

CARTA DEI SERVIZI

GAL Montagna Vicentina

Approvata con deliberazione del Cda n. 93 del 04.12.2017
Ratificata dall'Assemblea dei soci con deliberazione n.5 del 20.12.2017

GAL Montagna Vicentina soc. coop.

Piazzale della Stazione, 1 - 36012 Asiago (VI) Italy - Tel. +39 0424 63424 - Fax +39 0424 464716 - C.F. e P.IVA: 00946750247
REA VI 293058 - info@montagnavicentina.com - info@pec.montagnavicentina.com - www.montagnavicentina.com



Sommario

1) PREMESSA	2
2) IL GRUPPO DI AZIONE LOCALE (GAL)	2
3) IL GAL MONTAGNA VICENTINA	2
4) I NOSTRI PRINCIPI	4
a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	4
b) Continuità nell'erogazione dei servizi	4
c) Partecipazione alle attività	4
d) Efficacia ed efficienza per il miglioramento continuo dei servizi	4
e) Trasparenza	4
5) GLI UTENTI	5
6) PRINCIPALI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE	5
1) Servizi destinati al pubblico	6
2) Servizi riservati ai partner/soci	6
7) GLI STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E I RELATIVI INDICATORI	6
1) Standard qualitativi: Sportello informativo locale aperto al pubblico	6
2) Standard qualitativi: Sito internet	8
3) Standard qualitativi: Newsletter	Errore. Il segnalibro non è definito.
4) Standard qualitativi: Incontri di formazione ed informazione	10
8) MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI EROGATI	12
9) GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	12
10) MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	12

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi conferma l'impegno del Gruppo di Azione Locale (GAL) Montagna Vicentina a promuovere relazioni con il cittadino e con la collettività ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

Con questa carta intendiamo rinnovare il nostro impegno a favorire la crescita sostenibile, intelligente e solidale delle zone rurali in coerenza con il Programma di Sviluppo Locale (PSL), attraverso il sostegno alle attività del territorio, alla qualità dei suoi prodotti e favorendo la diversificazione del tessuto socio - economico.

In questi anni, l'obiettivo della centralità dell'utente rispetto ai servizi erogati ci ha stimolato a ricercare sempre nuove modalità e occasioni di assistenza per essere un'amministrazione più vicina al 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.

Gli argomenti fondamentali del Programma di Sviluppo Locale (PSL) "F.A.R.E. Montagna", per il periodo di programmazione 2014-2020, si sviluppano sui seguenti settori:

- Settore primario;
- Settore artigianato e piccole imprese;
- Settore turismo e servizi
- Settore sociale
- Settore recupero e valorizzazione del patrimonio storico-architettonico
- Settore energia

Questa carta è il nostro patto di qualità; consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il GAL un servizio efficace e vicino ai bisogni del territorio.

IL GRUPPO DI AZIONE LOCALE (GAL)

Il 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 locale di tipo partecipativo.

Il partenariato intende rappresentare gli interessi, i fabbisogni e le proposte di sviluppo di un territorio (Ambito Territoriale Designato - ATD) 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 è quello di individuare priorità, obiettivi e risultati attesi di sviluppo locale, nonché gli strumenti e le misure di intervento per raggiungerli considerate più adeguate e rispondenti alla specifica situazione del territorio.

IL GAL MONTAGNA VICENTINA

Il GAL Montagna Vicentina è una società cooperativa che riunisce soggetti pubblici e privati che partecipano allo sviluppo locale di tutto il territorio montano della Provincia di Vicenza. Opera dal 1992 con la missione di animazione territoriale, definizione dei fabbisogni e coordinamento delle progettualità.

L'Ambito Territoriale Designato (ATD) del Programma di Sviluppo Locale (PSL) è composto dai seguenti Comuni:

I Comuni del Gal Montagna Vicentina



Il partenariato del GAL attualmente è composto da 24 Soci, rappresentanti degli interessi socio-economici del territorio, sia pubblici che privati, che hanno già dimostrato nelle precedenti esperienze di attuazione dello sviluppo locale LEADER un buon livello di integrazione e favorito la multisettorialità delle azioni avviate:

- 1) A.S.C.O.M. della Provincia di Vicenza
- 2) Associazione Artigiani della Provincia di Vicenza
- 3) C.C.I.A.A. di Vicenza
- 4) C.U.R.A. di ricerca applicata
- 5) CAEM Consorzio Artigiano Energia & Multiutility
- 6) Federazione Provinciale Coltivatori Diretti di Vicenza
- 7) Consorzio Vicenza E'
- 8) Banca Altovicentino
- 9) Fondazione Villa Fabris
- 10) Provincia di Vicenza
- 11) Unione Montana Astico
- 12) Unione Montana Pasubio Alto Vicentino
- 13) Unione Montana Spettabile Reggenza Sette Comuni
- 14) Unione Montana Val Brenta
- 15) Comune di Breganze
- 16) Comune di Caltrano
- 17) Comune di Foza
- 18) Comune di Gallio
- 19) Comune di Lusiana
- 20) Comune di Recoaro Terme
- 21) Comune di Roana
- 22) Comune di Tonzetta del Cimone

23) Comune di Valdastico

24) Comune di Enego

La compartecipazione finanziaria dei partner avviene attraverso il versamento di quote sociali annue, nella misura determinata dall'Assemblea dei Soci, sulla base dei fabbisogni di spesa programmati. Mediante tali quote, il GAL cofinanzia tutte le sue spese, comprese quelle per la partecipazione e per l'attuazione della Misura 19 "Sostegno allo Sviluppo Locale LEADER" del PSR Veneto 2014 – 2020. Con l'adesione al GAL, tutti i partner assumono l'impegno alla compartecipazione finanziaria relativa alla realizzazione del Programma di Sviluppo Locale - PSL (art. 10 dello Statuto sociale).

I NOSTRI PRINCIPI

Nell'attuazione delle proprie funzioni e del proprio Programma di Sviluppo Locale, il GAL pone attenzione alla qualità dei servizi offerti all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, trasparenza.

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il GAL Montagna Vicentina 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-utenti. Il GAL Montagna Vicentina 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 Montagna Vicentina 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). Al cittadino-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 Montagna Vicentina 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 Montagna Vicentina 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 Montagna Vicentina 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.

GLI UTENTI

Gli utenti ai quali sono rivolti i servizi del GAL Montagna Vicentina sono:

1. **PARTNER:** sono i soci del GAL, con tutti gli organi di indirizzo.
2. **POTENZIALI 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.
3. **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.
COLLETTIVITA': tutti i cittadini residenti od operanti nell'ambito territoriale designato (ATD) del GAL.

nonché 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 F.A.R.E. Montagna.

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE

1. La "carta dei servizi" individua quei processi di pertinenza del GAL che comportano come risultato finale l'erogazione di servizi generali destinati a **tutti gli utenti del GAL** e i **servizi specifici destinati ai propri partner/soci**.
2. I servizi offerti saranno erogati:
 - a) **su specifica richiesta degli utenti** (ad es. risposte a quesiti, sportello informativo, ecc.);
 - b) **su iniziativa del Gal Montagna Vicentina** (ad es. newsletter, sito, seminari, gruppi di lavoro, informazioni su altri fondi strutturali, , ecc.).
3. I principali servizi essenziali destinati a tutti gli utenti del GAL (art. 5) sono:
 - a) **sportello Informativo Locale:** aperto al pubblico presso la sede operativa del GAL volto a fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
 - b) **sito internet e social network (Facebook, YouTube):** all'interno del sito, oltre alle informazioni generali sulle attività del GAL, è presente un'area denominata "Area Sviluppo Progetti" nella quale gli utenti possono consultare/condividere progetti strategici e trovare altri partner interessati alla loro progettazione e/o realizzazione;
 - c) **newsletter:** riservata agli utenti che ne abbiano fatto apposita richiesta; il Gal aggiorna tutti gli iscritti sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale;
 - d) **organizzazione di incontri di formazione ed informazione e tavoli di lavoro e/o concertazione:** con lo scopo di:
 - diffondere e promuovere le opportunità di sviluppo del territorio dell'Area GAL;
 - stimolare l'avvio ed il rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e soggetti privati;
 - promuovere azioni collettive e creazione di reti;
 - supportare la definizione di strategie integrate multisettoriali nell'area target
 - e) **ulteriori servizi aggiuntivi a richiesta degli utenti e su iniziativa del GAL (spot televisivi, radiofonici ecc...).**
4. Oltre ai servizi destinati in generale a tutti gli utenti, il GAL Montagna Vicentina ha previsto una serie di servizi da destinare ai propri partner/soci quali:
 - a) **organizzazione di incontri/tavoli di lavoro,** anche presso la sede dei soci, per:
 - coinvolgimento dei soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale;
 - aggiornamento sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale;
 - approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze;
 - agevolare la formazione di reti, iniziative e progetti complessi, intersettoriali e multisettoriali di interesse volti a definire strategie integrate; messa in rete di iniziative locali in circuiti/reti più ampie;
 - fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti
 - per presentare proprie proposte ed iniziative;

- b) **newsletter riservate ai soci** con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali, con possibilità di richiedere un incontro o colloquio di prima assistenza;
- c) **area riservata ai soci nella sezione "Territorio"** del sito del Gal Montagna Vicentina dove dare visibilità alle proprie iniziative ed attività (incontri, eventi, ecc...).

5. I servizi sopra elencati vengono resi dal personale in servizio al GAL, che potranno avvalersi di professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

GLI STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E I RELATIVI INDICATORI

Il GAL Montagna Vicentina si impegna a rispettare determinati standard, misurati attraverso indicatori quantitativi e qualitativi, finalizzati a garantire l'efficacia dei servizi e la capacità di soddisfare le esigenze dell'utente:

- a) **Indicatore quantitativo** - l'aspetto quantitativo dei vari servizi verrà valutato sulla base di riferimenti oggettivi riferiti a:
 - Tempo massimo di erogazione del servizio;
 - rapidità nei tempi di risposta;
 - regolarità e frequenza nell'erogazione dei servizi (in caso di servizi ripetitivi).
- b) **Indicatore qualitativo** - l'aspetto qualitativo dei vari servizi verrà valutato sulla base di eventuali segnalazioni/reclami pervenuti e dei questionari compilati dagli utenti e dagli stakeholder principali volti a valutare:
 - l'accessibilità e facilità di utilizzo dei servizi
 - la disponibilità e competenza del personale del GAL
 - la chiarezza e completezza nelle comunicazioni e nei documenti
 - la trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con l'utente

Sportello informativo locale aperto al pubblico	
Descrizione del servizio	<p>La fruizione dello Sportello informativo locale aperto agli utenti del GAL avviene secondo diverse modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • help desk presso la sede operativa: l'accesso è libero dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e al pomeriggio su appuntamento richiesto tramite e-mail (info@montagnavicentina.com) o telefono (0424 63424) presso la sede operativa del GAL. • help desk telefonico: si rivolgono al personale del Gal Montagna Vicentina per chiedere una prima informazione e consulenza; • help desk mail: attraverso l'invio di comunicazioni via e-mail, cui viene data risposta scritta dal Gal Montagna Vicentina.
Destinatari	Tutte le categorie di cui all'art 5
Indicatori quantitativi	
<p>Numero di utenze</p> <p>Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: data e ora, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto utenza, firma.</p> <p>Vedi Appendice 1 "Registro utenze sportello (visite in ufficio) e Appendice 2 "Registro utenze sportello (Telefono/e-mail).</p>	Ad ogni utenza

Orari del servizio			
<p>a) Help desk presso la sede operativa: è aperto al pubblico dalle ore 8:30 alle ore 12.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Previa appuntamento telefonico o email è possibile accedere al servizio in altri orari. All'ingresso della sede è presente una targa informativa riportante gli orari di apertura;</p> <p>b) Help desk telefonico: gli utenti possono rivolgersi al GAL per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</p> <p>c) Help desk mail: gli utenti possono inviare della richieste all'indirizzo mail del GAL Montagna Vicentina per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</p>		<p>Giornaliero</p> <p>Le richieste vengono evase immediatamente (tranne per richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)</p> <p>Le richieste vengono evase al max in 2-3 giorni lavorativi (tranne per richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)</p>	
<p>Interruzione del servizio Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in occasione delle festività; • riunioni o incontri che impegnano il personale del Gal al completo; • per causa di forza maggiore <p>L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avviso affisso presso la sede del Gal; • news nella home del sito; 			In caso di necessità
Indicatori qualitativi			
Grado soddisfazione utente	<p>E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione (Vedi Appendice 3 "Grado soddisfazione utente").</p> <p>Le schede sono disponibili presso lo sportello informativo del Gal per quanto riguarda le visite, mentre per quanto riguarda le telefonate o le richieste via e-mail verranno inviate, di volta in volta, agli utenti iscritti alla fine di ogni mese per posta elettronica con richiesta di ritorno.</p> <p>Alla fine dell'anno verrà valutato dal CDA il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Sportello Informativo Locale sulla base di tutte le schede raccolte nel corso dell'anno di riferimento.</p>	<p>Visite: istantaneo</p> <p>Telefonate o e-mail: fine di ogni mese</p> <p>Ogni anno</p>	
Segnalazioni e reclami	<p>L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami").</p> <p>Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.</p> <p>Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	Risposta entro 30 giorni lavorativi	

Sito Internet		
Descrizione del servizio	<p>Il sito internet del Gal Montagna Vicentina "www.montagnavicentina.com" rappresenta lo strumento di comunicazione trasparente e completo di tutte le informazioni riguardanti il Gal e l'attività svolta, con particolare riferimento alle opportunità di finanziamento dello Sviluppo Locale Leader.</p> <p>Tra le sezioni in homepage troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi siamo • Territorio • PSL 2014-2020 • Bandi • Amministrazione trasparente • News • Contatti • Area Sviluppo Progetti 	
Destinatari	<p>Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell' "Area Sviluppo Progetti" dove per poter accedere bisogna procedere con la registrazione.</p> <p>Ai soci è riservata un'area nella sezione "territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina dove dare visibilità alle proprie iniziative ed attività (incontri, eventi, ecc...).</p>	
Indicatori quantitativi		
Aggiornamento delle sezioni/tempi	<ul style="list-style-type: none"> - Territorio - PSL 2014-2020 - Bandi GAL - Amministrazione trasparente - News - Area Sviluppo Progetti 	<p>Su richiesta dei soci</p> <p>Ogni trimestre</p> <p>Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della commissione tecnica GAL - Avepa</p> <p>2/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)</p> <p>Mediamente 1/mese</p> <p>Ogni bimestre</p>
Numero visite/accessi	<p>Il gestionale del sito è dotato del servizio Google Analytics.</p> <p>Il Gal registrerà i seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° Sessioni • N° Utenti • N° Pagine viste • Frequenza di rimbalzo • N° Pagine per sessione • Tempo sulla pagina 	<p>Mediamente ogni 3 mesi</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Durata sessione <p>Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.</p>	
Indicatori qualitativi		
Grado soddisfazione utente	E' previsto un sistema che <i>misura il grado di soddisfazione</i> dell'utente attraverso una scheda di valutazione reperibile all'interno della sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE - Soddisfazione utente (Vedi Appendice 4 "Grado soddisfazione utente sito internet Gal MV") attraverso una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo) con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti.	Ogni 6 mesi
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"). Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro 30 giorni lavorativi

Newsletter		
Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina in questi anni ha raccolto una mailing list composta da soggetti che hanno manifestato l'interesse di essere aggiornati sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale e sulle opportunità correlate.	
Destinatari	Tutti gli utenti iscritti. Chiunque si può iscrivere alla newsletter del Gal compilando l'apposito modulo che si trova presso la sede, facendo richiesta con una comunicazione via e-mail all'indirizzo info@montagnavicentina.com o utilizzando la form nella parte finale della homepage del sito internet. Ai soci del GAL è riservata una newsletter con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali	Iscrizione entro 3 giorni
Indicatori quantitativi		
Numero di newsletter	Il GAL inoltra a tutti i propri utenti iscritti con cadenza periodica una newsletter sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale. Ai soci verranno inviate ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti	Mediamente 20 newsletter all'anno

	e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali	
Abbandono newsletter	Ogni soggetto iscritto alla newsletter del Gal può in qualsiasi momento chiedere di essere cancellato con una semplice comunicazione via e-mail all'indirizzo info@montagnavicentina.com .	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta
Indicatori qualitativi		
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"). Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro 30 giorni lavorativi

Incontri di formazione ed informazione e tavoli di lavoro e concertazione		
Descrizione del servizio	<p>Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati propri utenti e/o ai partner al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL; • costituire tavoli di partenariato, anche su richiesta dei soci, per la progettazione, l'attuazione e la valutazione di progetti che coinvolgano il Gal Montagna Vicentina; • agevolare l'attuazione di iniziative e progetti complessi, intersettoriali e innovativi di interesse per i soci; • approfondire tematiche di particolare interesse per i Soci del Gal. <p>Per i soci, il GAL organizza degli incontri mirati volti a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgimento dei soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale; - aggiornamento sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale; - approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze; - agevolare la formazione di reti, iniziative e progetti complessi, intersettoriali e multisettoriali di interesse volti a definire strategie integrate; messa in rete di iniziative locali in circuiti/reti più ampie; - fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti <p>per presentare proprie proposte ed iniziative</p>	
Destinatari	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività	
Indicatori quantitativi		

Numero utenze	<p>Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - generali: data e luogo, oggetto/titolo dell'incontro; - specifiche dei partecipanti: nome e cognome, ente rappresentato, contatti e firma. <p>Vedi Appendice 6 "Foglio presenze Incontri".</p>	Ad ogni partecipante
Indicatori qualitativi		
Grado soddisfazione utente	<p>Viene previsto un sistema per misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda che viene distribuita all'inizio di ogni incontro e che al termine viene compilata dai presenti e riconsegnata al Gal (Vedi Appendice 7 "Questionario di valutazione degli incontri). Al fine di valutare le schede raccolte viene fatta una verifica e registrazione periodica dei dati.</p>	Ogni incontro Ogni 6 mesi
Segnalazioni e reclami	<p>L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami").</p> <p>Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.</p> <p>Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Il monitoraggio delle attività del GAL verrà realizzato sulla qualità del servizio erogato.

Sistema di monitoraggio degli standard e di valutazione della qualità

Per garantire gli standard del servizio erogato e migliorarne costantemente la qualità il GAL definisce un Sistema di monitoraggio che verifichi il rispetto degli standard descritti e segnali eventuali "non conformità".

Il monitoraggio continuo degli indicatori quantitativi e qualitativi è svolto dal personale del GAL.

I dati raccolti attraverso questo sistema verranno valutati dal direttore, responsabile della valutazione della qualità del servizio.

I dati emersi verranno riportati con cadenza annuale al CdA il quale valuterà, con il sostegno del personale, eventuali azioni di miglioramento.

L'analisi e valutazione dei dati raccolti e delle opportune misure correttive verranno effettuate annualmente.

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

- "non conformità" emerse con il monitoraggio continuo svolto dal personale Gal: numero, tipologia, frequenza;
- segnalazioni e reclami degli utenti: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte;

Tenendo conto delle informazioni acquisite con il monitoraggio continuo il Consiglio di Amministrazione provvede:

- a formulare un “rapporto annuale” con le eventuali azioni migliorative;
- portare all’attenzione del consiglio di amministrazione il “Rapporto annuale”.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il GAL Montagna Vicentina intende mettersi in ascolto dei propri utenti (customer satisfaction), attraverso diversi strumenti: dalla registrazione delle segnalazioni/reclami ai questionari di soddisfazione (prevalentemente composti da domande chiuse a risposte multiple).

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 dei principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.

Il reclamo quindi è uno strumento di tutela a disposizione degli utenti e un importante contributo informativo che il GAL può utilizzare per migliorare i propri servizi.

Il reclamo può essere presentato, a mani o per posta, presso la sede del GAL Montagna Vicentina o trasmesso per iscritto via e-mail info@montagnavicentina.com oppure via pec info@pec.montagnavicentina.com.

Presso la sede del Gal o sul sito www.montagnavicentina.com si può trovare il modulo “Segnalazioni e reclami” da compilare e restituire o inviare.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto in modo chiaro, preciso, dettagliato con tutte le informazioni necessarie per l’individuazione del problema segnalato.

Il GAL si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare i conseguenti adempimenti il prima possibile e comunque orientativamente entro 30 gg 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 GAL predispose un archivio dei reclami ricevuti e delle relative soluzioni dei quali darà conto annualmente nel rapporto annuale.

MODALITA’ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene diffusa attraverso la pubblicazione sul sito internet del GAL www.montagnavicentina.com nella sezione “Trasparenza”. Il presente documento sostituisce integralmente la precedente Carta dei Servizi adottata dalla società.

Allegati alla carta servizi:

- APPENDICE 1 - Registro utenze sportello
- APPENDICE 2 - Registro utenze sportello Telefono o e-mail
- APPENDICE 3 - Grado soddisfazione utente
- APPENDICE 4 - Grado soddisfazione utente Sito Internet
- APPENDICE 5 - Modulo Segnalazioni e reclami
- APPENDICE 6 - Foglio Presenze Incontri
- APPENDICE 7 - Questionario di valutazione Incontri