

REPORT ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'ATTIVAZIONE E PRESIDIO DELLA GESTIONE DEGLI STANDARD SULLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI ANNO 2019

Il GAL, con deliberazione del C.d.A. n. 12 del 17/03/2016, e Testo coordinato con le modifiche apportate, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 08/02/2018 ha adottato 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, attraverso l'adozione di un'apposita "carta dei servizi".

Il presente report ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto ed il presidio costante della 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 2019.

Per quanto sopra si riscontra che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici delle sedi dedicate agli sportelli informativi (Via Celio – Rovigo e c/o biblioteca del comune di Lendinara) i seguenti documenti:

- carta dei servizi;
- il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti;
- modulo di reclamo/segnalazione, unitamente ad un raccoglitore dei moduli compilati.

Inoltre, in occasione degli incontri realizzati, si conferma che sono state rese disponibili e somministrate le schede di valutazione del gradimento dei partecipanti alle riunioni.

La suddetta Carta dei servizi è disponibile nel sito internet del GAL Adige alla sezione Trasparenza Amministrativa/Servizi erogati, <https://www.galadige.it/it/trasparenza-amministrativa/standard.html>, mentre il modulo "Segnalazioni e reclami" è scaricabile al seguente con link: <https://www.galadige.it/it/segnalazione-e-reclami.html>.

I referenti dei servizi del GAL, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il monitoraggio relativo all'applicazione operativa degli standard rilevando i dati tramite gli strumenti disponibili (banche dati, sistemi di gestione sito, mail, registro reclami, registro utenze, registro presenze incontri, dichiarazioni, schede tecniche, questionari raccolti...).

Alcuni di questi sono stati rilevati in maniera progressiva (pubblicazione documenti nella sezione Trasparenza Amministrativa del sito), altri annualmente, in base alle funzioni disponibili offerte dagli strumenti utilizzati.

Il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio, ha provveduto, con la stessa periodicità, alla verifica del presidio della gestione degli standard adottati. Con il presente report provvede, al termine dell'anno 2019, alla valutazione dell'applicazione degli stessi con riferimento ai dati consuntivi al 31/12/2019, per ciascun servizio.

I dati e gli indicatori oggettivi per gli strumenti on-line (sito, social) vengono scaricati da sistemi quali Google Analytics, Insights e You tube Analytics.

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è provveduto a rilevare 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 del servizio di sportello informativo che in occasione degli incontri realizzati.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio è disponibile ed archiviata in appositi fascicoli presso la sede operativa del GAL.

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti come sopra descritto, si provvede ad indicare di seguito, attraverso tabelle riepilogative e valutazioni poste in calce, i dati rilevati dall'attività di monitoraggio e la 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/integrazioni/migliorie alla carta dei servizi.

SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2019 numero e/o entità e modalità di rilevazione
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	12 mail di richiesta evase in 1 giorno (mail presenti in archivio GAL)
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Aggiornamento delle homepage con inserimento di news	Minimo 12/anno	n. 27 news inserite (archivio news della homepage sito anno 2019)
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche per l'aggiornamento dei contenuti dei seguenti sottomenù della sezione Trasparenza Amministrativa:		
		- Atti del GAL	30 gg	Si è provveduto all'aggiornamento in funzione della disponibilità degli atti firmati, con una media compresa tra 15 e 25 gg (backend del sito)

		- Bilanci	1/anno	1/anno Aggiornamento effettuato successivamente all'approvazione dei bilanci da parte dell'Assemblea degli associati la cui scadenza è il 30/04/nn (backend del sito e relativa stampa)
		- Elenco affidamenti	1/anno	Aggiornamento continuativo. Si è provveduto ad aggiornare l'elenco progressivamente, a seguito di ogni avvenuta aggiudicazione di incarichi. (backend del sito e relativa stampa)
		- Eventuali compensi erogati	1/anno	1/anno Si riferisce ai compensi degli amministratori, revisore dei conti e personale GAL. Aggiornamento effettuato successivamente al pagamento dei compensi previsti, al termine di ciascun anno. Per il 2019 il compenso del Presidente è stato liquidato in 2 tranches a chiusura di ciascun semestre, pertanto per questo organo l'aggiornamento è avvenuto due volte. Per il personale è stato effettuato annualmente in funzione dei dati consuntivi forniti dallo studio di consulenza del lavoro (backend del sito e relativa stampa)

		- Report qualità servizi GAL	1/anno	1/anno Aggiornamento effettuato a seguito relativa approvazione del CdA, al termine dell'anno di riferimento
		- Cronoprogramma	1/anno	1/anno Aggiornamento effettuato a seguito relativa approvazione del CdA
		- Avvisi e gare	1 gg dalla data di protocollo	Aggiornamento effettuato nella stessa data del protocollo dell'avviso. Pubblicati n. 4 avvisi nel 2019, uno di questi consiste nella riapertura termini del medesimo avviso. Conseguente aggiornamento della sezione bandi chiusi alla scadenza degli stessi.
		Bandi e Finanziamenti - Bandi - Interventi a regia e gestione diretta	Contestuale alla pubblicazione del bando sul BURV (salvo guasti informatici)	(backend del sito e relativa stampa) n. 7 Bandi pubblicati contestualmente all'uscita sul BURV (backend del sito e relativa stampa)
Efficacia	Conformità rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Raccomandazioni operative	1/anno	1/anno osservazione non dovuta, chiarita con l'AdG per le vie brevi

				(Rif. nota 169179 del 30/4/19 impegno d)
Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0	(Registro reclami)

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

La valutazione dei risultati raggiunti in relazione agli standard previsti per il servizio Sito internet, per l'anno 2019, è molto positiva. Tutti gli standard prefissati sono stati soddisfatti, in alcuni casi migliorati, registrando performance ampiamente maggiori (rif: numero di news inserite in home page, pubblicazione aggiornamento atti del GAL, elenco affidamenti e avvisi).

Si precisa che in relazione alla periodicità di popolamento delle pagine web, si è preso come riferimento la "home page", in quanto rappresenta la sezione maggiormente alimentata da contenuti, rispetto ad altre che sono passibili di aggiornamento solo sulla base di specifiche esigenze di adeguamento. Tale sezione, infatti, rivela la dinamicità dell'attività del GAL.

Ulteriori considerazioni possono essere effettuate in relazione ai contenuti del sito. Nel corso del 2019, il sito è stato implementato con schede informative degli interventi realizzati nell'ambito dei Progetti Chiave del PSL "ADIGE 3.0" migliorando la qualità del servizio in termini di comunicazione degli obiettivi e risultati della strategia ed in termini di trasparenza. Inoltre alcune sezioni sono state implementate con ulteriori voci di sottomenù, in relazione alla necessità di rendere maggiormente fruibili le ulteriori informazioni.

Tenendo, inoltre, in considerazione la migliore performance registrata anche in termini di numero di sessioni complessive (+ 6,12%), pagine visualizzate (+ 18,64%) e utenti unici (+ 7,08%), rispetto all'anno 2018, come rilevato dai dati di Google Analytics, il sito del GAL Adige si conferma un affidabile ed efficace strumento di orientamento e informazione.

Un nuovo elemento di valutazione (misurabile attraverso la nuova versione del sito) è la geolocalizzazione del traffico, che evidenzia come gli utenti provengono principalmente dalle provincie di Milano, Padova, Rovigo e Venezia. Le pagine più visualizzate sono state la "home", i "bandi pubblici e finanziamenti" e la "trasparenza amministrativa".

Per l'anno 2020 si considera di implementare il sito, per creare maggiore feedback con utenti, attraverso un servizio telematico di raccolta dati di gradimento, sull'attività generale di informazione (per es.: tool o pop-up nel sito che richiamano ad una call to action per l'espressione di un giudizio o per la compilazione del questionario).

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2019 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via L. Richieri - Rovigo	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore	20 ore/settimana Garantito il numero di ore di apertura (dalle ore 09:00 alle 13:30 dal lunedì al venerdì). Al pomeriggio su appuntamento. Alcune utenze sono state ricevute anche senza previo appuntamento. Le ore totali dedicate sono state di fatto superiori a quelle destinate all'apertura al pubblico (registro presenze personale)
	Accesso fisico allo sportello di Lendinara	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 4 ore	Media di 4 ore / mese (Missioni personale presso sportello di Lendinara)
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti/accolti fisicamente presso gli sportelli	Numero massimo di giorni di attesa	8 giorni	2 gg Alcune richieste di appuntamento vengono raccolte telefonicamente ed evase per le vie brevi e/o scritte (mail archivio GAL)

	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	10gg	2 gg Alcune tipologie di quesiti vengono raccolte telefonicamente ed evase per le vie brevi e/o scritte (mail presso archivio GAL)
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione utenti ricevuti fisicamente presso gli sportelli informativi	100%	100% N. 99 utenti ricevuti nel 2019 (Registri utenze)
Efficacia	Grado di valutazione e soddisfazione dell'utente	Valore medio apprezzamento/giudizio di	3	4,2 (questionari raccolti)
	Conformità rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Raccomandazioni operative	1/anno	Nessuna osservazione critica rilevata (Protocollo corrispondenza GAL Adige)
	Credibilità del servizio	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0 (Registro reclami)

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

La valutazione dei risultati raggiunti in relazione agli standard previsti per il servizio Sportelli informativi, per l'anno 2019, è molto positiva: i valori registrati indicano una buona condotta del servizio.

Le utenze sono aumentate rispetto a quelle dell'anno 2018 (+ 37,5%). Si rileva che non è sempre oggettivamente dimostrabile l'attività resa, considerando il fatto che la stessa viene prestata frequentemente per le vie telefoniche.

Per quanto riguarda lo sportello informativo di Lendinara, l'apertura dello stesso non è avvenuta nei mesi estivi di agosto e settembre e nei mesi autunnali di novembre e dicembre, considerato il periodo di ferie e gli intensi impegni lavorativi, ma soprattutto in relazione alla mancanza di bandi pubblici aperti in tal periodo. Nel mese di aprile la presenza è consistita in un incontro pubblico di presentazione dei bandi GAL aperti.

La tempestività viene monitorata attraverso l'evasione delle richieste di appuntamenti che avvengono tramite email, anche se è molto consueto per l'utenza, l'uso dell'appuntamento telefonico o direttamente in sede, visto la facile fruibilità dei nostri uffici.

Per quanto concerne il grado di soddisfazione dei servizi offerti, su 81 visite registrate a Rovigo e 18 a Lendinara, sono stati raccolti n. 15 questionari (15%), alcuni compilati parzialmente, ma che denotano un alto livello di soddisfazione dell'utenza con un punteggio complessivo di 4,2/5.

Il numero di questionari raccolti per gli sportelli informativi si è ridotto notevolmente dal 2018, perché si è notato che l'utenza in un contesto di colloquio face to face si sentiva quasi obbligata alla compilazione del questionario, quindi si preferisce utilizzare questo metodo di raccolta gradimento negli incontri di carattere pubblico, dove l'anonimato è maggiormente garantito.

SOCIAL – pagina Facebook e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2019 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Tempestività	Periodicità di popolamento della pagina FB ed aggiornamento.	Frequenza dell'aggiornamento annuale (numero post inseriti)	>100	Circa n. 220 post/anno Aggiornamento continuativo sulla base del piano editoriale: media di 4 post alla settimana, con informazioni di carattere istituzionale e promozionale del territorio (pagina ufficiale GAL Adige)
Efficacia	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	Nessuno (pagina ufficiale GAL Adige e registro reclami)
	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..)	Più di 728 Like organici, una copertura post con trend positivi, e discrete interazioni (Google Analytics e Insights)

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

Gli standard qualitativi dei servizi SOCIAL sono in continuo miglioramento per l'anno 2019, considerando che su Facebook il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento e i risultati sono completamente organici, questo si denota anche dai dati analizzati dagli Insights Facebook. I post sono di condivisione di altri siti o creati direttamente dal GAL.

L'attività di pubblicazione dei post è costante anche se la visualizzazione a nuovi utenti è limitata notevolmente, considerando che nel 2019 Facebook ha applicato, alla pagine che non fanno campagne a pagamento, dei algoritmi bloccanti.

E' migliorata la compilazione e l'utilizzo di alcune funzioni di Facebook, come gli eventi e l'implementazione della sezione delle Informazioni della Pagina.

Il numero di Like è aumentato da 624 nel 2018 a 728 like nel 2019 (+16,67%).

InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2019 numero e/o entità e modalità di rilevazione
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 specializzato e appositamente adibito	100%	100% n. 22 richieste ricevute ed evase (ricezione automatica tramite sito, riscontri del personale GAL in archivio GAL)
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino InformaGAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	Almeno 10/anno	n. 17 (sito web: https://www.galadige.it/it/informagal-2019.html)
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 continuativamente	Indicazione posta in calce al bollettino InformaGAL ed aggiornata al verificarsi di modifiche (InformaGAL e relativa sezione del sito)
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	98%	n. 491 (100%) (sistema di gestione invio newsletter Mailup)

	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0 (registro reclami)
--	--------------------------	---	---	-------------------------

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

La valutazione dei risultati raggiunti in relazione agli standard previsti per il servizio InformaGAL, per l'anno 2019, è molto positiva. I valori indicano livelli di prestazione più alti degli standard, registrando buone performance.

Nel 2019 sono pervenute 22 richieste di iscrizione all'Informagal Adige (+ 144% rispetto a quelle pervenute nel 2018), in tutto gli iscritti ammontano a n. 491. Va precisato che tale dato è inferiore rispetto a quello dell'anno precedente in quanto da novembre 2018, con l'utilizzo di Mailup quale sistema di invio dei bollettini, è possibile disporre di un report dettagliato e affidabile circa il numero degli invii delle newsletter effettuato e di quelli che vanno a buon fine, adeguando gli indirizzi eventualmente non più attivi o errati.

Con il precedente sistema si disponeva del numero totale senza possibilità di scorporare eventuali invii non andati a buon fine e pertanto non si era in grado di adeguare la mailing list eliminando gli indirizzi non corretti o non attivi.

Nel nuovo sito si è provveduto all'istallazione, nella home, di un pop-up per invitare l'utenza ad iscriversi alla newsletter, tale modalità risulta più veloce e accattivante.

Il numero degli utenti è completamente organico e non sono intervenute campagne pubblicitarie.

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore		Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2019 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: ospitabili	Totale persone	Min. 30 pax	Confermato (Schede tecniche sale – dichiarazione ente ospitante)
	Publicità 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	Rispettato (locandine/inviti e stampe attestazioni in archivio GAL)
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso		> 9 gg	Confermato (locandine/inviti e stampe attestazioni in archivio GAL)
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'incontro	Media dei giudizi risultati dai questionari di valutazione		3	4,3 (questionari di valutazione raccolti)

	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in relazione a ciascun incontro	3	0 (registro reclami)
--	--------------------------	---	---	-------------------------

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

La valutazione dei risultati raggiunti in relazione agli standard previsti per il servizio di realizzazione di incontri, per l'anno 2019, è più che positiva. In occasione degli incontri aperti al pubblico organizzati dal GAL, per la divulgazione e animazione del PSL ADIGE 3.0 e dei bandi, è stato somministrato all'utenza il questionario per la rilevazione qualitativa, dalla cui analisi è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti registrando una valutazione generale espressa pari a punti 4,3/5. Su 67 presenze sono stati raccolti 46 questionari (69%). All'interno della Galleria del Sito e News 2019 sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL Adige, monitorati anche grazie a registri presenze. <https://www.galadige.it/it/news-2019.html>

Altri incontri realizzati da terzi dove il GAL Adige è stato invitato ad intervenire in materia di Leader e Sviluppo Locale, sono visibili nella sezione del sito News 2019. <https://www.galadige.it/it/news-2019.html>

Ogni incontro viene organizzato con largo anticipo e la comunicazione veicola attraverso la mailing list, il sito, l'informaGAL e Facebook, gli uffici inoltre nei giorni precedenti alla data prevista inviano mail di reminder.

Altro aspetto rilevante, supportato dalle schede tecniche delle sale, è che le location sono senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

Da giugno 2019, il GAL Adige per l'organizzazione di eventi aperti al pubblico ha iniziato ad avvalersi dell'utilizzo di EVENTBRITE, una piattaforma globale per la gestione di esperienze dal vivo che consente a chiunque di creare, condividere, trovare e partecipare a eventi. Questa modalità oltre a dare visibilità e formalità ad un evento, permette di monitorare le iscrizioni dei partecipanti in base alla capienza degli spazi scelti.

CONCLUSIONI FINALI

Si conferma il costante presidio della gestione degli standard adottati, nell'arco dell'anno 2019, nonché l'applicazione operativa degli stessi. Si rileva che non è pervenuto alcun reclamo e/o segnalazione in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento. Complessivamente la valutazione finale è molto positiva. Si ritiene che il livello delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, sia di buon livello e rispettoso degli standard prefissati, se non, in alcuni casi, anche superiore. In tale contesto sono stati comunque individuati alcuni aspetti da migliorare e/o implementare nell'ottica di progressivo miglioramento ed efficientamento delle prestazioni rese.

Prot. n. 98 Rovigo, 25/02/2020

Il Responsabile della verifica della funzionalità dei servizi
dott.ssa Claudia Rizzi