

Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi – anno 2023

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 30.01.2024

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 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.

Con deliberazione n. 24 del 26.05.2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato la "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.

Nel 2023, a seguito della pubblicazione del bando per la selezione delle nuove strategie di sviluppo locale (di cui alla DGR 294/2023), il GAL ha rivisto e approvato, con deliberazione n. 27 del 25.05.2023, la Carta dei servizi.

Il "Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi anno 2021" è stato approvato con deliberazione n. 13 del 23.02.2022 e pubblicato nella sezione Servizi erogati della pagina Amministrazione Trasparente. Il Rapporto costituisce inoltre allegato n. 2 al Rapporto Annuale anno 2021 approvato con deliberazione n. 14 del 23.02.2022.

Il "Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi anno 2022" è stato approvato con deliberazione n. 3 del 17.01.2023 e pubblicato nella sezione Servizi erogati della pagina Amministrazione Trasparente. Il Rapporto costituisce inoltre allegato n. 2 al Rapporto Annuale anno 2023 approvato con deliberazione n. 09 del 23.02.2023.

Di seguito viene effettuata l'analisi sulle attività svolte e i risultati ottenuti per l'anno 2023.

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 Monitoraggio

Le attività di monitoraggio, effettuate per i servizi di cui sopra, sono previste all'art. 8 della "Carta dei Servizi" e 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. La Direttrice del GAL (Responsabile della verifica della funzionalità del servizio) e Sara Zambotto (Referente del Servizio) hanno registrato e documentato il monitoraggio effettuato. Tutta la documentazione è conservata e archiviata presso la sede del GAL Baldo-Lessinia a Soave.

3b. Verifica

Il monitoraggio svolto ha permesso di raccogliere i dati di seguito indicati al fine di segnalare le "non conformità/criticità" dei servizi erogati per verificare lo standard reso.

Le verifiche sono state 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.c Informazione e pubblicità

La Carta dei Servizi adottata con deliberazione n. 27 del 25.05.2023 è stata pubblicata sul sito nella sezione "Amministrazione Trasparente – Servizi erogati" in cui sono pubblicati inoltre i modelli dei registri (sia sportello "fisico" che "on-line"), 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. In merito alla pubblicazione del "Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi anno 2022" è stata realizzata apposita NEWS in data 10.02.2023 e pubblicata sul sito web 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, i seguenti documenti: la Carta dei Servizi, il foglio di registrazione dell'utenza (Allegato 2 della Carta), il Modulo di soddisfazione utente (Allegato 3 della Carta) e il Modulo dei reclami (Allegato 4 della Carta).

3.d Attività anno 2023

I soggetti coinvolti dalle attività di monitoraggio sono Elisabetta Brisighella, direttrice del GAL Baldo-Lessinia e Sara Zambotto segretaria dell'Associazione; nell'anno 2023 ha svolto attività di monitoraggio, per taluni servizi, come previsto dalla Carta, anche Matteo Scolari in qualità di Responsabile della Animazione e Comunicazione (già 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 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 2022 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 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); 				
<u>Accesso mediante appuntamento:</u> è possibile fissare un appuntamento anche negli orari pomeridiani.				
Inoltre per supporto ai beneficiari, potenziali beneficiari e collettività è prevista la possibilità di fissare un incontro presso la sede ovvero "on-line"				
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).
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. 96 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. 23 mail ricevute per richiesta chiarimenti
Tempi di attesa per essere ricevuti e accolti fisicamente presso gli uffici (appuntamento)	incontro entro 10 giorni	mensile	Calendar ONEDRIVE	CONFORMITA' realizzati n. 12 incontri con tempo medio di attesa per fissare appuntamento di 9,5 giorni
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA' ricezione di n. 4 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; 				Tutti gli eventi di chiusura sono stati comunicati nella home page del sito web e, se necessario anche sui canali social del GAL.

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; <p>Area proposte ("il Mosaico delle Proposte"): area a disposizione degli utenti per la presentazione di progetti</p>				
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 Facebbok	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. Novità ha riguardato la creazione della sezione "Leader 23-27"
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 digestione del sito web archivio GAL	CONFORMITA' sono state pubblicate 122 news. Tra queste rientrano anche le notizie relative a "Leader 23-27"
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web	atti GAL entro 30 gg dall'adozione altri documenti almeno cadenza	trimestrale	Verifiche nella Sezione "revisioni" nella pagina di gestione del sito web archivio GAL	CONFOMRITA' Rispettato tempistica di 30 gg nella pubblicazione degli atti del GAL per altri

(Amministrazione Trasparente)	annuale (1/anno)			documenti è stata rispetta 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' Nel corso del 2023 sono state caricate nell'area proposte https://www.baldolessinia.it/programmazione-21-27/mosaico/ n. 1 proposta
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	Non sono pervenuti questionari
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 2023 attacchi e/o down del sito.

Considerazione generale del servizio:

Il sito internet www.baldolessinia.it e i canali social del GAL (pagina FACEBOOK, pagina INSTAGRAM, canale YOUTUBE e pagina LINKEDIN) sono stati anche nel 2023 i principali veicoli di comunicazione nei confronti degli attori territoriali con la pubblicazione di 122 news.

Il sito web nel 2023 è stato aggiornato con la creazione della sezione "Leader 23-27", a cui corrisponde anche una voce del menù principale. Attraverso questa voce si entra in due sottosezioni, una dedicata al Complemento Regionale di Sviluppo Rurale, e una seconda all'Attività Programmatoria-Disegnando F.U.T.U.R.A.. La sezione "Leader 23-27" è stata oggetto di aggiornamenti costanti in continuità e nel rispetto degli indicatori e con le medesime tempistiche sopra indicate. 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. Da ricordare che nel 2022 era stata aperta una pagina LinkedIn e a dicembre 2022 i "followers" erano 78, a fine 2023 il numero è salito a 165.

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 2023 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 2023 iscritti n. 259 valore iscritti fine dicembre 2023 n. 273
Nuove Iscrizioni newsletter	+ 15% degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	NON CONFORMITA' l'incremento è stato del 5,41%
Disiscrizioni Newsletter	< 5 % degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' Nessuna disiscrizione % pari a 0
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 48,58%, con un aumento dell'7,87%

rispetto all'anno precedente) e dal numero di iscritti che è in costante e continua crescita. Il risultato migliore è stato ottenuto il 20.10.2023 con la newsletter speciale dedicata al progetto "Turismo sostenibile" (TI 19.2.1x) con il 54,7% di aperture. Tra le newsletter mensili tradizionali, quella con più aperture è stata quella del mese di novembre (54,2%). 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 i principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia e l'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 bandi, 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' nel 2023 sono state convocate due Assemblee dei Soci e 27 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: Il 2023 ha visto l'avvio della programmazione 2023-2027 costituendo uno dei momenti principali di concertazione con interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati. Sono stati ascoltati i bisogni degli stakeholder (gli incontri che si sono tenuti sono riportati anche nella pagina <https://www.baldolessinia.it/programmazione-23-27/attivita-programmatoria-disegnando-f-u-t-u-r-a/incontri-eventi-e-serate/>) ed è stata elaborata la strategia (presentata qui <https://www.baldolessinia.it/programmazione-23-27/presentata-in-regione-f-u-t-u-r-a/>).

4. Analisi conclusiva

La valutazione sull'erogazione dei servizi attivati dal GAL Baldo-Lessinia si conferma positiva. Il GAL ha saputo garantire gli standard previsti dalla Carta e il personale coinvolto, ha operato al fine di garantirne tale continuità. Si conferma come sia necessario dedicare tempo, con costanza, alle azioni di monitoraggio e si lavora con costanza all'individuazione e utilizzo di modalità sempre più tecnologiche. Lo sportello informativo ha permesso di raggiungere tutti gli utenti/cittadini che ne hanno fatto richiesta garantendo un servizio di buon livello; lo stesso dicasi per le attività legate al sito e a tutti i canali social (pagina FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE e LinkedIN).

Anche nel 2023 verrà confermata la modalità "sportello on-line" che permette ad utenti e altri soggetti di poter ricevere informazioni e supporto anche a distanza (visto in particolare l'ampiezza dell'ATD). Sono ampiamente soddisfatti i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi per i propri utenti.

30.01.2024

RS_Sara Zambotto

RV_Elisabetta Brisighella

Sara Zambotto
Elisabetta Brisighella