

# CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 del 26.05.2021

## INDICE

<b>1. Premessa</b>	<b>3</b>
<b>2. Il Gruppo di Azione Locale</b>	<b>3</b>
<b>3. Il GAL Baldo-Lessinia</b>	<b>3</b>
<b>4. I principi fondamentali</b>	<b>4</b>
<b>5. Soggetti coinvolti</b>	<b>5</b>
<b>6. I principali servizi erogati e modalità di erogazione</b>	<b>5</b>
<b>7. Gli standard di erogazione dei servizi</b>	<b>6</b>
<b>8. Monitoraggio e verifica</b>	<b>11</b>
<b>9. Gestione delle segnalazioni e dei reclami</b>	<b>12</b>
<b>10. Diffusione della Carta dei Servizi e Allegati</b>	<b>12</b>

## 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.

I servizi si rivolgono ai partner, ai potenziali beneficiari, ai beneficiari e alla collettività e a tutti i soggetti che rivestono un ruolo fondamentale nella definizione delle strategie e dei correlati interventi per lo sviluppo locale.

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

## 2. Il Gruppo di Azione Locale

Un Gruppo d'Azione Locale (GAL) è un partenariato che riunisce soggetti pubblici, parti economiche e sociali, organismi che rappresentano la società civile, con l'obiettivo di applicare metodi di sviluppo di tipo partecipativo.

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.



## 3. Il GAL Baldo-Lessinia

Il GAL Baldo-Lessinia è un'Associazione senza scopo di lucro, con personalità giuridica di diritto privato riconosciuta nel giugno del 2007.

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.

E' un partenariato costituito da soggetti pubblici e privati che rappresentano i molteplici interessi, generali e diffusi, presenti all'interno del relativo

ambito territoriale, assicurando una composizione articolata ed esclusiva, in grado di corrispondere all'effettiva natura e agli ambiti di interesse della strategia proposta. L'Associazione ha la finalità generale di concorrere alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio della collina e montagna veronese.

L'Associazione concorrerà alla elaborazione e alla realizzazione di ogni azione utile a promuovere uno sviluppo sostenibile delle zone rurali, rispettoso dell'identità culturale locale e dell'ambiente. In particolare l'attività dell'Associazione, in questa programmazione 2014-2020, si articola in tre ambiti d'interesse:

- AI.2-Turismo sostenibile;
- AI.7- Sviluppo e innovazione delle filiere e dei sistemi produttivi locali (agroalimentari, artigianali e manifatturieri);
- AI.3- Valorizzazione del patrimonio culturale e naturale delle aree rurali.

In tale contesto la principale prerogativa del GAL è rappresentata dall'Attività di animazione della propria strategia di sviluppo che comprende le attività di comunicazione, diffusione in informazioni, promozione della strategia e sostegno nei confronti dei potenziali beneficiari e/o beneficiari.

Il GAL svolge dunque un ruolo di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali interessati a valutare e attivare nuovi interventi e progetti di sviluppo.

#### **4. I principi fondamentali**

Il GAL Baldo-Lessinia, nello svolgimento delle proprie attività, si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi per i propri utenti, partecipazione attiva e trasparenza.

##### **a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il GAL Baldo-Lessinia si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti e di non discriminazione degli stessi. Persegue la finalità di rispondere in maniera sempre più adeguata alle aspettative ed esigenze dei cittadini. L'associazione garantisce, altresì, la parità di trattamento degli utenti medesimi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

##### **b) Continuità nell'erogazione dei servizi**

Costituisce impegno prioritario del GAL Baldo-Lessinia garantire, nell'erogazione di tutti i servizi pubblici da esso gestiti, un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche. La mancanza del servizio è imputabile solo ad eventi di forza maggiore (eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi). All'utente saranno fornite adeguate e tempestive informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili. I servizi svolti sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse.

##### **c) Partecipazione alle attività**

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. A tale scopo l'utente può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### **d) Efficacia ed efficienza dei servizi**

Il GAL Baldo-Lessinia si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al perseguimento dell'obiettivo di un progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio.

#### **e) Trasparenza**

Nell'ambito delle proprie attività, il GAL Baldo-Lessinia intende assicurare la massima trasparenza fornendo 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.

### **5. Soggetti coinvolti**

Gli utenti ai quali sono rivolti i servizi del GAL Baldo-Lessinia sono:

1. Partner: sono i soci del GAL, con tutti gli organi di indirizzo.
2. Beneficiari: organismi pubblici o privati o persone fisiche che hanno ottenuto la concessione di finanziamenti dal PSL e sono responsabili dell'avvio, oppure dell'avvio e dell'attuazione delle operazioni o degli interventi.
3. Potenziati Beneficiari: organismi pubblici o privati o persone fisiche, che possono beneficiare dei contributi e delle iniziative attivate dal GAL attraverso i bandi: pubblici, a regia e a gestione diretta.
4. Collettività: tutti i cittadini residenti od operanti nell'ambito territoriale designato (ATD) del GAL. Inoltre tutti coloro che desiderano evidenziare specifiche problematiche e criticità, presentare idee di azioni progettuali, avere informazioni ed assistenza, chiedere documentazione sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale "IN.S.I.E.M.&".

Tutte le azioni previste prevedono il coinvolgimento del personale del GAL.

### **6. I principali servizi erogati e modalità di erogazione**

Il presente documento individua i processi di pertinenza del GAL che comportano come risultato finale l'erogazione di servizi generali destinati ai propri utenti.

I servizi sono finalizzati a fornire informazione, attraverso notizie e indicazioni utili su bandi e opportunità offerti dal PSL, o dagli altri strumenti regionali, nazionali ed europei di programmazione. Viene garantito l'ascolto e l'analisi dei bisogni dei singoli o dei gruppi attivi sul territorio, e orientamento all'individuazione delle opportunità di finanziamento disponibili. Viene inoltre garantita assistenza tecnica e supporto ai soggetti del territorio nella definizione di strategie integrate multisettoriali e supporto nella definizione di progettualità finalizzate agli obiettivi della strategia di sviluppo locale.

I principali servizi destinati agli utenti sono:

- a) sportello informativo presso la sede: l'utente può rivolgersi allo sportello informativo per attività di assistenza e informazione;
- b) sito internet istituzionale e canali social (Facebook, YouTube e Instagram): attraverso il sito internet istituzionale del GAL Baldo-Lessinia verranno diffuse tutte le informazioni utili circa

il GAL e le opportunità da 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;

- c) newsletter: attraverso la newsletter 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;
- d) tavoli e incontri 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. Il GAL organizza incontri 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.

Sono possibili ulteriori servizi aggiuntivi a richiesta e su iniziativa del GAL (spot televisivi, radiofonici, ecc).

## **7. Standard di erogazione dei servizi**

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

## 7.1 Sportello informativo presso la sede

<b>Sportello informativo presso la sede</b>			
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5			
<b>Descrizione del servizio:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Apertura dello sportello informativo presso la sede</u> di Soave via Giulio Camuzzoni n.8, l'accesso è libero dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00;</li> <li>• <u>Supporto informativo telefonico ed e-mail:</u> si rivolgono al personale del GAL Baldo-Lessinia per chiedere una prima informazione e consultazione (<a href="mailto:gal@baldolessinia.it">gal@baldolessinia.it</a>; 045/6780048);</li> <li>• <u>Accesso mediante appuntamento:</u> è possibile fissare un appuntamento anche negli orari pomeridiani. Inoltre per supporto ai beneficiari, potenziali beneficiari e collettività è previsto incontro presso la sede.</li> </ul>			
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità di verifica</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>			
Numero di ore apertura al pubblico degli uffici	20 ore settimanali	giornaliero	verifica del foglio presenze del personale
Tempi di risposta telefonica	risposta entro 10 minuti (tranne che per le richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile	compilazione del modulo previsto Allegato 2
Tempi di risposta e-mail	risposta entro 2-3 giorni (tranne che per le richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile	
Tempi di attesa per essere ricevuti e accolti fisicamente presso gli uffici (appuntamento)	incontro entro 10 giorni	mensile	Google Calendar
<b>Indicatori qualitativi</b>			
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4
<b>Interruzione del servizio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in occasione delle festività;</li> <li>• per riunioni o incontri che impegnano il personale del GAL;</li> <li>• per causa di forza maggiore.</li> </ul> <p>Il giorno prima dell'interruzione si procede con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avviso affisso presso la sede del GAL;</li> <li>• news nella home del sito;</li> </ul>			
<b>Responsabile del servizio (RS):</b> il servizio è assicurato dal personale del GAL.			
<b>Responsabile della verifica della funzionalità del servizio (RV):</b> il Direttore è incaricato di verificare l'efficienza/ efficacia del servizio, oltre che a gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dal RS.			

## 7.2 Sito internet istituzionale e canali social

Sito internet istituzionale e canali social			
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5			
<b>Descrizione del servizio:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti internet disponibili e facilmente accessibili;</li> <li>• Aggiornamento del sito internet istituzionale e dei canali social;</li> <li>• Area proposte ("il <b>Mosaico delle Proposte</b>"): area a disposizione degli utenti per la presentazione di progetti</li> </ul>			
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità
Indicatori quantitativi			
Accessibilità sito web e altri canali social	h 24/7	annuale	Google Analytics, Exact Metrics, Insight Facebook
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (sezione CHI SIAMO)	entro 5 gg (rispetto alla modifica/ variazione)	semestrale	Sezione "revisione" nella pagina gestione sito web
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (LEADER 14-20)	ogni 90 gg	semestrale	Sezione "revisione" nella pagina gestione sito web
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (NEWS, BANDI)	mensile per news, per i bandi si procede con pubblicazione tempestiva rispetto alla data di pubblicazione sul BURV	semestrale	Sezione "articoli" nella pagina gestione sito web
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (Amministrazione Trasparente)	- atti GAL entro 30 gg dall'adozione - altri documenti almeno cadenza annuale (1/anno)	trimestrale	Sezione "revisione" nella pagina gestione sito web
Numero progetti presentati nell' area proposte	n.5 proposte	mensile	Moduli Google
Indicatori qualitativi			
Grado di soddisfazione dell'utenza	Valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3
Segnalazioni/Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni lavorativi	annuo	compilazione del modulo Allegato 4
<b>Interruzione del servizio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per causa di forza maggiore (bug o down sito).</li> </ul>			
Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.			
Responsabile del servizio (RS): l'Addetto Stampa e il personale del GAL sono incaricati di implementare il sito internet e registrare/documentare, ove previsto, il servizio.			
Responsabile della verifica della funzionalità del servizio (RV): il Direttore del GAL è incaricato di verificare l'efficienza/ efficacia del servizio, oltre che a gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dal RS.			



### 7.3 Newsletter

<b>Newsletter</b>			
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5			
<b>Descrizione del servizio:</b> Invio newsletter con informazioni sullo stato di attuazione del PSL, sui bandi regionali, su altri programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali. L'iscrizione avviene direttamente dal sito web <a href="http://www.baldolessinia.it">www.baldolessinia.it</a> cliccando sul pulsante "ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER".			
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>			
Numero di newsletter	12 invii annui	annuale	Mailchimp
Numero iscritti	almeno 150 iscrizioni	mensile	Mailchimp
Nuove Iscrizioni newsletter	+ 15% degli iscritti	mensile	Mailchimp
Disiscrizioni Newsletter	< 5 % degli iscritti	mensile	Mailchimp
<b>Indicatori qualitativi</b>			
Grado di soddisfazione dell'utenza	Valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	mensile	compilazione del modulo Allegato 3
N. Reclami o rilievi pervenuti	risposta entro 15 giorni lavorativi	annuale	compilazione del modulo Allegato 4
Responsabile del servizio (RS): l'Addetto Stampa e il personale del GAL sono incaricati di monitorare la "campaign performance" e implementare, ove previsto, il servizio.			
Responsabile della verifica della funzionalità del servizio (RV): il Direttore del GAL è incaricato di verificare l'efficienza/efficacia del servizio, oltre che a gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dal RS.			

## 7.4 Tavoli e incontri di lavoro e concertazione

<b>Tavoli e incontri di lavoro e concertazione</b>			
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5			
<b>Descrizione del servizio:</b> 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.			
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>			
N. eventi	minimo 1 evento annuo	immediato	foglio presenze modulo Allegato 5
Accessibilità	capienza luogo minimo 10 persone	immediato	foglio presenze modulo Allegato 5
Tempi di convocazione/ informazione dell'incontro	entro 10gg dalla data d'incontro	semestrale	inviti e stampe attestazioni in archivio
<b>Indicatori qualitativi</b>			
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (buono)	annuale	questionario di valutazione degli incontri Allegato 6
N. Reclami o rilievi pervenuti	risposta entro 15 giorni lavorativi	annuale	compilazione del modulo Allegato 4
Responsabile del servizio (RS): il servizio è assicurato da tutto il personale del GAL.			
Responsabile della verifica della funzionalità del servizio (RV): il Direttore del GAL è incaricato di verificare l'efficienza/efficacia del servizio, oltre che a gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dal RS.			

## 8. Monitoraggio e verifica rispetto degli standard del servizio

Il monitoraggio e la verifica del rispetto degli indicatori vengono assicurati secondo le tempistiche e le modalità di cui all'Art. 7.

Tali attività vengono realizzate sia mediante un controllo interno (verifica dei registri predisposti e report) sia attraverso il grado di soddisfazione che gli utenti valutano nei confronti dei servizi erogati. Il RS provvede a registrare/documentare il monitoraggio svolto, il rispetto degli standard previsti all'articolo 7 e, ove necessario, a segnalare eventuali non conformità o criticità ad esso non attribuibili.

Annualmente il RV provvede a verificare il rispetto dei dati di monitoraggio, ed eventualmente segnalare le "non conformità/criticità" al/ai RS, al fine di migliorare il servizio reso.

La valutazione della qualità del servizio viene fatta considerando i seguenti parametri:

- conformità e rispetto dei parametri individuati;
- "non conformità" emerse con il monitoraggio continuo svolto dai RS e dal RV: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte;
- segnalazioni e reclami degli utenti.

Nel corso dell'anno strumenti di monitoraggio potranno essere adeguati e adattati al fine di rendere il processo di verifica e di rilevazione dei dati più veloce e automatico. La somministrazione dei questionari (allegati 3,4,6), ad esempio, può avvenire sia in formato cartaceo che tramite moduli Google e Lime Survey.

I risultati del monitoraggio e della verifica degli standard del servizio, annualmente vengono riportati nel documento "Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi", che viene approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito del GAL nella sezione "Amministrazione Trasparente – Servizi e standard di erogazione". Il Consiglio di Amministrazione può esprimersi adottando eventuali modifiche/migliorie del servizio e del presente regolamento.

## 9. Gestione delle segnalazioni e 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. I reclami possono essere presentati in forma scritta, utilizzando il modello "Modulo segnalazione e reclami" con le seguenti modalità:

- posta elettronica [gal@baldolessinia.it](mailto:gal@baldolessinia.it)
- posta elettronica certificata [baldolessinia@pec.net](mailto:baldolessinia@pec.net)
- posta ordinaria o a mano presso la casella di posta del GAL

Il GAL si impegna a dare risposta entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta/reclamo. L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo, sulle conseguenti azioni adottate e sulle ulteriori azioni possibili.

Il personale del GAL è responsabile della gestione dei reclami (RS), il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio (RV) è incaricato di gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dal RS.

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

## 10. Diffusione della Carta dei Servizi e Allegati

La presente Carta dei Servizi viene diffusa attraverso la pubblicazione sul sito internet del GAL [www.baldolessinia.it](http://www.baldolessinia.it) nella sezione “Amministrazione Trasparente – Servizi e standard di erogazione”.

Il presente documento sostituisce integralmente la precedente Carta dei Servizi adottata dall'Associazione.

Allegati alla presente si trovano gli strumenti di supporto per il monitoraggio e le verifiche dei servizi erogati.

- Allegato 1 - Registro utenze sportello visite ufficio
- Allegato 2 - Registro utenze sportello Telefono o e-mail
- Allegato 3 – Modulo di soddisfazione utente
- Allegato 4 - Segnalazioni e reclami
- Allegato 5 - Foglio Presenze Incontri
- Allegato 6 - Modulo di valutazione Incontri