



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

## **CARTA DEI SERVIZI**

Approvata con deliberazione n. 16 del 27.02.2018  
del Consiglio di Amministrazione del GAL Baldo-Lessinia.

## 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 quantitativi e 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 i servizi offerti dal GAL efficaci e vicini 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. Il partenariato rappresenta 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 all'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.



## 2. SERVIZI E CANALI DI EROGAZIONE

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della strategia di sviluppo locale 2014-2020 il GAL Baldo-Lessinia offre i seguenti **SERVIZI**:

### Informazione

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

### Orientamento

Ascolto e analisi dei bisogni dei singoli o dei gruppi attivi sul territorio, e orientamento all'individuazione delle opportunità di finanziamento disponibili.

### 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 del 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 e rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e soggetti privati nello sviluppo locale.

Di seguito 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:

### Sportello informativo locale

L'utente può rivolgersi allo sportello informativo per attività di assistenza e informazione.

Lo sportello è aperto al pubblico il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00 (negli altri giorni e 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](mailto:info@baldolessinia.it)

Lo Sportello si trova in Via Giulio Camuzzoni 8 a Soave (VR), all'interno del Municipio di Soave.

### **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 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](http://www.baldolessinia.it)

Pagina Facebook: <https://it-it.facebook.com/baldolessinia/>

Canale Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCllp-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.

### **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 ad ascoltare i bisogni degli stakeholder ed elaborare strategie e progetti condivisi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nella strategia di sviluppo locale.

### **Incontri di informazione e formazione**

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

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale del 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.

### 3. STANDARD QUANTITATIVI E 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 minimi definiti	Indicatori quantitativi e qualitativi
<b>Sportello informativo locale</b>	Apertura al pubblico lunedì mercoledì e 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 sportello e telefonico: medio 5 min - massimo 10 minuti. Tempi di risposta mail: medio 3 giorni - massimo 2 settimane.  Grado % di soddisfazione dell'utenza. Reclami pervenuti.
<b>Internet: sito istituzionale e canali social</b>	Strumenti internet sempre disponibili e facilmente accessibili. Aggiornamento continuo del sito internet istituzionale e dei canali social. Tempestività nelle risposte alle domande poste tramite canali social.	Tempi di aggiornamento del sito internet in caso di modifiche rilevanti alle informazioni previste: medio 1 settimana – massimo 1 mese. Tempi di risposta canali social: medio 3 giorni - massimo 1 settimana.  Grado di soddisfazione dell'utenza. Reclami pervenuti.
<b>Newsletter</b>	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.

<p><b>Tavoli di lavoro e concertazione</b></p>	<p>Servizio accessibile previa prenotazione telefonica/mail allo sportello informativo.</p>	<p>Tempo di risposta. Soddisfazione evidenziata in questionario di gradimento ad hoc. Reclami pervenuti.</p>
<p><b>Incontri di informazione e formazione</b></p>	<p>La comunicazione e pubblicizzazione degli eventi avverrà attraverso: mail, sito internet istituzionale, canali social, newsletter, comunicati stampa, articoli di giornale, materiale pubblicitario, ecc. Gli eventi verranno in particolare organizzati al momento di apertura dei bandi pubblici di finanziamento.</p>	<p>Tempo di preavviso: medio 14 giorni - minimo 5 giorni. N. bandi per i quali sono stati previsti incontri di informazione/formazione: tutti i bandi pubblici che verranno aperti.  Grado di soddisfazione dell'utenza. Reclami pervenuti.</p>

#### 4. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi quantitativi quali:

- cartellini presenze per l'apertura dello sportello informativo,
- tempi di risposta alle mail di richiesta informazioni,
- tempi di risposta alle domande inviate attraverso i social,
- tempi di aggiornamento sito internet,
- dati di invio delle newsletter (n° invii, frequenza, n° utenti),
- fogli firme per gli incontri ristretti e tavoli di concertazione,
- dati rilevanti ai fini della pubblicizzazione degli incontri pubblici (canali utilizzati, preavviso informazione, n° incontri organizzati),

- fogli firme per gli incontri pubblici.

I dati quantitativi vengono raccolti ed elaborati con cadenza trimestrale da parte della segreteria del GAL, allo scopo di monitorare il raggiungimento degli standard minimi previsti, rilevare eventuali scostamenti e attuare le misure correttive necessarie.

Il monitoraggio qualitativo 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 canali:

- sportello informativo, a disposizione,
- sito internet, nella sezione "Trasparenza amministrativa",
- in occasione degli incontri pubblici e ristretti organizzati,
- diffusione di informazioni.

I dati qualitativi vengono elaborati con cadenza trimestrale da parte della segreteria del GAL, allo scopo di individuare le criticità e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti del monitoraggio quantitativo e qualitativo sull'erogazione dei servizi vengono riportati in un report annuale, che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito del GAL.

Responsabile del processo di monitoraggio, di raccolta dei dati, di valutazione dei servizi e della pianificazione di misure correttive è il Direttore del GAL.

## 5. GESTIONE DEI RECLAMI

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 di principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.

Rimane sempre aperta la possibilità di effettuare le segnalazione e inoltrare i reclami, presentandoli a mano presso la sede del GAL, spedendoli per posta, posta elettronica all'indirizzo [info@baldolessinia.it](mailto:info@baldolessinia.it) o posta elettronica certificata all'indirizzo [gal.baldolessinia@bpec.it](mailto: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 entro 30 giorni dal 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.