



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)**



0

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

***REPORT RISULTATI ANNO 2020***

**Allegato A alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 24.02.2021**

## 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".

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 11/01/2018 sono state apportate modifiche ed integrazioni alla "Carta dei servizi" sulla base dell'esperienza applicativa e anche per recepire la raccomandazione formulata dall'Autorità di Gestione, di perfezionare e migliorare tale documento attraverso una revisione dello stesso. In particolare, oltre ad alcuni miglioramenti formali, e suddette modifiche ed integrazioni hanno riguardato nello specifico:

- la specificazione delle finalità e dei riferimenti metodologici (paragrafo 1);
- l'individuazione delle diverse categorie di utenti dei servizi del GAL (paragrafo 2)
- la specificazione e affinamento relativi agli impegni, agli standard di qualità garantiti e alle modalità di valutazione e verifica per i diversi servizi erogati dal GAL (paragrafo 4)
- la raccomandazione della Autorità di Gestione Feasr di cui alla nota prot. 445622 del 25.10.2016 di trasmettere e pubblicare al pari del Rapporto Annuale il Report Annuale relativo al sistema di misurazione delle prestazioni – carta dei servizi" (paragrafo 7)
- La previsione di approvare il report annuale quale allegato alla relazione illustrativa al bilancio di esercizio del GAL.

L'allegato C alla citata delibera 6/2018 costituisce la carta dei servizi e gli standard di qualità adottati dal GAL per l'anno 2020.

La Carta dei Servizi del GAL Alta Marca Trevigiana è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla propria utenza (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e alla collettività) gli impegni presi in termini di servizi offerti individuandone i livelli quantitativi e qualitativi ottimali che si intendono garantire con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

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».

Con Delibera del Consiglio Direttivo n. 1 del 05.01.2020 si è ritenuto di adottare sulla base della valutazione dell'esperienza applicativa pregressa un **nuovo modello di questionario** di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti con contenuti e forma comunicativa più orientata all'utenza e ad una compilazione agevole dello stesso e nel contempo diretta a favorire una standardizzazione e comparabilità delle risposte degli utenti che facilitano e rendono più significative le analisi delle risposte ricevute dagli utenti da parte del GAL. Il nuovo questionario è stato applicato dal 2020.

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 dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento ed il governo dei possibili reclami eventualmente pervenuti nel corso dell'anno 2020.

Si è riscontrato che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici delle sedi dedicate agli sportelli informativi (sede del GAL e Sportello su appuntamento presso il Comune di Paderno del Grappa), il documento della carta dei servizi, il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti, nonché il modulo di reclamo/segnalazione, unitamente ad un raccoglitore dei moduli compilati.

Si è provveduto inoltre a pubblicare tempestivamente, a seguito dell'approvazione, la "carta dei servizi" adottata dal Consiglio di Amministrazione, nel sito internet del GAL alla sezione Trasparenza Amministrativa / sottosezione tredicesima. E' stato inoltre inserito un apposito **modulo** scaricabile dall'utente nella home page del sito per eventuali "**Reclami**" con link alla sezione dedicata.

I referenti dei servizi del GAL ed Il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati al 31/12/2020, con riferimento a ciascun servizio.

Tale attività è stata condotta attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente da sistemi quali Google Analytics, Insights e Youtube Analytics, per quanto concerne gli strumenti on-line (sito, social).

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è provveduto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, analizzando le risposte e le opinioni espresse dall'utenza nei questionari compilati e consegnati al GAL sia nell'ambito del servizio di sportello informativo che in occasione degli incontri realizzati.

Tali questionari sono stati opportunamente acquisiti ed archiviati in appositi fascicoli presso la sede del GAL.

Le rappresentazioni riportate di seguito danno evidenza dei risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2020 riferiti 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 anni	Risultati 2020	Note
--------------------------	------------------------	----------------------	---------	----------------	----------------	------

				<b>precedenti: 2016-2017- 2018-2019</b>		
<b>Accessibilità</b>	<b>Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi</b>	On-line	1, 3, 4	Rispettato	Rispettato	
		Canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 4	Rispettato	Rispettato	
		Agenda appuntamenti	2	Rispettato	Rispettato	
	<b>Accesso fisico</b>	Sede e Sportello informativo	2, 4	Rispettato	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	Rispettato	
		Segnaletica interna	2, 4	Rispettato	Rispettato	
	Orari di apertura al pubblico	2	Rispettato	Rispettato	Tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.30 pomeriggio su appuntamento	
<b>Tempestività</b>	<b>Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente</b>	On-line	1, 3, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		canale e-mail	2, 4, 5	Rispettato	Rispettato	
		Canale telefonico	2, 5	Rispettato	Rispettato	
<b>Trasparenza</b>	<b>Chiarezza delle informazioni</b>	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni
	<b>Completezza delle informazioni</b>	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI	Rispettato	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di disservizi su tale profilo di qualità del servizio
	<b>Diffusione delle informazioni</b>	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI	Rispettato	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	Rispettato	Non sono pervenuti reclami o segnalazioni dell'utenza di

						disservizi su tale profilo di qualità del servizio
<b>Efficacia – Conformità – Affidabilità</b>	<b>Ricezione dell'utenza</b>	Personale qualificato e formato per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità	2	Rispettato	Rispettato	
	<b>Conformità delle procedure</b>	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	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	Formula indicatore	Valore programmato indicatore o standard	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2020	Raffronto standard risultato
<b>Accessibilità</b>	• Accesso da postazioni fisse.	1) Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	1) Visibilità del sito da postazione fissa	Sempre accessibile	Standard rispettato
	• Accesso da dispositivi mobili. (*)	2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	2) Visibilità del sito da dispositivo mobile	Sempre accessibile	Standard rispettato
		3) N. reclami di non accessibilità	0	3) N. reclami	0	Standard rispettato
		4) N. totale degli accessi al sito	3% in più nella media degli ultimi 5 anni	4) statistica totale degli accessi al sito	5,5% in più rispetto alla media degli ultimi 3 anni	Standard rispettato
<b>Tempestività</b>	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	N. giorni intercorrenti dal momento della richiesta alla risposta	8 gg lavorativi	Richieste e relative risposte nei diversi canali	5 gg lavorativi	Standard superato
	Aggiornamenti o pagine del sito	Controllo delle news e dei dati/documenti inseriti	Aggiornamento giornaliero	Aggiornamenti pubblicati	Aggiornamento giornaliero	Standard rispettato
<b>Trasparenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione di una Sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente che riporta le informazioni richieste dalla L.190/2012 e smi</li> <li>Pubblicazione e nella home</li> </ul>	Organizzazione sezioni in almeno 10 sottosezioni omogenee ben organizzate	Aggiornamento continuativo Aggiornamento con cadenza bimestrale	Numero sottosezioni amministrazione trasparente Aggiornamenti pubblicati	Numero sottosezioni: 14 12 Sottosezioni aggiornamento continuativo o bimestrale 2 Sottosezioni aggiornamento in corso per adeguamento normativa	Standard rispettato

	page di informazioni obbligatorie di cui alla L. 190/2012 e smi.					
<b>Efficacia</b>	Regolarità del servizio Regolarità del servizio informativo	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100% Evasione di tutte le richieste	Richieste e relative risposte nei diversi canali	100% Evasione di tutte le richieste	Standard rispettato
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Dare risposta ad eventuali segnalazioni entro 5 giorni	Richieste e relative risposte alle Autorità competenti (AdG, Avepa, ecc.)	Pervenute n.1 raccomandazioni e dalle Autorità competenti. (lettera ADG prot 0177830 del 05.05.2020). Risposta con colloquio con ADG	Standard rispettato
	Credibilità del servizio (vedi uso modulo reclami e segnalazioni)	Numero reclami e/o rilievi	0%	Numero reclami	0%	Standard rispettato

(\*) 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. Poiché il sito è stato creato in sede di avvio del GAL può succedere che, con alcuni recenti modelli di smartphone, alcune pagine non siano visibili

**Nel corso del 2020 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET sono in progressivo miglioramento. Significativo il risultato di un incremento di oltre il 5% degli accessi al sito di utenti rispetto al dato medio dell'ultimo triennio.**

Il personale incaricato ha provveduto all'implementazione della sezione dedicata alla "trasparenza amministrativa" secondo le disposizioni normative vigenti relative agli obblighi di pubblicità e trasparenza e quelle specifiche del bando regionale (Misura 19 PSR Veneto 2014/2020). Si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed aggiornamento delle sezioni interne e dei documenti.

Una attività rilevante svolta in questo ambito nel 2020 è stata, su stimolo della raccomandazione della AdG del 05.05.2020 e sulla base dei suggerimenti ricevuti dalla stessa, di una revisione di taluni contenuti del sito adottando un linguaggio "meno burocratico e tecnicistico" orientato a favorire una maggiore comprensibilità dei contenuti da parte anche di un'utenza priva di conoscenze specialistiche in materia.

In particolare si è ritenuto utile ai fini di una maggiore trasparenza, accessibilità e comprensione dei contenuti del GAL per il pubblico, sul sito del

GAL [www.galaltamarca.it](http://www.galaltamarca.it) creare tre categorie all'interno della **Sezione PSL 2014 2020 con questi contenuti.**

1. **“Informazione comunicazione e pubblicità”.** La finalità è quella di assicurare la necessaria informazione, comunicazione e pubblicità per GARANTIRE trasparenza e possibilità di **monitoraggio civico** nella programmazione e attuazione della strategia di sviluppo locale.  
Vengono inserite le notizie principali delle attività del GAL nella comunicazione e diffusione di tutto ciò che concerne l'attuazione dei bandi, le notizie sugli interventi dei beneficiari pubblici o privati terminati, con descrizione e foto.  
Sono stati inseriti i link di collegamento alla Sezione Amministrazione Trasparente per i principali contenuti, come ad esempio: ATTI ADOTTATI - VERBALI CDA, INTERVENTI ATTIVATI E ATTIVITA' SVOLTE - COMPENSI EROGATI al personale e ai collaboratori del GAL e PIANO DI AUTOVALUTAZIONE.
2. **“Risultati ottenuti e la ricaduta delle azioni – Stato di attuazione PSL”.** Si tratta di dare la possibilità di attuare un monitoraggio annuale veloce e comprensibile sullo stato del PSL. Per l'anno 2017 sono state inserite tabelle e presentazioni di: monitoraggio dei bandi pubblici e dei bandi a regia, stato di attuazione del PSL con schede descrittive e grafici. Per l'anno 2018: monitoraggio dei bandi pubblici e dei bandi a regia, stato di attuazione del PSL con schede descrittive e grafici, obiettivi strategia e indicatori. Per l'anno 2019: monitoraggio totale dei bandi, stato di avanzamento procedurale al 30 11 2019 e lo stato di attuazione del PSL al 30 11 2019. Nel corso del 2020 l'ufficio del GAL ha provveduto ad aggiornare lo stato di attuazione del PSL definitivo al 31.12.2019. Durante l'anno 2020 è stato arricchito con una serie di altre informazioni specifiche riguardo gli indicatori del PSL 2014 2020 nonché le altre attività del GAL (tabelle, grafici, Decreti AVEPA, ecc.). Alla data della stesura del presente documento lo stato di attuazione del PSL è stato aggiornato al 31.12. 2020.
3. **“Interventi degli enti pubblici e stato di avanzamento”.** Qui vengono inseriti file per ogni Comune beneficiario di un contributo su bando a regia con descrizione e documentazione fotografica di ogni intervento.

## SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore e anno 2020	Raffronto standard risultato
Accessibilità	Accesso allo sportello di Villa Brandolini in Via Roma, 4 di Solighetto di TV	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 24 ore	Giorni e orari apertura Ufficio del GAL	Minimo 24 ore	Standard rispettato
	Offrire all'utenza un servizio su appuntamento in base alle esigenze	Definizione appuntamento con l'utente entro una settimana	100%	Richieste di appuntamento	100% Richieste soddisfatte e entro una	Standard rispettato



					settimana	
<b>Tempestività</b>	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	Richieste e relative risposte nei diversi canali	Soddisfazione della risposta entro 3 gg lavorativi	Standard rispettato
<b>Trasparenza</b>	Consentire all'utente, su richiesta, di ricevere atti del GAL (bandi, accesso sito AVEPA, atti)	Tempo medio di attesa per avere i documenti	1 giorno	Richieste e relativi invii di atti del GAL	Nessuna richiesta	
<b>Efficacia</b>	Regolarità del servizio	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Richieste e relative risposte	100%	Standard rispettato
	Regolarità del servizio di sportello informativo					
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	2%	Moduli reclami	0	

**Gli standard qualitativi del servizio SPORTELLI INFORMATIVI sono in mantenimento per l'anno 2020**, l'attività di sportello viene monitorata anche attraverso la compilazione di questionari collegati al grado di soddisfazione dei servizi offerti; su 14 visite registrate sono stati raccolti 9 questionari che denotano un alto livello di soddisfazione dell'utenza con un punteggio complessivo di 4/5.

Con Delibera del Consiglio Direttivo n. 1 del 05.02.2020 si è ritenuto di adottare sulla base della valutazione dell'esperienza applicativa pregressa un **nuovo modello di questionario** con contenuti e forma comunicativa più orientata all'utenza e ad una compilazione agevole dello stesso e nel contempo diretta a favorire una standardizzazione e comparabilità delle risposte degli utenti che facilitano e rendono più significative le analisi delle risposte ricevute dagli utenti da parte del GAL. Il nuovo questionario è stato applicato dal 2020.

### **SOCIAL – pagina Facebook, twitter e canale You Tube**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato indicatore (standard)</b>	<b>Documentazione per la verifica</b>	<b>Risultato indicatore anno 2020</b>	<b>Raffronto standard risultato</b>
<b>Accessibilità</b>	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	Pagina Impostazione privacy	100%	Standard rispettato
<b>Tempestività</b>	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	Richieste e relative risposte nei social	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 e video, sulla base	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Aggiornamenti pubblicati nei social	Aggiornamento continuativo	Standard rispettato

	delle peculiarità dello strumento.					
<b>Efficacia</b>	Richiesta utente	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	Richieste e relative risposte nei social	100% risposte evase	Standard superato
	Attività informative, regolarità del servizio informativo	Numero informazioni su bandi, incontri ed eventi pubblici	100%	Informazioni pubblicate nei social	100%	Standard superato
	Performance della pagina FB,	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.	Informazioni pubblicate nei social	Più di 2.444 like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni	Standard superato

**Gli standard qualitativi del servizio social FACEBOOK sono in progressivo miglioramento per l'anno 2020**, considerando che il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento.

Si è intervenuti con implementazione del piano editoriale di Facebook, prevedendo la pubblicazione di almeno un post al giorno, con informazioni di carattere istituzionale e promozionale del territorio.

Il servizio social YOUTUBE viene utilizzato dal GAL come archivio istituzionale dei video e non come strumento di comunicazione e di rete.

Il risultato più significativo ci pare l'aver registrato più di 2.444 like organici, una copertura post con trend positivi e buone interazioni

## INFORMAGAL E NEWSLETTER

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2020	Raffronto standard risultato
<b>Tempestività</b>	Periodicità di invio del bollettino Informa GAL ai Soci GAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	3 / mesi	Mail di invio del Bollettino	2 / mesi	Standard rispettato
<b>Trasparenza</b>	Informazioni complete sui bandi e incontri pubblici con riporto del relativo link	N. reclami che riguardano carenze di informazioni	100%	Moduli reclami	0	
<b>Efficacia</b>	Regolarità dell'invio di informa gal e newsletter	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti	100%	Mail di invio del Bollettino e newsletter	100%	Standard rispettato
	Credibilità del servizio. Vedi sondaggio on line nel sito (customer satisfaction)	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	0%	Moduli reclami	0%	Standard rispettato

**I risultati conseguiti nel 2020 per il servizio InformaGAL e newsletter hanno rispettato i relativi standard qualitativi, con l'invio di n. 6 newsletter e n. 6 IPA informa.**

Per quanto riguarda la TEMPESTIVITA' il risultato indicatore è stato di 2 mesi in linea con il 2019.

Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing list attraverso la verifica degli indirizzi degli utenti e l'eliminazione degli indirizzi non più in uso ed all'inserimento dei nuovi utenti che ne hanno fatto richiesta.

## REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore (standard)	Documentazione per la verifica	Risultato indicatore anno 2020	Raffronto standard risultato
<b>Informazione</b>	Pubblicità dell'evento tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, facebook)	Utilizzo mezzi previsti	Almeno una pubblicazione per almeno 3 canali di comunicazione	E-mail, facebook, servizi TV, locandine, articoli di stampa	N.A. vedi nota	Standard rispettato
<b>Gradimento</b>	Distribuzione dei questionari di gradimento	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a buono	questionari	N.A. vedi nota	Standard rispettato
<b>Efficacia</b>	Partecipazione evento	Numero partecipanti	Minimo 15 persone	Fogli presenze	N.A. vedi nota	Standard raggiunto nel 70% dei casi
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti	3%	Moduli reclami	N.A. vedi nota	Standard rispettato

### NOTA 2020

Nel corso del 2020 ci sono stati 2 eventi aperti al pubblico organizzati dal GAL nel mese di Gennaio per la presentazione delle attività GAL e dei bandi aperti: il primo a Tarzo TV ed il secondo a Pederobba TV. Entrambi hanno registrato una buona affluenza di pubblico i cui fogli presenze sono agli atti del GAL, pertanto gli indicatori di cui alla tabella sopra risultano non applicabili. Purtroppo dal mese di Febbraio, causa emergenza COVID-19, non sono stati organizzati altri incontri con il pubblico.

All'interno della Galleria del Sito sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL dell'Alta Marca Trevigiana, relativi a date anteriori.

Altri incontri realizzati da terzi dove il GAL dell'Alta Marca Trevigiana è stato invitato ad intervenire in materia di Leader e Sviluppo Locale sono visibili nella sezione del sito Eventi ed Incontri.

Altro aspetto rilevante da considerare è che ogni incontro viene organizzato in location senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

## Considerazioni finali

Dalle evidenze relative al raffronto fra i risultati conseguiti dal GAL Alta Marca nell'anno 2020 riferiti alla Misura 19.4) con i relativi standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi e ai risultati dell'esercizio precedente emerge che **il GAL ha nel complesso rispettato tutti gli standard qualitativi previsti. Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento.**

Dalla attività di monitoraggio svolta continuativamente dall'Ufficio del GAL durante tutto l'esercizio 2020 sulla applicazione della carta dei servizi sono emerse valutazioni e criticità riconducibili principalmente alla esigenza di verificabilità dei risultati e di effettiva utilità delle informazioni raccolte in rapporto al costo e al tempo dedicato per la loro raccolta ed elaborazione, nonché per anche per recepire la specifica raccomandazione formulata dalla Autorità di Gestione,

Gli esiti della presente valutazione sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

In recepimento della raccomandazione formulata dall'Autorità di Gestione sul rapporto annuale 2016 con nota prot. n.445622 del 25.10.2017 il presente Report viene allegato al Rapporto Annuale 2018.

Pieve di Soligo, 23 febbraio 2021

Il Responsabile della verifica della funzionalità dei servizi  
Dott. Michele Genovese

