

REPORT “MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI” - ANNO 2024

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.

In occasione della presentazione della Domanda SRG06 "Attuazione strategie di sviluppo locale LEADER" relativa alla nuova SSL per la Programmazione 2023/2027 in risposta al 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”.

Con l'inizio della nuova programmazione 2023/27, sono stati aggiornati i referenti e i ruoli della struttura tecnica, adeguandoli a quanto riportato nel PSL (Punti, Superfici e Linee) 2023/2027. I soggetti individuati del monitoraggio/valutazione sono: D (direttore PSL), RA (Responsabile amministrativo PSL), RAC (Responsabile Animazione Comunicazione PSL) e RS (Responsabile Segreteria).

ATTIVITÀ REALIZZATA NEL 2024

Relativamente all'anno di riferimento 2024, 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 2024.

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 31/12/2024, 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

SITO INTERNET

Nel corso del 2024 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: RAC, RA (per l'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente)

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 2024	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 RAC 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 con il GAL utilizzando l'apposita sezione	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo “Richiedi informazioni”	Presenza di moduli	Il RAC ha monitorato le richieste di contatto pervenute. Nel corso del 2024 non sono pervenute richieste di contatto in quanto la sezione è stata eliminata.	Il RAC ha verificato che il servizio è poco utilizzato da parte dell'utenza. Il modulo è stato eliminato definitivamente (il servizio genera



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



	"Contatti".				accessi/spam)
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Il RAC 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 RAC 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 2024.	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 31/12/2024	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 esecuzione finale sul PSL 2014/2022 e Rapporto annuale PSL 2023/2027	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	Il RA ha monitorato la pubblicazione entro le tempistiche di n.7 bandi PSL 2023/27.	Il RAC ha riscontrato che nel corso del 2024 sono stati pubblicati n.7 bandi del PSL 2023/27. Il D ha riscontrato l'archiviazione sul sito

					nell'apposita sezione.
		- 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 sia per le domande di aiuto relative al PSL 2014/2020, sia per le domande ricevute nei bandi pubblicati del PSL 2023/2027.	Il RAC ha riscontrato l'archiviazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > PSL 2014-20 > PSL > Monitoraggio) e Home > Chi siamo > PSL 2023/2027 > Monitoraggio
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RA 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 RAC ha monitorato quotidianamente eventuali osservazioni. Nel corso del 2024 <u>non sono pervenute osservazioni</u>	Il RAC ha riscontrato <u>l'assenza osservazioni</u>
	Affidabilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RAC ha monitorato quotidianamente eventuali reclami. Nel corso del 2024 <u>non sono pervenuti reclami</u>	Il RAC ha riscontrato l'assenza reclami.

SPORTELLO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2024 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 2024 i periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali sono stati comunicati tramite il sito web www.vegal.net con almeno 15 giorni di anticipo (in data 21/07 per le ferie estive dal 5 al 16 agosto 2024, il 20/11 per le festività natalizie dal 24 dicembre 2024 al 3 gennaio 2025).

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 2024 ad avvio della nuova programmazione del PSL 2023/2027, è stato attivato lo sportello informativo dedicato agli incontri e informazione in particolare dedicata ai potenziali beneficiari dei bandi pubblicati PSL 2023/2027.

Referente del servizio: RAC

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2024	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 2024 gli orari di sportello sono stati garantiti per l'utenza secondo quanto programmato.	Richieste pervenute e evase

				Nel corso del 2024 sono stati registrati n.17 appuntamenti presso lo sportello informativo	
	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 2024 gli orari di sportello sono stati garantiti, Il RAC ha monitorato le richieste di appuntamento. Nel corso del 2024 non sono pervenute richieste	Non sono pervenute richieste di appuntamento senza barriere architettoniche
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 2024 sono pervenute n.17 richieste e sono state tutte evase.	Richieste pervenute e evase
	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 2024 ci sono state richieste di appuntamento/incontro, tutte evase secondo le tempistiche previste.	Richieste pervenute e evase
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 2024 sono pervenute n.17 richieste di informazione/incontro via e-mail.	Richieste pervenute e evase
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RAC ha monitorato mensilmente tutte le richieste pervenute ed evase.	Tutte le richieste pervenute sono state evase.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Nel corso del 2024 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 2024 sono stati monitorati quotidianamente e periodicamente sono state caricate dal Responsabile dell'Animazione e Comunicazione (RAC) 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: RAC

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 2024	Esiti di valutazione annuale del RAC
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello	Presenza nel sito e nelle newsletter dei	100%	Il RAC ha monitorato il n.	Riscontro annuo del monitoraggio

	strumento (FB, TW, YT, INST)	riferimenti ai social		followers/visualizzazioni. Raggiungimento al 100%.	effettuato
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, YT, INST)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Il RAC 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 RAC ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti pubblicati. Nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni di mancato collegamento al sito. Raggiungimento al 100%	Riscontro del monitoraggio effettuato
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Il RAC ha monitorato quotidianamente le statistiche relative ai followers e alle visualizzazioni. I canali Social hanno avuto un numero di followers/visualizzazioni: FB 1.018/17.556; INST 426/3912; YT 14/433 Raggiungimento al 100%	Riscontro del monitoraggio effettuato

NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2024 VEGAL sono state predisposte:

- **n.2 edizioni del bollettino informativo "Informatore Europeo"** (n. 85 – agosto '24 e n.86 – dicembre '24), inviato ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (502 indirizzi email);
- **n.7 newsletter inviate dedicate al PSL 2023/2027** a 518 contatti della rubrica mail di VeGAL;
- **n.2 comunicati stampa**, diramati ai mezzi di informazione (una lista di 30 giornalisti di giornali quali quotidiani, giornali on line, magazine, ecc.) in occasione di incontri e/o pubblicazioni bandi.
- Referente del servizio: RS
- Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard erogazione) di	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2024	Esiti di valutazione annuale del RAC/D
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Il RAC 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 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 RAC ha monitorato settimanalmente le richieste di inserimento nella mailing list del bollettino tramite l'apposito form "Contatti". Non è pervenuta nessuna richiesta. Raggiungimento al 100%	Il RAC ha riscontrato annualmente l'effettuazione del monitoraggio

Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - bollettini - newsletter	- semestrale - periodica	Il RAC 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 RAC 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 RAC 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 2024 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter.	Il D ha riscontrato annualmente l'assenza di reclami

INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI

Considerata la fase conclusiva della programmazione 2014/2020, nel corso del 2024 l'attività di VeGAL si è perlopiù concentrata sull'organizzazione degli incontri formativi e informativi del PSL 2023/2027, grazie anche alla pubblicazione di n.7 bandi pubblici dedicati al territorio della Venezia Orientale.

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, VEGAL ha provveduto a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, presso i canali social e l'invio di newsletter e mail.

È 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: RAC, 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 2024	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



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



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 RS 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 2024 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 del PSL 2023/27 (D) – Dott.ssa Simonetta Calasso

Il Responsabile dell'Animazione e Comunicazione (RAC) – Dott. Marco Dal Monego

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

Il Responsabile Segreteria (RS) - Rag. Lorella Zanet

Portogruaro, 28.02.2025