

REPORT "MONITORAGGIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI" - ANNO 2019

(Allegato al Rapporto annuale sul PSL 2019)

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.

A seguito della presentazione del Rapporto annuale 2018, l'AdG, con nota prot. n. 0169205 del 30.04.2019, ha formulato la raccomandazione circa la necessità di una distinzione tra le attività di monitoraggio e le attività di valutazione (tempi e modalità).

ATTIVITA' REALIZZATA NEL 2019

Relativamente all'anno di riferimento 2019, 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 corso dell'anno 2019.

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" dove è inserito anche il modulo "Reclamo/segnalazione" ed anche nella sezione "Home > Chi siamo > Amministrazione trasparente > Regolamenti".

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 31/12/2019, 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"**.

Tali questionari, memorizzati nella cartella apposita e archiviati in formato cartaceo negli appositi fascicoli presso la sede operativa di VeGAL, sono stati analizzati per avere un riscontro dell'efficienza dei servizi erogati e sugli incontri realizzati da parte di VeGAL.

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

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti come sopra descritto, si provvede ad indicare di seguito, attraverso tabelle riepilogative i risultati emersi per ciascun tipo di servizio previsto.

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 2019 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 2019	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 dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti".	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	Presenza di moduli	Il RC ha monitorato le richieste di contatto pervenute. Nel corso del 2019 sono pervenute n. 6 richieste di contatto tramite l'apposito modulo "Contatti" (4 da studenti dal form "STUDIA CON NOI" e 2 da parte di un'impresa dal form "RICHIEDI INFORMAZIONI").	Servizio poco utilizzato da parte dell'utenza. Visti i numeri ridotti, verrà valutata la sua eliminazione o la possibilità di riservarlo solo a determinati target (es. studenti)
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Il RC ha monitorato il numero degli aggiornamenti	Riscontro effettuato. Nel 2020 verrà effettuata una revisione/aggiornamento dei contenuti del sito e verrà rivista la frequenza del monitoraggio
	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	Alle 6 richieste di contatto pervenute tramite l'apposito modulo "Contatti" è stato dato riscontro
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	Riscontro effettuato sulla presenza delle news sul sito
		- Bilanci	30 gg	Il RA ha monitorato l'avvenuta pubblicazione dei bilanci previsionale e consuntivo entro i 30 gg dagli atti di approvazione	Riscontro archiviazione bilanci
		- 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 2019	Riscontro archiviazione nell'apposita sezione
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Il RA ha monitorato annualmente l'avvenuta pubblicazione della sintesi dei compensi erogati al 31/12/2019	Riscontro archiviazione nell'apposita sezione

		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Il RA ha monitorato la pubblicazione del Report contestualmente alla redazione del Rapporto annuale sul PSL 2019	Riscontro archiviazione nell'apposita sezione
		<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 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	Riscontro archiviazione nell'apposita sezione
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 Nel corso del 2019 non sono pervenute osservazioni	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 Nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami	Nessun reclamo

SPORTELLO INFORMATIVO

VeGAL ha garantito per tutto il periodo di riferimento 2019 l'apertura dello sportello informativo, che ha operato con il seguente orario di apertura al pubblico:

- per l'accesso fisico, previo appuntamento, dal lunedì al giovedì con orario 9.00-12.00; in alcuni casi è stato dato appuntamento nel pomeriggio.
- 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;

Nel 2019 i periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali sono comunicati tramite il sito www.vegal.net con almeno 15 giorni di anticipo (il 10/7 per le ferie estive dal 12 al 23 agosto ed il 20/11 per le festività natalizie dal 24 dicembre 2019 al 6 gennaio 2020).

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 2019 sono stati raccolti n. 14 Moduli compilati da parte degli utenti relativamente al servizio di SPORTELLO INFORMATIVO.

Tali moduli sono stati archiviati in appositi fascicoli presso la sede operativa di VeGAL, e le informazioni inserite sono state analizzate tramite delle tabelle riepilogative per avere un riscontro dell'efficienza del servizio di sportello informativo.

Da parte dell'utenza si riscontra un giudizio complessivamente PIU' CHE BUONO.

Per quanto riguarda altre informazioni desumibili dai questionari in particolare si evidenzia che:

- per il 64% si trattava di PRIMO ACCESSO a SPORTELLO INFORMATIVO;
- il CANALE DI ACCESSO è stato per il 50% tramite mail, per il 21% accesso fisico diretto e per il restante 28% accesso telefonico o contatto diretto;
- infine relativamente al TIPO DI UTENZA che si è interfacciata con la Resp. del PSL è stata per il 71% imprenditoriale, 14% privato cittadino e per il 14% professionista.

Primo accesso	n.	%
NO	5	36%
SI	9	64%
Totale complessivo	14	100%

Canale accesso	n.	%
Mail	7	50%
Telefono	2	14%
Contatto diretto/passaparola	3	15%
Accesso diretto a sportello informativo	2	21%
Totale complessivo	14	100%

Tipo utente	n.	%
Impresa	10	72%
Privato	2	14%
Professionista	2	14%
Totale complessivo	14	100%

Analizzando il giudizio complessivo del servizio, la MEDIA della VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI "SPORTELLO INFORMATIVO" - giudizio espresso sulla base della scala numerico di soddisfazione da 1 (scarsa) a 5 (ottima) risulta:

Oggetto giudizio	descrizione	media valutazione (sui 14 questionari compilati nel 2019)
Comunicazione	Come valuta i canali di comunicazione (sito, newsletter, mail, sportello informativo, social) rivolti all'utenza messi a disposizione da VeGAL?	4,36
Comportamento personale	Come valuta il comportamento da parte del personale di VeGAL che l'ha ricevuta/accolta in termini di rispetto, cortesia e disponibilità?	4,86
Competenza	Come valuta il grado di preparazione/competenza/chiarzza da parte del personale di VeGAL che l'ha ricevuta/accolta?	4,79
Giudizio complessivo	Esprima un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto	4,64

Come si evince anche dai questionari compilati da parte degli utenti, gli standard qualitativi del servizio per il 2019 hanno registrato complessivamente un grado di soddisfazione molto buono /prossimo all'ottimo.

La tempestività viene monitorata attraverso l'evasione delle richieste di appuntamenti che avvengono tramite email, anche se occasionalmente l'utenza si presenta presso lo sportello anche senza appuntamento preventivamente concordato.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Monitoraggio effettuato nel corso del 2019	Esiti di valutazione annuale del RPSL
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed	Servizio disponibile negli orari d'ufficio su appuntamento	Minimo 12 ore settimanali massimo 40	Il RPP ha monitorato mensilmente le richieste pervenute e/o la loro registrazione.	Regolarità riscontro alle richieste pervenute

	ai servizi (email, telefono)		ore settimanali	Nel corso del 2019 gli orari di sportello sono stati garantiti per l'utenza secondo quanto programmato. Oltre alle informazioni generali sul PSL richieste via telefono, in particolare sono pervenute <u>richieste via mail/telefono</u> e sono state registrate in apposite cartelle informatiche contenenti file dati di <u>n. 31 utenti</u> . Tutte le richieste sono state evase.	
	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 2019 gli orari di sportello sono stati garantiti e sono stati fissati e registrati <u>n. 22 appuntamenti</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 2019 le richieste pervenute via e mail mediamente sono state evase entro 3 giorni .	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 2019 le richieste di appuntamento sono state processate mediamente entro 4 giorni , salvo posticipi concordati con l'utente.	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 servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Il RPP ha monitorato mensilmente tutte le richieste pervenute ed evase.	Raggiungimento al 100%
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Nel corso del 2019 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 2019 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 2019	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 2019 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 elevato numero di followers/visualizzazioni (FB 425/18.763; TW 52/nd; YT 4/381; INST 113/9600). Raggiungimento al 100%	Riscontro effettuato

NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

Nel corso del 2019 VEGAL sono state predisposte:

- n. 9 newsletter periodiche, inviate ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (500 indirizzi email);
- n. 4 edizioni del bollettino informativo "Informatore Europeo" (n. 71 – maggio '19, n. 72 – agosto '19, n. 73 – ottobre '19 e n.74 – dicembre '19), inviato ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL (500 indirizzi email);
- n. 7 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 2019	Esiti di valutazione annuale del RPSL
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: <ul style="list-style-type: none"> - bollettini - newsletter 	semestrale periodica	Il RC ha monitorato semestralmente le comunicazioni inviate di: bollettino informativo (n.4) newsletter (n. 5)	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 a 500 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 2019 non sono pervenuti reclami relativi al servizio di newsletter.	Nessun reclamo

INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI

VEGAL anche nel corso del 2019 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 per lo più nella sede di VeGAL, priva di barriere architettoniche, che dispone di una sala da 25 posti ed è situata vicino alla stazione dei treni e degli autobus e in prossimità di parcheggi.

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 ai partecipanti materiali inerenti agli 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.

Dalla data di approvazione della nuova "Carta dei Servizi" è stato stabilito di somministrare anche il "Questionario di valutazione e gradimento incontri" alla conclusione degli incontri stessi per valutare il grado di soddisfazione complessivo.

Nel corso del 2019 **sono stati riconsegnati n. 46 questionari**, salvati in formato digitale e consultabili in formato cartaceo presso la segreteria di VeGAL ed elaborati al fine di avere un riscontro da parte degli utenti che hanno partecipato agli incontri formativi.

L'analisi dei n. 46 questionari riconsegnati evidenzia che i partecipati agli incontri rappresentano per il 43% il mondo delle imprese, per il 24% gli Enti Pubblici, per il 15% i Professionisti, per l'11% le Associazioni di categoria e per il restante 3% i Privati cittadini.

Su una scala numerica di valutazione che va 1 (scarso) a ottimo (5) il giudizio complessivo medio su contenuti, relatori, logistica e organizzazione è **risultato pari al 4,1 - PIU' CHE BUONO**.

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 2019	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	Riscontro effettuato. Segnalata alla proprietà dell'immobile esigenze di manutenzione e pendenza rampa accesso
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Il RS ha monitorato semestralmente i reclami Nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami relativi al raggiungimento della sede.	Nessun reclamo
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta 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 uguale a BUONO	Il RC ha monitorato semestralmente i questionari di "customer satisfaction" . Nel corso del 2019 sono stati riconsegnati da parte dei partecipanti agli incontri n. 46 questionari di "customer satisfaction" .	Valutazione più che buona

RECLAMI

Nel corso del 2019 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, 25 febbraio 2020