u> presso lo sportello informativo, con sottoscrizione di apposito modulo	Regolarità incontri effettuati
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 RPP ha monitorato mensilmente le richieste di informazioni pervenute da evadere. Nel 2021 le richieste pervenute via e mail mediamente sono state evase entro 1 giorno.	Regolarità riscontro alle richieste pervenute entro i 10 gg
	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 RPP ha monitorato mensilmente gli incontri effettuati tramite controllo dei moduli sottoscritti dall'utenza. Nel 2021, come detto sopra, la richiesta di appuntamento è stata solo una ed è stata concordata con l'utente dopo 4 giorni lavorativi.	Riscontro alle richieste di appuntamento entro i 15 gg
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione via email	Massimo 15 gg	Il RPP ha monitorato mensilmente richieste di incontri/informazione tramite controllo dei moduli sottoscritti dall'utenza e archiviazione informatica delle richieste e relativi riscontri.	Regolarità archiviazione delle richieste pervenute ed evasione entro i 15 gg
Efficacia	Regolarità del	Numero richieste	100%	Il RPP ha monitorato mensilmente	Raggiungimento al



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



	servizio erogato	evasi rispetto a quelle pervenute		tutte le richieste pervenute ed evase.	100%
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Nel corso del 2021 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 2021 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.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2021	Esiti di valutazione annuale del RPSL
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, YT, INST)	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Il RC ha monitorato quotidianamente il n. followers/visualizzazioni. Raggiungimento al 100%.	Riscontro effettuato
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, YT, INST)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Il RC ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti da pubblicare	Riscontro degli aggiornamenti effettuati
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Il RC ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti pubblicati. Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni di mancato collegamento al sito. Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Il RC ha monitorato quotidianamente il n. followers/visualizzazioni. I canali Social hanno avuto un numero di followers/visualizzazioni: FB 684/61.588 (+29,1%/+34,6%); TW 56/nd (+5,7%/nd); YT 11/1004 (+57%/+37,2%); INST 298/4355 (+45%/-12,3%). Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato

NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2021 VEGAL sono state predisposte:

- n. **2 edizioni del bollettino informativo "Informatore Europeo"** (n. 79 – giugno '21 e n.80 – dicembre '21), inviato ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (511 indirizzi email);
- n. **4 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.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2021	Esiti di valutazione annuale del RPSL
-----------------------	---	--	-------------------------------	--	---------------------------------------



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



Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Il RC ha monitorato le statistiche del sw di invio, nella settimana successiva all'invio delle newsletter. Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato
	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%	Il RC ha monitorato settimanalmente le richieste di inserimento nella mailing list del bollettino tramite l'apposito form "Contatti". Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - bollettini - newsletter	semestrale periodica	Il RC ha monitorato semestralmente le comunicazioni inviate di: bollettino informativo.	Riscontro effettuato
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 RC ha monitorato semestralmente l'indicazione nei bollettini e nelle newsletter del Comitato di redazione. Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Il RC ha monitorato semestralmente le statistiche del sw di invio newsletter. Dalle statistiche risulta consegnata al 95% dei destinatari. Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RPP ha monitorato semestralmente i reclami e relativi riscontri da inviare entro 15 gg. Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter.	Nessun reclamo

INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI

VEGAL anche nel corso del 2021 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 sia in presenza che in via telematica a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nel rispetto delle "Misure per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus Covid-19".

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/inviato ai partecipanti materiali inerenti agli argomenti trattati anche attraverso la pubblicazione degli stessi tramite il sito web.

Dalla data di approvazione della "Carta dei Servizi" (settembre 2018) nel corso degli incontri svolti presso la sede di VeGAL è stato stabilito di somministrare ai partecipanti il "Questionario di valutazione e gradimento incontri" alla conclusione degli incontri stessi per valutare il grado di soddisfazione complessivo percepito dai partecipanti. Nel corso del 2021 gli incontri si sono svolti in altre sedi pertanto non sono stati somministrati questionari.

Ampio spazio agli incontri svolti viene dato nel Rapporto Annuale 2021 nella Sezione dedicata.

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	Monitoraggio effettuato nel corso del 2021	Esiti di valutazione annuale del RPSL
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 5 posti	Il RS ha monitorato semestralmente il n. presenti agli incontri da registro presenze	Non valutabile poiché nel corso del 2021 non si sono svolti incontri presso la sede di VeGAL.
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Il RS ha monitorato semestralmente i reclami. Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami relativi al raggiungimento della sede.	Nessun reclamo
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	N° gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima dello stesso	≥ 3 gg	Il RS ha monitorato semestralmente le mail di convocazioni inviate con almeno 3 gg di preavviso	Riscontro effettuato
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	≤ 4 ore	Il RPP ha monitorato semestralmente i report degli incontri organizzati	Tempistica rispettata. Indicatore poco rilevante
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Il RC ha monitorato semestralmente i questionari di "customer satisfaction" . Nel corso del 2021 <u>non sono stati somministrati questionari di "customer satisfaction"</u> poiché non si sono svolti incontri presso la sede di VeGAL.	Non valutabile

RECLAMI

Nel corso del 2021 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 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 Piani e Progetti - Dott.ssa Simonetta Calasso

Il Responsabile della Comunicazione - Dott. Marco Dal Monego

Il Responsabile Amministrativo - Dott.ssa Adriana Bozza

Il Responsabile Segreteria - Rag. Lorella Zanet

Portogruaro, 28 febbraio 2022