

REPORT ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'ATTIVAZIONE E PRESIDIO DELLA GESTIONE DEGLI STANDARD SULLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI ANNO 2021

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 2021.

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.

Nel 2021 a seguito delle risorse aggiuntive destinate al GAL dal Periodo di Transizione del PSR 2014-2020, gli uffici si sono trovati nella condizione di informare e condividere con il partenariato e gli stakeholders, la strategia da adottare allo scopo di utilizzare al meglio queste entrate. Tale condivisione, a causa dell'emergenza pandemica da COVID-19, non ha potuto essere esercitata, come di consueto, in presenza e di conseguenza è stato creato un questionario on line per conoscere i fabbisogni sia delle imprese private che degli enti pubblici del proprio ATD.

Questo questionario è stato somministrato attraverso tutti i canali di comunicazione del GAL (sito, informagal e Facebook) ed è stato compilato da 18 enti pubblici e 25 privati.

Sempre a seguito dell'emergenza pandemica di COVID-19 e della ridotta affluenza agli sportelli informativi del GAL, nel 2021 sono stati compilati solo 7 questionari di valutazione dagli utenti e non è pervenuto nessun modulo di reclamo/segnalazione.

All'unico incontro pubblico rivolto ai comuni dell'ATD il 2 dicembre, in modalità webinar è stato somministrato un questionario di gradimento con i moduli Googl Drive, che ha raggiunto un ottimo livello di soddisfazione.

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...).

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 2021, alla valutazione dell'applicazione degli stessi con riferimento ai dati consuntivi al 31/12/2021 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 accertati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Nel 2021 sono state potenziate le attività svolte a distanza del sito web del GAL e di Facebook.

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 31/12/2021 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	1 mail di richiesta evasa nello stesso 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. 28 news inserite (archivio news della homepage sito anno 2021)
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 e relativa stampa)

		- 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 ¹ (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 personale si effettua annualmente in funzione dei dati consuntivi forniti dallo studio di consulenza del lavoro (backend del sito e relativa stampa)

¹ Nel 2021, a causa della pandemia di COVID-19, l'assemblea degli associati per l'approvazione dei bilanci è stata posticipata a maggio, in conformità alle disposizioni del DPCM allora in vigore.

			1/anno Aggiornamento effettuato a seguito relativa approvazione del CdA, al termine dell'anno di riferimento
	- Report qualità servizi GAL	1/anno	1/anno Aggiornamento effettuato a seguito relativa approvazione del CdA
	- Cronoprogramma	1/anno	Aggiornamento effettuato nella stessa data del protocollo dell'avviso. Pubblicati n. 1 avviso nel 2021. Consequente aggiornamento della sezione avvisi chiusi alla scadenza degli stessi.
	- Avvisi e gare	1 gg dalla data di protocollo	(backend del sito e relativa stampa)
	Bandi e Finanziamenti - Bandi pubblici - Bandi a Regia GAL - Bandi a Gestione Diretta GAL	Contestuale alla pubblicazione del bando sul BURV (salvo guasti informatici)	n. 3 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	Nessuna osservazione critica rilevata (Protocollo corrispondenza GAL Adige)
	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 2021, è positiva. Tutti gli standard prefissati sono stati soddisfatti.

Rispetto allo scorso anno, nel 2021 si è registrata una leggera flessione in termini di utenti unici, come rilevato dai dati di Google Analytics. Il motivo di tale risultato probabilmente è dovuto all'avanzato stato di attuazione del PSL 2014-20 e alla conseguente pubblicazione di soli 3 Bandi, di cui solo 1 pubblico.

In particolare sono stati rilevati i seguenti dati: le sessioni complessive sono state **5281** per un totale di **17.504** pagine visualizzate, gli utenti unici sono stati **2967**, sul traffico totale possiamo notare che **il 44.7% si identifica come donna con una età compresa tra i 25 ei 34 anni.**

Per quanto riguarda la geolocalizzazione del traffico, gli utenti del sito web provengono principalmente da Milano, Padova, Vicenza, Rovigo e Venezia. La situazione è tendenzialmente analoga a quella dell'anno precedente. Le pagine più visualizzate del sito sono state la "Home", i "Bandi pubblici e finanziamenti" e "Trasparenza amministrativa", in linea con i dati dell'anno precedente.

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.

SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2021 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via L. Ricchieri - 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	Nel 2021 lo sportello di Lendinara, situato all'interno della Biblioteca Comunale "Gaetano Baccari", è rimasto chiuso al pubblico a causa dell'emergenza pandemica di COVID-19.

Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti/accolti fisicamente presso gli sportelli	Numero massimo di giorni di attesa	8 giorni	Valore medio: 2 gg La maggior parte delle richieste di appuntamento vengono raccolte a telefonicamente ed evase per le vie brevi e/o scritte
	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	1 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. 30 utenti ricevuti nel 2021 (Registri utenze)
	Grado di valutazione e soddisfazione dell'utente	Valore medio di apprezzamento/giudizio	3	Nell'anno 2021 non sono stati raccolti questionari dagli utenti a causa dell'emergenza pandemica di COVID-19.

Efficacia	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 2021, risente sicuramente dell'emergenza pandemica di COVID-19 e del lockdown nei primi mesi del 2021. Per tale motivo, le utenze fisiche sono ridotte rispetto agli anni pre - pandemia. Contestualmente è stata potenziata l'assistenza telefonica che però non è oggettivamente dimostrabile.

Per quanto riguarda lo sportello informativo di Lendinara, a causa della pandemia e del minor numero di interventi attivati dal GAL durante l'anno, in accordo con l'amministrazione ospitante, si è deciso di non aprirlo.

La tempestività viene normalmente monitorata attraverso l'evasione delle richieste di appuntamenti che avvengono tramite e-mail. Nel 2021, le richieste di appuntamento sono diminuite a causa dell'emergenza sanitaria e della generale diffidenza delle persone di recarsi fisicamente agli sportelli informativi. Conseguentemente, è aumentato il carico di richieste di informazione evase direttamente per vie telefoniche, purtroppo non oggettivamente quantificabili e valutabili.

Dal 2019, si è deciso di somministrare i questionari relativi al grado di soddisfazione dei servizi offerti solo durante gli incontri di carattere pubblico, dove è garantito maggiormente l'anonimato rispetto ai colloqui individuali presso gli sportelli informativi del GAL. In questa sede, infatti, l'utente si sentiva quasi costretto a compilare il questionario e ciò creava sicuramente una situazione di disagio.

SOCIAL – pagina Facebook e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2021 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	N. 260 post/anno Aggiornamento continuativo sulla base del piano editoriale: media di 5 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..)	840 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 e il trend positivo si è registrato anche per 2021.

Si ribadisce che il GAL su Facebook non è mai intervenuto con campagne a pagamento e i risultati sono completamente organici, come si denota dai dati analizzati dagli Insights Facebook. I post sono di condivisione da altri siti o creati direttamente dal GAL.

Si rileva che la visualizzazione del profilo da parte di nuovi utenti è penalizzata dalle politiche e dai logaritmi bloccanti che Facebook applica alle pagine che non fanno campagne a pagamento.

Il numero di Like è aumentato da 799 nel 2020 a 840 like nel 2021 (+ 5,13%).

InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2021 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Accessibilità	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte dell'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%	100% n. 4 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. 13 (sito web: https://www.galadige.it/it/informagal-2021.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. 450 (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 2021, è positiva. I valori indicano livelli di prestazione più alti degli standard, registrando buone performance. Inoltre, la sezione "InformaGAL 2021" del sito web risulta essere una delle più visitate nel 2021 dagli utenti del sito web del GAL.

In tutto gli iscritti ammontano a n. 450. Il numero degli utenti è completamente organico e non sono intervenute campagne pubblicitarie. Va precisato che tale dato è superiore rispetto a quello dell'anno precedente, considerando che Mailup dispone 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, dunque non raggiungibili.

REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Dati monitoraggio 31/12/2021 numero e/o entità e modalità di rilevazione
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax	Non rilevati* (Schede tecniche sale – dichiarazione ente ospitante)
	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	Non rilevati* (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	sono stati raccolti 7 questionari di valutazione

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

*Nel 2021 non si sono svolti incontri in presenza

VALUTAZIONE E CONSIDERAZIONI:

Nel 2021 a causa della pandemia non si sono svolti incontri pubblici in presenza, di conseguenza non è stato possibile misurare i dati relativi alla "Accessibilità". Nel 2021 a seguito delle risorse aggiuntive destinate al GAL dal Periodo di Transizione del PSR 2014-2020, gli uffici si sono trovati nella condizione di informare e condividere con il partenariato e gli stakeholders, la strategia da adottare allo scopo di utilizzare al meglio questi proventi. Tale condivisione, a causa dell'emergenza pandemica da COVID-19, non ha potuto essere esercitata, come di consueto, in presenza e di conseguenza è stato creato un questionario on line per conoscere i fabbisogni sia delle imprese private che degli enti pubblici del proprio ATD.

Questo questionario è stato somministrato attraverso tutti i canali di comunicazione del GAL (sito, Informagal e Facebook) ed è stato compilato da 18 enti pubblici e 25 privati.

Ulteriori informazioni sono presenti nella sezione "News 2021" del sito web del GAL. <https://www.galadige.it/it/news-2021.html>

Sempre nella stessa sezione si possono trovare le informazioni sugli incontri digitali e webinar realizzati da terzi o dal coordinamento GAL del Veneto, ai quali il GAL ha partecipato attivamente durante l'anno 2021.

Si ritiene opportuno, sulla scorta dell'esperienza acquisita quest'anno, integrare la sezione incontri di questo documento anche con parametri e indici relativi agli incontri virtuali-online, come webinar, video call, video conferenze.

CONCLUSIONI FINALI

Si conferma il costante presidio della gestione degli standard adottati, nell'arco dell'anno 2021, 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 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. **60** Rovigo, **24/02/2022**



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

Claudia Rizzi

