



Montagna Vicentina

Società Cooperativa
C.F. e P. IVA 00946750247
Sede: Piazza Stazione, 1 – 36012 Asiago (VI)

MISURA 19 SOSTEGNO ALLO SVILUPPO LOCALE LEADER
PSR VENETO 2014 – 2020

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Verbale N. 25 di Reg. del 15.12.2021

OGGETTO: Carta dei Servizi. Approvazione report anno 2021.

L'anno 2021 (duemilaventuno) addì 15 (quindici) del mese di dicembre alle ore 18.00 presso la Fondazione Villa Fabris, in seguito a convocazione del Presidente si è riunito il Consiglio di Amministrazione, nelle persone dei signori:

P	Dino Panozzo	(Coldiretti Vicenza)	Presidente
A	Carlo Bettanin	(Unione Montana Pasubio -Alto Vicentino)	Vicepresidente
P	Marco Sandonà	(Confartigianato Imprese Vicenza)	Consigliere
P	Cesare Azzolini	(Comune di Roana)	Consigliere
P	Zampieri Fabio	(Confcommercio Vicenza)	Consigliere

Il Presidente, presente assieme al Segretario verbalizzante, dopo aver accertato la regolarità dello svolgimento della riunione e acquisita dai Consiglieri presenti apposita dichiarazione attestante la presenza o meno di conflitto di interesse nelle materie da trattare, procede con la discussione degli argomenti all'ordine del giorno.

Il Dott. David A. Facchini nella funzione di Segretario provvede alla stesura del presente verbale.

PREMESSE

Il Presidente evidenzia che il punto A6 del paragrafo 3.2 "Criteri di ammissibilità dei soggetti richiedenti" di cui allegato B dell'Avviso di selezione dei GAL approvato con DGR n.1214 del 15.09.2015 prevede che la società, con proprio atto deliberativo, approvi un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi" allegata alla domanda di aiuto e richiamata nel PSL.

Con deliberazione del Cda n. 94 del 04.12.2017 ratificata dall'Assemblea dei soci in data 20.12.2017, è stata approvata la Carta dei Servizi al fine di migliorarne la qualità e di promuovere relazioni con il cittadino e la collettività ispirate sempre di più a fiducia, collaborazione e trasparenza. Nel report sono riportate tutte le attività espletate nel corso dell'anno 2021 ovvero i processi di pertinenza del GAL Montagna Vicentina destinati a tutti gli utenti ed i servizi specifici destinati ai propri partner/soci.

Tutto ciò premesso,

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

UDITA la relazione del Presidente del GAL;

VISTI

- il Regolamento (UE) n. 1306/2013 integrato dal reg. delegato (UE) 2015/1971 che rappresenta la normativa centrale del finanziamento delle spese connesse alla politica agricola comune (PAC), comprese le spese per lo sviluppo rurale, per il periodo 2014-2020;
- 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 (Artt. 42-44) e che abroga il regolamento (CE) n. 1698/2005 del Consiglio;
- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del 17/12/2013 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 (Artt. 32-35), anche denominato "Community-led local development (CLLD)";
- il Programma di Sviluppo Rurale del Veneto 2014-2020 approvato con decisione della Commissione Europea n. 3482 del 26 maggio 2015 e ratificato dalla Regione Veneto con la deliberazione della Giunta Regionale n. 947 del 28 luglio 2015. Il testo del PSR Veneto 2014-2020 è stato modificato per effetto della decisione di esecuzione della Commissione Europea n. C (2016) 988 del 15 febbraio 2016;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 214 del 3 marzo 2016 con cui è stato approvato il testo modificato del PSR 2014-2020;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1214 del 15/09/2015 e s.m.i., e in particolare il par. 3.2 *"condizione di ammissibilità dei soggetti richiedenti"* punto a5 dell'Allegato B alla medesima deliberazione;
- la Deliberazione n. 9 del 14/03/2016 del CdA del GAL Montagna Vicentina di approvazione del Programma di Sviluppo Locale *"F.A.R.E. Montagna – Filiere e Identità Rurale – Elementi di crescita della destinazione Montagna Vicentina"* redatto secondo le disposizioni della DGR n. 1214 del 15/09/2015 e ss.mm.ii. – Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020 – Bando Pubblico Reg. UE 1303/2013 artt. 32-35 – Reg. UE 1305/2013 art. 42,44 – Misura 19.4.1. *"Sostegno alla Gestione e all'animazione territoriale del GAL"*;
- il Programma di Sviluppo Locale 2014-2020 del GAL Montagna Vicentina denominato *"F.A.R.E. Montagna"*, redatto secondo lo schema all.to tecnico 12.5 alla DGR N. 1214 del 15.09.2015 s.m.i., presentato dal GAL Montagna Vicentina ad Avepa in data 08/04/2016 unitamente alla domanda di aiuto a valere sulla Misura 19 – Sviluppo Locale Leader- Intervento 19.4.1- Sostegno alla Gestione e all'animazione territoriale del GAL del PSR 2014-2020;
- il Decreto del Dirigente dello Sportello unico agricolo di Padova n. 186 del 14/10/2016 relativo alla finanziabilità definitiva delle domande di aiuto presentate nell'ambito dell'Intervento 19.4.1 *"Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL"* (DGRV n. 1214/2015) – PSR per il Veneto 2014/2020;
- la DGR n. 1547 del 10/10/2016 pubblicata nel BURV del 21.10.2016 di approvazione della graduatoria di selezione di nove Gruppi di Azione Locale (GAL) Veneti e dei relativi Programmi di Sviluppo Locale (PSL), con le rispettive dotazioni finanziarie, sulla base dell'iter istruttorio condotto da Avepa e dal Comitato regionale Leader sulle domande di aiuto presentate per il tipo di intervento 19.4.1 – Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale dei GAL, ai sensi del bando attivato con DGR 1214/2015;
- la Delibera del Cda del GAL Montagna Vicentina n. 23 del 14/11/2016 avente ad oggetto *"Presa d'atto dell'approvazione da parte della Regione Veneto del PSL 2014-2020 del GAL Montagna Vicentina "F.A.R.E. MONTAGNA– Filiere e Identità Rurale – Elementi di crescita della destinazione Montagna Vicentina"* e adozione relative prescrizioni. Attivazione del PSL 2014-2020 del GAL Montagna Vicentina e della relativa strategia;

RICHIAMATE

- la Delibera del Cda del GAL Montagna Vicentina n. 4 del 29 febbraio 2016 di approvazione della Carta dei Servizi del GAL Montagna Vicentina;
- la Delibera del Cda del GAL Montagna Vicentina n. 94 del 04.12.2017, ratificata dall'Assemblea dei Soci con deliberazione n. 4 del 20.12.2017, di approvazione della nuova Carta dei Servizi;

ANALIZZATO il report relativo all'anno 2021 ove sono riportate tutte le attività espletate dal GAL Montagna Vicentina nel corso dell'anno 2021 ovvero i processi di propria pertinenza destinati agli utenti ed i servizi specifici resi ai propri partner/soci;

ACCERTATO che almeno il 50% dei Consiglieri presenti rappresentano le parti economiche e sociali e la società civile come disposto dall'art. 34 del Reg. UE 1303/2013;

RICHIAMATO il rispetto di quanto previsto dal Regolamento interno *"per l'identificazione, verifica, monitoraggio e gestione di possibili situazioni di conflitto di interesse"* approvato con delibera del Cda n. 94 del 04.12.2017 e ratificato dall'Assemblea dei soci con deliberazione n. 4 del 20.12.2017;

ACQUISITA la dichiarazione dei presenti sull'insussistenza di conflitto di interessi in merito alla deliberazione in oggetto;

Il Consiglio di Amministrazione, dopo una attenta disamina, con voti favorevoli ed unanimi

DELIBERA

1. Di approvare il resoconto riepilogativo ove sono riportate tutte le attività espletate dal GAL Montagna Vicentina nel corso dell'anno 2021 ovvero i processi di propria pertinenza destinati agli utenti ed i servizi specifici resi ai propri partner/soci, che viene allegato al presente provvedimento sub A) per costituirne parte integrante e sostanziale;
2. Di confermare che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR n. 1214/2015, in particolare a garanzia che almeno il 50% dei voti espressi nelle decisioni di selezione provenga da partner che sono autorità non pubbliche;
3. Di confermare che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR n. 1214/2015, in particolare in materia di conflitto di interessi e trasparenza nei processi decisionali;
4. Di pubblicare la presente deliberazione sul sito del GAL Montagna Vicentina alla sezione "Amministrazione Trasparente".

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
Dino Panozzo



IL SEGRETARIO
David A. Facchini



Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 25 del 15.12.2021

***REPORT DI VALUTAZIONE
CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2021***

(IMPEGNO A6 BANDO DGR 1214/2015 - ALLEGATO TECNICO 12.3.2)

PREMESSE

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.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 93 del 04.12.2017 ratificata dall'Assemblea dei soci con deliberazione n. 5 del 20.12.2017, il GAL ha aggiornato la "Carta dei Servizi" al fine di definire 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.

La Carta dei servizi consente al cittadino di conoscere i servizi attivati dal GAL Montagna Vicentina e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

Il presente rapporto annuale ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto e di controllare costantemente la gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi, al fine di valutare la qualità dei servizi erogati dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento ed il governo dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2021.

Il GAL Montagna Vicentina, a seguito dell'approvazione dell'Assemblea dei Soci, ha provveduto a pubblicare tempestivamente la Carta dei Servizi nel proprio sito www.montagnavicentina.com alla sezione "Trasparenza/Servizi erogati"; tale atto inoltre è stato inviato via e-mail a tutti gli iscritti alla Newsletter.

Il personale del GAL ha reso disponibile, all'ingresso dello Sportello Informativo Locale, una copia della "Carta dei Servizi", il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti, nonché il modulo di segnalazioni e reclami. Questi documenti sono inoltre tutti disponibili sul sito del GAL nella sezione "amministrazione trasparente".

La struttura del GAL Montagna Vicentina ha provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard indicati nella "Carta dei Servizi". Tale attività è stata condotta, per quanto riguarda i servizi online (Sito e Newsletter), attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente dai sistemi quali Google Analytics e Mailchimp.

Il personale del GAL ha inoltre effettuato una valutazione interna mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati. Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è rilevato il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, analizzando le risposte e le opinioni espresse dall'utenza nei questionari compilati e consegnati al GAL sia nell'ambito dello Sportello Informativo che in occasione degli incontri realizzati. Tali questionari sono stati opportunamente acquisiti e archiviati in appositi fascicoli presso la sede operativa del GAL.

Si riscontra che il GAL ha generalmente rispettato gli standard qualitativi e quantitativi previsti. Da rilevare, tuttavia, che l'emergenza sanitaria ancora in corso ha costretto a limitare l'attività dello sportello nella prima parte dell'anno. Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati durante l'anno.

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti si provvede ad indicare qui di seguito, attraverso alcune tabelle riepilogative e valutazioni poste in calce, i risultati emersi dalla valutazione effettuata per ciascun tipo di servizio previsto. Le valutazioni e le considerazioni effettuate permettono al GAL di individuare i punti critici per pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

SPORTELLLO INFORMATIVO LOCALE APERTO AL PUBBLICO

INDICATORI QUANTITATIVI

REGISTRI NUMERO DI UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Le utenze vengono registrate utilizzando n°2 registri (uno per lo sportello ed uno per le chiamate e e-mail) nei quali sono riportate le seguenti informazioni: data, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto, utenza, firma. Vedi Appendice 1 "Registro utenze sportello - visite in ufficio" e Appendice 2 "Registro utenze sportello - Telefono/e-mail".	Ad ogni utenza	Le utenze "a sportello" sono state registrate di volta in volta nel rispetto del valore programmato. Le e-mail e le telefonate pervenute non sono sempre state registrate nel rispetto del valore programmato. Dai registri presenti nella struttura si evince che, nel corso dell'anno 2021, sono pervenute 11 visite in loco, 27 e-mail di richiesta informazioni e 60 chiamate. Grazie ai registri il GAL ha potuto raccogliere i seguenti dati: - fabbisogni del territorio (in particolare con riguardo ai bandi di maggiore interesse); - tipologia degli utenti (azienda/ente etc) e attività esercitata (codici ateco); - oggetto richiesta utenza (informazioni bandi Leader, PSR, POR-FESR etc. in essere o in programma); - periodo di maggiore affluenza utenti (generalmente in concomitanza con la pubblicazione dei bandi); - progetti presenti sull'ATD del GAL - e non solo - per i quali viene richiesta la collaborazione del GAL; - problematiche per i beneficiari in merito alla rendicontazione, modalità di presentazione di richieste acconto/saldo, obblighi informativi.	Il registro delle utenze si è rivelato uno strumento molto utile per analizzare i fabbisogni del territorio. E' necessario migliorare la raccolta dei contatti e-mail, al fine di non tralasciare alcuni destinatari del questionario di valutazione.
ORARI DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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. Previo 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.	Giornaliero	Gli orari del servizio hanno rispettato parzialmente il valore programmato a causa dell'emergenza sanitaria in atto. Lo sportello è rimasto chiuso il venerdì. È possibile accedere allo sportello previo appuntamento, telefonico o via email, anche in orario pomeridiano, dalle 14:30 alle 17:00 e nel rispetto delle disposizioni previste per il contenimento del virus COVID 19 (distanziamento e utilizzo dispositivi di protezione).	L'orario di apertura dello sportello è in linea con le esigenze, anche lavorative, degli utenti e con gli impegni della struttura.
Help desk e-mail/telefono: gli utenti possono inviare della richieste all'indirizzo mail o telefonare al GAL Montagna Vicentina per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale	Le richieste vengono evase al max in 2-3 giorni lavorativi (tranne per richieste specifiche/complesse)	Rispetto al valore programmato le richieste pervenute via e-mail sono state evase entro massimo 1-2 giorni lavorativi (tranne nel caso di richieste complesse), mentre quelle telefoniche per la maggior parte sono state evase istantaneamente.	Le tempistiche di risposta sono migliorate e sono da considerarsi adeguate agli impegni della struttura all'urgenza delle richieste.

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi: 1) in occasione delle festività; 2) riunioni o incontri che impegnano il personale del Gal; 3) per causa di forza maggiore. L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi: 1) avviso affisso presso la sede del Gal; 2) news nella home del sito.	In caso di necessità	Rispetto al valore programmato il parametro risulta essere stato rispettato.	La notifica è necessaria per avvisare gli utenti della chiusura dello sportello e/o dei cambiamenti nelle modalità di accesso.
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione (Vedi Appendice 3 "Grado soddisfazione utente"). Le schede di valutazione sono disponibili presso l'ingresso dello Sportello informativo del GAL.	Visite: istantaneo	All'ingresso della sede del GAL sono a disposizione degli utenti le schede di valutazione da compilare. Il GAL ha provveduto, il 29.11.2021 ad inoltrare a tutti gli utenti registrati allo sportello, che hanno fornito la propria e-mail, il questionario di soddisfazione sul servizio reso (n.27 utenti).	Lo strumento è utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura attuando soluzioni migliorative.
Le schede di valutazione vengono inviate agli utenti iscritti nel registro e-mail/telefonate alla fine di ogni mese tramite e-mail con richiesta di ritorno.	Telefonate o e-mail: fine di ogni mese	Il valore programmato delle tempistiche non sono state rispettate. Il GAL, in data 27.11.2021, ha inoltrato la scheda di valutazione agli utenti dei registri delle utenze telefoniche ed email (n. 27).	Lo strumento è utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura attuando soluzioni migliorative. Non sempre la struttura riesce a rispettare con cadenza mensile il valore programmato. Il servizio va migliorato, con l'invio del questionario nei giorni immediatamente successivi al servizio reso all'utente.
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.	Ogni anno	Il Consiglio di Amministrazione del GAL, con deliberazione n. 25 del 15/12/2021, ha valutato i questionari pervenuti alla struttura nel corso dell'anno 2021, nel rispetto del valore programmato. Il questionario riporta i seguenti dati: - tipologia utente (età, comune di residenza, forma giuridica) - sezione accesso (sede GAL, contatti precedenti) - sezione conoscenza (grazie a quali fonti, conoscenza nel territorio) - sezione organizzazione (tempo di attesa) - sezione apprezzamento (punteggi vari fattori) A seguito della trasmissione di n° 64 questionari (tenendo conto anche dei sondaggi per rilevare il fabbisogno del territorio per il prossimo biennio), sono pervenute n° 19 risposte dalle quali si evince quanto segue:	Lo strumento del questionario è molto utile, ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla compilazione. Dalle risposte pervenute i risultati sono positivi, anche se ne emerge la necessità di continuare con decisione nel processo di comunicazione e divulgazione delle attività del GAL.

		8 sono soci del Gal, 11 risposte, invece, provengono da imprese private che hanno la loro sede nel territorio del GAL. In relazione, invece, ai questionari del grado di soddisfazione dell'utente sono solo 3 le risposte.	
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 trenta giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

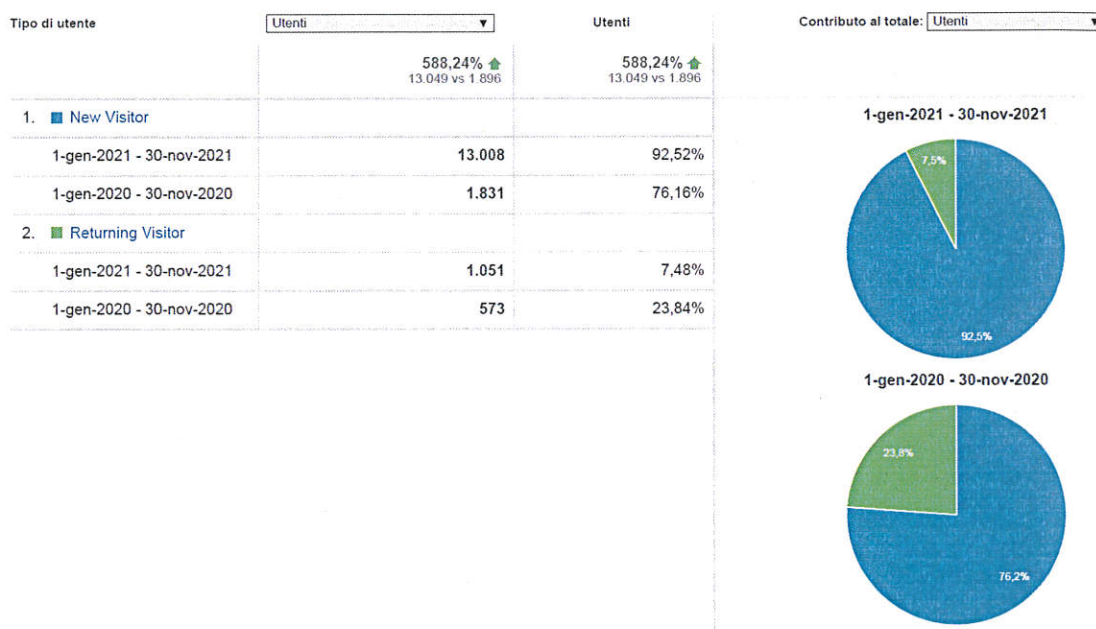
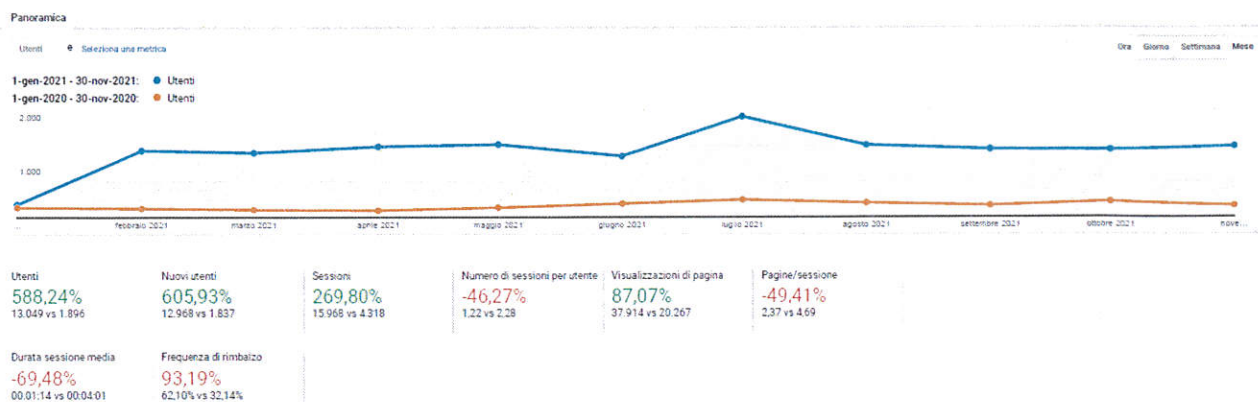
SITO INTERNET	
Descrizione del servizio	Il sito internet del Gal Montagna Vicentina "www.montagnavicentina.com" rappresenta il principale strumento di comunicazione completo di tutte le informazioni riguardanti il Gal e l'attività svolta, con particolare riferimento alle opportunità di finanziamento dello Sviluppo Locale Leader. Tra le sezioni in homepage troviamo: • Chi siamo • Territorio • PSL 2014-2020 • PSL 2021-2027 (nuova sezione) • Bandi • Amministrazione trasparente • News • Media (nuova sezione) • Contatti • Area Sviluppo Progetti
Destinatari	Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell'area "Sviluppo Progetti", la quale è una sezione permanente alla quale gli stakeholders possono accedere solo previa registrazione e consenso espresso dal Consiglio di Amministrazione del GAL. La sezione è destinata alla presentazione di progetti e come piattaforma per incentivare sostegno e collaborazione tra i soggetti pubblici/privati del territorio. Ai soci è destinata un'area, nella sezione "Territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina, in cui si trova una breve scheda

		di presentazione.	
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Territorio	Su richiesta dei soci	E' stato aggiornato su richiesta dei soci, ai quali è stato richiesto anche di inserire il logo del GAL sul proprio sito con il link di rimando. Il Gal, con l'ingresso di nuovi soci, ha provveduto in autonomia ad inserire una scheda di presentazione con aggiunte delle immagini del territorio.	Grazie alla sezione "territorio" è possibile individuare l'ambito territoriale designato (ATD) in cui opera il GAL e conoscere il partenariato.
PSL 2014-2020	Ogni trimestre	All'interno di "PSL 2014-2020" sono state apportate alcune modifiche in particolare: - con cadenza trimestrale è stata aggiornata la sezione relativa al monitoraggio degli interventi finanziati dal Gal "Stato di attuazione del PSL "FARE Montagna" (beneficiario, tipo di intervento, sotto-misure, importo anticipi/acconti/saldi); - con cadenza annuale è stato pubblicato il cronoprogramma dei bandi approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato l'elenco cronologico dei bandi pubblicati dal GAL e sono stati pubblicati lo stato di avanzamento del programma e la scheda di monitoraggio finanziario; - la scheda relativa ai "Progetti Finanziati" viene aggiornata a seguito della pubblicazione del decreto di finanziabilità;	Lo standard adottato è adeguato. Alcune sezioni non necessitano di una modifica trimestrale.
PSL 2021-2027		Viene presentata l'attività di definizione del quadro normativo e di programmazione del Piano Strategico Nazionale per la Politica Agricola Comune (PAC) 2021-2027.	Sezione in fase di costruzione
Bandi GAL	Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della commissione tecnica GAL – Avepa	Il GAL ha rispettato i 60 giorni per la pubblicazione dei bandi previsti dal "Manuale per la gestione dei bandi GAL". Il bando a regia GAL – Progetto di Cooperazione "L'orto Ritrovato" è stato prorogato a causa della contingente situazione emergenziale che ha determinato un rallentamento rispetto alle ordinarie tempistiche operative. Il bando Tipo di Intervento 6.4.2 è stato prorogato riportandolo all'originario termine di 90 giorni previsto nella proposta di bando e successivamente ridotto in adeguamento alla scadenza del Tipo di Intervento 19.2.1	I beneficiari hanno tempistiche certe sulla pubblicazione dei bandi. Le proroghe concesse sono state adeguatamente pubblicate nei principali canali di informazione del GAL.
Amministrazione trasparente	2 volte/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)	La sezione "amministrazione trasparente" è stata aggiornata periodicamente. In particolare sono state aggiornate tempestivamente le aree relative all'acquisizione di beni e servizi/bandi di gara, concorsi personale, regolamenti e obblighi informativi, delibere Cda.	Nell'ambito delle proprie attività, il GAL Montagna Vicentina intende assicurare la massima trasparenza fornendo ai propri utenti e alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi ed i relativi standard di qualità.
News	Mediamente 1/mese	Il valore programmato è migliorato. La sezione viene aggiornata mediamente ogni 8 giorni. Nella sezione vengono pubblicate notizie che riguardano direttamente il GAL e le attività poste in essere dai beneficiari, sia bandi o eventi della Regione Veneto o di altre enti/associazioni rilevanti per il territorio. Nella sezione vengono inserite anche le newsletter inviate agli iscritti.	La sezione notizie deve essere aggiornata spesso al fine di consentire agli utenti di venire a conoscenza delle opportunità per il territorio, dei bandi in pubblicazione, etc.
Media	Mediamente 5 pubblicazioni/mese	Il valore è di circa 8 pubblicazioni al mese e comprende sia gli articoli dei quotidiani, sia alcuni video inerenti attività di animazione del GAL.	La sezione dipende soprattutto dal numero di articoli pubblicati dai quotidiani cartacei e/o virtuali, numero che naturalmente cresce nei periodi in cui vengono organizzati particolari eventi pubblici dal GAL Montagna Vicentina.
Area sviluppo progetti	Ogni bimestre	Al momento nell'area sono pervenute 3 idee progettuali.	L'area necessita di una maggiore diffusione al fine di raccogliere gli interessi del territorio, facilitare le reti e l'incontro tra le idee, verificarne le affinità e trovare partner nel caso di reti,

			filiere e cooperazione.
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il gestionale del sito è dotato del servizio Google Analytics. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: • N° Sessioni • N° Utenti • N° Pagine viste • Frequenza di rimbalzo • N° Pagine per sessione • Tempo sulla pagina • Durata sessione Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato. *Vedi fine tabelle	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza, le aree di interesse, etc..
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione 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	La scheda di valutazione del grado di soddisfazione inserita all'interno del sito ha prodotto 4 risultati.	La scheda di valutazione del grado di soddisfazione inserita all'interno del sito ha prodotto 4 risultati. L'utente non provvede in autonomia a compilare e trasmettere il questionario se non su espressa richiesta del GAL. La scheda è stata trasferita sul modulo Google, a Ottobre 2020, per renderla più fruibile.
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

* Fonte Google Analytics.

Dallo screenshot sono stati ricavati i seguenti dati per l'anno 2021: utenti 13.049, nuovi utenti 12.968, sessioni 15.968, numero di sessione per utente 1,22, visualizzazioni per pagina 37.914, pagine per sessione 2,37, durata sessione media 1,14 e frequenza di rimbalzo 62,10%. Nel grafico a torta sono suddivisi i nuovi utenti (in blu=92,5%) e gli utenti che sono ritornati (in verde=7,5%).



Confrontando questi dati con quelli dell'anno 2020 si può notare un incremento dei nuovi utenti che visitano il Sito del Gal e oltre ad un aumento delle sessioni, crescono anche le visualizzazioni della pagina. Diminuisce, invece, la durata media delle sessioni.

Sono dati che mostrano un'utenza complessiva in crescita ma che visita il sito del GAL per un tempo più corto, e visualizzano anche più pagine. Se da un parte coloro che ritornano a visitare il sito sono in calo rispetto al 2020, dall'altra si rileva l'aspetto positivo della percentuale di nuovi visitatori che è aumentata rispetto allo scorso anno.

Il GAL, pertanto, deve continuare a impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far capire l'importanza della struttura, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

Nel corso dell'anno 2021 la lingua degli utenti che hanno consultato il sito è l'italiano, seguita dall'inglese e dal cinese. Nel 2020 invece l'italiano seguito dall'inglese e dal francese. Dai dati raccolti risulta che molti utenti sono di nazionalità straniera, pertanto al fine di facilitare la comprensione del sito si potrebbero tradurre in lingua inglese alcune sezioni dello stesso.

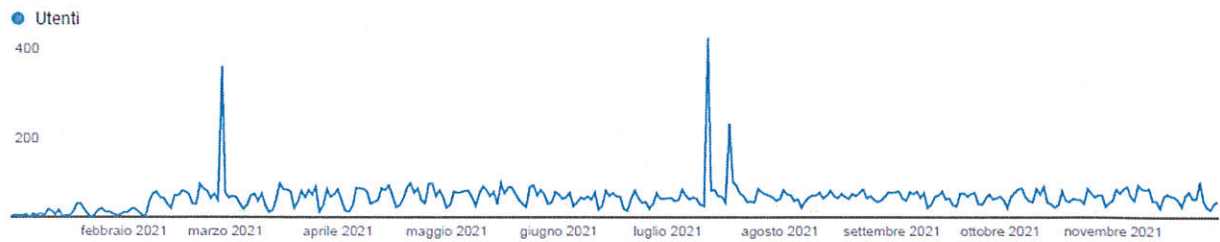
Lingua

Tutti gli utenti
100,00% Utenti

1 gen 2021 - 30 nov 2021

Esplorazione

Riepilogo



Lingua	Acquisizione			Comportamento			Conversioni		
	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media	Tasso di conversione all'obiettivo	Completamenti obiettivo	Valore obiettivo
	13.049 (100,00% % del totale: 100,00% (13.049))	12.971 (100,02% % del totale: 100,02% (12.968))	15.968 (100,00% % del totale: 100,00% (15.968))	62,10% Media per vista: 62,10% (0,00%)	2,37 Media per vista: 2,37 (0,00%)	00:01:14 Media per vista: 00:01:14 (0,00%)	0,00% Media per vista: 0,00% (0,00%)	0 % del totale: 0,00% (0)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
1. it-it	7.978 (61,10%)	7.902 (60,92%)	10.457 (65,49%)	55,48%	2,80	00:01:40	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
2. it	1.930 (14,78%)	1.918 (14,79%)	2.126 (13,31%)	76,72%	1,74	00:00:41	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
3. en-us	1.255 (9,61%)	1.256 (9,68%)	1.371 (8,59%)	69,80%	1,50	00:00:15	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
4. en-us.utf-8	915 (7,01%)	915 (7,05%)	915 (5,73%)	100,00%	1,00	00:00:00	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
5. zh-cn	242 (1,85%)	242 (1,87%)	248 (1,55%)	99,60%	1,01	<00:00:01	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
6. en-gb	223 (1,71%)	223 (1,72%)	262 (1,64%)	27,48%	2,01	00:00:22	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
7. c	71 (0,54%)	71 (0,55%)	71 (0,44%)	88,73%	2,75	00:00:05	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
8. fr-fr	45 (0,34%)	45 (0,35%)	50 (0,31%)	52,00%	1,76	00:00:36	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
9. de-de	42 (0,32%)	42 (0,32%)	47 (0,29%)	63,83%	1,51	00:00:12	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
10. es-es	33 (0,25%)	33 (0,25%)	39 (0,24%)	41,03%	1,77	00:00:07	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)

Righe 1 - 10 di 84

Le prime dieci nazioni da cui ci seguono i nostri utenti sono: Italia, seguita a distanza da Indonesia, Stati Uniti d'America, Cina, Giappone, Francia, Germania, Brasile.

Nel 2020 le nazioni più attive sul sito erano invece: Italia, Stati Uniti d'America, Cina, India, Francia, Inghilterra, Brasile, Germania, Croazia.

Località



Tutti gli utenti
100,00% Utenti

1 gen 2021 - 30 nov 2021

Overlay mappa

Riepilogo



Paese	Acquisizione			Comportamento			Conversioni		
	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media	Tasso di conversione all'obiettivo	Completamenti obiettivo	Valore obiettivo
	13.049 % del totale: 100,00% (13.049)	12.971 % del totale: 100,02% (12.968)	15.968 % del totale: 100,00% (15.968)	62,10% Media per vista: 62,10% (0,00%)	2,37 Media per vista: 2,37 (0,00%)	00:01:14 Media per vista: 00:01:14 (0,00%)	0,00% Media per vista: 0,00% (0,00%)	0 % del totale: 0,00% (0)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
1. Italy	10.106 (77,20%)	9.992 (77,03%)	12.823 (80,30%)	59,47%	2,61	00:01:29	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
2. Indonesia	934 (7,13%)	934 (7,20%)	938 (5,87%)	97,76%	1,03	<00:00:01	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
3. United States	474 (3,62%)	473 (3,65%)	494 (3,09%)	80,36%	1,54	00:00:14	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
4. China	344 (2,63%)	344 (2,65%)	355 (2,22%)	90,70%	1,10	00:00:01	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
5. (not set)	144 (1,10%)	144 (1,11%)	144 (0,90%)	86,81%	1,17	00:00:02	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
6. Hong Kong	142 (1,08%)	142 (1,09%)	142 (0,89%)	95,07%	1,07	<00:00:01	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
7. Japan	82 (0,63%)	82 (0,63%)	91 (0,57%)	63,74%	1,47	00:00:03	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
8. France	65 (0,50%)	64 (0,49%)	69 (0,43%)	59,42%	1,67	00:00:30	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
9. Germany	52 (0,40%)	52 (0,40%)	56 (0,35%)	66,07%	1,46	00:00:09	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
10. Brazil	50 (0,38%)	50 (0,39%)	51 (0,32%)	47,06%	1,75	00:00:28	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)

Righe 1 - 10 di 115

Le città da cui ci seguono maggiormente i nostri utenti sono: Milano, Vicenza, Roma, Padova, Venezia.

Località

TUTTI » PAESE: Italy

1 gen 2021 - 30 nov 2021

Tutti gli utenti
77,45% Utenti

Overlay mappa

Riepilogo



Città	Acquisizione			Comportamento			Conversioni		
	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media	Tasso di conversione all'obiettivo	Completamenti obiettivo	Valore obiettivo
	10.106 % del totale: 77,45% (13.049)	9.992 % del totale: 77,05% (12.968)	12.823 % del totale: 80,30% (15.968)	59,47% Media per vista: 62,10% (-4,23%)	2,61 Media per vista: 2,37 (9,79%)	00:01:29 Media per vista: 00:01:14 (21,06%)	0,00% Media per vista: 0,00% (0,00%)	0 % del totale: 0,00% (0)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
1. (not set)	1.904 (18,19%)	1.850 (18,51%)	2.661 (20,75%)	48,74%	3,57	00:02:33	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
2. Milan	1.539 (14,70%)	1.484 (14,85%)	1.878 (14,65%)	69,97%	2,21	00:01:13	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
3. Vicenza	836 (7,99%)	782 (7,83%)	1.125 (8,77%)	64,09%	2,51	00:01:32	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
4. Rome	651 (6,22%)	631 (6,32%)	762 (5,94%)	57,09%	2,36	00:00:53	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
5. Padua	489 (4,67%)	466 (4,66%)	554 (4,32%)	70,22%	2,07	00:01:12	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
6. Venice	244 (2,33%)	235 (2,35%)	311 (2,43%)	54,34%	4,80	00:02:57	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
7. Verona	209 (2,00%)	195 (1,95%)	304 (2,37%)	54,28%	3,03	00:01:48	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
8. Turin	200 (1,91%)	190 (1,90%)	205 (1,60%)	71,22%	1,81	00:00:45	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
9. Bologna	192 (1,83%)	180 (1,80%)	207 (1,61%)	70,53%	1,85	00:00:37	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
10. Treviso	167 (1,60%)	155 (1,55%)	186 (1,45%)	67,20%	2,03	00:00:47	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)

Righe 1 - 10 di 590

Nel corso dell'anno 2021 le pagine maggiormente visualizzate dai nostri utenti sono state: amministrazione trasparente, bandi e avvisi. Questo denota un forte interesse da parte degli utenti alle attività espletate dalla struttura con particolare riguardo alle modalità di utilizzo delle risorse, alle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e dal partenariato, ai bandi in pubblicazione, alle news e a quali sono le funzioni del GAL.

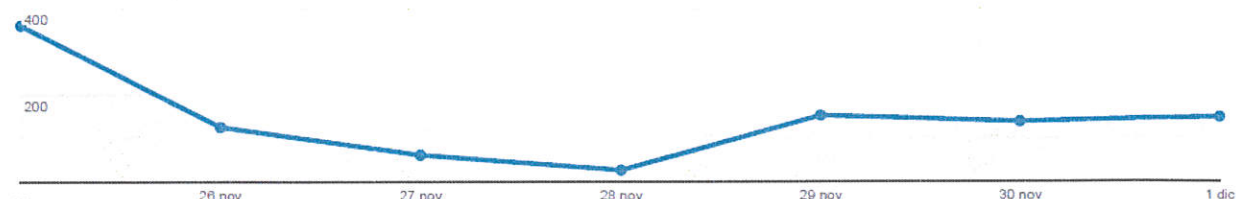
Pagine

25 nov 2021 - 1 dic 2021

Tutti gli utenti
100,00% Visualizzazioni di pagina

Esplorazione

Visualizzazioni di pagina



Pagina	Visualizzazioni di pagina	Visualizzazioni di pagina uniche	Tempo medio sulla pagina	Accessi	Frequenza di rimbalzo	% uscita	Valore pagina
	1.019 % del totale: 100,00% (1.019)	698 % del totale: 100,00% (698)	00:00:42 Media per vista: 00:00:42 (0,00%)	292 % del totale: 100,00% (292)	60,27% Media per vista: 60,27% (0,00%)	28,66% Media per vista: 28,66% (0,00%)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
1. /	103 (10,11%)	78 (11,17%)	00:00:33	72 (24,66%)	31,94%	28,16%	0,00 USD (0,00%)
2. /bandi-e-avvisi/calcolo-unita-lavorative-anno-ula/	75 (7,36%)	47 (6,73%)	00:01:01	47 (16,10%)	44,68%	62,67%	0,00 USD (0,00%)
3. /amm-trasparente/avviso-pubblico-servizio-di-consulenza-fiscale-e-contabile-gestione-contabilita-e-adempimenti-paghe-2/	74 (7,26%)	37 (5,30%)	00:02:13	18 (6,16%)	55,56%	35,14%	0,00 USD (0,00%)
4. /amministrazione-trasparente/	57 (5,59%)	36 (5,16%)	00:00:25	4 (1,37%)	75,00%	8,77%	0,00 USD (0,00%)
5. /amm-trasparente/delibere-cda-anno-2021/	49 (4,81%)	9 (1,29%)	00:01:05	0 (0,00%)	0,00%	14,29%	0,00 USD (0,00%)
6. /trasparenza/avvisiegare/	35 (3,43%)	22 (3,15%)	00:00:05	0 (0,00%)	0,00%	0,00%	0,00 USD (0,00%)
7. /psl-2014-2020/scheda-monitoraggio-finanziario-2/stato-di-attuazione-del-psl-f-a-r-e-montagna-2021-2/	26 (2,55%)	8 (1,15%)	00:00:42	0 (0,00%)	0,00%	19,23%	0,00 USD (0,00%)
8. /amm-trasparente/rapporti-annuali/	21 (2,06%)	4 (0,57%)	00:01:33	0 (0,00%)	0,00%	0,00%	0,00 USD (0,00%)
9. /bandi-e-avvisi/	21 (2,06%)	14 (2,01%)	00:00:08	5 (1,71%)	0,00%	9,52%	0,00 USD (0,00%)
10. /psl-2014-2020/	20 (1,96%)	12 (1,72%)	00:00:14	1 (0,34%)	0,00%	0,00%	0,00 USD (0,00%)

Righe 1 - 10 di 157

Gli utenti accedono al sito mediante prevalentemente organic search (54,96%) ed ricerca diretta (29,2%), mentre meno importanti risultano il rinvio da altri siti (7,73%), dai social (2,79%) e da altro (0,21%).

Canale acquisizione	Utenti	Entrate per utente (LTV)	Entrate (LTV)
	21.433 % del totale: 100,00% (21.433)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
☐ 1. Organic Search	11.778 (54,96%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 2. Direct	7.340 (34,25%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 3. Referral	1.656 (7,73%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 4. Social	597 (2,79%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 5. (Other)	44 (0,21%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 6. Email	12 (0,06%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
☐ 7. (not set)	2 (0,01%)	0,00 USD (0,00%)	0,00 USD (0,00%)

Mostra righe: 10 1 - 7 di 7

Questo rapporto è stato creato il giorno 02/12/21 alle 16:57:09 - [Aggiorna rapporto](#)

NEWSLETTER

Descrizione del servizio	IL GAL in questi anni ha raccolto una mailing list di soggetti interessati alle attività espletate dalla struttura, ai bandi, allo stato di attuazione del Programma di Sviluppo Locale etc.		
DESTINATARI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 il 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	Registrazione eseguita entro 1 giorno. Il valore è rimasto invariato rispetto allo scorso anno.	Il GAL provvede ad inserire subito nella mailing list chi ne fa richiesta, per permettere all'utente di essere informato con tempestività dei bandi in pubblicazione e sulle attività della struttura.

INDICATORI QUANTITATIVI

NUMERO DI NEWSLETTER	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.	Mediamente 20 newsletter all'anno.	Durante l'anno sono state inviate 18 newsletter molte delle quali a più categorie di soggetti. Il GAL Montagna Vicentina ha predisposto numerose mailing list in base al target di riferimento. Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti il numero di contatti attivi sono circa 900. Per ogni comunicazione sono state selezionate le notizie e le opportunità più interessanti per l'intero ambito territoriale concentrando più informazioni in una sola newsletter. Da un'analisi di ogni newsletter si possono evincere le percentuali di apertura e di click nelle notizie. Si registrano comunque dei valori molto diversi tra le liste di iscritti: i beneficiari hanno una percentuale di apertura media di 34,0 %. I soci hanno una percentuale di apertura media di 28,3%, mentre i Comuni hanno una percentuale di apertura media di 17,1%, circa la metà rispetto ai beneficiari. I giornalisti e ufficio stampa hanno una percentuale di apertura media del 22,8%; le Unioni Montane hanno una percentuale di apertura media del 12,3%. Durante il corso dell'anno comunque si è ottenuta una percentuale media nelle aperture di 39,1% e di click di 2,9%.	Le newsletter sono state pubblicate in relazione al valore programmato. Questo ha permesso di mantenere vivo l'interesse degli utenti. Resta da verificare presso quali uffici vengono inoltrate le comunicazioni e se ci sono indirizzi di posta elettronica inutilizzati.
ABBANDONO NEWSLETTER	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO	NOTE O VALUTAZIONI
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	Non sono pervenute richieste di cancellazione.	

INDICATORI QUALITATIVI			
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni	

INCONTRI DI FORMAZIONE ED INFORMAZIONE	
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: • 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. Per i soci, il GAL organizza degli incontri mirati volti a garantire: - 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.
Destinatari	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività

INDICATORI QUANTITATIVI			
NUMERO UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: - generali: data e luogo, oggetto/titolo dell'incontro; - specifiche dei partecipanti: nome e cognome, ente rappresentato, contatti e firma. Vedi Appendice 6 "Foglio presenze Incontri".	Ad ogni partecipante	Il valore programmato è stato rispettato. Ad ogni partecipante è stata richiesta la compilazione del foglio firme dove sono richiesti nome e cognome, ente/soggetto rappresentato, mail, telefono e la firma. Per l'anno 2021 non sono stati organizzati incontri di Formazione. Tuttavia, presso la sede del GAL si sono svolti alcuni incontri informativi con aziende e privati per informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL.	Lo standard adottato è utile per capire quali sono le tematiche di maggior interesse per gli utenti.

INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI

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.	Ogni incontro	Il valore programmato è stato il più delle volte rispettato. All'inizio di ogni incontro è stato consegnato ai partecipanti, o comunque collocato in entrata, il questionario.	I questionari riconsegnati a seguito degli incontri sono pochi. E' necessario che prima e dopo gli incontri gli utenti vengano sollecitati nella compilazione del questionario. Oltre al questionario il GAL ha messo a disposizione dei partecipanti la scheda di iscrizione alla newsletter adottando altresì tutte le misure richieste per la prevenzione del contagio CODIV 19.
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni	

FACEBOOK

Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina ha attiva una pagina su Facebook “https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/”.		
Destinatari	Possono accedere alle pagine social del sito del GAL tutte le categorie di utenti.		
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA’	NOTE O VALUTAZIONI
Facebook	Una volta a settimana	Durante l’anno sono state pubblicate notizie mediamente ogni, 5 giorni, quindi il valore programmato è stato notevolmente migliorato.	È importante aggiornare spesso la pagina per garantire una comunicazione efficace che consenta agli stakeholders di venire a conoscenza delle attività del GAL e delle opportunità per il territorio.
INDICATORI QUALITATIVI			
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA’	NOTE O VALUTAZIONI
Facebook è dotato di un servizio insights dove si possono registrare i seguenti dati: • Andamento “Follower” • Andamento “Mi piace” • Andamento della copertura dei post • Andamento visualizzazioni della pagina • Da dove provengono gli	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato. *Vedi figure qui sotto.	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza e le aree di interesse.

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.			
---	--	--	--

*Dati estratti dalla pagina Facebook sezione insights

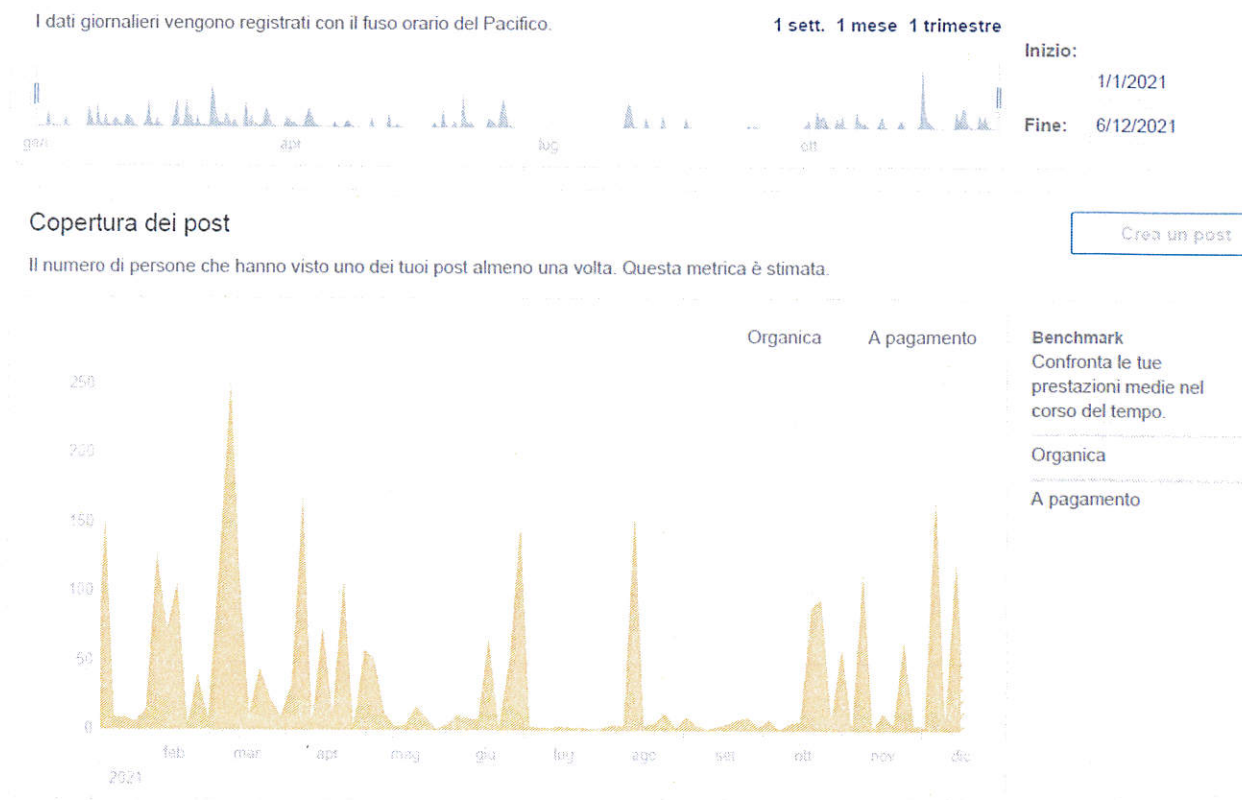


Figura 1: Rispetto al 2020 si nota un picco notevole del numero di utenti che hanno visto almeno una volta uno dei post pubblicati in Facebook.



Figura 2: il numero di follower ha visto un lieve aumento rispetto alla fine del 2020, (+ 51 utenti) in più.

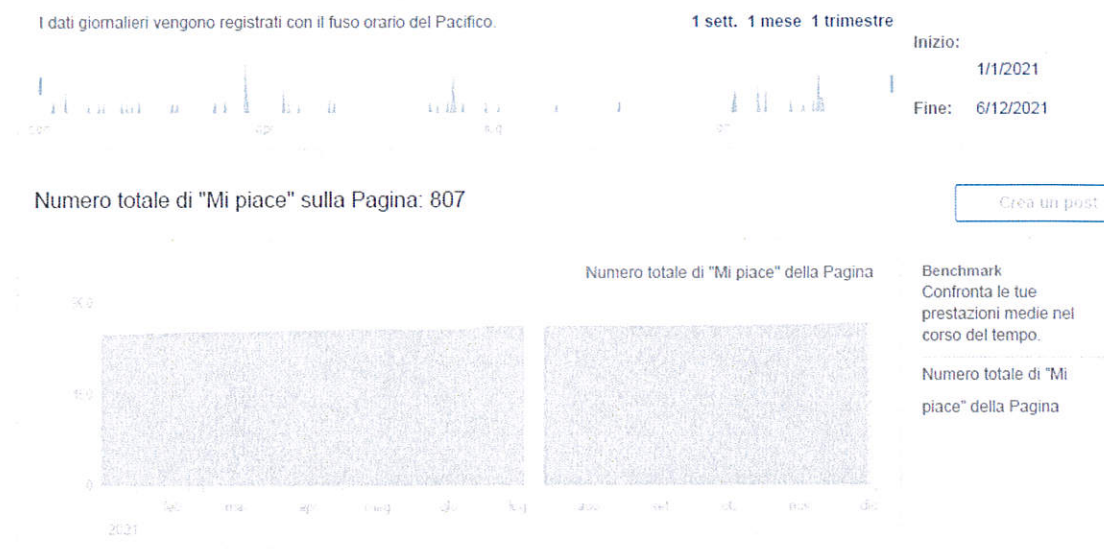


Figura 3: Quasi di pari passo ai follower sono cresciuti i “Mi piace”, con un incremento + 51 mi piace rispetto alla fine del 2020.

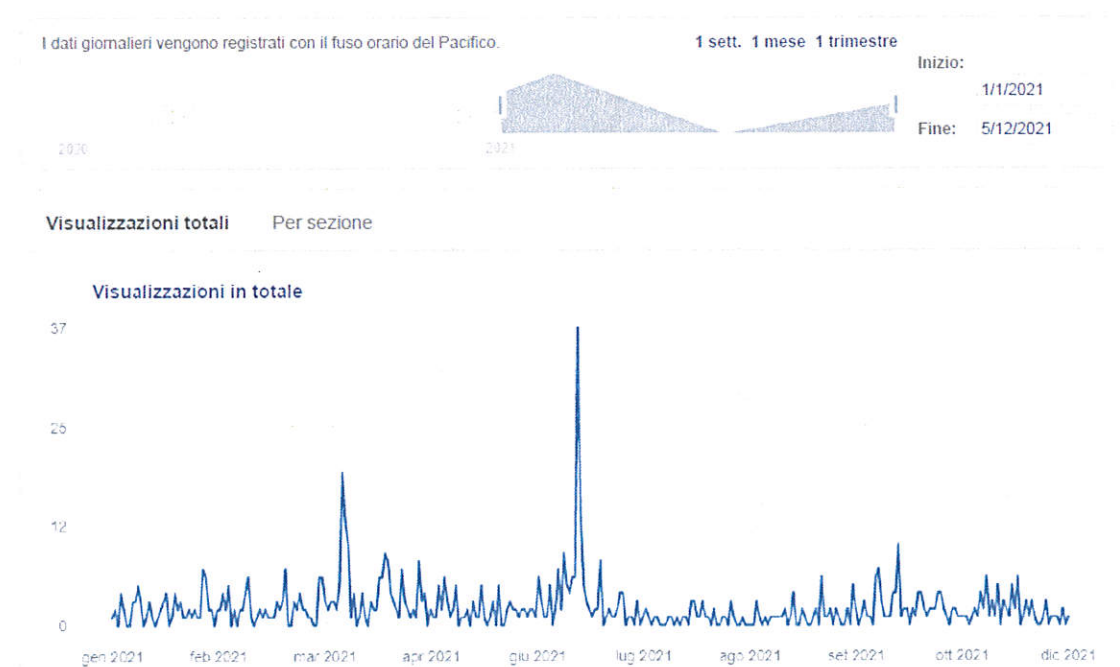


Figura 4: Le visualizzazioni totali della pagina seguono l’andamento delle figure precedenti. A differenza del 2020 i picchi sono più rilevanti, quantitativamente parlando, toccando addirittura le 37 visualizzazione dell’tra giugno e luglio 2021.

Il numero di "Mi piace" sulla tua Pagina Facebook. Questa metrica rappresenta una stima.



Figura 5: Gli utenti del GAL sono maggiormente di genere maschile, attestandosi al 54%. Tuttavia la percentuale del genere femminile è in aumento rispetto al 2020. Sia il genere maschile che femminile ha prevalentemente tra i 35 e i 44 anni. Naturalmente, gli utenti sono per la maggior parte italiani e si collegano, in ordine d'importanza numerica, da: Vicenza, Asiago, Thiene, Schio, Padova, Roana, Bassano del Grappa, Valdagno, Marostica, Fara Vicentino.

Nell'ultimo semestre del 2021 il GAL Montagna Vicentina non ha aggiornato invece la propria pagina INSTAGRAM, per non dover gestire troppi canali *social*, concentrandosi invece maggiormente sull'aggiornamento più continuo di Facebook.

YOUTUBE			
Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina nell'anno 2021 non ha caricato video nel canale YouTube. Il canale permette di caricare e diffondere con più efficacia i video che spiegano e mostrano alcune delle attività implementate dal GAL.		
Destinatari	Possono accedere al canale YouTube del GAL tutte le categorie di utenti.		
INDICATORI QUANTITAVI			
AGGIORNAMENTO DEL SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
YouTube	Una volta ogni semestre	Nel corso dell'anno 2021 non sono stati caricati video nel canale YouTube.	Nel corso dell'anno 2021 non sono stati caricati video nel canale YouTube.
INDICATORI QUALITATIVI			
VISUALIZZAZIONI/ ISCRITTI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
La pagina Youtube è dotata di un sistema di analisi di ogni video pubblicato. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: • Visualizzazioni totali di ogni video caricato • Tempo di visualizzazione totale • Durata di visualizzazione media • La variazione del numero di iscritti per video	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato. *Vedi figure qui sotto.	Riteniamo sia utile monitorare Costantemente l'andamento in modo da avere un quadro di quali video riscuotano maggiore successo, prendendo in considerazione il tema del video, la qualità dei contenuti, delle riprese e del montaggio.

L'idea di riattivare il canale YouTube del GAL Montagna Vicentina nel 2020 deriva dall'obiettivo di aumentare la visibilità sui social network facendo conoscere il Gal, il suo scopo e il territorio in cui opera.

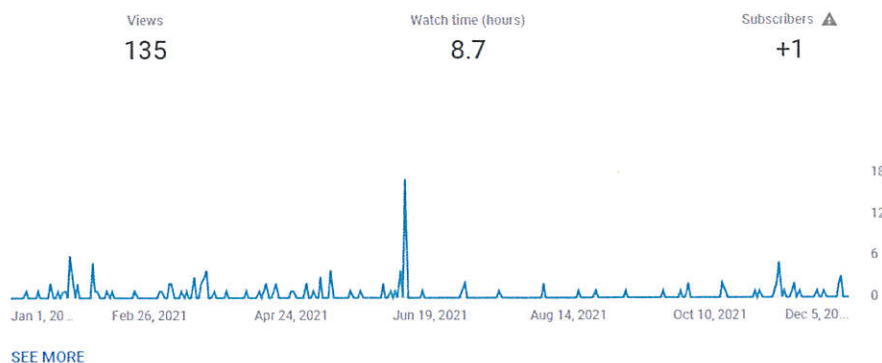
Channel analytics

ADW

Jan 1 - Dec 5, 2021
2021

Overview Reach Engagement Audience

Your videos got 135 views in 2021



VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il “servizio a sportello” si rivela, anche per l’anno 2021, una prestazione essenziale per il territorio perché consente all’utente di interfacciarsi direttamente con la struttura presentando la propria proposta progettuale e chiedendo informazioni in merito ai bandi in pubblicazione. Rispetto all’anno precedente, in considerazione del minor numero di bandi in pubblicazione e soprattutto dell’emergenza sanitaria tuttora in corso, le utenze allo sportello sono diminuite. Tuttavia si è assistito a un aumento dei contatti per le vie brevi (telefono, mail).

Il sito internet rappresenta per il GAL Montagna Vicentina il primo biglietto da visita per far conoscere la struttura, le proprie attività ed è per tale ragione che è stato costantemente aggiornato dal personale nelle diverse sezioni con modifiche/integrazioni, al fine di migliorare la fruibilità delle informazioni fornite. Rispetto all’anno precedente si nota un calo nella consultazione del sito del GAL su tutte le voci, tranne per il numero di pagine per sessione, la durata della sessione media e la frequenza di rimbalzo, in leggero aumento. Il sito è stato consultato prevalentemente da nuovi visitatori 12.968 in più rispetto al 2020, il che potrebbe essere visto come un elemento positivo ma anche come un incoraggiamento a migliorarsi al fine di fidelizzare i vecchi utenti. Il GAL deve comunque impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far capire l’importanza della cooperativa, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

Nel corso dell’anno, soprattutto in concomitanza con la pubblicazione dell’atto integrativo, il GAL ha svolto delle attività di informazione presso la sede di Asiago ed assistenza attraverso lo sportello informativo, email/telefonate ed incontri ristretti. Gli uffici hanno provveduto a registrare le richieste di informazioni pervenute archiviando la documentazione relativa a tale registrazione e suddividendola per tipologia di richiesta.

Gli incontri hanno avuto un buon riscontro a livello di partecipazione e sono stati molto utili per i beneficiari in quanto sono stati segnalati gli errori sostanziali comunemente rilevati nelle domande di aiuto e che sono stati la causa della loro inammissibilità.

Per quanto riguarda il *feedback*, i questionari riconsegnati a seguito degli incontri e delle chiamate o delle richieste pervenute via e-mail non sono in aumento rispetto alla risposta che si è avuta nel 2020, anzi le risposte devono sempre essere sollecitate. Il grado di soddisfazione dei partecipanti è complessivamente buono e gli incontri sono stati ritenuti di interesse (punteggio medio di 4/5). Lo strumento del questionario è molto utile ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla sua compilazione.

L’utilizzo dei *social network* (Facebook) nell’ambito del processo di animazione si è rivelato uno strumento innovativo che ha permesso di promuovere la strategia proposta dal GAL Montagna Vicentina e le attività espletate dalla struttura mediante il coinvolgimento di più soggetti. Grazie ai profili *social* inoltre il GAL riesce a ricavare dei dati molto utili quali, a titolo esemplificativo, la provenienza dei followers, le attività di maggior interesse, l’età media, le tematiche di maggior interesse. Anche le newsletter si sono rivelate uno strumento molto utile, anche se non sempre vengono consultate da parte degli iscritti.

Complessivamente la valutazione finale per l’anno 2021, risulta essere positiva. Gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo, nel limite del possibile e dell’emergenza sanitaria sopraggiunta, il rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi. Dalle valutazioni, in alcuni casi è emersa la necessità di migliorare il rispetto delle tempistiche indicate (registro telefono/e-mail, inoltre questionari) in altri casi le tempistiche si sono ridotte, assicurando un elevato standard del servizio. Si rileva la necessità di proseguire nelle attività di sensibilizzazione degli utenti che fruiscono dei servizi, in particolare nella compilazione della scheda che misura il grado di soddisfazione dell’utente al fine di migliorare la qualità dei servizi. Il “modulo google” sembra essere uno strumento abbastanza efficace e ne va preso in considerazione l’utilizzo anche per l’anno a venire. A livello pratico, si sottolinea l’importanza di inviare il modulo all’utente via posta elettronica (includendo il modulo nel corpo della mail) immediatamente dopo o nei giorni successivi al servizio reso.

Considerato quanto indicato nelle note/valutazioni, per l’anno 2022, sarà necessario migliorare alcuni standard qualitativi puntando a migliorare ulteriormente l’attività di comunicazione del GAL.

