



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

Montagna Vicentina

Società Cooperativa

C.F. e P. IVA 00946750247

Sede: Piazza Stazione, 1 – 36012 Asiago (VI)

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Verbale N. 4 di Reg.

OGGETTO: PSR VENETO 2014 – 2020. Misura 19 Sostegno allo sviluppo locale LEADER.
Approvazione della Carta dei Servizi;

L'anno 2016 (duemilasedici) addì 29 (ventinove) del mese di febbraio alle ore 18:00 presso la sede sociale, in seguito a convocazione urgente disposta dal Presidente si è riunito il Consiglio di Amministrazione, nelle persone dei signori:

P	Panozzo Dino	(Coldiretti Vicenza)	Consigliere
P	Gasparini Giovanni	(Comunità Montana dall'Astico al Brenta)	Consigliere
P	Benetti Enzo	(Confcommercio Vicenza)	Consigliere
P	Ceola Giovanni	(Comune di Recoaro Terme)	Consigliere
P	Ruaro Dario	(Confartigianato Vicenza)	Consigliere

Assume la presidenza Benetti Enzo, che constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta e valida la seduta ed invita il Consiglio all'esame e discussione dei punti all'Ordine del Giorno.

Partecipano alla seduta il dott. Francesco Manzardo, Direttore del GAL ed il dott. Cesare Rebeschini che assume le funzioni di segretario e provvede alla stesura del presente verbale.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTO il Regolamento (UE) n. 1303/2013, recante disposizioni comuni sul coordinamento tra i diversi fondi al fine di promuovere lo sviluppo armonioso, equilibrato e sostenibile dell'Unione, in particolare al CAPO II - Sviluppo locale di tipo partecipativo (dall'Art. 32 all'art. 35), anche denominato "Community-led local development (CLLD)";

VISTO il Regolamento (UE) n. 1305/2013 sul sostegno allo sviluppo rurale da parte del Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR), in particolare la sezione LEADER, dall'Art. 42 all'art. 44;

VISTO l'Accordo di Partenariato tra la Commissione Europea e l'Italia che stabilisce le strategie, gli obiettivi e i risultati attesi e comuni a tutti i fondi strutturali comunitari, in particolare al Capitolo "Obiettivo tematico 9 – Promuove l'inclusione sociale, combattere la povertà e ogni forma di discriminazione" ed in particolare alla Sezione 3 – Approccio integrato allo sviluppo territoriale da realizzare mediante i Fondi SIE" e al Capitolo 3.1 "Il Community Led Local Development (CLLD)";

VISTA la DGR n. 1214 del 15/09/2015 con la quale la Regione Veneto ha aperto i termini per la presentazione delle domande di aiuto della Misura 19 – Sostegno alla sviluppo locale LEADER, prevedendo una procedura di selezione basata su una prima presentazione di una Proposta di strategia di Sviluppo Locale, da presentarsi entro 90 giorni dalla data di pubblicazione del bando, utilizzando il modello di cui all'Allegato tecnico 12.4 del bando stesso ed una seconda fase in cui presentare la Strategia di Sviluppo Locale (SSL) ed il relativo Programma di Sviluppo Locale entro 180 giorni dalla data di pubblicazione del bando, utilizzando il modello di cui all'Allegato tecnico 12.5 del bando stesso;

PREMESSO che la Strategia di Sviluppo Locale LEADER, negli obiettivi regionali, viene concentrata in verso i territori marginali e sulle situazioni locali che esprimono effettive esigenze e potenzialità in termini di sviluppo locale, in modo da concorrere al raggiungimento degli obiettivi previsti dalla priorità 6 e dalla focus area 6b;

VISTA la DGR n. 1214 del 15/09/2015 con la quale la Regione Veneto ha aperto i termini per la presentazione delle domande di aiuto della Misura 19 – Sostegno alla sviluppo locale LEADER;

VISTA la DGR n. 1793 del 09/12/2015 con la quale la Regione Veneto ha apportato alcune modifiche al bando della Misura 19;

ANALIZZATA la Bozza di Carta dei Servizi, in cui vengono individuati i sistemi di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività da parte del GAL;

VERIFICATO che il Consiglio di Amministrazione come così composto rispetta gli adempimenti di cui all'articolo 32, lettera b), del Regolamento (CE) n. 1303/2013, in cui si dispone che a livello decisionale, né le autorità pubbliche, né alcun singolo gruppo di interesse rappresentano più del 49% degli aventi diritto al voto;

VERIFICATO, il rispetto di quanto previsto dal Regolamento interno per la gestione del conflitto di interesse, approvato con delibera n. 3 del 29/02/2016, ovvero l'insussistenza di conflitti di interesse nella materia oggetto del presente atto;

dopo attento esame, con voti unanimi e favorevoli

DELIBERA

1. Di prendere atto dei contenuti ed approvare l'Allegato A) al presente atto "Carta dei servizi", quale parte integrante e sostanziale;
2. Di dare atto che la presente deliberazione è stata adottata mediante votazione nella quale, l'assetto decisionale rispetta le indicazioni di cui all'art. 32 lettera b) del Regolamento (CE) n. 1303/2013, ovvero né le autorità pubbliche, né i singoli gruppi di interesse rappresentati rappresentano più del 49% dei voti;

3. Di dare immediata esecutività alla presente deliberazione;

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
Enzo Benetti

Handwritten signature of Enzo Benetti, consisting of a large, stylized loop followed by a vertical stroke and a small flourish.

IL SEGRETARIO
Cesare Rebeschini

Handwritten signature of Cesare Rebeschini, featuring a large, complex loop structure with multiple overlapping strokes.



FEASR



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Premessa Generale.....	2
Il Gruppo di Azione Locale.....	3
Il GAL Montagna Vicentina.....	3
I nostri principi.....	5
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	6
Continuità	6
Partecipazione	6
Efficacia ed efficienza	6
Soggetti e ruoli nell'ambito territoriale del GAL montagna vicentina	7
I nostri servizi.....	8
1. Sportello informativo locale	8
2. Internet: Sito, Facebook e canale YouTube.....	8
3. Newsletter	9
4. Tavoli di lavoro e di concertazione.....	9
5. Incontri di formazione e informazione.....	9
I fattori, gli standard e gli indicatori di qualità	10
Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati	17
Sistema di monitoraggio della qualità.....	17
Sistema di monitoraggio dello stato di avanzamento del PSL.....	17
Processi di erogazione dei servizi	18
Gestione reclami da completare	19
Modalità di distribuzione della Carta Servizi.....	19

Premessa Generale

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

Con questa carta intendiamo rinnovare la nostra promessa a favorire la crescita sostenibile, intelligente e solidale delle zone rurali in coerenza con il Piano di Sviluppo Locale, attraverso il sostegno alle attività del territorio, alla qualità dei suoi prodotti e favorendo la diversificazione del tessuto socio economico. I servizi si rivolgono al partenariato del GAL, alle amministrazioni, alle associazioni che rappresentano le forze economiche dei diversi settori, ai soggetti chiave pubblici e privati dell'ambito territoriale, che rivestono un ruolo fondamentale nella definizione delle strategie e dei correlati interventi per lo sviluppo locale.

Gli argomenti fondamentali del Piano si sviluppano sui seguenti settori:

- Settore primario;
- Settore artigianato e piccole imprese;
- Settore pubblico;
- Settore commercio/turismo

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

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

Un Gruppo d'azione locale (GAL) è un partenariato che riunisce organizzazioni del settore pubblico e privato di un territorio rurale con l'obiettivo di applicare metodi di sviluppo rurale partecipato.

Il partenariato intende rappresentare gli interessi, i fabbisogni e le proposte di sviluppo di un territorio 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 di sviluppo locale è quello di individuare le priorità, gli obiettivi ed i risultati attesi, nonché gli strumenti e le misure di intervento più adeguate e rispondenti alla specifica situazione locale.

Il GAL Montagna Vicentina

Il GAL è un partenariato tra 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.

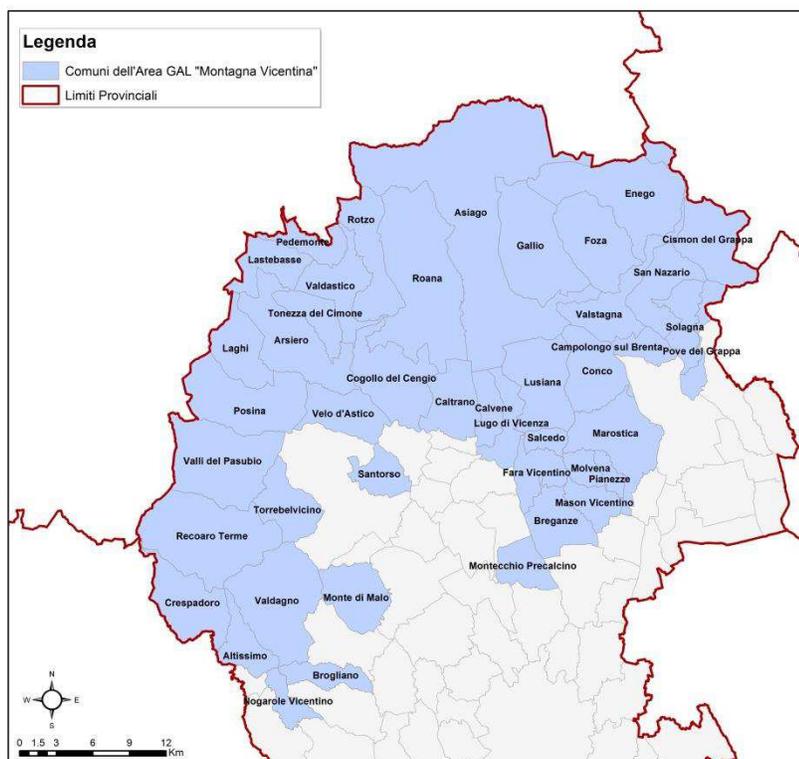


Immagine 1 | Comuni dell'area GAL Montagna Vicentina

L'assetto attuale si compone di 28 soggetti sia pubblici che privati:

A.S.C.O.M. della Provincia di Vicenza
Associazione Artigiani della Provincia di Vicenza
Associazione Mandamentale Commercianti Schio
C.C.I.A.A. di Vicenza
C.N.A. Vicenza
C.U.R.A. di ricerca applicata
CAEM Consorzio Artigiano Energia & Multiutility
Cassa Rurale ed Artigiana di Roana
Comune di Breganze
Comune di Caltrano
Comune di Foza
Comune di Gallio
Comune di Lusiana
Comune di Recoaro Terme
Comune di Roana
Comune di Tonezza del Cimone
Comune di Valdastico
Comune di Valstagna
Consorzio Turistico Asiago 7 Comuni
Federazione Provinciale Coltivatori Diretti di Vicenza
Fondazione Villa Fabris
Provincia di Vicenza
Unione Montana Astico
Unione Montana Pasubio Alto Vicentino
Unione Montana Spettabile Reggenza Sette Comuni
Unione Montana Val Brenta
Università degli Studi di Padova-Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria
Comune di Enego

I nostri principi

Nell'attuazione delle proprie funzioni il GAL adotta il seguente orientamento strategico:



GOVERNANCE

Partecipazione e supporto agli attori chiave pubblici e privati nelle progettualità per lo sviluppo del territorio

[OBIETTIVO REGIONALE. 2]



- Razionalizzazione dei soggetti e degli strumenti per lo sviluppo locale
- Partecipazione ai processi decisionali
- Condivisione delle responsabilità e degli impegni (anche finanziari) degli attori chiave



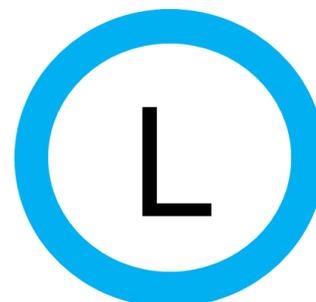
APPROCCIO PROGRAMMAZIONE MULTIFONDO

Promuovere la condivisione di obiettivi e progettualità per perseguire l'integrazione ed un impiego più efficace dei diversi strumenti di finanziamento

[OBIETTIVO REGIONALE 7]



- Logica di sviluppo locale integrata e multisettoriale
- Sinergia e complementarietà tra le iniziative



LABORATORIO INNOVAZIONE SVILUPPO

Promuovere l'innovazione nella programmazione per lo sviluppo locale

[OBIETTIVO. REGIONALE 3]



- Individuazione di obiettivi chiari
- Individuazione di indicatori specifici, misurabili, accessibili, pertinenti e su una tempistica definita
- Progetti di sviluppo suscettibili di reale impatto locale replicabili in altri paesi membri

Inoltre il GAL Montagna Vicentina pone attenzione alla qualità del servizio offerto all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza (Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici secondo il DPCM 27 gennaio 1994)

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

GAL Montagna Vicentina si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti gli Utenti e di non discriminazione degli stessi. Perseguendo la finalità di rispondere in maniera sempre più adeguata alle aspettative ed esigenze dei cittadini-utenti. 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 a un'eguaglianza sostanziale

Continuità

Costituisce impegno prioritario di GAL Montagna Vicentina garantire, nell'erogazione di tutti i servizi pubblici da essa 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 a 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.

Partecipazione

GAL Montagna Vicentina garantisce la partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tale scopo l'utente può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

GAL Montagna Vicentina persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Soggetti e ruoli nell'ambito territoriale del GAL montagna vicentina

Intese Programmatiche d'Area (IPA):



Immagine 2. Intese Programmatiche d'Area nell'ATD del GAL

Unioni Montane e Comunità Montane:

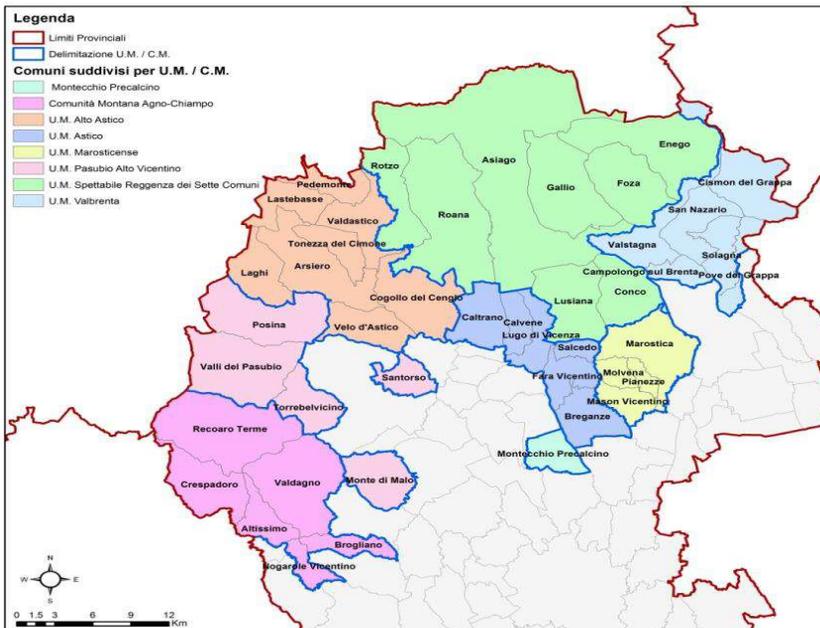


Immagine 3. Unioni Montane e Comunità Montane nell'ATD del GAL

I nostri servizi

Il GAL offre i seguenti servizi:

- Supporto ai soggetti chiave nella definizione di strategie integrate multisettoriali nell'area target;
- Promuovere azioni collettive, stimolare l'avvio ed il rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e soggetti privati nello sviluppo locale;
- Promuovere attività di formazione e confronto sulle tematiche relative allo sviluppo locale;
- Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE;
- Assistenza e supporto nella definizione di progettualità finalizzate agli obiettivi della Strategia di Sviluppo Locale;
- Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi;

Sono cinque i canali per accedere ai servizi nel modo più rapido e funzionale. Essi si integrano fra loro per soddisfare in modo sinergico le necessità del cittadino:

1. Sportello informativo locale
2. Internet: Sito, Facebook e Canale Youtube
3. Newsletter
4. Tavoli di lavoro e concertazione
5. Incontri di formazione e informazione

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale in servizio al GAL che si compone della figura del Direttore, un impiegato referente delle attività amministrative ed un impiegato referente per le attività di comunicazione/animazione/cooperazione. Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate

1. Sportello informativo locale

L'utente può rivolgersi allo Sportello Informativo per attività di assistenza e informazione.

Lo Sportello è apertura al pubblico tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30

È possibile prenotare un appuntamento telefonicamente o via mail.

Telefono: 0424 63424

Mail: info@montagnavicentina.com

Lo Sportello si trova presso la sede del GAL Montagna Vicentina in Piazza Stazione 1 Asiago (VI).

2. Internet: Sito, Facebook e canale YouTube

Attraverso questi strumenti verranno diffusi materiali ed informazioni relativi alla nuova programmazione, modulistica e brochure, approfondimenti sul PSL 2014-2020, informazioni relative ai bandi e le future opportunità di finanziamento.

Sito: www.montagnavicentina.com

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/?fref=ts>

3. Newsletter

Attraverso la newsletter il GAL aggiorna tutti gli iscritti sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale, su iniziative correlate e di interesse per quanto riguarda lo sviluppo locale, sulle opportunità di finanziamento attraverso il Programma di Sviluppo Rurale, gli altri Programmi Operativi regionali e di Cooperazione, anche attraverso il servizio help desk della Regione (sede di Bruxelles).

4. Tavoli di lavoro e di concertazione

Il GAL coordina alcuni tavoli di lavoro ristretti con interlocutori chiave, ed incontro bilaterali, finalizzati a gestire le attività sul territorio, elaborare le informazioni raccolte coerentemente a quanto indicato nel PSL.

Nel corso degli incontri potranno essere approfondite proposte progettuali sia di soggetti pubblici che di privati entrando nel dettaglio dei singoli interventi, spese previste, della possibile integrazione con altre iniziative in corso o in fase di programmazione da soggetti coinvolgibili, la tempistica prevista per la realizzazione degli interventi proposti, la cantierabilità e la sostenibilità finanziaria.

5. Incontri di formazione e informazione

Incontri di formazione e informazione finalizzati a diffondere e promuovere le opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL, le tematiche relative al PSL e agli strumenti di finanziamento Fondi SIE.

I fattori, gli standard e gli indicatori di qualità

La qualità del servizio intesa come capacità di soddisfare le esigenze dell'utente, deriva dai seguenti fattori:

- *Accessibilità*: modalità di accesso al servizio (per esempio, orari di apertura al pubblico, dislocazione di punti di erogazione del servizio sul territorio, numero di operatori dedicati, tempo di attesa, forme di comunicazione);
- *Tempestività*: tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo);
- *Trasparenza*: trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso (per esempio, modalità di diffusione delle informazioni per la fruizione del servizio e dei dati relativi al rispetto degli standard, frequenza degli aggiornamenti);
- *Efficacia*: soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali; (indicazioni in merito a eventuali dimensioni aggiuntive ritenute di specifico interesse per l'amministrazione)

I fattori sopra elencati verranno valutati secondo i seguenti criteri di qualità:

- Rapidità nei tempi di risposta
- Regolarità nell'erogazione dei servizi
- Facilità di utilizzo dei servizi
- Correttezza nei rapporti con l'utente
- Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti
- Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente
- Trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con l'utente

Sulla base di questi fattori GAL Montagna Vicentina ha definito gli standard di qualità, dei quali assicura il rispetto e la periodica verifica sulla base degli indicatori riportati nelle tabelle seguenti.

Standard qualitativi: Sportello informativo locale

Attività offerte

Attività di informazione sulle tematiche relative al PSL, ai bandi e agli avvisi pubblici

Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE

Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi

Fattori di qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard indicatore
Accessibilità e Continuità	Accesso fisico garantito al pubblico	N. ore di apertura al pubblico settimanali	Min 20 ore a settimana
	Rispetto degli orari di apertura	N. giorni feriali in cui gli uffici non hanno offerto il servizio/ N. totale giorni feriali di apertura	1%
	Accesso attraverso help-desk mail/telefonico negli orari di apertura dello sportello	N. ore di apertura al pubblico settimanali	Min 20 ore a settimana
Tempestività	Tempo di attesa per essere ricevuti fisicamente (Medio e Massimo)	N. medio di minuti di attesa presso gli uffici N. massimo di minuti di attesa presso gli uffici	10 min 10 min
	Tempi di risposta alla richiesta avanzata presso lo sportello fisicamente	N. massimo di minuti trascorsi in attesa di risposta pesati in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	45 min
	Tempi di risposta a richieste pervenute tramite mail, telefono, fax	N. medio di ore di attesa N. massimo di giorni di attesa	4 ore 8 gg
Trasparenza	Possibilità di conoscere il responsabile competente delle informazioni richieste	Indicazione/segnalazione ufficio competente	Si al 100%
Efficacia Empatia del personale	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase/ N. richieste pervenute	100%

	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/ nazionali/ comunitarie	N. Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	0
	Grado di soddisfazione dell'utente	N. di valutazioni positive realizzate attraverso questionario/ N. totale valutazioni realizzate attraverso questionario	Minimo 98%
	Validità del servizio	N. reclami pervenuti relativi al servizio/ N. totale utenti del servizio	Massimo 3%
Elasticità	Ampliamento risorse umane in prossimità di scadenze istituzionali (apertura e chiusura bandi) il	N. risorse aggiuntive impegnate	1

Standard qualitativi: Internet: Sito, Facebook e canale Youtube

Attività offerte

Attività di informazione sulle tematiche relative al PSL, ai bandi e agli avvisi pubblici

Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE

Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi

Fattori di qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard indicatore
Accessibilità e Continuità	Findability (trovabilità) accesso alle informazioni	N. di servizi di informazioni disponibili attraverso il sito/ n. totale informazioni N. documenti scaricati	90% a settimana
	Frequenza degli aggiornamenti su sito e pagina FB	N. di aggiornamenti alla settimana	1
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste avanzata tramite sito, facebook e blog	N. medio di ore di attesa	4 ore
		N. massimo di giorni di attesa	8 gg
Efficacia Empatia del personale	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase/ N. richieste pervenute	100%
	Interattività	Numero di interazioni sul sito e sulle pagina (Indicatori di Strumenti ufficiali forniti dai canali social quali Insights, Analytics, ecc.,)	Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: "I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post.
	Grado di soddisfazione dell'utente	N. di valutazioni positive realizzate attraverso questionario/ N. totale valutazioni realizzate attraverso questionario	Minimo 98%
	Validità del servizio	N. reclami pervenuti relativi al servizio/ N. totale utenti del servizio	Massimo 3%

Standard qualitativi: Newsletter

Attività offerte

Attività di informazione sulle tematiche relative al PSL, ai bandi e agli avvisi pubblici

Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE

Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi

Fattori di qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard indicatore
Accessibilità e Continuità	Accesso totale alle Newsletter online	N. Newsletter pubblicati online/ N. Newsletter realizzate	100%
	Accesso totale alle Newsletter tramite mailing list	N. Newsletter inviate tramite mail / N. Newsletter pubblicate	100%
	Rispetto della pubblicazione delle Newsletter	N. pubblicazioni annue	6
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta avanzata di inserimento alla Newsletter	N. massimo di giorni trascorsi dall'adesione alla mailing list alla ricezione della newsletter	3 giorni
Efficacia Empatia del personale	Grado di soddisfazione dell'utente	N. di valutazioni positive realizzate attraverso questionario/ N. totale valutazioni realizzate attraverso questionario	Minimo 98%
	Validità del servizio	N. reclami pervenuti relativi al servizio/ N. totale utenti del servizio	Massimo 3%

Standard qualitativi: Tavoli di lavoro e di concertazione

Attività offerte:

Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE

Assistenza e supporto nella definizione di progettualità finalizzate agli obiettivi della Strategia di Sviluppo Locale

Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi

Fattori di qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard indicatore
Accessibilità e Continuità	Facilità nel servizio di prenotazione	Grado di facilità per la prenotazione di un appuntamento (attraverso mail, contatto telefonico o altro strumento)	Si , valutato attraverso questionari di gradimento
	Tempestività	Tempo di attesa per essere ricevuti attraverso appuntamento dalla presentazione della richiesta (Medio e Massimo)	N. medio di giorni di attesa N. massimo di giorni di attesa
Tempi di risposta alla richiesta avanzata di appuntamento		N. massimo di giorni trascorsi in attesa di risposta	2 giorni
Tempo di durata dell'incontro		N. medio di ore	1,5 ore
Efficacia Empatia del personale	Regolarità del servizio erogato	N. richieste di appuntamento evase/ N. richieste pervenute	90%
	Grado di soddisfazione dell'utente	N. di valutazioni positive realizzate attraverso questionario/ N. totale valutazioni realizzate attraverso questionario	Minimo 98%
	Grado di disponibilità degli operatori	Valutazioni effettuate sulla base dei questionari di gradimento	
	Validità del servizio	N. reclami pervenuti relativi al servizio/ N. totale utenti del servizio	Massimo 3%

Standard qualitativi: Incontri di formazione e informazione

Attività offerte:

Attività di formazione e informazione sulle tematiche relative al PSL, ai bandi e agli avvisi pubblici

Orientamento sugli strumenti di finanziamento Fondi SIE

Assistenza e supporto nella definizione di progettualità finalizzate agli obiettivi della Strategia di Sviluppo Locale

Assistenza tecnica ai beneficiari nella fase di presentazione della domanda, rendicontazione e monitoraggio dei singoli interventi

Fattori di qualità	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Standard indicatore
Accessibilità e Continuità	Facilità nel servizio di prenotazione	Grado di facilità di facilità nel servizio di prenotazione	Si , valutato attraverso questionari di gradimento
	Tempo di preavviso	N di giorni di preavviso dalla realizzazione dell'incontro	Minimo 7 giorni Medio 1 mese prima
	Strumenti di comunicazione utilizzati per comunicare l'iniziativa	N. di strumenti di comunicazione utilizzati/ N. totale strumenti di comunicazione attivabili dal GAL	100%
	Grado di accessibilità per Unioni montane. Gli incontri verranno organizzati per aree omogenee in funzione di ciascuna UM al fine di facilitare la partecipazione di un più ampio numero di soggetti interessati	% UM coinvolte	100%
	Continuità di erogazione del in corrispondenza dell'apertura dei bandi	N. bandi per i quali non sono stati previsti incontri di formazione/informazione	0
Efficacia Empatia del personale	Grado di soddisfazione dell'utente	N. di valutazioni positive realizzate attraverso questionario/ N. totale valutazioni realizzate attraverso questionario	Minimo 98%
	Grado di preparazione degli operatori/ docenti	Valutazioni effettuate sulla base dei questionari di gradimento	Minimo 98%
	Validità del servizio	N. reclami pervenuti relativi al servizio/ N. totale utenti del servizio	Massimo 3%

Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati

Il monitoraggio delle attività del GAL avverrà su due aspetti: la qualità del servizio erogato e lo stato di avanzamento del Piano di Sviluppo Locale.

Sistema di monitoraggio della qualità

Per garantire la qualità del servizio erogato e migliorarne costantemente gli standard il GAL adotta un Sistema di Gestione e Controllo in coordinamento con altri organi regionali che agiscono nell'ambito del PSR 2014-2020.

Il GAL inoltre intende definire un *Sistema di monitoraggio della qualità* che tenga in considerazione le valutazioni dell'utente sulla cui base vengono definite le azioni di miglioramento, la scelta delle priorità e la realizzazione della politica della qualità.

Il Sistema di monitoraggio della qualità prevede l'utilizzo di due strumenti:

- Strumenti per la valutazione della *customer satisfaction* attraverso: questionari di gradimento e soddisfazione dell'utente distribuiti ai soggetti che usufruiscono dei servizi; registrazione delle segnalazioni/reclami e interviste di profondità/focus group.
- database Excell per la raccolta delle informazioni relative al monitoraggio della qualità (tempi di attesa, tempi di risposta, etc.) compilati dalle risorse umane impiegate nell'erogazione dei servizi
- Strumenti automatizzati per la rilevazione di per gli strumenti on-line, sito, social, ecc.. come per esempio Google Analytics, Insights e You tube Analytics

I dati raccolti attraverso questi strumenti verranno valutati dal direttore, responsabile della valutazione della qualità del servizio. I dati emersi verranno riportati al CdA i quali individueranno e valuteranno eventuali azioni di miglioramento.

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

Sistema di monitoraggio dello stato di avanzamento del PSL

Il GAL Montagna Vicentina metterà in atto in sede di attuazione del PSL uno specifico *sistema di monitoraggio e controllo delle operazioni finanziate* che permetterà di accertare costantemente lo stato di avanzamento del Piano.

Il sistema di monitoraggio, sviluppato su supporto informatico (Excel), si costituirà di metodi di valutazione di tipo quantitativo (raccolta dati per la costruzione degli indicatori predisposti) e di tipo qualitativo (mediante "l'ascolto" continuo dei beneficiari), al fine non solo di rilevare lo stato di avanzamento finanziario, ma di conseguire anche le necessità per sopperire a quei problemi che possono minacciare la realizzabilità degli interventi.

Gli indicatori elaborati verranno sviluppati per permettere il monitoraggio relativo alle procedure di attuazione del PSL (Monitoraggio procedurale), il monitoraggio relativo all'utilizzo delle risorse

finanziarie (Monitoraggio finanziario) e il monitoraggio delle tipologie di progetti finanziati e relativi beneficiari (Monitoraggio fisico).

Il GAL collaborerà con i soggetti attuatori delle attività attraverso la produzione di report periodici sullo stato di avanzamento degli interventi.

Per ulteriori approfondimenti si veda il PSL 2014-2020 Montagna Vicentina.

Processi di erogazione dei servizi

Per trasparenza, si riporta il “Quadro Fasi Attività e Ruoli” del PSR 2014-2020 – Capitolo 15 che esplicita in modo chiaro l’attività del GAL nei processi di attuazione del PSL:

PSR 2014-2020 Quadro Fasi Attività e Ruoli

PROCESSO	ATTIVITA'	ATTIVITA' INFORMATIZZATA	REGIONE		GAL	
			AdG	AVEPA		
A	PROGRAMMAZIONE	1 Predisposizione/revisione PSR/PSL				
B	PROGETTAZIONE SISTEMA DI GESTIONE	2 Definizione assetto organizzativo				
		3 Definizione procedure generali		*		
		4 Definizione procedure applicative	*			
		5 Progettazione e sviluppo SI				
C	PREDISPOSIZIONE BANDI	6 Elaborazione bando				
		7 Elaborazione criteri di selezione				
		8 Pubblicazione bando				
D	GESTIONE DOMANDE DI AJUTO	9 Ricezione domande	SI		*	
		10 Controlli amministrativi e tecnici	SI			
		11 Controlli in situ	SI (registrazione esiti)			
		12 Formazione graduatorie	SI	**		
		13 Approvazione graduatorie/concessione	SI			
		14 Formazione elenco beneficiari	SI			
E	GESTIONE DOMANDE DI PAGAMENTO	15 Ricezione domande di pagamento	SI	OP		
		16 Controlli amministrativi e tecnici	SI	OP		
		17 Controlli in loco	SI (estrazione campione, registrazione esiti)		OP	
		18 Liquidazione e pagamento contributo	SI		OP	
F	MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE	19 Monitoraggio e valutazione			*	
		20 Rendicontazione all'Organismo di coordinamento	SI		OP	

* partecipa all'attività ** verifica correttezza applicazione criteri di selezione

In particolare, nella fase della formazione della graduatoria è prevista l’attivazione di una Commissione Tecnica GAL- AVEPA, presieduta dal rappresentante del GAL Montagna Vicentina, con il compito di:

- verificare il quadro generale delle domande presentate
- verificare e supportare l'istruttoria delle domande
- verificare e validare le proposte dell'istruttoria per quanto riguarda l'applicazione dei criteri di selezione
- predisporre la graduatoria delle domande ammissibili e la lista delle domande finanziabili.

Gestione reclami

Il GAL Montagna Vicentina intende mettersi in ascolto dei propri utenti (customer satisfaction), attraverso diversi strumenti utilizzando diversi strumenti: dalla registrazione delle segnalazioni/reclami, ai questionari di soddisfazione (prevalentemente composti da domande chiuse a risposte multiple), alla conduzione di interviste in profondità o focus group (prevalentemente composti da domande aperte e di natura più esplorativa).

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, che può essere presentato verbalmente (reclamo informale) o per iscritto (reclamo formale), va rivolto alla sede legale del GAL, per i reclami informali alla sede operativa. In caso di reclamo verbale, qualora lo stesso non venisse immediatamente accolto, l'utente è tenuto a presentare un successivo reclamo per iscritto, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo, reperibile nel sito sezione Trasparenza Amministrativa.

Il GAL si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare i conseguenti adempimenti il prima possibile e comunque non oltre 15 gg.

L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo, sulle conseguenti azioni adottate e sulle ulteriori azioni possibili. Il GAL si impegna comunque a rispondere a tutti i reclami che pervengono presso i propri uffici, anche tramite posta elettronica, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

Il GAL predispone un archivio dei reclami ricevuti e delle relative soluzioni dei quali darà conto annualmente nel report relativo alla rilevazione periodica di Customer satisfaction sui servizi resi.

Modalità di distribuzione della Carta Servizi

La presente Carta dei Servizi viene diffusa attraverso la pubblicazione sul sito internet del GAL www.montagnavicentina.com nella sezione "Trasparenza".