

REPORT “MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI” - ANNO 2025

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.

Con delibera n.47 del 23.7.2018 il CdA di VeGAL ha quindi approvato 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.

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 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).

Nell’anno 2025 con delibera del CdA n.18 del 18.3.2025 sono state approvate delle ulteriori modifiche ed integrazioni alla Carta dei servizi in particolare, relativamente all’implementazione dei servizi erogati in qualità di ente di sviluppo del territorio nonché in qualità di Gruppo di Azione Locale per la gestione del PSL Leader “Prodotti e Servizi Locali” 2023/27 e di FLAG per la gestione del Piano di Azione locale “F.A.R.I.” del FLAG Veneziano a valere sul FEAMPA 2021/27.

ATTIVITÀ REALIZZATA NEL 2025

Relativamente all’anno di riferimento 2025, 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.

I referenti di VeGAL hanno 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 2025.

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 31/12/2025, 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.

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 2025 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 RS (per l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente").

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D, DPSL, DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2025	Esiti di valutazione annuale
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 sull'accessibilità. Non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
	Partecipazione dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".	Possibilità di interazione con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	Il modulo "Richiedi informazioni" è stato eliminato definitivamente poiché il servizio genera accessi/spam	--	
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Il RAC ha monitorato gli aggiornamenti	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
	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. Non sono pervenute richieste	DPSL DPDA hanno riscontrato l'assenza di richieste
Trasparenza	Pubblicazione dei documenti	Frequenza dell'aggiornamento/pubblicazione dei documenti da inserire nella sezione "Amministrazione Trasparente".			

	gestione e programmazione	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	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello Standard
		Bilanci	30 gg	Il RA ha monitorato l'avvenuta pubblicazione sul sito nell'apposita sezione (Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Bilanci associativi dei bilanci previsionale e consuntivo entro i 30 gg dagli atti di approvazione	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello Standard
		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	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Il RA ha monitorato annualmente l'avvenuta pubblicazione nel sito dell'elenco degli appalti e affidamenti del 2025	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
		Eventuali compensi erogati	1 anno	Il RA ha monitorato l'avvenuta pubblicazione nel sito della sintesi dei compensi erogati al 31/12/2025	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard)
		Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Il RA ha monitorato la pubblicazione del Report contestualmente alla redazione del Rapporto annuale PSL 2023/2027	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
		<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.9. bandi PSL 2023/27. sul sito nell'apposita sezione e Home > BANDI PSL	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
		Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	Il RA ha monitorato la pubblicazione sul sito nell'apposita sezione e Home > Chi siamo > PSL 2023/2027 > Monitoraggio del monitoraggio trimestrale entro 1 mese dalla fine del trimestre per le domande ricevute nei bandi pubblicati del PSL 2023/2027.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello Standard
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RA ha monitorato mensilmente l'avvenuto riscontro delle richieste	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello Standard
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	<u>Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata</u>	Il RAC ha monitorato quotidianamente eventuali osservazioni. Nel corso del 2025 <u>non sono pervenute osservazioni</u>	Il D ha riscontrato l'assenza osservazioni
	Affidabilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	<u>Nessun reclamo</u>	Il RAC ha monitorato quotidianamente eventuali reclami. Nel corso del 2025 <u>non sono pervenuti reclami</u>	Il D ha riscontrato l'assenza reclami.

SPORTELLO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2025 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 2025 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 25/07 per le ferie estive dal 11 al 22 agosto 2025, il 20/11 per le festività natalizie dal 29 dicembre 2025 al 6 gennaio 2026).

Nel 2025 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 RS

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D DPSL DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2025	Esiti di valutazione annuale
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 RS ha monitorato mensilmente le richieste pervenute e/o la loro registrazione.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
	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 RS ha monitorato le richieste di appuntamento. Nel corso del 2025 non sono pervenute <u>richieste</u>	DPSL DPDA hanno riscontrato l'assenza di richieste
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 e le tempistiche previste	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
	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 e le tempistiche previste.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite	Massimo 15 gg	Il RAC ha monitorato le richieste di incontri/informazione pervenute.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard

	effettuata	comunicazione via email			
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RAC ha monitorato mensilmente tutte le richieste pervenute ed evase.	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello standard
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Il RAC ha monitorato gli eventuali reclami. Nel corso del 2025 non sono pervenuti reclami relativamente allo sportello informativo.	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello standard

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

I canali social di VEGAL nel corso del 2025 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: D DPSL DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2025	Esiti di valutazione annuale
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, YT, INST)	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Il RAC ha monitorato quotidianamente il n. followers/visualizzazioni.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, YT, INST)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Il RAC ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti da pubblicare	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Il RAC ha monitorato quotidianamente gli aggiornamenti pubblicati. Nel corso del 2025 non sono pervenute segnalazioni di mancato collegamento al sito.	DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Il RAC ha monitorato quotidianamente le statistiche relative ai followers e alle visualizzazioni.	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello standard

NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2025 VEGAL sono state predisposte:

- **n.1 edizioni del bollettino informativo “Informatore Europeo”**, inviato ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (521 indirizzi email);
- **n.8 newsletter inviate dedicate al PSL 2023/2027** ai contatti della rubrica mail di VeGAL;
- **n.9 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, RAC.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D, DPSL, DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2025	Esiti di valutazione annuale
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter delle Attività di VeGAL e specifiche del PSL alla mailing list di Vegal	100%	Il RS ha monitorato le statistiche del sw di invio, nella settimana successiva all'invio delle newsletter.	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello standard per la newsletter di VeGAL. Il DPSL ha riscontrato il raggiungimento dello standard per la newsletter inerente il PSL.
	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 RS ha monitorato settimanalmente le richieste di inserimento nella mailing list del bollettino tramite l'apposito form "Contatti". Non è pervenuta nessuna richiesta	RAC ha riscontrato il raggiungimento dello standard
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.	D DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
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.	D DPSL DPDA hanno riscontrato il raggiungimento dello standard
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.	Il D ha riscontrato il raggiungimento dello standard
	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 2025 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter.	Il D ha riscontrato l'assenza di reclami

INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI

In merito alle modalità di convocazione/informazione degli incontri nel 2025, VEGAL ha provveduto a divulgare 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.

Alla conclusione degli incontri svolti 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: RS.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D, DPSL, DPDA

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
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 il raggiungimento dello standard
	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 il raggiungimento dello standard
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 convocazione inviate	Il RAC ha riscontrato il raggiungimento dello standard
	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 raggiungimento dello standard
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Il RS ha monitorato i questionari di "customer satisfaction"	IL D ha riscontrato il raggiungimento dello standard

RECLAMI

Nel corso del 2025 non sono pervenuti reclami da parte di utenti e/o potenziali utenti.

VERIFICHE

I soggetti preposti hanno garantito gli standard previsti dalla Carta dei servizi nel rispetto delle tempistiche indicate.

Gli esiti della valutazione a cura dei soggetti individuati per il monitoraggio/valutazione sono 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 Direttore del PSL 2023/27 (DPSL) – Dott.ssa Simonetta Calasso
Il Responsabile dell'Animazione e Comunicazione (RAC) – Dott. Marco Dal Monego
Il Responsabile Amministrativo (RA)- Dott.ssa Ambra Bars dr.ssa Chiara Bianco
Il Responsabile Segreteria (RS) - Rag. Lorella Zanet

Portogruaro, 26.02.2025