

Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi – anno 2021

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13 del ~~23.02.2021~~

23/02/2022

1. Introduzione

L'Allegato tecnico 12.3 al Bando DGR 1214/2015 prevede che il GAL debba 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".

Il sistema di misurazione e valutazione deve essere predisposto secondo le specifiche e gli elementi previsti dal requisito "a6" contenuto nel paragrafo 3.2 "Criteri di ammissibilità dei soggetti richiedenti". IL GAL si deve impegnare inoltre ad attivazione e presidiare costantemente il suddetto sistema, che deve prevedere anche termini e frequenze certe per la relativa valutazione (almeno annuale), sulla base di apposite modalità e strumenti di rilevazione ed analisi.

Nell'anno 2021 (rif. Rapporto Annuale 2020 – prot n. 0200439 del 30.04.2021) sono state rilevate le medesime criticità già segnalate negli anni 2017, 2018 e 2019 e formulata la raccomandazione di effettuare per l'anno 2021 la descrizione puntuale delle azioni adottate nel rispetto delle Istruzioni Operative n. 5/2017 (presidio non attivato).

Con deliberazione n. 24 del 26.05.2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato "Carta dei servizi" del GAL Baldo-Lessinia. Il monitoraggio e la verifica del rispetto degli indicatori vengono assicurati secondo le tempistiche e le modalità di cui all'Art. 7.

Annualmente il Direttore del GAL (Responsabile della verifica della funzionalità del servizio) provvede a verificare il rispetto dei dati di monitoraggio, ed eventualmente segnalare le "non conformità/criticità" al fine di migliorare il servizio reso.

Di seguito viene effettuata l'analisi sulle attività svolte e i risultati ottenuti per l'anno 2021.

2. I principali servizi erogati e modalità di erogazione

I principali servizi destinati agli utenti che sono analizzati nel presente report sono:

- a) sportello informativo presso la sede;
- b) sito internet istituzionale e canali social (Facebook, YouTube e Instagram);
- c) newsletter;
- d) tavoli e incontri di lavoro e di concertazione;

3. Attività svolte e risultati ottenuti

3.a Modalità di verifica

Le attività di monitoraggio, effettuate per i servizi di cui sopra, sono state 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.

Si provvede ora a verificare il rispetto dei dati di monitoraggio, ed eventualmente segnalare le “non conformità/criticità” al fine di migliorare il servizio reso.

Le verifiche sono realizzate dal RS (Responsabile del Servizio) e dal RV (Responsabile della verifica della funzionalità del servizio).

La valutazione della qualità del servizio è stata 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.

3.b Informazione e pubblicità

La Carta dei Servizi adottata con deliberazione n. 24 del 26.05.2021 è stata pubblicata sul sito nella sezione “Amministrazione Trasparente – Servizi erogati” in cui sono pubblicati inoltre i registri con i nominativi degli accessi (sia allo sportello che via e-mail/telefono), i moduli di soddisfazione, i fogli presenze incontri, i moduli per la segnalazione dei reclami e quelli per la valutazione degli incontri. Sul sito del GAL Baldo-Lessinia è inoltre presente una sezione “Segnalazioni e reclami” <https://www.baldolessinia.it/segnalazioni-e-reclami/> con tutte le informazioni utili a presentare reclami. A seguito dell'adozione avvenuta il 26.05.2021 della nuova Carta dei Servizi è stata inoltre realizzata apposita NEWS in data 15.06.2021 visualizzabile in home page sul sito www.baldolessinia.it

Il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, a tutti gli utenti che accedono nella sede di Soave, via G. Camuzzoni, 8, il foglio di registrazione dell'utenza anche la Carta dei Servizi, il Modulo di soddisfazione utente (Allegato 3 della Carta) e il Modulo dei reclami (Allegato 4 della Carta)

3.c Attività anno 2021

I soggetti coinvolti dalle attività di monitoraggio sono Elisabetta Brisighella, direttrice del GAL Baldo Lessinia e Sara Zambotto segretaria dell'Associazione; nell'anno 2021 ha svolto attività di monitoraggio, per taluni servizi, come previsto dalla Carta, anche Piero Scarato in qualità di Addetto stampa. Il personale ha provveduto ad effettuare con costanza e nel rispetto della Carta un monitoraggio sulla applicazione degli standard rilevando i dati tramite gli strumenti disponibili (banche dati, sistema di gestione sito, mail, registro reclami, registri utenze, registri presenze incontri e pagine dedicate sulle varie piattaforme).

Alcuni dati sono stati rilevati in maniera progressiva, come ad esempio le pubblicazioni nelle varie pagine del su sito, altri vengono raccolti mensilmente (dati statistici e indicatori relativi agli strumenti on-line) ed altri ancora annualmente.

Il RS, Sara Zambotto, si è occupata del monitoraggio relativo al servizio di competenza e il Responsabile del Servizio ha provveduto, con la stessa periodicità alla verifica del presidio della gestione dello standard adottato per ciascun servizio.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio è disponibile ed archiviata in appositi fascicoli presso la sede del GAL.

Nelle tabelle successive vengono riepilogate le risultanze delle attività svolte nel corso del 2021 per ciascuno dei servizi erogati dal GAL Baldo-Lessinia.

Sportello informativo presso la sede				
Destinatari: i soggetti di cui all'Art.5				
Descrizione del servizio:				
<ul style="list-style-type: none"> • <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; • <u>Supporto informativo telefonico ed e-mail:</u> si rivolgono al personale del GAL Baldo-Lessinia per chiedere una prima informazione e consultazione (gal@baldolessinia.it; 045/6780048); <p><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.</p>				
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità di verifica	Conformità/Non conformità ed eventuali note
Indicatori quantitativi				
Numero di ore apertura al pubblico degli uffici	20 ore settimanali	giornaliero	verifica del foglio presenze del personale	CONFORMITA' garantito il numero di ore di apertura (dalle ore 09:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì). Durante i periodi di apertura dei bandi era disponibile il pomeriggio su appuntamento
Tempi di risposta telefonica	risposta entro 10 minuti (tranne che per le richieste specifiche/com plesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile	compilazione del modulo previsto Allegato 2	CONFORMITA' garantita la risposta entro 10 minuti per n.76 telefonate ricevute nell'anno e relative alla richiesta di informazioni su bandi e iniziative in corso

Tempi di risposta e-mail	risposta entro 2-3 giorni (tranne che per le richieste specifiche/com plesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile		CONFORMITA' tempo medio 2 giorni lavorativi per n. 35 mail ricevute per richiesta chiarimenti
Tempi di attesa per essere ricevuti e accolti fisicamente presso gli uffici (appuntamento)	incontro entro 10 giorni	mensile	Google Calendar	CONFORMITA' realizzati n.26 con appuntamento e n.8 incontri senza appuntamento. (vedi registri Google Calendar mensili e registri utenze sportello visite ufficio Allegato 1, archivio presso uff. GAL)
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA' ricezione di n. 6 questionari compilati con votazione di 4 (molto soddisfacente)
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
<p>Interruzione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in occasione delle festività; • per riunioni o incontri che impegnano il personale del GAL; • per causa di forza maggiore. <p>Il giorno prima dell'interruzione si procede con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avviso affisso presso la sede del GAL; • news nella home del sito; <p>!!! GLI UFFICI GAL SOLO RIMASTI CHIUSI, ANCHE SE HANNO CONTINUATO AD OPERARE IN SMART WORKING FORNENDO CHIARIEMTNI TRAMITE E-MAIL E TELEFONO, DAL 15 MARZO AL 5 APRILE 2021</p>				<p>Tutti gli eventi di chiusura sono stati comunicati nella home page del sito web e, se necessario anche sui canali social del GAL. Una unica interruzione del servizio per guasto linea elettrica tempestivamente (entro 15 minuti) pubblicato in formato "NEWS" nella home page del sito.</p>

Considerazione generale del servizio: lo sportello informativo rappresenta il collegamento diretto con gli utenti, beneficiari, potenziali beneficiari e cittadini. Gli indicatori che sono stati individuati e monitorati sono in grado di restituire dati validi a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti, in coerenza con principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio.

Sito internet istituzionale e canali social				
Destinatari: i soggetti di cui all'Art.5				
Descrizione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti internet disponibili e facilmente accessibili; • Aggiornamento del sito internet istituzionale e dei canali social; Area proposte ("il Mosaico delle Proposte "): area a disposizione degli utenti per la presentazione di progetti				
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità di verifica	Conformità/Non conformità ed eventuali note
Indicatori quantitativi				
Accessibilità sito web e altricanali social	h 24/7	annuale	Verifiche mensili di Google Analytics, Exact Metrics, Insight Facebook	CONFORMITA' (archivio presso uff. GAL e nelle piattaforme social)
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (sezione CHI SIAMO)	entro 5 gg (rispetto alla modifica/ variazione)	semestrale	Verifiche nella Sezione "revisione" nella pagina di gestione del sito web	CONFORMITA' tempo medio 4/5 giorni lavorativi
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (LEADER 14-20)	ogni 90 gg	semestrale	Verifiche nella Sezione "revisione" nella pagina di gestione del sito web	CONFORMITA' tempo medio 3 giorni lavorativi di aggiornamento in caso di variazioni
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (NEWS, BANDI)	mensile per news, per i bandi si procede con pubblicazione rispetto alla data di pubblicazione sul BURV	semestrale	Verifiche nella Sezione "articoli" nella pagina di gestione del sito web archivio GAL	CONFORMITA' sono state pubblicate 46 news e 2 news riferite alla pubblicazione di bandi GAL
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	Verifiche nella Sezione "revisioni" nella pagina di gestione del sito web archivio GAL	CONFORMITA' Rispettato tempistica di 30 gg nella pubblicazione degli atti del GAL per altri documenti è stata rispettata la cadenza

				annuale (bilancio, annual report) in altre occasioni anche trimestrali (report di monitoraggio)
Numero progetti presentati nell'area proposte	n. 5 proposte	mensile	verifica su GOOGLE FORM	NON CONFORMITA' Non sono pervenute proposte in quanto il progetto "MOSAICO delle IDEE" è stato attivato a dicembre 2021. Il monitoraggio inizierà con l'anno 2022.
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA' ricezione di n. 1 questionari compilati con votazione di 4 (molto soddisfacente)
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito). Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Il sito internet non ha subito nel 2021 attacchi e/o down del sito.

Considerazione generale del servizio:

Il sito internet e i canali social del GAL (pagina FACEBOOK, pagina INSTAGRAM e YOUTUBE) sono stati nel 2021 il principale veicolo di comunicazione nei confronti degli attori territoriali. Gli indicatori che sono stati individuati e monitorati sono in grado di restituire dati validi a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti, in coerenza con principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio.

Newsletter				
Destinatari: i soggetti di cui all'Art.5				
Descrizione del servizio: 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 www.baldolessinia.it cliccando sul pulsante "ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER".				
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità di verifica	Conformità/Non conformità ed eventuali note

Indicatori quantitativi				
Numero di newsletter	12 invii annui	annuale	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' nell'anno 2021 sono state pubblicate 14 newsletter
Numero iscritti	almeno 150 iscrizioni	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' Rispettato il valore target inizio 2021 iscritti n. 174 valore iscritti fine dicembre 2021 n. 219
Nuove Iscrizioni newsletter	+ 15% degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' l'incremento è stato del 25%
Disiscrizioni Newsletter	< 5 % degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' con una percentuale inferiore al 5%
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	si veda commento
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito). Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Non sono avvenute interruzioni del servizio

Considerazione generale del servizio: il reale gradimento si può evidenziare dalle performance delle Newsletter (numero delle mail visualizzate e aperte: media di 44%) e dal numero di iscritti che è in costante crescita. Il risultato migliore è stato ottenuto il 06/08/21 con il seguente titolo "Questionario riorganizzazione fabbisogni". Gli indicatori che sono stati individuati e monitorati sono in grado di restituire dati validi a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti, in coerenza con principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio. Considerazione deve essere fatta in merito alla possibilità di implementare tale servizio e utilizzando con maggiore frequenza per garantire una diffusione ottimale delle informazioni riguardanti l'associazione e le sue attività, i progetti in corso, il PSR e le altre iniziative europee.

Tavoli e incontri di lavoro e concertazione				
Destinatari: i soggetti di cui all'Art.5				
Descrizione del servizio: 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.				
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità di verifica	Conformità/Non conformità ed eventuali note
Indicatori quantitativi				
N. eventi	minimo 1 evento annuo	immediato	Archivio presso gli uffici GAL Fogli presenze incontri Allegato 5	CONFORMITA' nell'arco del 2021 sono state convocate due Assemblee dei Soci e 13 tavoli tecnici
Accessibilità	capienza luogo minimo 10 persone	immediato	Archivio presso gli uffici GAL Fogli presenze incontri Allegato 5	CONFORMITA'
Tempi di convocazione /informazione dell'incontro	entro 10gg dalla data d'incontro	semestrale	inviti e stampe attestazioni in archivio GAL	CONFORMITA'
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA'
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito). Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Non sono avvenute interruzioni del servizio

Considerazione generale del servizio: i tavoli di lavoro e concertazione con interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati, ed incontro bilaterali sono stati limitati dai vincoli imposti dal perdurare dell'emergenza causata da COVID-19.

4. Analisi conclusiva

La valutazione sull'erogazione dei servizi attivati dal GAL Baldo-Lessinia è positiva. Il GAL, che per la prima volta realizza, nel 2021, tale attività di verifica ha saputo garantire gli standard previsti dalla Carta. Occorre sottolineare che ha garantito continuità a tutti i servizi pur nel perdurare dell'emergenza sanitaria causata da COVID-19.

Gli uffici hanno operato al fine garantire tale continuità. Si sottolinea come sia necessario dedicare tempo con costanza ad azioni di monitoraggio e si auspica, per il futuro, di individuare modalità sempre più tecnologiche (come avviene per tutti i canali social che permettono di estrarre dati e confrontarli con altri in modo semi-automatico).

Lo sportello informativo (attivato anche con la modalità on-line) ha permesso di raggiungere tutti gli utenti/cittadini che ne hanno fatto richiesta senza mai interrompere o rallentare il servizio, garantendo un servizio di buon livello. Sono ampiamente soddisfatti i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi per i propri utenti.

21 febbraio 2021

RS_Sara Zambotto

RV_Elisabetta Brisighella


