



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

**PROGRAMMA DI SVILUPPO LOCALE 2014-2020
GAL DELL'ALTA MARCA TREVIGIANA
A.M.A.L.E. Alta MARca Landscape Emotions
(Emozioni di Paesaggio)**



**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI**

REPORT RISULTATI ANNO 2016

1. PREMESSA

Il GAL ha approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 15/03/2016 ad oggetto "Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi" riportata nell'Appendice n. 9 al PSL un atto di organizzazione specifico relativo all'impegno, riportato al punto a6 al paragrafo 3.2 dell'all. B alla DGR 1214/2015 bando di selezione dei GAL, di approvare ed attivare 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".

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che si intendono garantire.

Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

Il presente report riporta i risultati conseguiti nell'anno 2016 (periodo dal 18/04/2016 al 31/12/2016 riferito alla Misura 19.4) raffrontati ai relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi.

Parte 1° - Standard qualitativi

Legenda servizi:

- 1 – sito internet
- 2 – sede e sportello informativo
- 3 – pagina facebook, twitter e canale You Tube
- 4 – InformaGAL e newsletters
- 5 – realizzazione di incontri pubblici/riservati

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4	Rispettato	
		Canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 4	Rispettato	
		Agenda appuntamenti	2	Rispettato	
	Accesso fisico	Sede e Sportello informativo	2, 4	Rispettato	Da luglio 2016 il GAL si è dotato di un altro sportello presso il Comune di Paderno del Grappa TV
		Segnaletica esterna	2, 4	Rispettato	
		Segnaletica interna	2, 4	Rispettato	
	Orari di apertura al pubblico	2	Rispettato	Tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.30 pomeriggio su appuntamento	
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1, 3, 4, 5	Rispettato	
		canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 5	Rispettato	
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI	Rispettato	Non sono pervenuti reclami dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio

	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
		Comunicazioni attraverso i mass media	TUTTI	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
Efficacia – Conformità – Affidabilità	Ricezione dell'utenza	Personale qualificato e formato per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità	2	Rispettato	
	Conformità delle procedure	Attuazione, monitoraggio e sorveglianza delle attività in conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie. Attività di coordinamento interno e partecipazione al Coordinamento dei GAL del Veneto e dei GAL italiani. Attività con AdG, Avepa e Rete Rurale Nazionale	TUTTI	Rispettato	Ad eccezione della Rete Rurale Nazionale con la quale non ci sono state specifiche attività

Parte 2° - Standard quantitativi

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato o indicatore	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie. (*)	Totale dei servizi di informazione per categoria / numero totale degli accessi al sito	100%	100%	
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito e tramite gli altri canali indicati nel sito e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg lavorativi	5 gg lavorativi	Standard superato (3 giorni in meno)
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo	Rispettato	
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche di l'aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento continuativo	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	Standard superato
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	0%	Standard superato

(*)Accesso completo e aggiornato alle informazioni di interesse per l'utente, differenziato per suddivisione in menu e categorie; la distinzione è finalizzata a garantire un accesso immediato e facilitato alle informazioni, rendendole immediatamente disponibili e distinguibili.

Il sito web è stato progettato per garantire accessibilità attraverso differenti dispositivi, rispondendo a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato, grazie a un'ottimizzazione per *mobile devices* quali smartphone e tablet che garantisce piena disponibilità delle informazioni in qualsiasi momento e luogo.

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programma to indicatore	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di Villa Brandolini in Via Roma, 4 di Solighetto di TV	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore	Rispettato	
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%	Rispettato	
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti	Rispettato	
	Tempi di risposta alla richiesta avanzata presso lo sportello fisicamente	Rapporto medio espresso in minuti in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	45 minuti	Rispettato	
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	3 gg lavorativi	Rispettato	
Trasparenza	Possibilità di conoscere il responsabile competente delle informazioni richieste	Indicazione/segnalazione ufficio competente	100%	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	Standard superato

	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione e critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione e critica rilevata e non sanata	
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	0%	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio

SOCIAL – pagina Facebook, twitter e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni.	Totale dei servizi di informazione / numero totale degli accessi	100%	Rispettato	
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Rispettato	
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i social e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	5 gg lavorativi	3 gg lavorativi	Standard superato
	Periodicità di popolamento della pagina FB, Twitter e del canale You Tube ed aggiornamento. Monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Rispettato	

	e video, sulla base delle peculiarità dello strumento.				
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%	Standard superato
	Credibilità del servizio	Numero rilievi o commenti negativi presentati	3%	0%	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
	Performance della pagina FB, twitter e del canale YouTube	Indicatori di Strumenti ufficiali forniti dai canali social quali Insights, Analytics, ecc., Connessione e utilizzo di indicatori interni forniti dai canali social, finalizzati a monitorare tutti i dati disponibili quali visibilità e condivisione dei dati pubblicati, interazione da parte degli utenti, ecc	Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: "I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..	Rispettato	

InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale dei bollettini pubblicati e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	100%	Rispettato	
	Periodicità di invio del bollettino InformaGAL + newsletters mensili	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi	2 / mesi	Standard superato
Trasparenza	Conoscenza dei referenti dell'associazione cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Esistente ed aggiornata continuativamente	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	98%	100%	Standard superato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	0%	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Risultati 2016	Note
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 25 pax	Rispettato	N. 2 incontri media partecipanti n. 65
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%	Rispettato	
Tempestività	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore	Rispettato	
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti	Rispettato	
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%	100%	Standard superato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	0%	Standard superato