

GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE
Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

n. 29 del 6 aprile 2016

OGGETTO: Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020. Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 Intervento 19.4.1 - Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL. Approvazione della 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.

Oggi mercoledì 6 aprile 2016 alle ore 16,00 presso la sede di VeGAL in via Cimetta, n.1 a Portogruaro (VE), si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione denominata **GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE**, per la trattazione del seguente **ordine del giorno**:

1. PSL 2014/20 - misura 19 FEASR;
2. sede di VeGAL;
3. variazioni compagine associativa e aggiornamento versamento quote;
4. aggiornamento e deliberazioni su progetti in corso e previsti;
5. approvazione bilancio consuntivo esercizio 2015;
6. varie ed eventuali;
7. approvazione del verbale della seduta.

Si elencano di seguito i Consiglieri presenti/assenti:

N.	Nome e Cognome	Ruolo	Ente rappresentato	Presente/Assente
1.	Annalisa Arduini	Presidente	Comune di San Michele al Tagliamento	Presente
2.	Angelo Cancellier	Vicepresidente	CIA Venezia, Copagri Venezia e Confagricoltura Venezia	Presente
3.	Matteo Bergamo	Consigliere	Confcommercio Venezia	Assente
4.	Loris Pancino	Consigliere	CNA Venezia	Presente
5.	Stefano Stefanetto	Consigliere	Comune di Eraclea	Assente

Assume la presidenza Annalisa Arduini e verbalizza i lavori della seduta l'ing. Giancarlo Pegoraro, Direttore.

Il Presidente, constatata e fatta constatare la regolare costituzione del Consiglio di Amministrazione, dichiara aperti i lavori alle ore 16.10.

Il Presidente introduce il primo punto all'odg che prevede la trattazione del PSL 2014/20.

In merito il CdA così si esprime.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che

- con decisione di esecuzione C(2015) 3482 del 26.05.2015 la Commissione europea ha approvato il Programma di Sviluppo Rurale della Regione Veneto;
- con DGR n. 947 del 28/07/2015 è stata approvata la versione finale del testo del PSR 2014-2020, che si articola in 13 Misure, tra le quali la Misura n. 19 "Supporto allo sviluppo locale";
- lo sviluppo locale di tipo partecipativo (SLTP), ambito della misura 19 - "Supporto allo sviluppo locale" è lo strumento configurato dall'Unione europea nell'ambito dei fondi Strutturali e di investimento europei-SIE (Reg. UE 1303/2013, art. 32) per il perseguimento di finalità di sviluppo locale integrato su scala sub-regionale, con il contributo prioritario delle forze del territorio, concentrato su territori subregionali specifici; gestito da Gruppi di Azione Locale (GAL), attuato attraverso strategie territoriali di sviluppo locale integrate e multisettoriali e concepito tenendo conto dei bisogni e delle potenzialità locali, compresi elementi innovativi nel contesto locale, attività di creazione di reti e, se del caso, di cooperazione;
- la Misura 19 del PSR 2014/20 si articola nei seguenti tipi di intervento:
 - 19.1.1 - Sostegno alla animazione dei territori e alla preparazione della strategia;
 - 19.2.1 - Sostegno all'attuazione delle azioni previste dalla strategia di sviluppo locale di tipo partecipativo;
 - 19.3.1 - Sostegno alla preparazione e realizzazione delle attività di cooperazione del GAL;
 - 19.4.1 - Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL;
- con la deliberazione n. 1214 del 15 settembre 2015 (pubblicata sul BURV n. 91 del 25/09/2015) la Giunta Regionale ha aperto i termini di presentazione delle domande di aiuto della Misura 19- Sostegno allo sviluppo locale LEADER - SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo del PSR 2014-

2020, prevedendo che entro 90 giorni dalla data di pubblicazione del bando sul BURV (ossia entro il termine del 24.12.2014), il candidato GAL provvedesse alla presentazione all'Avepa della "Manifestazione di interesse" per l'adesione al bando Misura 19 del PSR 2014-2020, unitamente alla Proposta di strategia di sviluppo locale, predisposte secondo lo schema previsto dall'Allegato tecnico 12.4 al bando stesso;

- con DGR n.1793 del 9 dicembre 2015 la Regione Veneto ha approvato una prima serie di modifiche ed integrazioni al bando di cui alla Deliberazione della Giunta regionale n. 1214 del 15 settembre 2015, contenente una serie di errata/corrigere agli allegati al bando stesso;
 - il CdA di VeGAL, con delibera n. 87 del 17 dicembre 2015 ha approvato la Manifestazione d'interesse per l'adesione al bando Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020, la pubblicazione di un Avviso sulle testate della stampa locale il Gazzettino di Venezia e la Nuova Venezia, in data 23 dicembre 2015 e sul web, con le modalità richieste dal bando di cui alla DGR n. 1214/2015;
 - la manifestazione d'interesse è stata inviata da VeGAL ad Avepa SUA di Padova con nota prot 21939/P del 23.12.2015;
 - con nota di Avepa prot n. 5512 del 22.1.2016 è pervenuta comunicazione di ammissibilità della MdI presentata da VeGAL con assegnazione del codice 109849;
 - con DGR n. 214 del 3 marzo 2016 sono state approvate una prima serie di modifiche al PSR 2014/2016 e con DGR n. 215 del 3 marzo 2016 sono state approvate una seconda serie di modifiche ed integrazioni al bando di apertura dei termini per la presentazione delle domande di aiuto della misura 19 del PSR 2014/20, elencando una serie di errata/corrigere negli allegati alla DGR n. 1214 del 15 settembre 2015,,
 - il bando per la presentazione delle domande di aiuto della misura 19 intervento 19.4.1 del PSR 2014/20, allegato B alla DGR n. 1214 del 15 settembre 2015, al par. 3.2 punto a6, prevede che il GAL approvi un apposito atto, da allegare alla domanda di aiuto e richiamare nel PSL, avente ad oggetto un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi";
 - il sistema previsto dall'atto deve prevedere almeno gli elementi di seguito richiamati:
 - individuazione dei principali processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico ed, in particolare, nei confronti dei target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività); nell'ambito dei possibili servizi, l'attivazione di un sito Internet e di uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento è considerata come elemento minimo;
 - individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi;
 - individuazione delle modalità di valutazione della qualità, per il monitoraggio continuo e la verifica dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti;
 - individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità;
 - con delibera n.34 del 18/4/2012 il CdA di VeGAL ha approvato le integrazioni alle procedure per l'approvazione di atti e deliberazioni dei GAL ed azioni a tutela del conflitto di interesse nell'attività di gestione;
 - alle operazioni di voto partecipa la maggioranza prevista dall'art.34 paragrafo 3 lett.b) del Reg. (CE) n.1303/2013;
 - sono state effettuate le debite valutazioni e verifiche;
- DELIBERA
- di approvare ai sensi del par. 3.2 punto a6 del Bando per la presentazione delle domande di aiuto della Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 Intervento 19.4.1 - Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL del PSR 2014/20, allegato B della DGR n. 1214 del 15 settembre 2015, la "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, riportata in Allegato A alla presente deliberazione,.

Sottoposto a votazione il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

II DIRETTORE
Giancarlo Pegoraro



II PRESIDENTE
Annalisa Arduini



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

Implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020

Allegato A alla Deliberazione del CdA di VeGAL n. 29 del 6 aprile 2016

Premessa

La presente Carta dei Servizi riguarda l'implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020.

La Carta dei Servizi è stata strutturata con riferimento ai principali fondamenti dettati dalla Direttiva di riferimento (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica (<http://qualitapa.gov.it/>) in base alle quali viene stabilito che «nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto».

VeGAL attraverso la presente Carta dei Servizi definisce gli impegni rispetto alla propria **utenza**, costituita dai seguenti soggetti:

- **Partner/Soci;**
- **Potenziali beneficiari;**
- **Beneficiari;**
- **Cittadini della Venezia orientale.**

La Carta dei Servizi considera gli aspetti legati al ruolo di VeGAL come soggetto promotore e gestore del PSL 2014/2020 e che eroga servizi finalizzati allo sviluppo sostenibile del territorio della Venezia orientale secondo l'approccio Leader o Sviluppo Locale Partecipativo (in inglese *Community Led Local Development*, CLLD).

Principi fondamentali

I principi fondamentali posti alla base dell'erogazione dei servizi sono i seguenti:

- **Uguaglianza.** VeGAL si impegna a garantire uguali diritti di fruizione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinione politica, evitando ogni tipo di discriminazione;
- **Parità.** VeGAL si impegna a garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, attenendosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti;
- **Continuità.** VeGAL si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, a rispettare gli orari di apertura/chiusura della propria sede operativa e a ridurre al minimo indispensabile i periodi di interruzione del servizio dovuti alla normale alternanza dei periodi festivi e feriali. I periodi di interruzione del servizio, con la sola eccezione di quelli dovuti ad imprevisti o a cause di forza maggiore, vengono annunciati con largo anticipo e dandone ampia diffusione e dandone diffusione sul sito web dell'Ente;
- **Partecipazione.** VeGAL si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi svolti e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

I servizi forniti

Nella tabella seguente è riportata la lista dei servizi forniti con riferimento alle singole categorie di utenza.

UTENZA	SERVIZI (PROCESSI)
1. Partner/Soci VeGAL	1.1 Aggiornamento su atti CdA mediante l'invito alle attività del CdA e dell'Assemblea dei Soci.
2. Potenziali beneficiari	2.1 Diffusione di informazioni sui bandi del PSL 2014/20 mediante lo spazio web dedicato al PSL; 2.2 Diffusione di informazioni finalizzate al miglioramento degli standard qualitativi dei progetti in fase di predisposizione (durante l'apertura dei bandi).
3. Beneficiari	3.1 Attività di coordinamento dei progetti del PSL, finalizzata all'integrazione intersettoriale, al trasferibilità e dimostratività dei risultati.
4. Cittadini della Venezia orientale	4.1 Fornitura di informazioni su VeGAL e sul PSL 2014/20; 4.2 Diffusione di informazioni su eventi/iniziative di VeGAL, mediante lo spazio web dedicato al PSL.

Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

SERVIZI	STANDARD GARANTITI e VALUTAZIONE DELLA QUALITA'
1.1 Aggiornamento su atti CdA	Pubblicazione sul sito web di VeGAL dell'elenco delle deliberazioni assunte (numero, data e oggetto della deliberazione)
2.1 Diffusione di informazioni sui bandi del PSL 2014/20	Pubblicazione dei bandi su: <ul style="list-style-type: none"> sito vegal.net; newsletter VeGAL (in forma di Avviso); sul BURV (in forma di Avviso). Organizzazione di un incontro informativo rivolto ai potenziali beneficiari per ciascuna apertura di bando, da realizzarsi nell'ambito territoriale del PSL e/o presso la sede di VeGAL.
2.2 Diffusione di informazioni finalizzate al miglioramento degli standard qualitativi dei progetti in fase di predisposizione (durante l'apertura dei bandi)	Diffusione di informazione mediante: <ul style="list-style-type: none"> servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; organizzazione di incontri singoli e/o associati con potenziali beneficiari.
3.1 Attività di coordinamento dei progetti del PSL, finalizzata all'integrazione intersettoriale, al trasferibilità e dimostratività dei risultati	Attività di coordinamento mediante: <ul style="list-style-type: none"> Servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; organizzazione di incontri singoli e/o associati con potenziali beneficiari, per singoli o gruppi di interventi/misure e progetti chiave previsti dal PSL.
4.1 Fornitura di informazioni su VeGAL e sul PSL 2014/20	Diffusione di informazioni mediante: <ul style="list-style-type: none"> servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; servizio mail.
4.2 Diffusione di informazioni su eventi/iniziative di VeGAL	Diffusione di informazioni mediante: <ul style="list-style-type: none"> sito vegal.net; newsletter VeGAL; comunicati stampa per eventi rilevanti (convegni).

Mantenimento del sito internet

VeGAL mantiene attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione 2014/2020 uno spazio web dedicato all'attività complessiva dell'Ente di sviluppo, all'indirizzo istituzionale www.vegal.net volto a:

1. informare l'utenza (VeGAL è un ente di "secondo livello" e quindi deve rivolgersi innanzitutto ai propri soci e ad enti ed organizzazioni esistenti e agli stakeholders per lo sviluppo) per far conoscere l'ente e promuoverne i servizi;
2. favorire processi di rete (rete territoriale, di enti, di soggetti, di relazioni), la cooperazione, l'avvio di processi, la consultazione e la nascita/strutturazione di piani e progetti complessi (sovracomunali, integrati, intersettoriali, innovativi e trasferibili);
3. favorire la trasparenza sulle attività promosse e gestite da VeGAL (il sito web risponderà agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni previsti dalle normative vigenti).

Il sito istituzionale di VeGAL sarà articolato (almeno) nelle seguenti aree:

- area VeGAL – Contiene informazioni sull'Ente, sulle modalità per associarsi, sui Soci, sugli organi sociali e sull'organigramma. Tale Area contiene un menù SEZIONE TRASPARENTE, contenente informazioni su: Regolamenti, Atti, Bilanci, Carta dei servizi, Reclami, Affidamenti;
- area PROGETTI – Contiene informazioni sulle attività dell'Ente e sui principali progetti in corso e conclusi;
- area CONTATTI/SEDE – Contiene i recapiti per accedere ai servizi a sportello e al servizio mail.

VeGAL mantiene inoltre attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione 2014/2020 uno spazio web dedicato all'approccio CLLD all'interno del proprio sito istituzionale www.vegal.net che sarà articolato (almeno) nelle seguenti aree:

- area PSL – Contiene il PSL in versione integrale aggiornata, eventuali sintesi e/o altri materiali divulgativi relativi al PSL;
- area BANDI – Contiene i bandi aperti e quelli scaduti;
- area COOPERAZIONE – Contiene informazioni relativamente alle attività di cooperazione svolte con altri GAL partner;
- area PROGETTI – Contiene informazioni sui progetti del PSL.

Sportello informativo

Presso la sede operativa di VeGAL (Via Cimetta, n. 1 – Portogruaro) è aperto uno sportello informativo, cui poter accedere previo appuntamento, che opera con il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì con orario dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

L'Ufficio Piani e Progetti area sviluppo locale " è delegato alla gestione del PSL 2014/20.

I periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali (normalmente nei periodi dei mesi di agosto e di fine/inizio anno) sono comunicati tramite il sito www.vegal.net con almeno 15 giorni di anticipo.

Gestione dei reclami

L'Ufficio Piani e Progetti area sviluppo locale, è delegato alla gestione degli eventuali reclami.

La gestione dei reclami prevede la messa a disposizione dell'utenza di un apposito Modulo da scaricare dal menù "RECLAMI" nel sito internet www.vegal.net in cui è data ampia visibilità alle modalità di invio degli stessi.

L'invio dei reclami può avvenire a scelta dell'utenza tramite posta, e-mail o presentazione diretta allo sportello informativo, riportando nell'oggetto della comunicazione la dicitura "RECLAMO".

Il Modulo riporta almeno i seguenti elementi:

- Data di invio del reclamo;
- Nominativo del soggetto che promuove il reclamo;
- Motivo del reclamo;
- Modalità di richiesta di contatto (a scelta tra telefono, e-mail o tramite lo sportello informativo);
- Orario preferito per il contatto (a scelta tra gli orari di apertura dello sportello informativo).

I tempi di risposta per la gestione dei reclami sono i seguenti:

- Servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio, entro 30 giorni dalla data di ricezione del Modulo di reclamo;
- Servizio mail, entro 30 giorni dalla data di ricezione del Modulo di reclamo.