

Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi – anno 2025

1. Introduzione

IL GAL si impegna ad attivare e presidiare costantemente il 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” predisposto sulla base della DGR 294/2023.

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

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.

Il monitoraggio del rispetto degli indicatori viene assicurato secondo le tempistiche e le modalità definite all'Art. 7; di seguito viene effettuata l'analisi sulle attività svolte e i risultati ottenuti per l'anno 2025.

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, Instagram, LinkedIn, Youtube);
- 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.

In aggiunta, con rispetto alle modalità di verifica inserite nelle tabelle che seguono, si sottolinea che sono stati approfonditi nel testo alcuni aspetti che meglio dettagliano:

- le modalità di verifica e registro delle chiamate telefoniche;
- le modalità di verifica e registro degli appuntamenti fisici;
- le modalità di verifica e registro delle richieste e quesiti ricevuti tramite mail.

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.

Il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, a tutti gli utenti che accedono nella sede di Soave, via G. Camuzzoni, 23/a, 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 2025

I soggetti coinvolti dalle attività di monitoraggio nell’anno 2025 sono stati Elisabetta Brisighella, direttrice del GAL Baldo-Lessinia, Sara Zambotto segretaria dell’Associazione nel primo semestre dell’anno e Sofia Boscaini, collaboratrice di progettazione, nel secondo semestre dell’anno. Per taluni servizi, come previsto dalla Carta, anche Matteo Scolari in qualità di Responsabile della

Animazione e Comunicazione ha svolto attività di monitoraggio. 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, e-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.

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 2025 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. 23/a, 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); <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 prevista la possibilità di fissare un incontro presso la sede ovvero "on-line".</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).
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. 184 telefonate ricevute nell'anno

Tempi di risposta e-mail	risposta entro 2-3 giorni (tranne che per le richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile		CONFORMITA' tempo medio 3 giorni lavorativi per n. 53 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. 40 incontri con tempo medio di attesa per fissare appuntamento di 10 giorni
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA' Sono pervenute n. 2 schede di gradimento
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	CONFORMITA' 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>Tutti gli eventi di chiusura sono stati comunicati nella home page del sito web e, se necessario anche sui canali social del GAL.</p>

Considerazione generale del servizio:

Lo sportello informativo rappresenta il collegamento diretto con gli utenti, i beneficiari e i potenziali beneficiari, nonché con i cittadini. Gli indicatori individuati e monitorati sono in grado di fornire dati validi che garantiscono l'efficacia del servizio offerto.

Da un monitoraggio costante è risultato che sono state ricevute n. 184 telefonate a cui si è provveduto a dare un riscontro tempestivo ed istantaneo. Il centralino è, infatti, attivo tutti i giorni (lunedì-venerdì) dalle 9:00 alle 13:00 e permette di garantire un importante supporto telefonico e continuo agli utenti. In aggiunta a questo, si riporta che, nel pomeriggio dalle 14:00 alle 18:00, sono attivi anche i numeri interni dello staff per eventuali supporti più mirati. Al di fuori dell'ufficio, inoltre, è presente una targa informativa con gli orari di apertura dello sportello.

Come già menzionato in precedenza, per ogni chiamata ricevuta, viene compilato l'allegato 2 in cui si registra la data, il nome e cognome, l'azienda/ente, l'oggetto della chiamata e il numero di telefono.

Tutti i registri sono archiviati in ufficio; in questo modo è possibile avere un elenco di tutte le chiamate e l'oggetto delle stesse, così da tenere monitorate facilmente le richieste nel corso del tempo.

Per quanto riguarda le comunicazioni e le richieste scritte, sono pervenute n. 53 e-mail di richieste di informazioni o chiarimenti, delle quali 30 hanno ricevuto una risposta tempestiva (1-3 gg) in conformità con quanto stabilito nella Carta dei Servizi. Le altre richieste, di natura molto complessa, hanno richiesto una tempistica maggiore per la loro corretta risposta e verifica delle informazioni. Per monitorare le e-mail delle richieste che arrivano agli uffici, dalla piattaforma Outlook viene inserita la categoria "sportello" e/o un flag rosso che permette di identificare immediatamente le comunicazioni tra tutte le e-mail che si ricevono.

Per quanto riguarda la gestione degli appuntamenti per supporto e approfondimenti, relativi ai bandi e alle opportunità di finanziamento, sono stati fissati n. 40 incontri, sia fisici presso gli uffici oppure online tramite la piattaforma Teams (il dato riportato in tabella da evidenza di tutti gli incontri realizzati, di entrambe le tipologie). L'opzione dell'appuntamento online ha dato la possibilità a un maggior numero di persone di fissare un incontro, specialmente a chi vive e lavora nelle zone dell'ATD più distanti dalla sede, garantendo una omogeneità di supporto informativo a tutto il territorio di competenza. In aggiunta, si è provveduto a organizzare gli incontri privilegiando le ore pomeridiane per poter dedicare tempo alle richieste e all'analisi dei vari progetti ed individuare la coerenza con i bandi GAL e altre opportunità (come i bandi CSR). Gli appuntamenti che vengono confermati sono quindi inseriti in calendario con il cognome del richiedente e alcune parole chiave che anticipano l'oggetto dell'appuntamento. Allo stesso modo per le telefonate, anche per gli appuntamenti fisici viene compilato un modulo di registrazione con i dati relativi alla persona (cognome, nome, ente, e-mail, telefono e firma). Per quanto riguarda i tempi di attesa per fissare gli appuntamenti, si è provveduto ad organizzarli nel minor tempo possibile sulla base degli impegni e delle attività in corso, in ogni caso entro i 10 giorni stabiliti.

Pertanto, si può ritenere che il servizio rispetti a pieno la continuità, l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione. Il GAL Baldo Lessinia prenderà in considerazione questi fattori per migliorare la gestione operativa in situazioni simili future.

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 altri canali 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 (sezione "Leader 23-27")	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 (sezioni "news" e "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 98 news. Immediata pubblicazione dei bandi, tra queste rientrano anche le notizie relative a "Leader 23-27"
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (sezione "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' Nel corso del 2025 non sono state caricate nell'area proposte
Indicatori qualitativi				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA'

	(molto soddisfacente)			È pervenuto n. 1 questionario di soddisfazione
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 shutdown nel 2025

Considerazione generale del servizio:

Anche nel 2025, il sito web www.baldolessinia.it e i canali social del GAL (Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn) sono stati i principali strumenti di comunicazione verso gli attori territoriali. Le sezioni del sito web vengono aggiornate secondo le cadenze sopra riportate, in particolare la sezione "Chi siamo", "Leader 23-27", "News", "Bandi" e "[Amministrazione trasparente](#)". In particolare, questa ultima sezione racchiude tutti i documenti e dati relativi alle attività nonché ai provvedimenti del GAL Baldo-Lessinia, i quali vengono pubblicati per garantire l'accessibilità e la trasparenza alle informazioni.

Entrando più nello specifico, nel corso del 2025, il sito ha visto un costante aggiornamento della sezione "[Bandi Aperti](#)", dove sono stati pubblicati i bandi relativi alla Programmazione 2023-2027. Al termine della loro scadenza, i bandi sono stati spostati nella sezione specifica "[Bandi Chiusi](#)". È stata inoltre aggiornata la "[Mappa dei beneficiari](#)", includendo i beneficiari del PSL F.U.T.U.R.A. che vengono costantemente aggiornati con l'inserimento di nuovi beneficiari e, semestralmente, con l'aggiornamento degli importi liquidati e stato di avanzamento delle domande.

Un cambiamento importante è stata la rimozione del doppio tasto dalla homepage che rimandava, rispettivamente, al [PSL 2014-2022](#) e al [PSL 2023-2027](#). Ora entrambe le destinazioni sono facilmente accessibili dal menu di navigazione principale del sito.

Per migliorare la comunicazione con gli stakeholder istituzionali, è stata aggiornata anche la sezione "[Comunicati Stampa](#)" sotto la voce menù "Media", dove sono pubblicati tutti i comunicati ufficiali dell'associazione, a disposizione di giornalisti e operatori del settore.

La sezione "Leader 23-27" è stata costantemente aggiornata, mantenendo la coerenza con gli indicatori previsti e rispettando le tempistiche stabilite. Inoltre, la sezione dedicata al "Turismo sostenibile" è stata rimossa dalla homepage e integrata nel menù sotto la voce "Progetti".

Per quanto riguarda l'area di presentazione dei progetti e idee denominata "[Mosaico delle proposte](#)" (tramite questionario Google Form), non sono pervenute idee progettuali nel 2025; tuttavia, si lavorerà per aggiornarla, inserendola in una sezione del sito facilmente accessibile e divulgando l'informazione dell'aggiornamento tramite news.

In aggiunta, le [news](#) pubblicate sul sito istituzionale sono n. 98 e la pubblicazione segue uno specifico iter: una volta che la notizia viene pubblicata sul sito web, vengono creati anche i relativi post su Facebook, Instagram e LinkedIn con il link alla notizia, in modo tale da portare gli utenti che seguono i canali social sul sito dove è possibile avere i dettagli dell'informazione. Gli approfondimenti video e multimediali che vengono realizzati e presenti nelle notizie vengono, inoltre, caricati sulla piattaforma YouTube.

Nello specifico, i canali social del GAL funzionano molto bene e si può riportare un notevole seguito. Si riporta che al 2025 le visualizzazioni sono state di circa 2,8 milioni su Facebook, le interazioni 6000, click sui link 43.686, le visite 8346 e i follower sono aumentati di n. 269 utenti. Il coinvolgimento su questa piattaforma è molto alto anche grazie alla scelta di sponsorizzazione di alcuni post di grande importanza.

Per quanto riguarda Instagram, la copertura (ossia il numero di account unici che hanno visualizzato un post, una storia o un reel) è stata di 100.167, i click sui link 610 e le visite 1245. La piattaforma YouTube viene utilizzata per divulgare videointerviste realizzate ai membri del CdA ed attori chiave del territorio che hanno partecipato a diversi eventi pubblici inerenti all'attività del GAL: in totale, nel 2025, sono stati pubblicati n. 13 video.

Gli indicatori monitorati continuano a restituire dati validi, a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti sono in linea con i principi fondamentali della Carta, assicurando la continuità, l'efficacia e l'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 2025 sono state pubblicate 12 newsletter "Notizie dal mondo GAL"

Numero iscritti	almeno 150 iscrizioni	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' Valore iscritti n. 682
Nuove Iscrizioni newsletter	+ 15% degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	NON CONFORMITA' Si è registrato un calo in percentuale di iscrizioni del -10%
Disiscrizioni Newsletter	< 5 % degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' 30 disiscritti nel corso del 2025 (4.3%)
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:

Nel 2025 sono state inviate complessivamente 12 newsletter tramite la piattaforma "Mailchimp". Il gradimento del servizio rimane buono, come evidenziato dalle performance ottenute, con una media di apertura delle e-mail del 36,4%. Questo è un dato significativo, soprattutto considerando che nel 2024 il numero degli utenti era più che raddoppiato grazie all'inserimento di liste di beneficiari precedenti, del passato. Con l'aumento degli iscritti, infatti, diventa più difficile mantenere una percentuale elevata di aperture.

Attualmente, gli iscritti sono 682, meno rispetto agli iscritti nel 2024. Questa riduzione è dovuta alla rimozione dalla lista generale del "Pubblico" di tutti gli account PEC che, erroneamente, erano stati precedentemente inclusi.

In generale, gli indicatori monitorati tramite la piattaforma Mailchimp forniscono dati affidabili che testimoniano l'efficacia del servizio. I dati raccolti sono in linea con i principi fondamentali stabiliti dalla Carta, garantendo continuità, efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio.

Inoltre, si dovrebbe considerare la possibilità di implementare ulteriormente il servizio, utilizzandolo con maggiore frequenza per ottimizzare la diffusione delle informazioni relative all'associazione, alle sue attività, ai bandi, ai progetti in corso, al CSR e alle 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 2025 sono stati realizzati n. 12 incontri territoriali, tavoli di lavoro e/o concertazione con interlocutori chiave
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:

Nel corso del 2025 sono stati realizzati incontri di diversa natura e con diverse tipologie di utenti che hanno permesso di potenziare il legame del partenariato dell'Associazione, nonché supportare i beneficiari e rafforzare il ruolo del GAL sul territorio.

L'Assemblea degli Associati, realizzata a maggio 2025, ha rappresentato un importante incontro annuale per portare ad un unico tavolo gli Associati del GAL, aggiornare loro sulle attività realizzate e in corso, proporre nuove progettualità territoriali, confrontarsi e discutere sulle future necessità e visioni dell'Associazione.

Per quanto riguarda gli incontri relativi ai bandi, nel 2025 è stato realizzato un incontro pubblico per la presentazione degli interventi, privilegiando tuttavia incontri più "mirati", strategici e ad hoc, con il fine di comunicare informazioni specifiche per un determinato target di utenti nonché confrontarsi bilateralmente con enti specifici. Alcuni incontri sono stati indirizzati ai beneficiari del GAL, come ad esempio gli enti pubblici, al fine di supportarli al meglio nella fase operativa degli interventi; comunicare loro gli aspetti su cui porre maggior attenzione, gli obblighi previsti dal bando ad oggetto e risolvere eventuali dubbi emersi nell'implementazione e realizzazione dell'operazione. Gli incontri bilaterali che sono stati realizzati hanno permesso, inoltre, di seguire con costanza lo stato di avanzamento degli interventi, come ad esempio il progetto di comunità, e sono stati l'occasione per dare evidenza della messa a disposizione del GAL come ente a sostegno del territorio.

In linea generale, tutti gli incontri che vengono realizzati hanno lo scopo di confrontarsi, capire dal territorio quali sono le necessità che emergono, che si evolvono nel tempo, e come il GAL può essere di supporto. Infatti, esse rappresentano occasioni di scambio per raccogliere informazioni qualitative di notevole valore, utili a dare una maggiore evidenza dei risultati quantitativi che emergono dal monitoraggio e valutazione dell'operato del GAL.

4. Analisi conclusiva

A livello complessivo, si riporta una valutazione positiva dei servizi erogati dal GAL che permettono, sia fisicamente che virtualmente, di essere a disposizione della comunità, degli utenti, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e degli associati. Il GAL ha saputo garantire gli standard previsti dalla Carta, risultando conformi, e il personale coinvolto ha operato al fine di garantirne la continuità.

Come per il 2024, i momenti principali di concertazione con gli interlocutori del territorio, sia pubblici che privati, nonché richieste e chiarimenti, si sono registrati durante l'apertura dei termini per la presentazione delle domande di aiuto (per il 2025, specificatamente per i bandi TI SRG07, ISL06, ISL05 e ISL05 legato al Progetto di Comunità). Durante i diversi scambi avuti gli utenti hanno presentato le proprie idee progettuali, sono stati indirizzati dallo staff verso le più conformi linee di

finanziamento, e hanno richiesto informazioni più o meno specifiche sulle attività che il GAL porta avanti.

Per quanto riguarda lo sportello informativo presso la sede, è stato utilizzato da un consistente numero di utenti che hanno chiamato, inviato richieste e quesiti tramite e-mail, richiesto un appuntamento fisico oppure online. In aggiunta alle più ordinarie modalità di sportello, è risultata efficace anche la possibilità di fornire supporto tramite call online, che hanno permesso di garantire il servizio di sportello anche ad utenti dei Comuni più periferici. Le modalità consuetudinarie rimangono prevalenti (chiamate e invio e-mail), tuttavia si è notato un forte incremento delle richieste di incontri online. Si riporta che diversi utenti, che hanno fissato un appuntamento e/o richiesto informazioni sui bandi, hanno successivamente presentato domanda di aiuto e conseguito il finanziamento il che da dimostrazione di un efficace sostegno progettuale e tecnico.

Il sito web del GAL è il principale veicolo di comunicazione delle attività che l'ente porta avanti e viene costantemente aggiornato per garantire informazioni di qualità e di interesse per il territorio, nel rispetto delle tempistiche previste. Le news, che vengono pubblicate sul sito, vengono divulgate anche tramite i canali social, con lo scopo di intercettare diversi target di utenti che fruiscono delle diverse piattaforme. Infine, un canale di comunicazione costante nell'arco dell'anno è rappresentato dalla newsletter: per il 2025 gli invii totali sono stati n. 7598, con un tasso di apertura media e clic del 36% e 7% rispettivamente.

Per quanto riguarda i tavoli di concertazione e gli incontri territoriali, essi sono di fondamentale importanza per il coinvolgimento attivo del partenariato, dei beneficiari e della comunità interessata ad attivare progettualità sul territorio. Il GAL si impegna per la realizzazione di incontri di diversa tipologia e con finalità diverse ma con l'obiettivo comune di creare reti, essere di supporto, raccogliere i desiderata e progettare una visione comune.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei servizi, si conferma come sia necessario dedicare tempo, con costanza, alle azioni di raccolta e archiviazione dei dati e si lavora all'individuazione e utilizzo di modalità sempre più digitali. Sono ampiamente soddisfatti i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi per i propri utenti.

A livello di gestione dei servizi erogati, si riporta che per l'anno 2026 verrà valutato un aggiornamento e una revisione della Carta dei Servizi, alla luce delle modifiche dell'organigramma e ridefinizione dei ruoli per l'anno 2026 e sulla base di quanto riportato nel presente report. Infatti, nel 2025 sono state monitorate le diverse attività implementate, ragionando su cosa è possibile migliorare nei prossimi anni, ma anche testare nuove modalità che potranno essere aggiunte nella Carta revisionata.

In conclusione, i servizi offerti vengono realizzati con lo scopo di essere di supporto al territorio, coinvolgere attivamente gli interlocutori locali nelle iniziative del GAL, rafforzare il senso di appartenenza e responsabilità verso i progetti avviati. Gli aspetti positivi riscontrati nell'offerta dei servizi che sono stati riportati al GAL, in maniera principalmente informale, sono la capacità di offrire un supporto di qualità, chiaro e continuativo nel tempo. Questo porta, sul lungo termine, al rafforzamento di reti nel territorio e di collaborazione tra istituzioni, imprese, associazioni e cittadini, le quali rappresentano una componente chiave per lo sviluppo economico e sociale dell'area del GAL.

20.02.2025

Tecnico_Sofia Boscaini

RV_Elisabetta Brisighella

