

REPORT

DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI RESI DAL GAL

ANNO DI RIFERIMENTO: 2018

Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 06.12.2018

GAL Montagna Vicentina soc. coop.

Piazzale della Stazione, 1 - 36012 Asiago (VI) Italy - Tel. +39 0424 63424 - Fax +39 0424 464716

C.F. e P.IVA: 00946750247 - REA VI 293058 - info@montagnavicentina.com - www.montagnavicentina.com

Montagna Vicentina

Montagna Vicentina

Montagna Vicentina

Il GAL Montagna Vicentina, con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 93 del 04.12.2017 ratificata dall'Assemblea dei soci con deliberazione n. 5 del 20.12.2017, ha adottato la nuova "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, versione rivista ed aggiornata rispetto a quella in vigore precedentemente, 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.

REPORT ANNO 2018

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 2018.

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*.

Il Responsabile della valutazione della qualità dei servizi, Direttore Francesco Manzardo, ed i dipendenti del GAL Montagna Vicentina hanno 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*.

Si è effettuato il controllo interno 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 rispettato tutti gli standard qualitativi e quantitativi previsti.

Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati nel periodo di riferimento.

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.

Gli esiti della presente valutazione verranno portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione al fine di apportare eventuali modifiche e migliorie alla Carta dei Servizi.

Sportello informativo locale aperto al pubblico		
Indicatori quantitativi		
	Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
<p>Numero di utenze</p> <p>Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: data e ora, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto utenza, firma.</p> <p>Vedi Appendice 1 "Registro utenze sportello (visite in ufficio) e Appendice 2 "Registro utenze sportello (Telefono/e-mail).</p>	Ad ogni utenza	Ad ogni utenza
<p>Orari del servizio</p> <p>a) Help desk presso la sede operativa: è aperto al pubblico dalle ore 8:30 alle ore 12.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì. 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;</p> <p>b) Help desk telefonico: gli utenti possono rivolgersi al GAL per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</p> <p>c) Help desk mail: gli utenti possono inviare della richieste all'indirizzo mail del GAL Montagna Vicentina per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</p>	<p>Giornaliero</p> <p>Le richieste vengono evase immediatamente (tranne per richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)</p> <p>Le richieste vengono evase al max in 2-3 giorni lavorativi (tranne per richieste specifiche/complesse)</p>	<p>Giornaliero</p> <p>Le richieste sono state evase immediatamente; quelle complesse sono state evase entro n° 3 giorni lavorativi</p> <p>Le richieste sono state evase entro n° 3 giorni lavorativi</p>
	Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018

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; • per causa di forza maggiore <p>L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avviso affisso presso la sede del Gal; • news nella home del sito; 		In caso di necessità	In alcuni casi il servizio è stato interrotto per poche ore o per una giornata intera, dandone pronta comunicazione
Indicatori qualitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
Grado soddisfazione utente	<p>E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione (Vedi Appendice 3 "Grado soddisfazione utente").</p> <p>Le schede sono disponibili presso lo sportello informativo del Gal per quanto riguarda le visite, mentre per quanto riguarda le telefonate o le richieste via e-mail verranno inviate, di volta in volta, agli utenti iscritti alla fine di ogni mese per posta elettronica con richiesta di ritorno.</p> <p>Alla fine dell'anno verrà valutato dal CDA il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Sportello Informativo Locale sulla base di tutte le schede raccolte nel corso dell'anno di riferimento.</p>	<p>Visite: istantaneo</p> <p>Telefonate o e-mail: fine di ogni mese</p> <p>Ogni anno</p>	<p>Visite: istantaneo</p> <p>Telefonate o e-mail: inviato alla fine di ogni mese</p> <p>Valutato a fine anno</p>
Segnalazioni e reclami	<p>L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami").</p> <p>Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.</p> <p>Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni

Nel corso del periodo di riferimento gli standard qualitativi e quantitativi del servizio "Sportello informativo locale aperto al pubblico" sono stati rispettati.

Presso lo Sportello sono state registrate circa n° 95 visite e sono pervenute all'Ufficio circa 80 e-mail di richiesta informazioni ed un centinaio di chiamate.

Il punteggio medio in merito al grado di soddisfazione degli utenti, calcolato considerando i moduli compilati e raccolti dal GAL Montagna Vicentina, è risultato essere pari a 4,5/5, quindi un buon livello di soddisfazione.

Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.

Sito Internet			
Descrizione del servizio	<p>Il sito internet del Gal Montagna Vicentina "www.montagnavicentina.com" rappresenta lo strumento di comunicazione trasparente e completo di tutte le informazioni riguardanti il Gal e l'attività svolta, con particolare riferimento alle opportunità di finanziamento dello Sviluppo Locale Leader.</p> <p>Tra le sezioni in homepage troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi siamo • Territorio • PSL 2014-2020 • Bandi • Amministrazione trasparente • News • Contatti • Area Sviluppo Progetti 		
Destinatari	<p>Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell' "Area Sviluppo Progetti" dove per poter accedere bisogna procedere con la registrazione. Ai soci è riservata un'area nella sezione "territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina dove dare visibilità alle proprie iniziative ed attività (incontri, eventi, ecc...).</p>		
Indicatori quantitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
Aggiornamento delle sezioni/tempi	<ul style="list-style-type: none"> - Territorio - PSL 2014-2020 - Bandi GAL 	<p>Su richiesta dei soci</p> <p>Ogni trimestre</p> <p>Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della commissione</p>	<p>E' stato aggiornato quando richiesto dai soci</p> <p>Ogni trimestre</p> <p>Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Amministrazione trasparente - News - Area Sviluppo Progetti 	<p>tecnica GAL – Avepa</p> <p>2 volte/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)</p> <p>Mediamente 1/mese</p> <p>Ogni bimestre</p>	<p>commissione tecnica GAL - Avepa</p> <p>2 volte/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)</p> <p>Mediamente ogni 10 giorni</p> <p>Ogni bimestre</p>
Numero visite/accessi	<p>Il gestionale del sito è dotato del servizio Google Analytics.</p> <p>Il Gal registrerà i seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° Sessioni • N° Utenti • N° Pagine viste • Frequenza di rimbalzo • N° Pagine per sessione • Tempo sulla pagina • Durata sessione <p>Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.</p>	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi
Indicatori qualitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
Grado soddisfazione utente	<p>E' previsto un sistema che <u>misura il grado di soddisfazione</u> 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.</p>	Ogni 6 mesi	Ogni 6 mesi

Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"). Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni
-------------------------------	--	-------------------------------------	---

Nel corso del periodo di riferimento gli standard qualitativi e quantitativi del servizio "Sito Internet" sono stati rispettati, alcuni addirittura migliorati.

Si è provveduto al costante aggiornamento delle sezioni interne e dei contenuti per offrire un servizio di buon livello agli utenti.

Durante l'anno 2018 sono state registrate circa 8.500 visite, per un totale di 35.000 pagine visualizzate (4,46 pagine per sessione, durata media della sessione: 04:13 minuti, frequenza di rimbalzo: 39,12%).

Questi dati sono sicuramente positivi e dimostrano l'interesse degli utenti nei confronti dei contenuti inseriti.

Ci sono stati tre picchi di visite nei mesi di febbraio, giugno e agosto, in concomitanza con la pubblicazione e chiusura dei bandi.

Analizzando i dati relativi alla sorgente del traffico possiamo affermare che gli utenti effettuano l'accesso al sito grazie dai social network (Pagina Facebook), dalle newsletter e anche dai portali dei soci e Comuni dell'ambito territoriale che, su richiesta del GAL, hanno pubblicato in homepage il logo di reindirizzamento al sito.

Fonte dati: Google Analytics.

Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.

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.		
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
Destinatari	Tutti gli utenti iscritti. Chiunque si può iscrivere alla newsletter del Gal compilando l'apposito modulo che si trova presso la sede, facendo richiesta con una comunicazione via e-mail all'indirizzo info@montagnavicentina.com o utilizzando la form nella parte finale della homepage del sito internet. Ai soci del GAL è riservata una newsletter con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento	Iscrizione entro 3 giorni	Registrazione eseguita entro 3 giorni

	europei, nazionali e regionali.		
Indicatori quantitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
Numero di newsletter	Il GAL inoltra a tutti i propri utenti iscritti con cadenza periodica una newsletter sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale. Ai soci verranno inviate ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.	Mediamente 20 newsletter all'anno	Sono state inviate 16 newsletter. Si presume ne vengano pubblicate altre 2 entro fine anno.
Abbandono newsletter	Ogni soggetto iscritto alla newsletter del Gal può in qualsiasi momento chiedere di essere cancellato con una semplice comunicazione via e-mail all'indirizzo info@montagnavicentina.com .	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta	Gli utenti che hanno fatto richiesta sono stati cancellati il giorno stesso.
Indicatori qualitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
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.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni

Nel corso del periodo di riferimento gli standard qualitativi e quantitativi del servizio "Newsletter" sono stati rispettati. Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing list con l'inserimento dei nuovi utenti che hanno fatto richiesta e l'eliminazione degli indirizzi non più in uso o degli utenti che hanno manifestato l'intenzione di essere cancellati (n° 3 soggetti nel 2018).

Il GAL Montagna Vicentina ha predisposto numerose mailing list in base al target di riferimento delle comunicazioni. Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti sono stati registrati circa 800 contatti.

Nell'anno 2018 sono state inviate n° 15 Newsletter, molte delle quali a più categorie di soggetti registrati.

La percentuale di lettura della newsletter per il periodo di riferimento risulta essere mediamente del 38% (fonte Mailchimp), sicuramente un buon valore che premia il lavoro svolto nella scelta dei contenuti da comunicare.

Per ogni comunicazione, infatti, il personale del GAL Montagna Vicentina ha selezionato le notizie e le opportunità più interessanti per l'intero ambito territoriale concentrando più informazioni in una sola newsletter.

Sicuramente nel periodo di riferimento, rispetto agli anni precedenti, la qualità dei contenuti è migliorata.

Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.

Incontri di formazione ed informazione e tavoli di lavoro e concertazione			
Descrizione del servizio	<p>Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati propri utenti e/o ai partner al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL; • costituire tavoli di partenariato, anche su richiesta dei soci, per la progettazione, l'attuazione e la valutazione di progetti che coinvolgano il Gal Montagna Vicentina; • agevolare l'attuazione di iniziative e progetti complessi, intersettoriali e innovativi di interesse per i soci; • approfondire tematiche di particolare interesse per i Soci del Gal. <p>Per i soci, il GAL organizza degli incontri mirati volti a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgimento dei soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale; - aggiornamento sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale; - approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze; - agevolare la formazione di reti, iniziative e progetti complessi, intersettoriali e multisettoriali di interesse volti a definire strategie integrate; messa in rete di iniziative locali in circuiti/reti più ampie; - fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti <p>per presentare proprie proposte ed iniziative</p>		
	Destinatari	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività	
Indicatori quantitativi			
		Valore programmato	Valutazione standard al 31/12/2018
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 		<p>Ad ogni partecipante</p>

	firma. Vedi Appendice 6 "Foglio presenze Incontri".		
Indicatori qualitativi			
Grado soddisfazione utente	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	Ogni incontro
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.	Ogni 6 mesi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni

Nel corso del periodo di riferimento gli standard qualitativi e quantitativi del servizio "*Incontri di formazione ed informazione e tavoli di lavoro e concertazione*" sono stati rispettati.

Il GAL ha organizzato n. 15 incontri informativi e di presentazione dei bandi nel corso dei quali sono stati registrati i partecipanti utilizzando dei fogli presenze che sono stati di volta in volta archiviati presso la sede della società. All'utenza sono stati somministrati i questionari per la rilevazione qualitativa, dalla cui analisi è emerso un buon grado di soddisfacimento dei partecipanti registrando una valutazione generale espressa pari a punti 4/5.

Gli incontri sono stati promossi e pubblicizzati tramite il sito internet www.montagnavicentina.com, la pagina Facebook del GAL, la newsletter e la stampa di locandine inviate agli enti territoriali e alle associazioni di categoria con la richiesta di massima diffusione.

Le iniziative, gli incontri e i tavoli di lavoro sono stati organizzati in diverse aree territoriali del GAL Montagna Vicentina al fine di garantire la partecipazione. Il GAL ha organizzato in collaborazione con AVEPA SUA di Vicenza alcuni incontri di carattere "tecnico" aventi per oggetto: *modalità di presentazione delle domande di aiuto (19.03.2018); modalità di rendicontazione, normativa appalti e richieste di anticipo acconto e saldo (15.05.2018); le procedure di rendicontazione delle domande finanziate con i bandi del GAL Montagna Vicentina (20.12.2018).*

Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.