



CARTA DEI SERVIZI

GAL Montagna Vicentina

Approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 5 del 20/12/2017

Aggiornata con deliberazione del CdA n. 26 del 03/07/2023

Sommario

PREMESSA	2
IL GRUPPO DI AZIONE LOCALE (GAL)	2
IL GAL MONTAGNA VICENTINA	2
L'AMBITO TERRITORIALE DESIGNATO	3
I NOSTRI PRINCIPI	3
a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	3
b) Continuità nell'erogazione dei servizi	3
c) Partecipazione alle attività	4
d) Efficacia ed efficienza dei servizi	4
e) Trasparenza	4
GLI UTENTI	4
PRINCIPALI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE	4
GLI STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E I RELATIVI INDICATORI	5
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI	6
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	6
MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
SPORTELLI INFORMATIVI	7
SITO INTERNET	9
NEWSLETTER	11
INCONTRI DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE	13
SOCIAL NETWORK	14

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta per il GAL un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività. Con la Carta dei Servizi il Gruppo di Azione Locale (GAL) Montagna Vicentina conferma il proprio impegno a **promuovere relazioni con il cittadino e con la collettività ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza**. In questi anni, l'obiettivo della **centralità dell'utente rispetto ai servizi erogati** ha stimolato l'ente a ricercare nuove modalità e strumenti di comunicazione per essere un'amministrazione sempre 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. Rappresenta, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato del GAL e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per erogare un servizio efficace e vicino ai bisogni del territorio. Il GAL si impegna a rispettare determinati standard con l'intento di monitorare e migliorare le attività ed i servizi resi sulla base anche dei requisiti minimi stabili dalla DGR 294 del 21 marzo 2023.

IL GRUPPO DI AZIONE LOCALE (GAL)

La creazione di un partenariato locale, conosciuto come 'Gruppo di Azione Locale, è una caratteristica originale ed importante del Programma di Iniziativa Comunitaria denominato LEADER (Liaison Entre Actions de Développement de l'Économie Rurale) introdotto nel 1988 con la riforma dei fondi strutturali. Tali fondi sono destinati alla realizzazione degli obiettivi della politica di coesione economica, sociale e territoriale (artt. 174-178 TFUE) delle zone rurali, nella consapevolezza che il ritardo nello sviluppo di alcune aree geografiche ostacola, nel lungo periodo, la crescita di tutta l'Unione Europea impedendo la piena realizzazione del mercato interno.

I gruppi di azione locale (GAL), istituiti per volontà dell'Unione Europea, sono pertanto rappresentanti degli interessi socioeconomici pubblici e privati della realtà locale che si riuniscono in un partenariato con lo scopo di elaborare ed attuare strategie di sviluppo locale di tipo partecipativo dirette a favorire la crescita economica e sociale delle aree rurali in cui operano. Il partenariato rappresenta 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, nonché gli strumenti (interventi) più adeguati e rispondenti alla specifica situazione del territorio.

IL GAL MONTAGNA VICENTINA

Il GAL Montagna Vicentina, istituito negli anni '90 come associazione "Montagna Vicentina" in adesione all'iniziativa comunitaria Leader II, opera dal 23 settembre 2002 con la forma giuridica della società cooperativa a responsabilità limitata per la gestione dapprima dell'iniziativa comunitaria Leader +, a seguire della programmazione 2007-2013 ed infine della programmazione 2014-2022. La cooperativa, iscritta al numero REA 293058 della Camera di Commercio di Vicenza, è retta dai principi della mutualità prevalente (art. 2512, comma 2 c.c.) e non ha fini di lucro.

L'AMBITO TERRITORIALE DESIGNATO

L'Ambito Territoriale Designato (ATD) del GAL Montagna Vicentina è composto dai seguenti Comuni:



I NOSTRI PRINCIPI

Nell'espletamento delle proprie attività, il GAL Montagna Vicentina pone un particolare attenzione alla qualità dei servizi offerti, 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 prestatato, 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;
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;
4. **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.

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE

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**.

I servizi offerti saranno erogati:

- **su specifica richiesta degli utenti** (ad es. risposte a quesiti, sportello informativo, ecc.);
- **su iniziativa del Gal Montagna Vicentina** (ad es. newsletter, sito, seminari, gruppi di lavoro, informazioni su altri fondi strutturali, ecc.).

I principali servizi essenziali, destinati a tutti gli utenti del GAL, sono:

- a) **Sportelli Informativi Locali:** aperti al pubblico presso le sedi operative del GAL. Sono volti a fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
- b) **Sito internet:** è il principale strumento informativo messo a disposizione degli utenti che, oltre a fornire informazioni generali sulle attività del GAL, contiene delle sezioni specifiche dedicate alle opportunità di finanziamento offerte dallo Sviluppo Locale Leader oltre che un'area riservata volta a promuovere progettualità aventi come obiettivo lo sviluppo socio economico dell'area GAL;
- c) **Social network (Facebook, Instagram, YouTube):** accessibili a tutti i portatori d'interesse, informano gli utenti circa le iniziative e le opportunità collegate all'attività del GAL;

- d) **Newsletter:** riservata agli utenti iscritti al servizio; il Gal aggiorna tutti gli iscritti circa le iniziative e le opportunità collegate all'attività del GAL;
- e) **Incontri di formazione ed informazione e tavoli di lavoro e/o concertazione pubblici e ristretti:** con lo scopo di:
 - diffondere e promuovere le attività svolte dal Gal e le opportunità di finanziamento offerte dal Programma di Sviluppo Locale Leader;
 - stimolare l'avvio ed il rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e privati;
 - promuovere azioni collettive e creazione di reti;
 - supportare la definizione di strategie integrate multisettoriali nell'area target;
- f) **ulteriori servizi aggiuntivi a richiesta degli utenti e su iniziativa del GAL (spot televisivi, radiofonici ecc...).**

Oltre ai servizi destinati in generale a tutti gli utenti, il GAL Montagna Vicentina ha previsto una serie di servizi da destinare ai propri Soci quali:

- a) **organizzazione di incontri/tavoli di lavoro**, anche presso la sede dei soci, per:
 - coinvolgere i soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale;
 - aggiornare i soci sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale;
 - approfondire tematiche di interesse, valutare proposte progettuali e condividere informazioni, dati ed esperienze;
 - agevolare la formazione di reti, iniziative volte alla definizione anche di progetti complessi, intersettoriali e multisettoriali;
- b) **comunicazioni**: fornire informazioni maggiormente dettagliate su programmi e finanziamenti di interesse.

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 minimi, 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 monitorato attraverso questionari compilati dagli utenti e sulla base di eventuali segnalazioni/reclami pervenuti.

La qualità dei servizi sarà valutata sulla base dei seguenti criteri:

- l'accessibilità e facilità di utilizzo dei servizi, l'aspetto delle strutture fisiche a disposizione dell'azienda, gli strumenti utilizzati per le comunicazioni;
- 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;

- L'affidabilità del servizio ovvero capacità di prestare il servizio promesso in maniera precisa.

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 quantità e qualità del servizio erogato.

Modalità di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti.

Il monitoraggio viene svolto dai Responsabili del Servizio specificatamente incaricati, i quali provvedono a registrare/documentare i dati nel rispetto degli standard descritti segnalando eventuali “non conformità”.

Annualmente la Direzione provvede a verificare il rispetto degli standard definiti ed eventualmente segnalare le “non conformità” ai Responsabili del Servizio per attuare un suo miglioramento.

I dati emersi verranno riportati con cadenza annuale al Consiglio di Amministrazione il quale valuterà, con il sostegno del personale e della direzione, eventuali azioni migliorative. I risultati del monitoraggio e della verifica degli standard saranno riportati nel documento “Rapporto Annuale Carta dei Servizi” approvato dal Cda.

Modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti.

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

- **“non conformità”** emerse con il monitoraggio continuo svolto dai responsabili del servizio e dalla direzione: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte;
- **segnalazioni e reclami degli utenti:** numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte.

Per ciascun servizio viene riportata una griglia di riferimento con l'elenco dei parametri sia qualitativi che quantitativi utilizzati dai Responsabili per valutare il rispetto degli standard definiti.

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.

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 e le eventuali soluzioni migliorare proposte.

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. La Direzione, a sua volta, si occupa di verificare l'efficienza/efficacia dei servizi, oltre che di gestire eventuali segnalazioni o reclami. 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.

SPORTELLI INFORMATIVI APERTI AL PUBBLICO		
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>La fruizione degli sportelli informativi aperti agli utenti del GAL avviene secondo diverse modalità:</p> <p>help desk presso le sedi operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piazzale della Stazione 1 Asiago VI (sede Unione Montana Spett.le Reggenza piano terra) - Parco di Villa Laverda – Via Castelletto, 54, 36042 Breganze VI (dietro alla Biblioteca di Breganze) <p>help desk telefonico: si rivolgono al personale del Gal Montagna Vicentina per chiedere una prima informazione e consulenza;</p> <p>help desk mail: attraverso l’invio di comunicazioni via e-mail, cui viene data risposta scritta dal Gal Montagna Vicentina.</p>	
DESTINATARI	Tutti i portatori di interesse	
Indicatori quantitativi		
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE	TEMPISTICHE	
Numero di utenze	<p>Le utenze vengono annotate all’interno di un REGISTRO contenente le seguenti informazioni: <i>data e ora, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto utenza, firma.</i></p> <p>Vedi Appendice 1 “Registro utenze sportello (visite in ufficio) e Appendice 2 “Registro utenze sportello (Telefono/e-mail).</p>	
Orari del servizio	<p>All’ingresso delle sedi è presente una targa informativa riportante gli orari di apertura.</p> <p>a) Help desk presso le sedi operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Piazzale della Stazione 1 Asiago VI (sede Unione Montana Spett.le Reggenza piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 preferibilmente su appuntamento</i> - <i>Parco di Villa Laverda – Via Castelletto, 54, 36042 Breganze VI (dietro alla Biblioteca di Breganze) aperto giovedì e venerdì dalle ore 8:30 – 12.45 / 14:30 – 17:30 preferibilmente su appuntamento</i> <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: <i>gli utenti possono inviare delle richieste all’indirizzo mail del GAL Montagna Vicentina per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</i></p>	
	<p style="text-align: center;">Ad ogni utenza</p> <p style="text-align: center;">Giornaliero. Le richieste allo Sportello vengono evase immediatamente o al massimo entro 2/3 giorni lavorativi (salvo per richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)</p>	

Interruzione del servizio	<p>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 del servizio verrà comunicata nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avviso affisso presso la sede del Gal; • news nella home del sito • social network 	Viene dato avviso almeno un giorno prima.
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Indicatori qualitativi

DESCRIZIONE STANDARD DI EROGAZIONE		TEMPISTICHE
Grado soddisfazione utente	<p>È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato (Vedi Appendice 3 "<i>Grado soddisfazione utente</i>") attraverso dei quesiti contenenti una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo) con una periodica verifica ed elaborazione dei dati raccolti.</p> <p>I questionari 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 vengono inviati agli utenti inseriti nel "Registro Utente" per posta elettronica con richiesta di ritorno.</p>	<p>Visite sportello: istantaneo oppure mensilmente tramite google form. Telefonate o e-mail: mensilmente tramite google form</p> <p>Con cadenza semestrale verifica ed elaborazione dati</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
Responsabili del servizio	Il servizio è assicurato da tutto il personale del GAL sulla base delle proprie competenze, nel rispetto degli standard e delle tempistiche definiti.	
Verifica della direzione	La Direzione è incaricata di verificare la corretta esecuzione del Servizio da parte dei Responsabili del Servizio, valutarne l'efficienza/efficacia, oltre che gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dai Referenti del Servizio.	
Verifica del Cda	Alla fine dell'anno verrà approvato dal Cda un Rapporto Annuale Carta dei Servizi" contenente un resoconto annuo del servizio erogato, apportando se del caso modifiche migliorative.	

SITO INTERNET

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il sito internet del Gal Montagna Vicentina “www.montagnavicentina.com” rappresenta il principale strumento di comunicazione utilizzato dal GAL al fine di fornire informazioni complete, aggiornate e trasparenti riguardanti la Società 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 (e Territorio) • News nella home page • Rassegna Stampa • PSL 2014-2022 • Leader 2023-2027 • Bandi • Contatti • Area Sviluppo Progetti • Amministrazione Trasparente
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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>A ciascun Socio dell’ATD, inoltre, è riservata una breve presentazione all’interno del sito del Gal Montagna Vicentina.</p>
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatori quantitativi

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE	TEMPISTICHE
Chi siamo (territorio e soci)	In caso di variazioni entro 30 giorni
PSL 2014-2022	Ogni trimestre
Leader 2023-2027	Mensilmente
Bandi GAL	Entro la data di pubblicazione sul BUR del Veneto
Aggiornamento delle sezioni/tempi Amministrazione trasparente: ORGANIZZAZIONE - organi di indirizzo politico amministrativo - dirigenti e personale - consulenze - organigramma REGOLAMENTI . regolamenti e obblighi informativi PROVVEDIMENTI - delibere Cda - delibere Assemblea Soci	Le sezioni vengono modificate in caso di variazione. Mediamente 1/anno la sezione “organizzazione”. La sezione “Provvedimenti” “bilanci” vengono pubblicati entro 30 giorni dalla loro adozione. La sezione “altri contenuti” mediamente 1 volta all’anno, tranne per

	<p>BILANCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - bilanci consuntivi - revisione biennale <p>SERVIZI EROGATI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta dei Servizi - Grado soddisfazione sito internet - Reclami e segnalazioni <p>ACCESSO CIVICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesso Civico <p>ALTRI CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvisi selezione personale - bandi di gara - elenco affidamenti servizi e forniture - rapporti annuali <p>STATUTO</p> <p>GDPR REG (UE) 679/2016</p> <ul style="list-style-type: none"> - privacy <p>FATTURAZIONE ELETTRONICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - fatturazione elettronica 	<p>procedure di gara e selezione personale.</p>
	<p>News nella home page</p>	<p>Mediamente 1/mese</p>
	<p>Area Sviluppo Progetti</p>	<p>Ogni trimestre</p>
	<p>Rassegna stampa (stampa e video)</p>	<p>Mensilmente</p>
<p>Numero visite/accessi</p>	<p>Il gestionale del sito è dotato del servizio Google Analytics. 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 • Durata sessione <p>Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.</p>	<p>Due volte all'anno</p>
<p>Indicatori qualitativi</p>		
<p>DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE</p>		<p>TEMPISTICHE</p>

Grado soddisfazione utente	È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato (Vedi Appendice 4 "Grado soddisfazione utente sito internet") 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. I questionari vengono inviati per posta elettronica con richiesta di ritorno agli utenti inseriti nel database del GAL.	Due volte all'anno
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
Responsabili del servizio	La Responsabile dell'Animazione e Comunicazione e la Responsabile Amministrativa sono incaricate di implementare il sito internet nel rispetto degli standard e delle tempistiche indicate. Sarà effettuato un riepilogo periodico dei dati raccolti.	
Verifica della direzione	La Direzione è incaricata di verificare la corretta esecuzione del Servizio da parte dei Responsabili del Servizio, valutarne l'efficienza/efficacia, oltre che gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dai Referenti del Servizio.	
Verifica del Cda	Alla fine dell'anno verrà valutata dal CDA, sulla base del resoconto annuo presentato dalla Direzione, il grado di soddisfazione del servizio erogato, apportando se del caso modifiche migliorative.	

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.	
Indicatori quantitativi		
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE		TEMPISTICHE
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, tramite newsletter, email, Whatsapp Business etc., ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali	Mediamente 20 newsletter all'anno Una tantum

Iscrizioni alla newsletter	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 il form che si apre all'accesso al sito internet e in calce alla homepage.	Iscrizione entro 3 giorni in caso di richiesta via mail; immediata se tramite form.
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 oppure tramite disiscrizione automatica dalla newsletter	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta oppure immediata in caso di disiscrizione tramite Mailchimp

Indicatori qualitativi

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE		TEMPISTICHE
Grado soddisfazione utente	È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato (Appendice 8 - Questionario di gradimento Newsletter e Social Network) 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. I questionari vengono inviati per posta elettronica con richiesta di ritorno agli utenti inseriti nel database del GAL.	Due volte all'anno
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
Responsabili del servizio	Il servizio è assicurato dalla Responsabile Comunicazione e Animazione che dovrà redigere un resoconto riepilogativo	
Verifica della direzione	La Direzione è incaricata di verificare la corretta esecuzione del Servizio da parte dei Responsabili del Servizio, valutarne l'efficienza/efficacia, oltre che gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dai Referenti del Servizio.	
Verifica del Cda	Alla fine dell'anno verrà valutata dal CDA, sulla base del resoconto annuo presentato dalla Direzione, il grado di soddisfazione del servizio erogato, apportando se del caso modifiche migliorative.	

INCONTRI DI FORMAZIONE ED INFORMAZIONE E TAVOLI DI LAVORO E CONCERTAZIONE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati propri utenti e/o ai partner al fine di:
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> diffondere la conoscenza del GAL e delle opportunità di finanziamento destinate all'ambito territoriale designato; aggiornare sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale; diffondere buone pratiche all'interno dell'ATD; 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. <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; approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze; fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per presentare proprie proposte ed iniziative
DESTINATARI	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività
Indicatori quantitativi	
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE	
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	
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE	
Grado soddisfazione utente	<p>Viene previsto un sistema per misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso un questionario che viene riconsegnato dai presenti al termine di ogni incontro oppure tramite <i>google form</i> inviato successivamente all'incontro (Vedi Appendice 7 "Questionario di valutazione degli incontri).</p>
	Immediatamente e/o entro 1 settimana
	<p>Al fine di valutare le schede raccolte viene effettuata una verifica e registrazione periodica dei dati.</p>
	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"). 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
Responsabili del servizio	Il servizio è svolto dalla Responsabile Comunicazione e Animazione.

Verifica della direzione	La Direzione è incaricata di verificare la corretta esecuzione del Servizio da parte dei Responsabili del Servizio, valutarne l'efficienza/efficacia, oltre che gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dai Referenti del Servizio.	
Verifica del Cda	Alla fine dell'anno verrà valutata dal CDA, sulla base del resoconto annuo presentato dalla Direzione, il grado di soddisfazione del servizio erogato, apportando se del caso modifiche migliorative.	

SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, Youtube)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Gal per comunicare le proprie attività si avvale dei seguenti profili social: Facebook: https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina Instagram: https://www.instagram.com/galmontagnavicentina/ Youtube: https://www.youtube.com/@GALMontagnaVicentina
DESTINATARI	Tutti i portatori di interesse possono accedere ai profili del GAL Montagna Vicentina.

Indicatori quantitativi

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE		TEMPISTICHE
Aggiornamento profili Facebook e Instagram	I profili Facebook ed Instagram vengono aggiornati costantemente dal GAL affinché tutti i portatori di interesse vengano a conoscenza delle iniziative e delle opportunità ad esso correlate	Almeno una volta a settimana. Tale standard aumenta in base alle attività espletate dalla struttura.
Aggiornamento canale Youtube	Il canale youtube viene aggiornato qualora vi siano video, filmati, interviste riguardanti il GAL	Una tantum
Analisi insights	Il GAL al fine di verificare la tipologia di utenza e gli argomenti di maggiore interesse periodicamente estrapola dagli insights i seguenti dati: <ul style="list-style-type: none">• Andamento "Follower"• Andamento "Mi piace"• Andamento della copertura dei post• Andamento visualizzazioni della pagina• Da dove provengono gli utenti che arrivano nella pagina• L'andamento dei post• Le persone che seguono la pagina (M o F, età, provenienza). Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.	Due volte all'anno

Indicatori qualitativi

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DI EROGAZIONE	TEMPISTICHE
------------------------------------------	-------------

Grado soddisfazione utente	È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato. Nel caso di Facebook e Instagram, il questionario viene proposto utilizzando l'applicativo per i sondaggi proposto da ciascun social network (<i>Vedi Appendice 8 - Questionario di gradimento Newsletter e Social Network</i>)	Due volte all'anno
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (<i>Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"</i>). 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
Responsabili del servizio	Il servizio è svolto dalla Responsabile Comunicazione e Animazione.	
Verifica della direzione	La Direzione è incaricata di verificare la corretta esecuzione del Servizio da parte dei Responsabili del Servizio, valutarne l'efficienza/efficacia, oltre che gestire eventuali segnalazioni o reclami non risolvibili dai Referenti del Servizio.	
Verifica del Cda	Alla fine dell'anno verrà valutata dal CDA, sulla base del resoconto annuo presentato dalla Direzione, il grado di soddisfazione del servizio erogato, apportando se del caso modifiche migliorative.	

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
- APPENDICE 8 – Questionario di gradimento Newsletter e Social Network