



Consiglio di Amministrazione

Componenti	Carica	Ente rappresentato	Tipologia componente
Giustiliano Bellini	Presidente	Confagricoltura Rovigo	Privata/parti economiche e sociali
Clelia Mara Crivellari	Consigliere	Assoc. Pol. Coltivatori Diretti Rovigo	
Stefano Pattaro	Vicepresidente	Confcomm. Imprese per l'Italia della Prov. di Rovigo	
Elisa Sette	Consigliere	Comune di San Martino di Venezze	Pubblica
Valeria Targa	Consigliere	Comune di Badia Polesine	
Claudia Rizzi	Segretario verbalizzante	GAL Adige	-
Nicoletta Mazzagardi	Revisore dei conti	-	-

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE n. 29 del 12/06/2023

OGGETTO: Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei target di riferimento: approvazione modifiche e testo coordinato della Carta dei Servizi del GAL Adige

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la deliberazione n. 12 del 17/03/2016 con la quale il Consiglio di Amministrazione ha approvato ed attivato la "Carta dei servizi" atta a garantire un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi dal GAL nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività;

Vista la deliberazione n. 8 del 08/02/2018 con la quale il Consiglio di Amministrazione ha approvato il testo coordinato con le modifiche apportate alla Carta dei servizi, sulla scorta delle indicazioni regionali e degli approfondimenti effettuati;

Vista la DGR del Veneto n. 294 del 21/03/2023 che ha aperto i termini per la presentazione delle domande di aiuto relativamente ai bandi per gli interventi di sviluppo locale di tipo partecipativo LEADER (SRG05 e SRG06);

Vista la deliberazione n. 7 del 30/03/2023 con la quale l'Assemblea degli Associati ha disposto la candidatura del GAL Polesine Adige ai bandi regionali SRG05 e SRG06 di cui alla DGRV n. 294 del 21/03/2023, dando mandato al Consiglio di Amministrazione e alla struttura tecnica di adoperarsi ai fini degli adempimenti necessari per la presentazione delle relative domande di aiuto;

Atteso che il bando di selezione dei GAL per lo sviluppo locale Leader 2023/2027 (Intervento SRG06), prevede tra i requisiti obbligatori (a6) l'approvazione e l'attivazione di un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi dal GAL nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita Carta dei Servizi;

Considerato che la Carta dei Servizi approvata dal GAL, ai sensi della condizione di ammissibilità a6), deve prevedere dei contenuti minimi, verificati da Avepa in sede di istruttoria della relativa domanda di aiuto;

Atteso che il GAL, una volta selezionato, deve impegnarsi a mantenere attivo il sistema di misurazione e valutazione adottato, nell'ambito dell'attuazione del proprio PSL;

Vista la deliberazione n. 7 del 20/02/2023 con la quale il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Report sulle attività di monitoraggio e verifica dell'attivazione e presidio della gestione degli standard di qualità dei servizi resi ed i risultati raggiunti relativo all'anno 2022, ravvisando l'opportunità di modificare la carta dei servizi anche sulla base dei report annuali finora approvati e ritenendo di procrastinare tale operazione in sede di candidatura del GAL alla programmazione regionale 2023/2027;



Rilevata dunque la necessità di apportare delle modifiche alla Carta dei Servizi vigente, per migliorarne l'impostazione alla luce dell'attività di formazione svolta in tal senso con il Coordinamento dei GAL del Veneto, al fine di renderla maggiormente funzionale alla funzione assegnatale;

Visto il testo della Carta dei Servizi coordinato con le modifiche proposte, posto in Allegato 1 alla presente deliberazione;

Sentito l'intervento della direttrice Rizzi che ha illustrato le variazioni apportate e le relative motivazioni che si possono così riassumere:

- è stata riorganizzata l'impostazione generale del documento;
- sono stati individuati con precisione i servizi al pubblico offerti dal GAL in virtù dei processi di propria competenza;
- sono stati esplicitati gli strumenti di erogazione dei servizi;
- sono stati riorganizzati gli standard di qualità associandoli ai relativi servizi offerti;
- sono state esplicitate e descritte le modalità e le fonti utilizzate per l'attività di monitoraggio;

Richiamata l'attenzione dei presenti per quanto concerne la trasparenza dei processi decisionali;

Richiamata l'attenzione dei presenti sul rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento per l'identificazione, verifica, monitoraggio e gestione di possibili situazioni di conflitto di interesse rilevabili nell'ambito dell'attività ed azione del GAL Polesine Adige, approvato con deliberazione del C.d.A. n. 30 del 30/07/2018;

Rilevata l'insussistenza di situazioni di conflitto di interesse da parte dei consiglieri, sulla base delle dichiarazioni verbali rilasciate dagli stessi, in merito all'oggetto della presente deliberazione;

Richiamata l'attenzione dei presenti sul rispetto dell'impegno di garantire che nessun singolo gruppo di interesse controlli il processo decisionale;

Unanime,

DELIBERA

- 1) di approvare le premesse, parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di prendere atto dell'assenza di situazioni di conflitto di interessi da parte dei componenti del Consiglio di Amministrazione;
- 3) di prendere atto che la presente decisione viene assunta mediante votazione nella quale i voti espressi da ogni singolo gruppo di interesse ivi rappresentato sono inferiori al 50% del totale;
- 4) di rilevare la necessità di modificare l'attuale "Carta dei servizi" atta a garantire un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi dal GAL nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, approvando il testo coordinato con le variazioni apportate, che viene posto in Allegato 1 alla presente deliberazione, di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- 5) di dare mandato al Presidente ed agli uffici di provvedere agli adempimenti necessari per il mantenimento dell'attivazione ed il costante presidio degli standard adottati mediante l'atto approvato di cui al punto 4).

IL SEGRETARIO
Dott.ssa Claudia Rizzi



IL PRESIDENTE
p.a. Giustiliano Bellini





CARTA DEI SERVIZI

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

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 08/02/2018

Testo coordinato con le modifiche apportate, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 12/06/2023.



INDICE

1. Premessa
2. Mission e ambito territoriale di azione
3. Informazioni generali e riferimenti
4. Principi fondamentali
5. Gli utenti del GAL Adige
6. Servizi offerti
7. Modalità di erogazione dei servizi
8. Standard di qualità dei servizi
9. Monitoraggio e Valutazione
10. Partecipazione dell'utenza e gestione delle segnalazioni/reclami
11. Tutela della privacy
12. Diffusione della Carta

Allegati:

- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti a sportello;
- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti tramite sito web;
- Scheda di valutazione e gradimento incontri;
- Modulo segnalazione/reclamo.



1. Premessa

La Carta dei Servizi del GAL Polesine Adige (detto in breve GAL Adige), è uno strumento di dialogo con l'utenza, che ha come obiettivo principale quello di creare una collaborazione trasparente per migliorare i servizi offerti.

L'obiettivo è di migliorare costantemente i livelli qualitativi favorendo la partecipazione dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti ed esercitare i propri diritti.

Tale documento può definirsi anche un "patto con il territorio" che ha altresì lo scopo di implementare l'informazione e la partecipazione attiva degli utenti per valutare nel tempo l'efficienza e l'efficacia dell'operato dell'Associazione.

2. Mission e ambito territoriale di azione

Il Gruppo di Azione Locale Polesine Adige è una Associazione senza scopo di lucro, con personalità giuridica di diritto privato, costituita nel 2008, da un partenariato pubblico e privato che rappresenta i molteplici interessi socioeconomici presenti all'interno del proprio ambito territoriale designato (in seguito ATD), che comprende 17 comuni del Polesine che confinano con il fiume Adige.

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

Tale attività è finanziata dal FEASR (Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale) attraverso la Regione del Veneto.

Il GAL, ai fini della partecipazione alle programmazioni europee del fondo FEASR, elabora una strategia (Programma di Sviluppo Locale), attuata nell'arco temporale di 7 anni, che viene costruita e condivisa con il partenariato e con gli stakeholders del proprio territorio, per mezzo della quale realizza interventi e pubblica bandi, a favore degli enti e operatori locali, per migliorare le condizioni di vivibilità e la qualità della vita.

Il GAL svolge dunque un ruolo di sentinella, di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali per sensibilizzarli e per orientare l'interesse ad investire su progetti di sviluppo locale, cogliendo le opportunità dell'Unione Europea.

3. Informazioni generali e riferimenti

Denominazione	GRUPPO DI AZIONE LOCALE "POLESINE ADIGE" in breve GAL ADIGE
Forma giuridica	Associazione riconosciuta senza scopo di lucro
Anno di costituzione	2008
Sede legale	Piazza Garibaldi n. 6 – 45100 Rovigo (RO)
Sede operativa	Via L. Ricchieri detto Celio n. 8 – 45100 Rovigo (RO)
Codice fiscale	93028270291
Partita IVA	-----
Telefono	0425 1541145
Sito Internet	www.galadige.it
Email	adige@galadige.it
PEC	galadige@pec.it
Rappresentante legale	Giustiliano Bellini
Direttore	Claudia Rizzi
Responsabile amministrativo	Lisa Bolognese
Responsabile animazione e comunicazione	Maurizia Bellinello



4. 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:

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.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il GAL Adige si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale, oculato e nel rispetto dei principi di sana gestione finanziaria.

Si impegna altresì ad adottare le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali, allo scopo di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

TRASPARENZA

Il GAL Adige si impegna a fornire ai propri utenti ed alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate e complete, assicurando la semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

5. Gli utenti del GAL Adige

Gli utenti ai quali sono rivolti i servizi del GAL Adige sono:

- **PARTNER:** associati del GAL.
- **BENEFICIARI:** soggetti (enti/operatori) che hanno ottenuto la concessione di finanziamenti nell'ambito di bandi emanati dal GAL e sono responsabili dell'avvio e/o dell'attuazione delle operazioni.
- **POTENZIALI BENEFICIARI:** soggetti (enti/operatori) che potrebbero beneficiare dei contributi e delle iniziative attivate dal GAL, attraverso la partecipazione a bandi pubblici e a regia.
- **COLLETTIVITA':** la comunità (soggetti e portatori di interesse) residente od operante nell'ambito territoriale designato (ATD) del GAL, nonché tutti i soggetti che desiderano evidenziare specifiche esigenze o criticità, presentare idee di azioni progettuali, avere informazioni ed assistenza, chiedere documentazione sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale.

6. Servizi offerti

I servizi al pubblico offerti dal GAL, in virtù dei processi di propria competenza, sono **Informazione e animazione del territorio; ascolto, orientamento e accompagnamento**, che comprendono:

- attività di informazione generale sulle opportunità offerte dall'Unione Europea per lo Sviluppo Locale Leader e sulle potenzialità dello "strumento" rappresentato dal GAL;
- azioni di comunicazione finalizzate a stimolare la partecipazione attiva della comunità allo sviluppo locale;
- attività di ascolto, coinvolgimento e coordinamento del partenariato e della comunità per la costruzione della Strategia di Sviluppo Locale Leader e di eventuali altri progetti;
- attività di ascolto, coinvolgimento e coordinamento degli attori locali per facilitare l'attivazione e/o partecipazione a reti, nell'ottica di sviluppare collaborazioni e sinergie per migliorare la governance locale e la capacità di utilizzo dei fondi a favore del territorio;
- attività di scambio di buone prassi con altre comunità rurali.
- attività di ascolto attivo e di comprensione delle esigenze di singoli utenti;
- informazione e orientamento nell'ambito delle possibilità di finanziamento previste dallo Sviluppo Locale Leader tramite il fondo FEASR;



- accompagnamento con supporto informativo per la corretta presentazione delle istanze e per la realizzazione delle iniziative secondo le disposizioni previste nonché facilitazione per la risoluzione delle eventuali criticità.

7. Modalità di erogazione dei servizi

I servizi vengono resi dal personale in servizio al GAL in relazione alla funzione ricoperta e conseguentemente alle decisioni prese dal Consiglio di Amministrazione del GAL.

Il personale può essere affiancato 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 nel PSL e nell'ambito di un Piano di Comunicazione eventualmente adottato.

I servizi offerti vengono erogati attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- **sito internet istituzionale** www.galadige.it.
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.
E' presente una sezione "Trasparenza Amministrativa", analogamente a quanto previsto per le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare il reperimento e l'acquisizione delle informazioni. Nel sito sono attivi pop-up per favorire l'interazione degli utenti, per esempio per iscriversi alla newsletter o per partecipare attivamente alle attività di progettazione partecipata del GAL. 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.
- **Sportello informativo aperto al pubblico** presso gli uffici della sede operativa del GAL in via L. Ricchieri detto Celio n. 8 – Rovigo, per fornire informazioni di persona a chiunque ne sia interessato. Il GAL ha attivato un ulteriore sportello informativo aperto al pubblico presso la biblioteca comunale "Gaetano Baccari" in via Conti n. 30 – Lendinara - Palazzo Boldrin, per essere più presenti nel territorio.
L'attività di sportello informativo a Rovigo avviene quotidianamente nell'orario di apertura al pubblico previsto dalle ore 9:00 alle 13:00; nel pomeriggio, dal lunedì al giovedì, si riceve previo appuntamento.
L'attività di sportello informativo nella sede distaccata viene fornita solo su appuntamento.
Dal 2020 la modalità di incontro avviene anche online attraverso video call.
Gli utenti ricevuti fisicamente vengono 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 provvede a comunicare tempestivamente l'interruzione dell'erogazione del servizio tramite i propri canali: news sul sito, nell'informaGAL, sui social, cartello presso la sede, attivazione di segreteria telefonica con possibilità di lasciare un messaggio.
- **E-mail:** adige@galadige.it – galadige@pec.it. L'indirizzo adige@galadige.it è quello generale del GAL al quale pervengono anche le richieste effettuate tramite il modulo "Contatti" del sito web. Ogni figura della struttura tecnica possiede un indirizzo personalizzato. Il GAL è dotato di indirizzo pec per le comunicazioni importanti e che richiedono di essere tracciabili.
- **Newsletter InformaGAL** quale bollettino a circolazione interna per gli iscritti, per informare sulle attività del GAL, gli eventi e le news. InformaGAL è realizzato con apposito template grafico e viene inviato ai contatti inseriti nella mailing list del GAL Adige tramite il servizio MailUp. Chiunque sia interessato può, attraverso la compilazione di apposito form che appare nel pop-up in fase di



accesso al sito, inviare al GAL, in modo automatizzato, la richiesta di essere inserito nella mailing list del bollettino.

- **Canali social** per diffondere maggiormente le informazioni coinvolgendo il pubblico dell'universo digitale e social con linguaggio e tecniche specifiche; il GAL ha attivato i seguenti canali social:
 - **pagina Facebook** <https://www.facebook.com/GALADIGE/>. E' il canale social più utilizzato dal Gal Adige, è immediato e interattivo nel raggiungere l'utente;
 - **canale YouTube** <https://www.youtube.com/channel/UCAeSi4p9XQikr4qqXyLoWTw/feed> per condividere e diffondere contenuti audio visivi virali;
 - **pagina Instagram** https://www.instagram.com/gal_adige/?next=%2F, per diffondere le informazioni attraverso immagini e foto evocative e attrattive;
 - **pagina LinkedIn** <https://www.linkedin.com/company/90455268/admin/>, per diffondere le informazioni al mondo dei professionisti.

I canali social del GAL Adige vengono monitorati quotidianamente e alimentati secondo un piano editoriale con caricamento periodico (quotidiano per Facebook – settimanale per gli altri) delle principali informazioni, finalizzate a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso condivisione di altri post, materiale multimediale, foto, immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Il GAL acquisisce periodici report statistici sulle performance dei propri canali social.

Il GAL si impegna a rispondere agli eventuali commenti rilasciati specie se negativi.

- **Incontri aperti al pubblico e riservati** quali convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, tavoli di lavoro, focus group, word coffee, rivolti alla comunità, al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali, etc.. organizzati sia in presenza che in modalità on line.

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

La realizzazione degli incontri può avvenire anche online attraverso webinar o webconference, "seminario in rete" o "teleseminario" sempre con la modalità ad invito o con registrazione obbligatoria.

Nel corso degli incontri vengono forniti, ai partecipanti, materiali appositamente predisposti utili ad una migliore comprensione degli argomenti trattati. Tali materiali sono resi disponibili anche nel sito o su aree riservate.

Gli incontri sono tenuti in location adeguate al numero di partecipanti atteso, al tenore della manifestazione e alle disponibilità finanziarie della struttura. Possono essere realizzati presso la sede del GAL, presso strutture fornite dai partners, presso altre strutture di particolare pregio per il territorio o telematicamente in base alle necessità.

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

8. Standard di qualità dei servizi

La qualità dei servizi resi è caratterizzata, oltre che dal rispetto dei principi fondamentali, anche da altri fattori (detti 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 assicura sia l'accessibilità fisica alle sedi degli sportelli informativi e degli incontri/eventi, sia l'accessibilità virtuale/digitale, con la possibilità di contattare l'associazione tramite la sezione "Contatti" del sito, via e-mail, attraverso i social network (Facebook, Messenger, Instagram e LinkedIn), piattaforme per meeting on line o per via telefonica.

Tempestività

Viene misurata nel 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 e comprensione di un insieme di informazioni che consentono, a colui che richiede un servizio, di conoscere chiaramente cosa, come e a chi 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.

Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli indicatori e relativi standard che il GAL si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con le dimensioni della qualità sopra descritte.



Servizio	Dimensione della qualità	Indicatore			Modalità e tempistiche di rilevazione dati indicatore
		Descrizione	Formula	Valore programmato	
Informazione e animazione del territorio; ascolto, orientamento e accompagnamento	Accessibilità	Accessibilità agli incontri/eventi programmati	Numero canali attivati per la pubblicizzazione di incontri/eventi	almeno 3 canali di comunicazione per pubblicizzazione/invio	Verifica simultanea - stampa attestazione invio per canale utilizzato
		Accesso fisico alla location degli incontri/eventi realizzati in presenza	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax	Verifica simultanea alla richiesta di utilizzo – attestazione ente della capienza location
		Accesso fisico allo sportello informativo principale di via L. Ricchieri - Rovigo	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore	Verifica annuale dei fogli presenze del personale e del foglio firme utenti
	Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro/evento	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro/evento prima della tenuta dello stesso	> 9 gg	Verifica simultanea date con note di convocazione e pubblicizzazione dell'incontro/evento mediante i vari canali comunicativi attivati



Informazione e animazione del territorio; ascolto, orientamento e accompagnamento	Tempestività	Periodicità di popolamento ed aggiornamento delle pagine web del sito	Frequenza aggiornamento della homepage con inserimento di news	Minimo 12 news/anno	Verifica annuale della sezione News del sito per l'anno di riferimento
		Periodicità di popolamento ed aggiornamento delle pagine social	Frequenza aggiornamento annuale (numero complessivo post inseriti sulle pagine social)	>100	Verifica annuale pagine FB, Instagram, LinkedIn del GAL Adige e relativi Insights
		Periodicità di redazione ed invio del bollettino InformaGAL agli iscritti	Frequenza invio bollettino InformaGAL	Almeno 10/anno	Verifica annuale apposta sezione del sito e del sistema di invio Mail-up
		Tempo massimo di attesa per essere ricevuti/accolti fisicamente presso gli sportelli a seguito richiesta di appuntamento	Numero massimo di giorni di attesa	8 giorni	Verifica annuale delle richieste ricevute ed evase mediante consultazione mail stampate ed archiviate, agenda direttore, foglio firme utenti
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di info pervenuta tramite i canali di comunicazione (di persona, pec, e-mail, fax, via social) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta (risposta per iscritto)	10 gg	Verifica annuale di mail/fax/messaggi social ricevuti ed evasi stampati ed archiviati



Informazione e animazione del territorio; ascolto, orientamento e accompagnamento	Trasparenza	Disponibilità e aggiornamento, sul sito web, dei documenti di programmazione e gestione	Frequenza		Verifica periodica con back-end del sito e stampe di aggiornamento degli articoli
			aggiornamento dei contenuti delle seguenti sezioni del sito:		
			- PSL e Atti Integrativi	5 gg da approvazione di Avepa	
			- Monitoraggio	Ogni trimestre	
			- Rapporti annuali	1/anno	
			- Documenti e disposizioni attuative	1 gg dalla data di comunicazione di avvenuta modifica	
			- Atti del GAL	30 gg dall'approvazione	
			- Bilanci	1/anno	
			- Standard organizzativi attivati	3 gg dalla data di modifica	
			- Report standard attivati	1/anno	
			- Cronoprogramma bandi	30 gg dall'approvazione	
			- Avvisi e gare	1 gg dalla data di protocollo	
- Bandi pubblici, a regia e gestione diretta	Contestuale alla pubblicazione del bando sul BURV (salvo guasti informatici)				



Informazione e animazione del territorio; ascolto, orientamento e accompagnamento	Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti mediante sportello/sito/incontri	Valore medio di apprezzamento/giudizio emerso dai questionari raccolti (valori da 1 a 5)	3	Verifica delle risposte fornite con i questionari raccolti e archiviati per sportello/sito/incontri
		Credibilità dei servizi	Numero massimo di reclami e/o rilievi presentati e accolti in relazione ai servizi offerti	3	Verifica annuale con il protocollo e registro reclami
		Conformità rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Numero massimo di Raccomandazioni operative ricevute dalle autorità di riferimento	1/anno	Verifica annuale con il protocollo
		Performance del sito e dei canali social attivati	Valori degli Indicatori forniti da Google Analytics/Matomo per il sito e dagli Insights dei canali social.	Crescita dei valori di riferimento dei principali indici individuati dal GAL rispetto ai risultati dei precedenti report: (n. visitatori/fans/followers, visualizzazioni pagina uniche, "I like", Interazioni e condivisioni post...)	Verifica annuale tramite consultazione report di Google Analytics/Matomo, Insights di FB, Instagram e LinkedIn, YouTube Analytics

Referenti del servizio:

1° dott.ssa Maurizia Bellinello;

2° Rag. Lisa Bolognese.

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



9. Monitoraggio e Valutazione

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi viene effettuato con periodicità annuale, al termine di ogni anno solare e viene svolto dai Referenti dei servizi mediante la raccolta di rilevazioni e l'acquisizione di dati, documentazione, report ed eventuali annotazioni che permettono di determinare il valore/entità di ciascun indicatore individuato, nel periodo di riferimento.

Per il monitoraggio interno si provvede a rilevare i dati da piattaforme automatizzate che forniscono report e analisi statistiche specifiche, come per esempio Google Analytics/Matomo per il sito web e gli Insights per i canali social. Altri dati vengono, invece, reperiti e acquisiti presso gli archivi documentali e/o digitali del GAL (scambi di mail, backend del sito, archivio cartaceo, etc.).

Il monitoraggio esterno sulla qualità dei servizi percepita avviene mediante la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, attraverso la somministrazione di questionari, che vengono messi a disposizione in modalità cartacea oppure on line:

- presso gli sportelli informativi;
- nel sito internet nelle sezioni "Segnalazioni e reclami" e "Trasparenza amministrativa";
- in occasione degli incontri pubblici organizzati.

Sono previste tre tipologie di questionario in riferimento ai servizi offerti tramite gli strumenti di sportello informativo, sito internet e incontri.

Il GAL si riserva di prevedere appositi questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, in riferimento ad altri specifici strumenti/metodi utilizzati per l'erogazione del servizio.

Tutti i dati raccolti, unitamente ad eventuali segnalazioni/reclami pervenuti, vengono elaborati dai Referenti dei Servizi.

Il Responsabile della verifica procede al controllo dei dati rilevati e alla verifica degli stessi rispetto agli standard stabiliti coinvolgendo nell'attività i referenti dei servizi, al fine di esprimere una valutazione sulle performance e sulla necessità di apportare eventuali modifiche alla Carta dei Servizi per migliorare le prestazioni rese.

Gli esiti della valutazione vengono riportati in un report annuale che viene 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.

I risultati dell'attività di monitoraggio e valutazione vengono utilizzati al fine del perseguimento dell'obiettivo di miglioramento.

10. Partecipazione dell'utenza e gestione delle segnalazioni/reclami

Gli utenti partecipano attivamente al processo di individuazione degli standard e di erogazione dei servizi mediante la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami, con l'obiettivo di contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL e di tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative.

Nel sito internet, alla sezione "Segnalazioni reclami", e presso le sedi degli sportelli informativi è disponibile il modulo di Segnalazione/reclamo.

Ogni segnalazione e/o reclamo può essere presentato verbalmente, tramite il recapito telefonico, o per iscritto e va inoltrato al GAL tramite mail, pec 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 *registro reclami* 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 delle segnalazioni e dei reclami è il medesimo indicato per i servizi.



11. 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.

12. Diffusione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito internet del GAL www.galadige.it nella sezione "Trasparenza Amministrativa – Servizi erogati". Viene inoltre resa disponibile presso le sedi degli sportelli informativi.

Allegati alla carta servizi:

- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti a sportello;
- Questionario di valutazione grado di soddisfazione utenza sui servizi offerti tramite il sito web;
- Scheda di valutazione e gradimento incontri;
- Modulo segnalazione/reclamo.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI A SPORTELLO

Gentile utente,
il GAL Adige sarebbe lieto di poter avere Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati tramite lo sportello informativo.

Le chiediamo di indicare quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni, dando un voto su una scala numerica da 1 a 5 (1 per niente d'accordo – 5 completamente d'accordo).

Le risposte fornite saranno ritenute confidenziali ed elaborate esclusivamente a livello aggregato. I dati raccolti saranno utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Sesso	MASCHIO	FEMMINA
Anno di nascita		
Professione		
Nazionalità (italiana, comunitaria, extracomunitaria)		

DESCRIZIONE/VOTO	1	2	3	4	5
La sede del GAL è facilmente raggiungibile					
Lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l'utenza è adeguato					
L'orario di apertura degli uffici è adeguato					
I tempi di attesa per essere ricevuti sono rapidi					
Ho ottenuto tutte le informazioni che cercavo					
Il linguaggio utilizzato dagli operatori è semplice e comprensibile					
Gli operatori dello sportello sono competenti, professionali e cortesi					
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente					
Le informazioni ricevute sono chiare ed esaurienti					
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio fornitomi sia complessivamente soddisfacente					

Note, osservazioni, suggerimenti:

Grazie per la collaborazione!



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI TRAMITE SITO WEB

Gentile utente,

il GAL Adige sarebbe lieto di poter avere Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati tramite il sito istituzionale.

Le chiediamo di indicare quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni, dando un voto su una scala numerica da 1 a 5 (1 per niente d'accordo – 5 completamente d'accordo).

Le risposte fornite saranno ritenute confidenziali ed elaborate esclusivamente a livello aggregato. I dati raccolti saranno utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Sesso	MASCHIO	FEMMINA
Anno di nascita		
Professione		
Nazionalità (italiana, comunitaria, extracomunitaria)		

DESCRIZIONE/VOTO	1	2	3	4	5
Il sito è facilmente raggiungibile					
Il sito è leggibile da diversi dispositivi (pc, smartphone, tablet)					
Il sito è di facile navigazione					
L'aspetto grafico del sito è gradevole					
E' facile accedere alle informazioni presenti nel sito					
Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno senza rivolgermi altrove					
Le informazioni contenute nel sito sono complete					
Le informazioni contenute nel sito sono aggiornate					
I contenuti del sito sono ben organizzati					
Il linguaggio utilizzato nel sito è chiaro e comprensibile					
Il sito offre la possibilità di contattare facilmente il GAL					
Ha formulato quesiti attraverso il sito?	SI		NO		
Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati					
Ha effettuato reclami?	SI		NO		
Il reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi					
Ritengo che il sito del GAL Adige, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente					

Note, osservazioni, suggerimenti:

Grazie per la collaborazione!



SCHEDA VALUTAZIONE E GRADIMENTO INCONTRI

INCONTRO INFORMATIVO del

Buongiorno,

Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo sul tema oggetto di valutazione segnando una casella della scala numerica da 1 a 5.

Osservazioni, commenti, suggerimenti e reclami possono essere riportati negli appositi spazi. I dati raccolti saranno utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Cortesemente esprima una valutazione:

DESCRIZIONE/GIUDIZIO	PER NULLA SODDISFACENTE 1	POCO SODDISFACENTE 2	SODDISFACENTE 3	ABBASTANZA SODDISFACENTE 4	MOLTO SODDISFACENTE 5
----------------------	---------------------------------	----------------------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------------

IL PROGRAMMA DI QUESTO INCONTRO

Interesse per il tema trattato					
Utilità professionale per i temi tratti					
Nuove conoscenze acquisite					

RELATORI

Chiarezza espositiva dell'intervento					
Qualità del materiale consegnato					

LOGISTICA E ORGANIZZAZIONE

Confort aula					
Funzionamento attrezzature audiovisive					
Aspetti organizzativi					

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'INCONTRO					
---	--	--	--	--	--

Come è venuto a conoscenza dell'incontro:

sito web GAL ☐ InformaGAL ☐ canali social ☐ altro ☐

Note, osservazione, suggerimenti:

Prima di uscire inserisca la scheda nella scatola di raccolta.

Grazie per la collaborazione!

MODULO DI SEGNALAZIONE/RECLAMO

Il presente modulo deve essere inviato a:

GAL Polesine Adige

Piazza Garibaldi n. 6 – 45100 Rovigo

Tel. 0425/1541145 - Fax 0425/1880333

e-mail: adige@galadige.it – galadige@pec.it

DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENTE		
NOME COGNOME		ETA'
IN QUALITA' DI (cittadino, titolare, legale rappresentante, altro)		RAGIONE SOCIALE
INDIRIZZO E N. CIVICO		C.A.P.
COMUNE		PROV.
TELEFONO	E-MAIL (alternativamente al fax)	FAX



DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO**EVENTUALI DOCUMENTI DA ALLEGARE A SUPPORTO** (indicare n. e titolo documento)

HA GIÀ PRESENTATO PRECEDENTEMENTE SEGNALAZIONI/RECLAMI AL GAL ADIGE?

Sì ☐ NO ☐

CON QUALE ESITO? (indicare nello spazio sottostante)

Luogo e data _____

Firma per esteso _____



**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 (GDPR)**

Conformemente a quanto disciplinato dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679 del 2016 (successivamente GDPR) si comunicano le seguenti informazioni:

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è il GAL POLESINE ADIGE e-mail: adige@galadige.it

2. Responsabile della protezione dei dati

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@enneuno.it

3. Finalità e base giuridica

Il trattamento è finalizzato alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, attraverso il modulo messo a disposizione e posto all'interno del sito internet www.galadige.it.

La base giuridica per tale finalità è il legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), del GDPR da identificarsi nel ragionevole affidamento che l'utente si aspetti che i suoi dati personali siano trattati dal Titolare per rispondere ad una sua richiesta e per il miglioramento del servizio offerto.

4. Trattamento e accesso ai dati

I dati acquisiti saranno trattati esclusivamente dal Titolare del trattamento e dai suoi dipendenti opportunamente autorizzati per le finalità sopra descritte. I dati personali raccolti saranno conservati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, e responsabilizzazione secondo le modalità previste dall'art. 5 GDPR.

5. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali è facoltativo ma il mancato conferimento dei dati necessari non consente di procedere con l'elaborazione dell'istanza e svolgere l'attività richiesta.

6. Periodo di conservazione o criteri

I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità ("principio di limitazione della conservazione" e "principio della minimizzazione dei dati") e in base alle scadenze previste dalle norme di legge.

7. Destinatari dei dati

I dati conferiti saranno oggetto di ordinamento, registrazione ed archiviazione presso il Titolare del Trattamento. Nei casi previsti, i dati possono essere comunicati a terzi, nello specifico altre pubbliche amministrazioni interessate al procedimento.

8. Diritti dell'interessato ai sensi degli artt. dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR)

Relativamente ai dati personali medesimi l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. dal 15 al 22 del GDPR (di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, di notifica, alla portabilità e di opposizione) quando effettivamente applicabili rivolgendosi al Titolare del Trattamento (adige@galadige.it).

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante come previsto dall'art. 77 del GDPR stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del GDPR).

