

Allegato 3 – Modulo soddisfazione utente

Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sul servizio di sportello informativo del GAL Baldo-Lessinia

TIPOLOGIA UTENTE:

- Privato cittadino
 Impresa
 Professionista
 Associazione
 Ente pubblico

BARRARE CON UNA X

SEZIONE ACCESSO				
E' la prima volta che si rivolge al GAL Baldo Lessinia?	SI		NO	
Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL Baldo Lessinia?	e-mail	Telefono	Sportello	Altro
Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL Baldo Lessinia? O a raggiungere gli uffici del GAL?	SI		NO	
Trova che lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l'utenza sia adeguato?	SI		NO	
Ha trovato tutte le informazioni che cercava?	SI		NO	

SEZIONE CONOSCENZA				
Conosce/va il GAL Baldo lessinia ed i servizi che offre?	SI		NO	
Li conosce soprattutto grazie a quali fonti informative?	Sito	Social	Stampa	Passaparola

Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia comprensibili e aggiornato?	SI	NO
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

SEZIONE ORGANIZZAZIONE			
Quanto tempo ha dovuto attendere per essere accolto/ricevuto/contattato dal personale del GAL?	Poco	Adeguito	Molto

SEZIONE APPREZZAMENTO					
Esprimere con una X , per ciascuna domanda, un giudizio sulla base della seguente scala di soddisfazione: 1 – per nulla soddisfacente 2 – poco soddisfacente 3 – soddisfacente 4 – molto soddisfacente 5 – ottimo					
Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell'utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili?	1	2	3	4	5
In che misura ha trovato competente, preparato e cortese il personale del GAL?	1	2	3	4	5
Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato?	1	2	3	4	5
Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite?	1	2	3	4	5
Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal nostro ente	1	2	3	4	5

EVENTUALI CONSIGLI/SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI

data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!!

GAL Baldo – Lessinia

Via G. Camuzzoni 8 - 37038 SOAVE (VR) - Tel. +39 045 6780048 C.F. 93102010233

www.baldolessinia.it - gal@baldolessinia.it

Allegato 4 –Segnalazioni e reclami

DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENTE

NOME COGNOME *	
IN QUALITA' DI (cittadino, titolare, legale rappresentante, altro)	RAGIONE SOCIALE
INDIRIZZO E N. CIVICO	C.A.P.
COMUNE- PROVINCIA	
TELEFONO *	E-MAIL O FAX *

DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE *
EVENTUALI DOCUMENTI DA ALLEGARE A SUPPORTO (indicare n. e titolo documento)

*CAMPI OBBLIGATORI DA COMPILARE

HA GIÀ SPORTO PRECEDENTEMENTE RECLAMI/SEGNALAZIONI AL GAL BALDO-LESSINIA?

Sì NO

PER QUALE RAGIONE? (indicare nello spazio sottostante)

--

Luogo e data _____

Firma per esteso _____

GESTIONE RECLAMO

RISPOSTA Sì NO

NOTE

--

REFERENTE GAL _____

DATA INVIO RISPOSTA _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/16)

Si invita a prendere visione ed accettare, ove previsto, le indicazioni rese nella presente informativa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. La presente informativa, aggiornata, disciplina il trattamento dei dati personali effettuati per fini istituzionali nonché per la fruizione di servizi di interesse pubblico e si rende necessaria anche a garantire l'aggiornamento dei consensi, eventualmente, già espressi dagli interessati. Quest'informativa è resa esclusivamente per i dati personali liberamente riportati nel presente modulo e non per altri documenti correlati all'atto di cui il G.A.L. Baldo Lessinia non è responsabile o contitolare.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali è il G.A.L. Baldo Lessinia, nella persona del Presidente, domiciliato per la carica presso la sede istituzionale, attualmente il nominativo del Titolare è il Sig. Ermanno Anselmi, reperibile a questo indirizzo: G.A.L. Baldo Lessinia, sede legale e operativa Via Giulio Camuzzoni n. 8 – 37037 Soave (Vr), Telefono: 045/6780048, E-mail: gal@baldolessinia.it
PEC: baldolessinia@pec.net.

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

Responsabile della Protezione dei Dati è IPSLab srl, Contrà Porti n. 16, 36100 Vicenza - Telefono: +39.333.800.800.8, e-mail: info@ipslab.it, PEC: pec@pec.ipslab.it.

Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali vengono trattati per l'adempimento degli obblighi istituzionali del G.A.L. Baldo Lessinia quali - a mero titolo esemplificativo - (*disciplina delle attività di informazione e di comunicazione, l'accessibilità dei servizi ed informazioni, la somministrazione di servizi di pubblica utilità e di interesse pubblico, l'iscrizione a programmi ed eventi culturali*). I dati personali forniti saranno trattati coerentemente ai servizi offerti dal G.A.L. Baldo Lessinia anche attraverso il proprio portale istituzionale nonché con l'ausilio di proprie risorse umane nel caso di trattamento non automatizzato, esclusivamente in qualità di autorità pubblica nell'esecuzione dei propri compiti istituzionali. Il titolare del trattamento potrà inoltre avvalersi di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE.

Nell'ambito di tali finalità, il trattamento riguarda anche i dati relativi alle registrazioni e alla creazione di credenziali di accesso a portali informativi necessari per la gestione dei rapporti con G.A.L. Baldo Lessinia, nonché per consentire un'efficace comunicazione istituzionale e per adempiere ad eventuali obblighi di legge, regolamentari o contrattuali. Il trattamento dei dati personali verrà effettuato per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso con l'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento e/o in quanto necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte.

Luogo e modalità del trattamento

I dati, liberamente rilasciati sul presente modulo, sono trattati esclusivamente nel territorio Italiano da parte di personale istruito, formato e autorizzato al trattamento lecito dei dati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità di raccolta e di successivo trattamento.

Il trattamento dei dati connessi ai servizi ed erogazioni offerti dal G.A.L. Baldo Lessinia avviene per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità prefissate dall'utente stesso al quale sono riservate tutte le misure minime di sicurezza (e di riservatezza) volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ovvero accessi non autorizzati. I dati personali degli utenti che richiedono documenti o materiale informativo (newsletter, risposte a quesiti, atti e provvedimenti, ecc.) sono utilizzati solo per eseguire il servizio o la prestazione richiesta e non sono oggetto di cessione o diffusione.

Non è previsto l'uso di trattamenti automatizzati o processi decisionali automatizzati o volti a profilare il fruitore del servizio/prestazione da parte del G.A.L. Baldo Lessinia.

Tipologia dei dati trattati e destinatari

Le categorie dei dati trattati nonché le categorie dei destinatari a cui si riferiscono i dati sono riportate nel Registro dei Trattamenti disponibile presso la sede del G.A.L. Baldo Lessinia. Per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso con l'esercizio di pubblici poteri e/o per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte potranno essere oggetto di trattamento altresì particolari categorie dei dati quali ad esempio i dati personali di minori, di soggetti bisognosi, non autosufficienti, di soggetti affetti, di soggetti con limitata capacità di intendere e volere, di appartenenze religiose, di particolari regimi dietetici o bisognosi delle attività socio assistenziali a tutela degli stessi.

Periodo di conservazione

I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità sopra indicate ("principio di limitazione della conservazione", art.5, del Regolamento UE) o in base alle scadenze previste dalle norme di legge.

Trasferimento dei dati all'estero

I dati non vengono trasferiti a paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea.

Consenso dell'interessato

Si intende per "consenso" qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento. Il consenso al trattamento può essere sempre revocato in qualsiasi momento.

Qualora il trattamento dei dati sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso con l'esercizio di pubblici poteri e/o per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte, il mancato consenso dell'interessato al trattamento è causa di impossibilità di esecuzione della prestazione ed esonera il G.A.L. Baldo Lessinia dall'esecuzione della prestazione medesima.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

I diritti dell'interessato (rif. articoli 15+21 del Regolamento UE) possono essere esercitati in qualsiasi momento e si riassumono nel diritto:

- di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che lo riguardano, e l'accesso agli stessi;
- di ottenere la rettifica dei dati senza ingiustificato ritardo, inclusa l'integrazione dei dati;
- di ottenere la cancellazione dei dati;
- di ottenere la limitazione del trattamento e la comunicazione di eventuale revoca della stessa;
- alla portabilità dei dati;
- di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Quanto sopra fatto salva l'esistenza di motivi legittimi da parte del Titolare.

Il sottoscritto dichiara di aver letto e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata dal G.A.L. Baldo Lessinia.

data _____ Firma _____

Nel caso i dati personali liberamente riportati nel presente modulo siano relativi alle categorie particolari di dati di cui all'art. 9 co. 1 del Regolamento UE, l'interessato dichiara:

- SI acconsento al trattamento dei dati
 NO non acconsento al trattamento dei dati

L'interessato: _____ (nome e cognome)

data _____ Firma _____

FOGLIO PRESENZE INCONTRI

COGNOME NOME	ENTE/SOGGETTO	E-MAIL	TELEFONO	FIRMA

_____ OGGETTO: _____

GAL Baldo – Lessinia

Via G. Camuzzoni 8 - 37038 SOAVE (VR) - Tel. +39 045 6780048 C.F. 93102010233

www.baldolessinia.it - gal@baldolessinia.it

Allegato 6 – Modulo di valutazione dell'incontro

Gent.le Sig.re/ra,

Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo sull'incontro in oggetto, segnando una casella della scala numerica da 1 a 5.

Osservazioni, commenti, suggerimenti e reclami possono essere riportati negli appositi spazi. I dati raccolti saranno utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Chiarimenti possono essere chiesti al responsabile dell'attività.

DESCRIZIONE	SCARSO 1	INSUFFICIENTE 2	SUFFICIENTE 3	BUONO 4	OTTIMO 5
-------------	-------------	--------------------	------------------	------------	-------------

IL PROGRAMMA DI QUESTO INCONTRO

Interesse per il tema trattato					
Utilità professionale per i temi tratti					
Nuove conoscenze acquisite					
Quanto ritiene che la partecipazione all'incontro sia stata utile per i suoi obiettivi?					
Quanto ritiene, invece, che la partecipazione all'incontro abbia "inciso" sulla sua visione in merito ai temi trattati?					

RELATORI

Chiarezza espositiva dell'intervento					
Qualità del materiale consegnato					
Durante l'incontro lo scambio comunicativo tra relatori e partecipanti è stato soddisfacente?					

LOGISTICA E ORGANIZZAZIONE

Confort aula					
Funzionamento attrezzature audiovisive					
Aspetti organizzativi					

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'INCONTRO					
-----------------------------------------	--	--	--	--	--

Come è venuto a conoscenza dell'incontro:

sito web GAL pieghevole via e-mail canali social altro

Note, osservazione, suggerimenti:

Grazie per la collaborazione

GAL Baldo – Lessinia

Via G. Camuzzoni 8 - 37038 SOAVE (VR) - Tel. +39 045 6780048 C.F. 93102010233

www.baldolessinia.it - gal@baldolessinia.it



FEASR



REGIONE DEL VENETO



PSR
VENETO
2014-2020



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI