



FEASR



REGIONE DEL VENETO

Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale: l'Europa investe nelle zone rurali



***GAL*Adige**

Gruppo di Azione Locale Polesine Adige

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 17/03/2016

Testo coordinato con le modifiche apportate, approvato con deliberazione del Consiglio di

Amministrazione n.8 del 08/02/2018

INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Informazioni sull'associazione e servizi offerti
 - 3.1 Natura e mission del GAL
 - 3.2 Servizi offerti
4. Standard di qualità dei servizi
5. Valutazione
6. Tutela dell'utenza
7. Tutela della privacy

Allegati:

- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti
- Scheda di valutazione e gradimento incontri
- Modulo reclamo/segnalazione

1. Premessa

La Carta dei Servizi del GAL Polesine Adige (detto in breve GAL Adige), è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che si intendono garantire e che ci si impegna a mantenere, riconoscendo specifici diritti in capo all'utente. Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

2. Principi fondamentali

I principi sui quali si fonda la presente Carta dei Servizi e cui si ispira l'attività del GAL Adige sono i seguenti:

UGUAGLIANZA

Il GAL Adige si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione, ed a garantire il principio di pari opportunità superando gli stereotipi di genere.

IMPARZIALITA'

Il GAL Adige si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nelle modalità di erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

CONTINUITA'

Il GAL Adige si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti e ad adottare tempestive misure volte a ridurre i tempi di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Il GAL Adige si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del GAL.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, presentare segnalazioni e reclami, formulare suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il GAL Adige si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

TRASPARENZA

Il GAL Adige si impegna a fornire 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.

3. Informazioni sull'associazione e servizi offerti

3.1 Natura e mission del GAL

Il Gruppo di Azione Locale Polesine Adige è una Associazione senza scopo di lucro, con personalità giuridica di diritto privato, costituita nel 2008, con l'obiettivo di realizzare interventi a favore dello sviluppo economico/sociale e del turismo rurale nel territorio di 17 comuni del Polesine che confinano con il fiume Adige.

E' un partenariato costituito da soggetti pubblici e privati che rappresentano i molteplici interessi, generali e diffusi, presenti all'interno del relativo ambito territoriale, assicurando una composizione articolata ed inclusiva, in grado di corrispondere all'effettiva natura e agli ambiti di interesse della strategia proposta. Ha come scopo la valorizzazione delle risorse locali al fine di stimolare uno sviluppo fondato sulla dinamizzazione, orientamento e il potenziamento delle forze endogene economiche sociali e culturali locali.

L'attività del GAL Adige è rivolta alla valorizzazione del patrimonio naturale e culturale, al potenziamento dell'ambiente economico, al fine di contribuire a creare posti di lavoro e di migliorare la capacità organizzativa delle rispettive comunità.

In particolare l'attività dell'Associazione si articola in tre strategie di intervento:

- sostegno a strategie pilota di sviluppo rurale a carattere territoriale e integrato, fondate su un approccio ascendente e sul partenariato orizzontale;
- sostegno a forme di cooperazione interterritoriale, transnazionale e transfrontaliero;
- disponibilità a partecipare alla creazione di reti tra tutti i territori rurali della Comunità Europea e tra gli operatori dello sviluppo rurale.

La strategia è basata sul principio del bottom-up (approccio LEADER "*Liaison entre actions de développement de l'économie rurale*"): la progettualità e le linee di sviluppo vengono definite attraverso un procedimento "dal basso", mediante la consultazione e la concertazione con gli enti e/o associazioni, pubblici e privati, gli operatori economici e la popolazione residente nel territorio.

Il GAL Adige si propone di attuare le politiche di sviluppo previste nell'ambito della programmazione dei Fondi Strutturali e di Investimento Europei e di ogni altro programma comunitario, coerente con gli obiettivi statutari, attuati anche in continuità ai precedenti, favorendone ogni utile integrazione e coordinamento, con particolare riferimento ai programmi di sviluppo rurale. A tal fine si pone come soggetto titolare e gestore di un Programma di Sviluppo Locale contenente la strategia di sviluppo Leader.

In tale contesto la principale prerogativa del GAL è rappresentata dall'attività di animazione della propria strategia di sviluppo che comprende le attività di

comunicazione, diffusione di informazioni, promozione della strategia e sostegno nei confronti dei potenziali beneficiari e/o beneficiari.

Il GAL svolge dunque un ruolo di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali interessati a valutare e attivare nuovi investimenti e progetti di sviluppo.

3.2 Servizi offerti

Nell'ambito dei processi di pertinenza del GAL, quelli relativi alla comunicazione, al monitoraggio e alla valutazione del PSL rappresentano i procedimenti che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico.

Tali processi prevedono attività di animazione, comunicazione, informazione e sensibilizzazione rivolti ai propri target di riferimento (partner, beneficiari anche potenziali, portatori di interesse, collettività) che possono essere coordinate nell'ambito di un Piano di Comunicazione di più ampio respiro.

I servizi offerti resi disponibili dal GAL nell'attività informativa sono i seguenti:

- Attivazione di un **sito internet istituzionale** aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
- Attivazione di uno **sportello informativo** presso gli uffici della sede operativa del GAL (via L. Ricchieri detto Celio n. 8 – Rovigo) per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative allo Sviluppo Locale Leader, alle correlate possibilità di finanziamento, alle opportunità di partecipare a reti;
- Attivazione di uno **sportello informativo** aperto al pubblico presso la biblioteca comunale "Gaetano Baccari" del Comune di Lendinara (Palazzo Boldrin, via Conti n. 30 – Lendinara), per essere più presenti nel territorio;
- Attivazione di una **pagina sul social network Facebook** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento agli utenti del social tramite post, immagini e video;
- Attivazione di un **canale YouTube** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL e del territorio target, agli utenti del social, tramite video virali;
- Pubblicazione periodica di una newsletter (**InformaGAL**) per informare sulle attività del GAL, gli eventi e le news;
- Organizzazione, realizzazione e promozione di **incontri aperti al pubblico**, convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, sulle attività svolte dal GAL, sulle tematiche di sviluppo rurale e per fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
- Organizzazione e realizzazione di **incontri mirati e riservati**, tavoli di lavoro, focus group, word coffee, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali per discutere in merito a determinati aspetti connessi all'attività del GAL e/o all'attuazione del PSL.

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

4. Standard di qualità dei servizi

La qualità di un servizio è caratterizzata, oltre che dal rispetto dei principi fondamentali, anche da altri fattori (detti anche dimensioni della qualità) che vengono individuati nei seguenti elementi:

Accessibilità. È la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.

Il GAL pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la propria sede operativa e lo sportello informativo di Lendinara, sia l'accessibilità virtuale, con la possibilità di contattare l'associazione tramite la sezione "Contatti" del sito, via e-mail, attraverso i social network (Facebook e/o Messengers) o per via telefonica.

Tempestività. È il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'associazione) e la sua effettiva erogazione.

Trasparenza. La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo. Il GAL Adige ha predisposto nel proprio sito internet un'apposita sezione "Trasparenza Amministrativa".

Efficacia. È la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'associazione, anche in funzione delle attese/aspettative degli utenti.

Il GAL Adige ha individuato specifici indicatori e relativi standard che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con le dimensioni della qualità sopra descritte. Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli standard di qualità sia di tipo qualitativo che quantitativo.

Standard qualitativi

Legenda servizi:

- 1 – sito internet
- 2 – sportelli informativi
- 3 – pagina Facebook e canale YouTube
- 4 – InformaGAL
- 5 – realizzazione di incontri pubblici/riservati

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1, 3, 4
		Mediante canale e-mail	2, 4, 5
		Mediante canale telefonico	2, 5
	Accesso fisico	Sportelli fisici delle sedi	2, 5
		Segnaletica esterna	2, 5
		Segnaletica interna	2, 5
		Orari di apertura al pubblico	2
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1, 3, 4
		Mediante canale e-mail	2, 4, 5
		Mediante canale telefonico	2, 5
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Semplificazione nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	TUTTI
	Diffusione delle informazioni	Pubblicazioni (pieghevoli, brochure, slides ...)	TUTTI
		Comunicazioni attraverso le principali testate giornalistiche locali online e offline.	TUTTI

Efficacia – Conformità – Affidabilità	Ricezione dell'utenza	Personale qualificato e formato per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere ed interagire con l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità	TUTTI
	Conformità delle procedure	Attuazione, monitoraggio e sorveglianza delle attività in conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie.	TUTTI

Standard quantitativi

SITO INTERNET

Modalità di erogazione del servizio: il sito internet istituzionale del GAL Adige rappresenta il principale strumento di informazione e comunicazione, completo e trasparente. L'accesso è completo e aggiornato in merito alle informazioni di interesse per l'utente, differenziato per suddivisione in menu e categorie; la distinzione è finalizzata a garantire un accesso immediato e facilitato alle informazioni, rendendole immediatamente disponibili e distinguibili.

Il sito web è stato progettato per garantire accessibilità attraverso differenti dispositivi, rispondendo a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato, grazie a un'ottimizzazione per mobile devices quali smartphone e tablet che garantisce piena disponibilità delle informazioni in qualsiasi momento e luogo.

La voce di menù "Area Riservata" è accessibile solo per gli associati ed i consiglieri, nonché per eventuali partners di progetto, in base a tre livelli differenti di accesso/permessi. E' concepita per mettere a disposizione e condividere con tali partners documenti di lavoro in fase di elaborazione (es: verbali di riunioni, bozze di schede progettuali, ecc...).

In relazione all'aggiornamento delle varie sezioni, di norma questo avviene continuamente e/o in relazione ad una specifica esigenza di aggiornamento, conseguentemente alla modifica dei contenuti stessi sulla base di atti/provvedimenti/avvenimenti.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito (in mail) e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Aggiornamento della homepage con inserimento di news	Minimo 12/anno

Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche per l'aggiornamento dei contenuti dei seguenti sottomenù della sezione Trasparenza Amministrativa:	
		<ul style="list-style-type: none"> - Atti del GAL - Bilanci - Elenco affidamenti - Eventuali compensi erogati - Report qualità servizi GAL - Cronoprogramma - Avvisi e gare 	30 gg 1/anno 1/anno 1/anno 1/anno 1/anno 1 gg dalla data di protocollo
		Bandi e Finanziamenti	
		<ul style="list-style-type: none"> - Bandi - Interventi a regia e gestione diretta 	Contestuale alla pubblicazione del bando sul BURV (salvo guasti informatici)
Efficacia	Conformità rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Raccomandazioni operative	1/anno
	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3

Referenti del servizio Sito Internet:

1° dott.ssa Maurizia Bellinello;

2° Rag. Lisa Bolognese.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: dott.ssa Claudia Rizzi

SPORTELLI INFORMATIVI

Modalità di erogazione del servizio: le attività di sportello informativo presso la sede operativa in Via L. Ricchieri detto Celio – Rovigo avviene nell'orario di apertura al pubblico previsto dalle ore 9:00 alle 13:00; nel pomeriggio, dal lunedì al giovedì, si riceve previo appuntamento.

Le attività di sportello informativo nella sede distaccata sita presso la biblioteca comunale "Gaetano Baccari" del Comune di Lendinara (Palazzo Boldrin, via Conti n. 30 – Lendinara) avviene con periodicità bimensile. Le utenze si ricevono preferibilmente previo appuntamento, in modo da poter organizzare gli incontri e rispondere in maniera più adeguata alle esigenze della comunità.

Gli utenti ricevuti fisicamente verranno registrati per documentare l'attività svolta attraverso la tenuta di un apposito registro con il quale si acquisiscono i seguenti dati: nominativo, ente di rappresentanza/professione, data, firma.

Il servizio può essere interrotto per cause di forza maggiore, mancato funzionamento rete/servizio telefonico, in concomitanza delle principali festività (Natale, Pasqua, patrono, ecc..) o per impegni professionali che coinvolgono tutto il personale dell'ufficio. In tali occasioni si provvederà a comunicare tempestivamente l'interruzione dell'erogazione del servizio tramite i propri canali: news sul sito e nell'informaGAL, cartello presso la sede, attivazione di segreteria telefonica con possibilità di lasciare un messaggio.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via L. Ricchieri - Rovigo	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore
	Accesso fisico allo sportello di Lendinara	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 4 ore
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti/accolti fisicamente presso gli sportelli	Numero massimo di giorni di attesa.	8 giorni
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (pec, e-mail, fax) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta (risposta per iscritto)	10 gg

Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione utenti ricevuti fisicamente presso gli sportelli informativi	100%
Efficacia	Grado di valutazione e soddisfazione dell'utente	Valore medio di apprezzamento/giudizio	3
	Conformità rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Raccomandazioni operative	1/anno
	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3

Referente del servizio Sportelli Informativi: tutto il personale in relazione alle proprie funzioni e competenze.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: dott.ssa Claudia Rizzi

SOCIAL NETWORK – pagina Facebook e canale YouTube

Modalità di erogazione del servizio: i canali social del GAL Adige vengono utilizzati mediante un monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Permettono di acquisire dati grazie a piattaforme dirette che consentono di ricevere quotidianamente dati rispetto all'accesso effettuato dagli utenti, per ottimizzare al meglio la gestione stessa dei canali e la modalità di diffusione delle informazioni.

Per le caratteristiche che lo contraddistinguono, il canale Facebook è il canale social più utilizzato dal Gal Adige, essendo più immediato e interattivo nel raggiungere l'utente, a differenza del canale YouTube, che viene utilizzato per la diffusione di contenuti audio visivi (quindi meno frequenti) e con una minor predisposizione all'interazione con l'utenza. Il GAL si impegna a rispondere agli eventuali commenti rilasciati specie se negativi.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Tempestività	Periodicità di popolamento della pagina FB ed aggiornamento.	Frequenza dell'aggiornamento annuale (numero post inseriti)	>100
Efficacia	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3
	Performance della pagina FB e del canale You Tube	Indicatori di Strumenti ufficiali forniti dai canali social quali Insights, Analytics, ecc., Connessione e utilizzo di indicatori interni forniti dai canali social, finalizzati a monitorare tutti i dati disponibili quali visibilità e condivisione dei dati pubblicati, interazione da parte degli utenti, ecc	Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: ("I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..)

Referenti del servizio Social:

1° dott.ssa Maurizia Bellinello;

2° Rag. Lisa Bolognese.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: dott.ssa Claudia Rizzi

InformaGAL

Modalità di erogazione del servizio: l'InformaGAL è un bollettino a circolazione interna, realizzato con apposito template grafico, inviato ai contatti inseriti nella mailing list del GAL Adige. Chiunque sia interessato può, attraverso la compilazione di apposito form nella sezione "Contatti" del sito, inviare al GAL, in modo automatizzato, una richiesta di contatto per essere inserito nella mailing list del bollettino.

L'inoltro del bollettino informativo e di eventuali newsletter avviene tramite apposito componente dal sito internet e per mezzo di server di posta di invio massivo.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del utente, utilizzando l'apposita sezione "contatti"	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte del personale tecnico specializzato e appositamente adibito	100%
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino InformaGAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	Almeno 10/anno
Trasparenza	Conoscenza dei referenti dell'associazione cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Esistente ed aggiornata continuamente
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	98%
	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3

Referente del servizio InformaGAL e newsletter: dott.ssa Maurizia Bellinello.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: dott.ssa Claudia Rizzi

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Modalità di erogazione del servizio: il GAL può organizzare incontri aperti alla collettività ed incontri mirati riservati a determinate categorie di utenti, per informare sulle attività svolte, sullo stato di avanzamento di alcune iniziative/progetti e definizione degli stessi, sulle opportunità di finanziamento e per l'approfondimento di particolari tematiche e/o modalità attuative previste.

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, il GAL provvede a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, InformaGAL, mail, post pagina Facebook, eventuali comunicati stampa, locandine. In riferimento ad incontri mirati e riservati, provvede a inviare apposita comunicazione/invito agli utenti interessati.

Nel corso degli incontri verranno forniti, ai partecipanti, materiali appositamente predisposti utili ad una migliore comprensione degli argomenti trattati. Tali materiali saranno resi disponibili anche nel sito.

Gli incontri potranno essere tenuti in location adeguate al numero di partecipanti atteso, al tenore della manifestazione ed alle disponibilità finanziarie della struttura. Potranno essere realizzati presso la sede del GAL, presso strutture fornite dai partners, presso altre strutture di particolare pregio per il territorio.

I partecipanti agli incontri saranno registrati su appositi registri presenze per documentare l'attività svolta e per aumentare il sistema di rete.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione, per gli incontri pubblici	Numero pubblicazioni/invii per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 3 canali di comunicazione
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	> 9 gg
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'incontro	Media dei giudizi risultati dai questionari di valutazione	3

	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in relazione a ciascun incontro	3
--	--------------------------	--	---

Referenti del servizio Realizzazione di incontri:

1° dott.ssa Maurizia Bellinello;

2° Rag. Lisa Bolognese.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: dott.ssa Claudia Rizzi

5. Monitoraggio e Valutazione

Il monitoraggio e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avvengono attraverso un controllo automatizzato mediante la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi oggettivi (per gli strumenti on-line, sito, social, ecc..) come per esempio Google Analytics, Insights e YouTube Analytics.

Inoltre il controllo interno viene assicurato dai Referenti dei servizi e dal Responsabile della verifica della funzionalità del servizio mediante monitoraggio continuo. Gli stessi provvedono a rilevare ed eventualmente annotare, se necessario, gli scostamenti/non conformità che dovessero riscontrare nello svolgimento delle proprie funzioni/mansioni (tipologia, numero, frequenza, ecc...). Il Responsabile della verifica procede, almeno una volta all'anno, al controllo del rispetto degli standard stabiliti coinvolgendo i referenti dei servizi al fine di valutare la necessità di apportare eventuali misure/modifiche per migliorare i servizi resi.

Il monitoraggio esterno è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione di Customer satisfaction, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, mediante somministrazione di un questionario, attraverso i seguenti tre canali:

- sportelli informativi presso la sede operativa e presso la sede nel Comune di Lendinara;
- sito internet sezione "Trasparenza amministrativa";
- in occasione degli incontri pubblici organizzati.

In occasione di incontri pubblici verrà distribuita una scheda di valutazione e gradimento dell'incontro.

Tutti i dati raccolti, unitamente ad eventuali reclami/segnalazioni pervenuti, vengono elaborati con periodicità annuale per individuare i punti critici e per pianificare le eventuali azioni correttive di miglioramento. I risultati delle indagini vengono utilizzati al fine del perseguimento dell'obiettivo di miglioramento. Gli esiti della valutazione vengono riportati in un report che viene annualmente pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito e presso gli uffici del GAL.

Tale rapporto viene portato all'attenzione del Consiglio di Amministrazione il quale può esprimersi adottando eventuali modifiche/migliorie al servizio ed al presente documento.

6. Tutela dell'utenza

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 verbalmente (reclamo informale), tramite il recapito telefonico, o per iscritto (reclamo formale) e va inoltrato al GAL tramite mail, pec o fax o tramite posta ordinaria alla sede legale del GAL. In caso di reclamo verbale, qualora lo stesso non venisse immediatamente accolto, l'utente è tenuto a presentare un successivo reclamo per iscritto, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo, reperibile nel sito sezione Trasparenza Amministrativa.

Il GAL si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare i conseguenti adempimenti il prima possibile e comunque non oltre 15 gg, in tempi di lavoro normali.

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

Il GAL acquisisce al proprio protocollo i reclami ricevuti e predispone un archivio (*registro reclami*) degli stessi contenente anche le relative risposte/soluzioni, dei quali darà conto annualmente nel report di valutazione della qualità dei servizi resi.

Il personale referente e responsabile della gestione dei reclami è il medesimo indicato per ciascun servizio.

7. Tutela della privacy

Il GAL si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali ed a garantire l'adozione di misure tecniche ed organizzative necessarie per la tutela e la riservatezza dei dati che vengono acquisiti tramite il sistema di misurazione della valutazione della qualità dei servizi di cui alla presente Carta.