



FEASR



REGIONE DEL VENETO



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

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione n. 16 del 10.03.2016 del Consiglio di Amministrazione del GAL Baldo-Lessinia.



FEASR

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



REGIONE DEL VENETO



1. Premessa

La Carta dei Servizi del GAL Baldo-Lessinia è uno strumento informativo che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti, individuandone i livelli qualitativi ottimali che si intendono garantire. Essa consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione di questi, al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato del GAL Baldo-Lessinia, e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il GAL un servizio efficace e vicino ai bisogni del territorio.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto in essa indicato.

Il Gruppo di Azione Locale

Un Gruppo d'azione locale (GAL) è un partenariato che riunisce organizzazioni del settore pubblico e privato di un territorio rurale, con l'obiettivo di applicare metodi di sviluppo rurale partecipato.

Il partenariato intende rappresentare gli interessi, i fabbisogni e le proposte di sviluppo di un territorio e delle sue comunità, sulla base di una strategia di sviluppo locale elaborata con la partecipazione di tutte le componenti interessate. Lo scopo della strategia di sviluppo locale è quello di individuare le priorità, gli obiettivi ed i risultati attesi, nonché gli strumenti e le misure di intervento più adeguate e rispondenti alla specifica situazione locale.

Il GAL Baldo-Lessinia

Il GAL Baldo-Lessinia è un partenariato tra soggetti pubblici e privati che partecipano allo sviluppo locale di tutto il territorio montano e pedemontano della Provincia di Verona. Attiva dal 1994, l'associazione concorre alla elaborazione e alla realizzazione di ogni azione utile a promuovere uno sviluppo durevole delle zone rurali, rispettoso delle identità culturali, sociali e dell'ambiente, partecipando attivamente a programmi nazionali e comunitari con le medesime finalità.

Il territorio (Ambito Territoriale Designato) del GAL Baldo-Lessinia per la programmazione 2014-2020 è rappresentato in verde scuro nell'immagine seguente:



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



2. Principi fondamentali

I principi cui si informa la presente Carta dei Servizi e cui si ispira l'attività del GAL Baldo-Lessinia sono i seguenti:

UGUAGLIANZA

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni



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

politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione, ed a garantire il principio di pari opportunità superando gli stereotipi di genere.

L'eguaglianza non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni (uguaglianza sostanziale).

IMPARZIALITA'

Il GAL Baldo-Lessinia si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nelle modalità di erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

CONTINUITA'

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, e s'impegna ad adottare tempestive misure volte a ridurre i tempi di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare le prestazioni dei Servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

TRASPARENZA

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna a fornire ai propri utenti ed alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi ed i relativi standard di qualità.

CHIAREZZA E CORTESIA

Il GAL Baldo-Lessinia assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti degli utenti, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e



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

alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

I NOSTRI SERVIZI

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della strategia di sviluppo locale 2014-2020, e per attuare le misure in essa indicate, il GAL Baldo-Lessinia offre i seguenti servizi:

ORIENTAMENTO

Ascolto e analisi dei bisogni dei singoli o dei gruppi attivi sul territorio.

INFORMAZIONE

Notizie, indicazioni utili e newsletter su bandi e opportunità offerti dal PSL, o dagli altri strumenti regionali, nazionali ed europei di programmazione.

ASSISTENZA TECNICA

Supporto ai soggetti chiave del territorio nella definizione di strategie integrate multisettoriali nell'area interessata, assistenza e supporto nella definizione di progettualità finalizzate agli obiettivi della Strategia di Sviluppo Locale, informazione e assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi.

ANIMAZIONE TERRITORIO

Incontri, convegni, Seminari e Workshop informativi e tematici, confronti ed educational con gli attori del territorio, adesione e promozione di partnership locali, regionali, europee.

DIALOGO

Azioni collettive, avvio ed rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e soggetti privati nello sviluppo locale.

3. Canali di erogazione dei servizi

Questi i canali messi a disposizione dal GAL Baldo-Lessinia per accedere ai servizi nel modo più rapido e funzionale. Essi si integrano fra loro per soddisfare in modo sinergico le necessità del cittadino:



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

Sportello informativo locale

L'utente può rivolgersi allo Sportello Informativo per attività di assistenza e informazione.

Lo Sportello è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 (negli altri orari solo su appuntamento). Gli eventuali giorni o periodi di chiusura, per ferie o altre motivazioni previste dalla legge, verranno comunicati con idoneo anticipo tramite i canali di comunicazione del GAL Baldo-Lessinia (sito internet, newsletter, pagina Facebook).

È possibile prenotare un appuntamento:

- telefonando allo 045/6780048
- inviando una mail al info@baldolessinia.it

Lo Sportello si trova presso in Via Roma 17 a Grezzana (VR).

Durante il periodo di apertura dei bandi pubblici, potrà essere attivato un ulteriore sportello informativo decentrato, nella sede dell'Unione Montana del Baldo-Garda, in Loc. Platano, a Caprino V.se (VR).

Tale sportello sarà attivo un giorno a settimana, con orario 09:00-13:00, e della sua apertura verrà data notizia tramite i canali di comunicazione del GAL Baldo-Lessinia (sito internet, newsletter, pagina Facebook). Si consiglia di prendere appuntamento contattando il GAL ai recapiti sopra indicati.

Internet: Sito istituzionale e canali social (Facebook e YouTube)

Attraverso il sito internet istituzionale del GAL Baldo-Lessinia verranno diffuse tutte le informazioni utili circa il GAL e le opportunità da questo offerte. Il GAL si impegna a mantenere il sito aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti la propria attività e le opportunità di finanziamento. Attraverso i canali social, già attivi e che verranno attivati, il GAL Baldo-Lessinia promuove e divulga ulteriormente le attività del GAL e del territorio target, e fornisce informazioni sulle opportunità di finanziamento tramite post, immagini e video.

Sito: www.baldolessinia.it

Pagina Facebook: in costruzione

Canale youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCIlp-Vu1iVq6CR9z9uJEFNA>

Newsletter

Attraverso la newsletter, con cadenza almeno mensile, il GAL Baldo-Lessinia aggiorna tutti gli iscritti sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale, su iniziative correlate e di interesse per quanto riguarda lo sviluppo locale, sulle opportunità di finanziamento offerte dal PSL e da altri programmi regionali, nazionali ed europei.



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

Tavoli di lavoro e di concertazione

Il GAL promuove e coordina tavoli di lavoro e concertazione con interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati, ed incontro bilaterali, finalizzati a gestire le attività sul territorio, ascoltare i bisogni degli stakeholder ed elaborare strategie e progetti condivisi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Incontri di formazione e informazione

Il GAL organizza e partecipa a incontri di formazione e informazione aperti al pubblico, finalizzati a diffondere e promuovere le opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL, le tematiche relative al PSL e alla promozione dello sviluppo socio-economico del territorio.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale in servizio al GAL. Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

4. Standard qualitativi di erogazione dei servizi

Il GAL Baldo-Lessinia ha individuato specifici standard di qualità che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti nell'erogazione dei propri servizi, e specifici indicatori per la verifica del rispetto di tali standard, secondo lo schema seguente:

Canale di erogazione dei servizi	Standard di qualità minimi definiti	Indicatori di qualità
Sportello informativo locale	apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 help-desk telefonico nei giorni e orari di apertura dello sportello help desk mail nei giorni e orari di apertura dello sportello	Rispetto dei giorni e degli orari di apertura Tempo di attesa: Medio 5 min - Massimo 10 minuti Tempi di risposta mail: Medio 4 ore - Massimo 2 giorni



FEASR



REGIONE DEL VENETO



PSR Veneto 2014-2020

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

Internet: sito istituzionale e canali social	Strumenti internet sempre disponibili e facilmente accessibili Aggiornamento continuo del sito internet istituzionale e dei canali social Tempestività nelle risposte poste tramite canali social	Grado di soddisfazione dell'utenza Reclami pervenuti Tempi di risposta canali social: Medio 4 ore - Massimo 2 giorni
Newsletter	Invio Newsletter a cadenza almeno mensile, inviata a tutti i partner e a tutti gli iscritti	Rispetto dell'uscita almeno mensile Grado di soddisfazione dell'utenza Reclami pervenuti
Tavoli di lavoro e concertazione	Servizio accessibile previa prenotazione telefonica/mail allo sportello informativo	Questionario di gradimento ad hoc Grado di soddisfazione dell'utenza Reclami pervenuti



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

Incontri di formazione e informazione	La comunicazione e pubblicizzazione degli eventi avverrà attraverso: mail, sito internet istituzionale, canali social, newsletter, comunicati stampa, articoli di giornale, materiale pubblicitario Gli eventi verranno in particolare organizzati al momento di apertura dei bandi pubblici di finanziamento	Tempo di preavviso: Medio 1 mese prima - Minimo 7 giorni N. bandi per i quali sono stati previsti incontri di formazione/informazione : tutti i bandi che verranno aperti Grado di soddisfazione dell'utenza Reclami pervenuti
--	--	---

5. Valutazione

Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi oggettivi come per esempio cartellini presenze (per l'apertura dello sportello informativo), Google Analytics, Insights e You tube Analytics, invio delle newsletter, fogli firme per gli incontri.

Il monitoraggio esterno è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, tramite somministrazione di un questionario, attraverso i seguenti tre canali:

- sportelli informativi;
- sito internet, nella sezione "Trasparenza amministrativa";
- in occasione degli incontri pubblici e ristretti organizzati.

I dati raccolti vengono elaborati con periodicità annuale per individuare i punti critici e per pianificare le eventuali azioni di miglioramento. Gli esiti vengono riportati in un report che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito del GAL.

6. Tutela dell'utenza

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL sia per tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative, attraverso la rimozione delle cause stesse che hanno portato alla violazione o inosservanza da parte del GAL dei principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.



FEASR



REGIONE DEL VENETO



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

Rimane sempre aperta la possibilità di effettuare le segnalazione e inoltrare i reclami, presentandoli a mano presso la sede del GAL, spedendoli per posta o tramite posta elettronica info@baldolessinia.it o per posta elettronica certificata gal.baldolessinia@bpec.it.

In particolare Il reclamo deve essere formulato per iscritto, in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato.

Il GAL si impegna a dare risposta ordinariamente entro 30 giorni ricevimento della richiesta/reclamo.

Il GAL predispone un archivio dei reclami ricevuti e delle relative soluzioni dei quali darà conto annualmente nel report citato nel punto precedente.