

**GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE**  
**Deliberazione del Consiglio di Amministrazione**

**n. 18 del 18 marzo 2025**

**OGGETTO:** Approvazione di modifiche alla Carta dei servizi - sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività. CSR del Veneto PSN PAC 2023-2027. SRG06 "LEADER - Attuazione strategie di sviluppo locale" Azione B "Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale" e "P.N. FEAMPA 2021-2027 - PDA "F.A.R.I." del FLAG Veneziano per l'attuazione della Strategia di sviluppo locale Priorità 3 (Art. 30 Reg. UE n. 2021/1139)

Oggi **martedì 18 marzo 2025 alle ore 17:45** presso la sede di VeGAL in via Cimetta, 1 - Portogruaro (VE), si riunisce con modalità mista il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione denominata **GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE**, per la trattazione del seguente **ordine del giorno**:

1. approvazione verbale della seduta precedente (26 febbraio 2025);
2. procedure amministrative: Carta dei servizi;
3. PSL FEASR 2023/27: pubblicazione bando SRD13; approvazione proposta bando SRD01; approvazione proposta bando SRD03; approvazione proposta bando SRH05; approvazione proposta bando ISL04; proroga bando ISL05;
4. PdA FEAMPA 2021/27: agg.to attività; presa d'atto sostituzione componente nel Comitato di indirizzi del FLAG Veneziano; approvazione Rapporto annuale 2024;
5. personale: ricognizione raggiungimento obiettivi 2024 e assegnazione obiettivi 2025, adeguamenti contrattuali, trasformazione contratti, welfare, lavoro agile, fabbisogni pianta organica e piano di formazione;
6. bilancio consuntivo 2024: ratifica spese 2024 cassa economica effettuate in contanti, bonifici e carta di credito; proroga termini approvazione;
7. varie ed eventuali.

Si riepilogano le presenze/assenze durante la seduta:

N	Nome e Cognome	Ruolo	Ente rappresentato	Componente	Presente/Assente
1	FILIPPO TONERO	Presidente	Comune di Teglio Veneto	Pubblica	PRESENTE
2	ALESSANDRO KORNFELD	Consigliere	Confcommercio Venezia	Privata/Parti economiche sociali settore terziario	PRESENTE ON LINE
3	LORIS PANCINO	Consigliere	CNA Venezia	Privata/Parti economiche sociali settore secondario	PRESENTE
4	GIORGIO PUPPIN	Vicepresidente	CIA Venezia	Privata/Parti economiche sociali settore primario	PRESENTE
5	ALBERTO ZORZENONI	Consigliere	Comune di Jesolo	Pubblica	PRESENTE ON LINE

Sono presenti inoltre: l'ing. Giancarlo Pegoraro (direttore VeGAL) e, per la trattazione del punto 3 all'odg, la dott.ssa Simonetta Calasso (direttore del PSL 2023/27) e per la trattazione del punto 4 all'odg il dott. Aurelio Zentilin (coordinatore tecnico del PdA 2021/27).

Assume la presidenza il Presidente Tonero che, constatata e fatta constatare la regolare costituzione del Consiglio di Amministrazione, alle ore 18:00 dichiara aperti i lavori.

Verbalizza la seduta il Direttore di VeGAL, ing. Giancarlo Pegoraro.

(OMISSIS)

Il Presidente Tonero propone la trattazione del **secondo punto all'odg** relativo alle procedure amministrative.

(OMISSIS)

A conclusione dell'attività di semplificazione procedurale il CdA così si esprime in merito alla Carta dei servizi.

**Delibera del CdA di VeGAL n. 18 del 18 marzo 2025**

**OGGETTO:** Approvazione di modifiche alla Carta dei servizi - sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività. CSR del Veneto PSN PAC 2023-2027. SRG06 "LEADER - Attuazione strategie di sviluppo locale" Azione B "Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale" e "P.N. FEAMPA 2021-2027 - PDA "F.A.R.I." del FLAG Veneziano per l'attuazione della Strategia di sviluppo locale Priorità 3 (Art. 30 Reg. UE n. 2021/1139)

Premesso che

- l'Associazione "Gruppo di Azione Locale Venezia Orientale" (VeGAL) è persona giuridica riconosciuta dalla Regione Veneto con Decreto del 18.10.2002;
- l'art. 3 dello statuto vigente di VeGAL, fissa gli scopi dell'ente che non ha finalità di lucro e rivolti a realizzare o promuovere iniziative atte a valorizzare le risorse locali per stimolare uno sviluppo durevole ed equilibrato del Veneto Orientale;
- il campo di attività dell'ente è rivolto principalmente alla promozione, ideazione e attuazione di piani e progetti per lo sviluppo locale (con particolare riferimento alle iniziative concordate con enti ed istituzioni del territorio, sovracomunali e di cooperazione, intersettoriali, innovativi, dimostrativi e sostenibili) per elevare lo sviluppo sociale, economico, culturale dell'area e alla gestione di attività di assistenza tecnica e segretariati di partenariati istituzionali, tra i quali la segreteria della Conferenza dei Sindaci istituita ai sensi della LR n. 16/1993 e dell'Intesa Programmatica d'Area ai sensi della LR n. 35/2001 della Regione del Veneto, favorendo il dialogo multilivello e pubblico-privato;
- in particolare, tra i progetti di sviluppo locale promossi/gestiti da VeGAL nel periodo di programmazione 2021/27, si segnalano:
  - Programma di Sviluppo Locale (PSL) "Prodotti e Servizi Locali" a valere sul FEASR 2023/27;
  - Piano di Azione locale (PdA) "F.A.R.I." del FLAG Veneziano a valere sul FEAMPA 2021/27;
- VeGAL per la gestione delle attività si è dotato di una serie di regolamenti e atti di indirizzo, tra i quali:
  - Carta dei principi e codice di condotta del partenariato VeGAL;
  - Regolamento per l'identificazione, verifica, monitoraggio e gestione di possibili situazioni di conflitto di interesse;
  - Carta dei servizi;
- in particolare la Carta dei Servizi di VeGAL ha l'obiettivo di far conoscere alla collettività i servizi offerti, individuandone i livelli qualitativi ottimali che intende garantire e che si impegna a mantenere, riconoscendo specifici diritti in capo alla propria utenza (partner/soci; beneficiari; potenziali beneficiari; cittadini della Venezia orientale, ispirandosi ai principi generali di: uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia/efficienza e trasparenza), relativamente all'implementazione dei servizi erogati in qualità di ente di sviluppo del territorio nonché in qualità di Gruppo di Azione Locale (GAL) per la gestione del PSL e del PdA;
- **relativamente al PSL FEASR 2023/27:**
  - con DGR n. 294 del 21.3.2023 è stata approvata l'apertura dei termini di presentazione delle domande di aiuto per gli interventi SRG05 e SRG06 a valere sul Complemento regionale per lo sviluppo rurale (CSR) del Piano strategico della PAC 2023/27;
  - con deliberazione del CdA di VeGAL n.53 del 15.6.2023 è stata approvata la proposta di Strategia di Sviluppo Locale ed incaricato il Presidente a trasmettere all'Avepa e all'AdG regionale, la manifestazione d'interesse inclusiva della Proposta di strategia di sviluppo locale, dandone informazione con le modalità descritte e previste nel bando pubblico SRG06 "LEADER - Attuazione strategie di sviluppo locale" Azione B "Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale" Allegato C alla DGR n. 294/2023;
  - con delibera del CdA di VeGAL n. 74 del 4.8.2023 è stato approvato il Programma di sviluppo locale "Prodotti e Servizi Locali" redatto secondo lo schema previsto dall'All. tecnico 14.3 del bando pubblico Intervento SRG06 CSR PSN PAC 2023-27, Allegato C alla DGR n. 294/2023;
  - con DGR n. 687 del 5.06.2023 sono stati approvati gli Indirizzi Procedurali Generali del Complemento regionale per lo Sviluppo Rurale 2023-27;
  - con nota AVEPA prot. 9309/2024 del 22.01.2024 è pervenuta comunicazione di finanziabilità della domanda e le relative prescrizioni per l'Intervento SRG06 Azione B "Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale" con notifica della concessione di un contributo pari ad euro 819.640,00 su una spesa ammessa pari ad euro 1.024.550,00 approvata con Decreto del Dirigente Avepa del 4.01.2024 pubblicato sul BUR n.9 del 19/1/2024;
  - la DGR n. 294 del 21.3.2023 prevede, al paragrafo 5.2.1 dell'allegato C, tra le condizioni di ammissibilità relative al partenariato, in particolare il requisito "a6", ossia che il partenariato richiedente ai fini dell'ammissibilità della domanda di aiuto, approvi ed attivi un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi";
  - in particolare il requisito "a6" prevista dall'allegato C alla DGR n. 294 del 21.3.2023, prevede che il sistema di misurazione e valutazione debba prevedere almeno i seguenti contenuti minimi: individuazione dei principali processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico con indicazione del target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività), inclusivo almeno di: un sito Internet; uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento; individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi; individuazione delle modalità di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti; individuazione delle modalità di valutazione della qualità

dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti; individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità;

- il requisito "a6" prevede inoltre che, in sede di istruttoria, venga verificata la sussistenza dell'atto che regola il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi e il rispetto dei contenuti minimi previsti dal bando di cui alla DGR n. 294/2023;
  - **relativamente al PdA FEAMPA 2021/27:**
    - la Regione Veneto, con DGR n. 1008 dell'11.8.2023 pubblicata sul BUR n. 112 del 18.8.2023, ha approvato il bando per la selezione dei GAL/FLAG che opereranno nel periodo 2021/2027 nel quadro del FEAMPA 2021/27;
    - in data 25.9.2023 è stato sottoscritto l'Accordo di partenariato per la costituzione del FLAG Veneziano che opererà nell'area del Compartimento marittimo di Venezia per il periodo di programmazione FEAMPA 2021/27, individuando VeGAL come capofila del FLAG Veneziano;
    - con Delibera n. 2 del 25.9.2023 dell'Assemblea del FLAG Veneziano 2021/27, è stata approvata la Strategia di Sviluppo Locale di tipo partecipativo del FLAG Veneziano nel settore della pesca e dell'acquacoltura nel quadro della priorità 3 del FEAMPA 2021-2027;
    - con Decreto n. 475 del 31.10.2023 del Direttore della Direzione Agroambiente, programmazione e gestione ittica e faunistico-venatoria della Regione del Veneto è stata in particolare approvata la graduatoria delle candidature dei GAL Pesca e dei relativi PdA a seguito del bando di cui alla DGR n. 1008/2023, dalla quale risulta che il PdA "FARI - Filiere, Ambiente, Resilienza e Imprese" presentato da VeGAL si è collocato al primo posto nella graduatoria regionale ottenendo 71,5 punti;
    - in data 18.04.2024 è stata sottoscritta tra VeGAL e l'Organismo intermedio del P.O. FEAMPA 2021/27 (Regione Veneto) la Convenzione per l'attuazione della Strategia di Sviluppo Locale (SSL);
    - il paragrafo 9.3 "Procedure decisionali" del PdA "FARI - Filiere, Ambiente, Resilienza e Imprese" prevede tra i compiti del Comitato di indirizzi del FLAG Veneziano l'approvazione di una "Carta dei servizi";
  - **la Carta dei Servizi di VeGAL è stata approvata con delibera del CdA di VeGAL n. 29 del 6.4.2016, successivamente modificata con delibere del CdA n.43 del 15.7.2016, n.47 del 23.7.2018, n. 54 del 27.9.2018 ed infine modificata - nella versione vigente - con Delibera n. 73 del 4.8.2023;**
  - nell'obiettivo di operare un'ulteriore semplificazione delle procedure amministrative interne, con delibera del CdA n. 110 del 6.12.2023, si è preso atto ed approvato il preventivo dello Studio Dal Moro Ce.Da. Srl acquisito al protocollo n.33040/P del 15.11.2023 per €3.000,00 oltre ad IVA (escluse eventuali anticipazioni di spese in nome e per conto) per il servizio di consulenza ad hoc finalizzato alla ricognizione e revisione delle procedure di VeGAL ed in particolare della "revisione della Carta dei servizi";
  - lo Studio Dal Moro Ce.Da. Srl ha prodotto una revisione della Carta dei servizi, successivamente verificata dagli uffici di VeGAL;
  - con delibera n. 7 del 26.2.2025 il CdA di VeGAL ha approvato le integrazioni alle procedure per l'approvazione di atti e deliberazioni dei GAL ed azioni a tutela del conflitto di interesse nell'attività di gestione;
  - il Presidente ha invitato i Consiglieri a manifestare l'eventuale esistenza di potenziali interessi in relazione all'oggetto della presente deliberazione, rendendo apposita dichiarazione che viene allegata, se del caso, agli atti della riunione consiliare;
  - il Presidente ha provveduto ad accertare che alle operazioni di voto nessun gruppo di interesse dei presenti sia prevalente, in ottemperanza all'impegno 3 previsto dall'Allegato A della DGR n. 1690 del 29/12/2023 e nel rispetto delle disposizioni dell'art. 33, del Regolamento (UE) n. 2021/1060 (nessun singolo gruppo di interesse controlli il processo decisionale);
- fatte le debite valutazioni e verifiche e sottoposto a votazione il provvedimento, il CdA di VeGAL all'unanimità e con voto palese

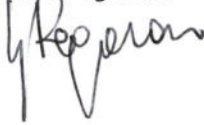
#### DELIBERA

- di approvare le integrazioni e modifiche alla "**Carta dei servizi**" di VeGAL, inclusiva del sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività di VeGAL, nella versione riportata in **Allegato A** alla presente deliberazione nell'ambito dell'attività prevista ai sensi dell'Impegno 1, requisito a6 e dall'Impegno 3 previsti dall'Allegato A alla DGR n.1690 del 29.12.2023 "Impegni LEADER 2023/27" e dell'attività prevista del PDA "F.A.R.I." del FLAG Veneziano - P.N. FEAMPA 2021-2027 - Priorità 3, ai sensi del bando approvato con DGR n. 1008 dell'11.8.2023;
- **di incaricare il Direttore del PSL FEASR 2023/27 a trasmettere la presente deliberazione come previsto dalle procedure attuative;**
- **di incaricare il Direttore del PdA FEAMPA 2021/27 a sottoporre la Carta dei servizi al Comitato di indirizzi del FLAG Veneziano per la relativa approvazione relativamente ai servizi inerenti il PdA;**

- di confermare che la presente deliberazione è stata assunta garantendo che nessun gruppo di interesse sia prevalente, in quanto i voti espressi da ogni singolo gruppo di interesse sono inferiori al 50% del totale, in ottemperanza all'Impegno 3 previsto all'Allegato A della DGR n. 1690 del 29.12.2023 e nel rispetto delle disposizioni dell'art. 33, del Regolamento (UE) n. 2021/1060;
- di confermare che la decisione è assunta in assenza di possibili situazioni di "conflitto di interesse" dei componenti dell'organo decisionale, ai sensi del Regolamento approvato con la delibera n. 7 del 26.2.2025 del CdA di VeGAL;
- di confermare che la decisione è assunta con almeno il 50% dei voti espressi provenienti da componenti dell'organo decisionale partecipanti al voto rappresentativi di partner privati ai sensi dell'art.15 dello Statuto di VeGAL;
- di disporre che il presente atto venga pubblicato nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 33/2013.

(OMISSIS)

II DIRETTORE  
Giancarlo Pegoraro



II PRESIDENTE  
Filippo Tonero



**Allegato A alla Deliberazione del CdA di VeGAL n. 18 del 18 marzo 2025**

**CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DA VEGAL**  
**Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei**  
**potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività**  
**per la gestione del PSL FEASR 2023/27 e del PdA FEAMPA 2021/27**

**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>
<b>2</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>
<b>3</b>	<b>INFORMAZIONI E SERVIZI OFFERTI</b>
3.1	NATURA E MISSION DI VEGAL
3.2	SERVIZI OFFERTI
3.3	STAFF DEDICATO A PSL E PDA
<b>4</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>
4.1	FATTORI DELLA QUALITÀ
4.2	INDICATORI E RELATIVI STANDARD
4.3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI
4.3.1	SITO INTERNET
4.3.2	SPORTELLO INFORMATIVO
4.3.3	INFORMAZIONE TRAMITE SOCIAL ONLINE
4.3.4	NEWSLETTER E COMUNICATI STAMPA
4.3.5	INCONTRI IN-FORMATIVI
<b>5</b>	<b>RECLAMI</b>
<b>6</b>	<b>VERIFICHE</b>

**1. PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi del GAL Venezia Orientale (VeGAL) riguarda l'implementazione dei servizi erogati da VeGAL come ente di sviluppo del territorio nonché in qualità di GRUPPO DI AZIONE LOCALE (GAL) per la gestione del Programma di Sviluppo Locale (PSL) LEADER FEASR 2023/27 nell'area di riferimento del Veneto orientale e di GRUPPO DI AZIONE COSTIERA (FLAG) per la gestione e del Piano di Azione (PDA) FEAMPA 2021/27 per il settore pesca della costa veneziana.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti individuandone i livelli qualitativi ottimali che intende garantire e che si impegna a mantenere, riconoscendo specifici diritti in capo alla propria **utenza**, costituita da:

- Partner/Soci;
- Beneficiari,
- Potenziali Beneficiari;
- Cittadini della Venezia orientale (collettività).

Tale documento ha altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva dei utenti destinatari.

La Carta dei Servizi è stata strutturata con riferimento ai principali fondamenti dettati da:

- Direttiva di riferimento (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- DGR n. 1214 del 15.9.2015;
- DGR n. 294 del 21.3.2023.
- DGR n. 1008 dell'11.08.2023.

La Carta dei Servizi di VeGAL è stata approvata con delibera del CdA n. 29 del 6.4.2016 e modificata con delibere del CdA n.43 del 15.7.2016, n.47 del 23.7.2018, n. 54 del 27.9.2018, n. 73 del 4.8.2023 e n. 18 del 18.03.2025.

**2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

VeGAL, nell'ambito della propria attività, si impegna a garantire i seguenti principi:

- **Uguaglianza.** VeGAL si impegna a garantire uguali diritti di fruizione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, evitando ogni tipo di discriminazione.

- **Imparzialità.** VeGAL si impegna a garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, attenendosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Continuità.** VeGAL si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, a rispettare gli orari di apertura/chiusura della propria sede operativa e a ridurre al minimo indispensabile i periodi di interruzione del servizio dovuti alla normale alternanza dei periodi festivi e feriali. I periodi di interruzione del servizio, con la sola eccezione di quelli dovuti ad imprevisti o a cause di forza maggiore, vengono annunciati con largo anticipo e dandone diffusione sul sito web dell'Ente.
- **Partecipazione.** VeGAL si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti, attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi svolti. L'utente ha inoltre la possibilità di presentare, segnalazioni e/o suggerimenti e reclami volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni (attraverso l'apposito "Modulo reclamo/segnalazione" allegato al presente documento).
- **Efficacia ed efficienza.** VeGAL 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.** VeGAL 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 E SERVIZI OFFERTI

#### 3.1 NATURA E MISSION DI VEGAL

VeGAL è un'Ente di sviluppo costituita come Associazione senza fini di lucro, con personalità giuridica di diritto privato, fondata nel 1995 dai più rappresentativi Enti pubblici e privati dell'area Nord Orientale del Veneto. La missione dell'Ente è di operare per lo sviluppo della Venezia Orientale attraverso azioni intersettoriali per qualificare l'offerta locale, integrare i settori economici trainanti per il territorio e rafforzare l'identità culturale locale.

Nel quadro delle iniziative promosse da VeGAL nel periodo di programmazione 2021/27, la presente "Carta dei servizi" è volta a definire standard di qualità dei servizi erogati e un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner/soci, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività per la gestione del PSL FEASR 2023/27 (di seguito anche "PSL") e del PdA FEAMPA 2021/27 (di seguito anche "PdA").

#### 3.2 SERVIZI OFFERTI

VEGAL assicura il regolare svolgimento dei processi amministrativi che assicurano il funzionamento degli organi associativi (adunanze, incontri, rappresentanza istituzionale, revisione dei conti), la funzionalità della struttura operativa (approvvigionamenti, tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, assistenza contabile e fiscale, consulenza del lavoro) e la progettazione nonché attuazione del PSL e del PDA (elaborazione di una strategia di sviluppo locale coerente, individuazione ed attivazione di interventi/progetti, indizione di bandi pubblici, comunicazione, monitoraggio e valutazione del Piano).

In particolare i processi di comunicazione e di monitoraggio e valutazione del PSL e del PDA, comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico e prevedono dunque attività di animazione, comunicazione, informazione e promozione rivolta ai propri target di riferimento (partner, beneficiari anche potenziali, collettività).

I servizi offerti resi disponibili da VEGAL nell'attività informativa sono i seguenti:

1. attivazione di un **SITO INTERNET ISTITUZIONALE** aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti VeGAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
2. attivazione di uno **SPORTELLLO INFORMATIVO** presso gli uffici della sede operativa di VEGAL (via Cimetta n.1 – Portogruaro VE) per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative al PSL e al PDA e alle correlate possibilità di finanziamento, alle opportunità di partecipare a reti;
3. attivazione di una **PAGINA SUI MAGGIORI SOCIAL (facebook, twitter, instagram, youtube)** per promuovere e divulgare ulteriormente le attività di VEGAL e del territorio target e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento agli utenti del social tramite post, immagini e video;
4. pubblicazione periodica di **NEWSLETTER** E DIFFUSIONE DI **COMUNICATI STAMPA** per informare sulle attività di VEGAL, gli eventi e le news;
5. organizzazione, realizzazione e promozione di **INCONTRI APERTI AL PUBBLICO**, convegni, seminari, work-shop, tavole rotonde, sulle attività svolte da VEGAL e per fornire informazioni relative al PSL Leader, al PDA e ad altre opportunità di finanziamento comunitario regionale nazionale;
6. organizzazione e realizzazione di **INCONTRI MIRATI E RISERVATI**, tavoli di lavoro, focus group, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL e FLAG per discutere in merito ad aspetti connessi all'attività di VEGAL.

### 3.3 STAFF DEDICATO

Per il **PSL 2023/27** i servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dallo Staff di VEGAL che si compone di:

- un Direttore (D);
- un Direttore del PSL 23/27 (DPSL);
- un Responsabile amministrativo (RA);
- un Responsabile dell'animazione e comunicazione (RAC);
- un Responsabile della Segreteria (RS);

Per il **PdA 2021/27** i servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dallo Staff di VEGAL che si compone di:

- un Direttore (D);
- un Direttore del PdA 21/27 (DPDA);
- un Coordinatore Tecnico (CT);
- un Responsabile amministrativo (RA);
- un Responsabile dell'animazione e comunicazione (RAC);
- un Responsabile della Segreteria (RS).

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 QUALITA' DEI SERVIZI

### 4.1 FATTORI DELLA QUALITÀ

La qualità di un servizio è caratterizzata, oltre che dal rispetto dei principi fondamentali, anche da altri fattori da cui dipende la qualità, che vengono individuati nei seguenti elementi:

- **Accessibilità.** È la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati. VeGAL pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la propria sede operativa e lo sportello informativo, sia l'accessibilità virtuale, con la possibilità di contattare l'associazione tramite la sezione "Contatti/Richiedi informazioni" del sito, via e-mail 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. VeGAL ha predisposto nel proprio sito internet un'apposita sezione "Amministrazione Trasparente".
- **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.

### 4.2 INDICATORI E RELATIVI STANDARD

VeGAL 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.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	Diffusione on-line	- SITO INTERNET - INFORMAZIONE TRAMITE SOCIAL ONLINE - NEWSLETTER e COMUNICATI STAMPA
		Spedizione mediante e-mail	- NEWSLETTER e COMUNICATI STAMPA - INVITI AD INCONTRI IN-FORMATIVI
	Accesso fisico	Sede di VeGAL	- SPORTELLLO INFORMATIVO
		Segnaletica esterna	- SPORTELLLO INFORMATIVO
		Segnaletica interna	- SPORTELLLO INFORMATIVO
		Orari di apertura al pubblico	- SPORTELLLO INFORMATIVO



Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	- SITO INTERNET - INFORMAZIONE TRAMITE SOCIAL ONLINE - NEWSLETTER e COMUNICATI STAMPA - INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		e-mail/ Mediante canale telefonico	- SPORTELLO INFORMATIVO - NEWSLETTER e COMUNICATI STAMPA - INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
Trasparenza	Chiarezza delle informazioni	Facilità di utilizzo	- TUTTI I SERVIZI
	Completezza delle informazioni	Presenza di tutte le informazioni utili ed indispensabili per la fruizione del servizio	- TUTTI I SERVIZI
	Diffusione delle informazioni	Strumenti di comunicazione idonei al servizio (on line/cartaceo)	- TUTTI I SERVIZI
Efficacia	Accoglienza delle istanze e diffusione delle informazioni	Capacità organizzativa, competenza e cortesia	- TUTTI I SERVIZI
	Conformità delle procedure	Rispetto della conformità alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	- TUTTI I SERVIZI

### 4.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### 4.3.1 SITO INTERNET

Il sito internet istituzionale di VEGAL rappresenta il principale strumento di informazione e comunicazione, completo e trasparente. 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 facilitato alle informazioni, rendendole disponibili e distinguibili.

VeGAL mantiene attivo uno spazio web dedicato all'attività complessiva dell'Ente, all'indirizzo istituzionale [www.vegal.net](http://www.vegal.net) volto a:

1. informare l'utenza, rivolgendosi innanzitutto ai soci e ad enti ed organizzazioni esistenti e agli stakeholders per lo sviluppo, per far conoscere l'ente e promuoverne i servizi;
2. favorire processi di rete, la cooperazione, la consultazione e la nascita/strutturazione di piani e progetti complessi (sovracomunali, integrati, intersettoriali, innovativi e trasferibili);
3. favorire la trasparenza sulle attività promosse e gestite da VeGAL, nel rispetto delle normative vigenti.

Il sito web è stato progettato per garantire accessibilità attraverso differenti dispositivi, rispondendo a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato, grazie all'ottimizzazione per smartphone e tablet.

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.

Referente del servizio: RAC, RA RS (per l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente").

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D, DPSL, DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strume	Modalità e frequenza di valutazione
-----------------------	---	--	-------------------------------	---	-------------------------------------



				nti di verifica)	
Accessibilità	Trovabilità (findability): accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie	In ogni pagina del sito web sono presenti i riferimenti alla struttura del sito stesso per consentire l'orientamento rispetto ai contenuti ricercati	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC della presenza di eventuali segnalazioni da parte degli utenti (email, telefonate e/o form).	(DPSL E DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'accessibilità attraverso la navigazione nel sito e la verifica di eventuali segnalazioni pervenute da parte degli utenti
	Partecipazione dell'utenza: interazione diretta da parte dell'utente con il GAL utilizzando l'apposita sezione "Contatti"	Possibilità di interazione (mail) con utenti del sito tramite il modulo "Richiedi informazioni"	Presenza di moduli	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC, del numero dei contatti pervenuti attraverso i messaggi ricevuti dall'utenza.	(DPSL E DPDA) valutano <u>annualmente</u> i contatti pervenuti attraverso la verifica dei messaggi ricevuti dall'utenza.
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Monitoraggio <u>ogni due settimane</u> , da parte del RAC, del numero degli aggiornamenti pubblicati	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> , l'avvenuta pubblicazione degli aggiornamenti
	Livello di immediatezza dell'interazione con l'utente	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	15 giorni	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC, del numero dei contatti pervenuti attraverso il controllo dei messaggi	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'avvenuto riscontro ai messaggi pervenuti attraverso il controllo dei messaggi ricevuti dall'utenza.
Trasparenza	Pubblicazione dei documenti di gestione e programmazione	Frequenza dell'aggiornamento/pubblicazione dei documenti da inserire nella sezione "Amministrazione Trasparente":			
		- Atti del CdA e Assemblea del GAL	30 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> attraverso la redazione, a cura dell'RA, di una <u>checklist</u> interna riepilogativa degli atti da pubblicare e relativo termine di pubblicazione	(D) valuta <u>annualmente</u> la corretta pubblicazione attraverso una News informativa sull'avvenuta pubblicazione degli atti, sulla base di una relazione predisposta dal RA

		- Bilanci	30 gg	Monitoraggio, da parte del RA, di pubblicazione dei bilanci entro 30 gg dall'Atto dell'Assemblea che lo approva	(D) valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione dei Bilanci nell'apposita sezione, sulla base di una relazione predisposta dal RA
		- Avvisi per affidamenti ed incarichi	In funzione delle procedure da seguire	Monitoraggio, da parte del RA, della pubblicazione degli avvisi in corso per il <u>periodo minimo indicato nell'avviso</u>	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la corretta archiviazione degli Avvisi pubblicati conclusi nell'apposita sezione relativamente a PSL e PDA
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dell'elenco degli appalti ed incarichi affidati	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione degli esiti nell'apposita sezione relativamente a PSL e PDA
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dei compensi erogati nell'anno di riferimento.	((DPSL E DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione dei compensi dell'anno di riferimento nell'apposita sezione
		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RAC, della pubblicazione del Report sul "monitoraggio di erogazione dei servizi" in allegato al rapporto annuale sul PSL	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione del "monitoraggio di erogazione dei servizi" nell'apposita sezione
		Frequenza dell'aggiornamento delle sezioni relativa a:			

		- Bandi (pubblici, a regia, a gestione diretta) del PSL e del PDA	30 gg	Monitoraggio, <u>mensile</u> , da parte del RAC, dell'elenco dei Bandi in corso e della News informativa sull'avvenuta pubblicazione	(DPSL e DPDA) valuta <u>annualmente</u> la corretta pubblicazione e dispone l'archiviazione dei Bandi scaduti nell'apposita sezione
		- Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	Monitoraggio, da parte del RA, di pubblicazione dei monitoraggi finanziari trimestrali del PSL/PDA <u>entro 30 gg</u> dalla fine del trimestre di riferimento	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la corretta archiviazione dei monitoraggi finanziari trimestrali nell'apposita sezione
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RAC, delle richieste pervenute e relativi riscontri.	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste ricevute dall'utenza sulla base di relazioni predisposte da DPSL e DPDA
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti (AdG, OI, AdP)	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Monitoraggio <u>settimanale</u> da parte del RA delle eventuali osservazioni ricevute e relativi riscontri.	(D) valuta <u>annualmente</u> il recepimento delle osservazioni ricevute dalle Autorità competenti, sulla base di relazioni predisposte da DPSL e DPDA
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC, degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri.	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami ricevuti dall'utenza, di una relazione predisposta dal RAC

#### 4.3.2 SPORTELLLO INFORMATIVO

Presso la sede operativa di VeGAL (Via Cimetta, n. 1 – Portogruaro) è aperto uno sportello informativo dedicato al PSL e PDA, cui poter accedere previo appuntamento, che opera con il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì con orario dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

I periodi di chiusura in corrispondenza di festività e di periodi feriali (normalmente nei periodi dei mesi di agosto e di fine/inizio anno) sono comunicati tramite il sito [www.vegal.net](http://www.vegal.net) di norma con almeno 15 giorni di anticipo.

Referente del servizio "SPORTELLLO INFORMATIVO": RAC, RS;

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio "SPORTELLO INFORMATIVO": D, DPDL e DPDA.

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi (email, telefono)	Servizio disponibile negli orari d'ufficio su appuntamento	Minimo 12 ore settimanali massimo 40 ore settimanali	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RS delle richieste tramite email/telefono pervenute e registrazione delle stesse in cartelle e file informatici.	(DPDL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di informazioni pervenute dall'utenza
	Accesso fisico allo sportello c/o la sede di VEGAL, senza barriere architettoniche	Servizio disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio.	Minimo 12 ore settimanali	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RS, delle visite effettuate dall'utenza per mezzo di sottoscrizione di apposito modulo e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche.	(DPDL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di incontro pervenute dall'utenza
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (email, telefono) disponibili e l'evasione della richiesta	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	Massimo 10 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RAC delle richieste pervenute tramite e-mail/telefono da evadere nei termini massimi previsti.	(DPDL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la tempestività del riscontro alle richieste di informazioni pervenute dall'utenza
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di appuntamento e incontro effettuato	Periodo di attesa medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	Massimo 15 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RAC, delle visite effettuate dall'utenza per mezzo di sottoscrizione di apposito modulo e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche.	(DPDL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di incontro pervenute dall'utenza
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione via email	Massimo 15 gg	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RAC, delle richieste di informazioni/incontro pervenute e/o dell'apposito	DPDL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> la regolarità dell'archiviazione e del riscontro alle richieste di

				modulo firmato registrate in cartelle informatiche.	informazione/inc ontro pervenute dall'utenza
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Monitoraggio <u>mensile</u> , da parte del RAC, delle richieste di informazioni/incontr o pervenute e/o dell'apposito modulo firmato registrate in cartelle informatiche	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di informazione/inc ontro pervenute dall'utenza, sulla base di relazioni predisposte da DPSL e DPDA
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>settimanale</u> da parte del RAC degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri entro 15 gg.	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami pervenuti dall'utenza, sulla base di relazioni predisposte da DPSL e DPDA

#### 4.3.3 INFORMAZIONE TRAMITE SOCIAL ONLINE

I canali social di VeGAL (**Facebook, Twitter, Instagram, Youtube**) vengono utilizzati mediante un monitoraggio e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quali immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Permettono di ricevere quotidianamente informazioni rispetto all'accesso effettuato dagli utenti, per ottimizzare al meglio la gestione stessa dei canali e la modalità di diffusione delle informazioni.

Referente del servizio: RAC

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: D, DPSL DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, INST, YT).	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> da parte del RAC del numero di followers/visualizzazio ni (a seconda dello strumento)	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> l'accessibilità attraverso la navigazione nei social utilizzati
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, INST, YT)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC, degli aggiornamenti pubblicati.	(DPSL e DPDA) valutano <u>annualmente</u> , l'avvenuta pubblicazione degli aggiornamenti
Trasparenza	Chiarezza e	Disponibilità di	100%	Monitoraggio	(DPSL e DPDA)

	completezza dei contenuti	collegamento al sito web		<u>quotidiano</u> , da parte del RAC, degli aggiornamenti pubblicati.	valutano <u>annualmente</u> , l'avvenuta corretta pubblicazione degli aggiornamenti
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> da parte del RAC del numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	(D) valuta <u>annualmente</u> l'efficacia attraverso la navigazione nei social utilizzati, sulla base di una relazione predisposta da DPSL e DPDA

#### 4.3.4 NEWSLETTER, BOLLETTINI E COMUNICATI STAMPA

Il veicolo informativo istituzionale di VEGAL è costituito dal **periodico d'informazione "Informatore Europeo"** che, dal 2005, viene pubblicato in formato "**newsletter**" e che si rivolge agli Associati, ai principali media di settore e agli interlocutori pubblici e privati della Venezia Orientale.

Per un'informazione mirata sul PSL vengono diffusa una newsletter **periodica riferita all'attuazione del PSL**, strumenti che vengono inviati ai contatti inseriti nella mailing list di VeGAL.

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 della newsletter.

L'invio avviene tramite uno strumento ad-hoc (MailChimp).

I **comunicati stampa** vengono diramati ai mezzi di informazione in occasione di notizie maggiormente rilevanti relativamente all'attuazione del PSL, del PdA o di altre attività dell'ente.

Referente del servizio: RS, RAC.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D, DPSL, DPDA

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter alla mailing list di Vegal	100%	Monitoraggio da parte del RAC delle statistiche del mailChimp <u>nella settimana successiva all'invio</u>	(D) valuta <u>annualmente</u> l'invio/ricezione della newsletter sulla base di una relazione predisposta dal RAC  (DPSL) valuta <u>annualmente</u> l'invio/ricezione della newsletter PSL
	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "contatti"	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte dei referenti del servizio	100%	Monitoraggio <u>settimanale</u> da parte del RS delle richieste di contatto pervenute.	(RAC) valuta <u>annualmente</u> il numero delle richieste.
Tempestività	Periodicità di invio	Periodicità della redazione ed invio della	Semestrale	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da	(D) valuta <u>annualmente</u>

		news letter (Informatore Europeo) e della newsletter del PSL		parte del RAC, delle mail inviate	l'avvenuta spedizione delle mail della newsletter sulla base di relazione del RAC  (DPSL) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione della newsletter PSL
Trasparenza	Indicazione del Comitato di redazione a cui eventualmente rivolgersi per informazioni	Indicazione nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi	100%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RAC, della presenza dell'indicazione Comitato di redazione e referenti	(D) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta indicazione del Comitato di redazione nella news letter sulla base di relazione del RAC  (DPSL) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta indicazione dei soggetti referenti nella newsletter PSL
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RAC, delle statistiche del mailChimp	(D) valuta <u>annualmente</u> il numero dei soggetti raggiunti, sulla base di relazione del RAC
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>Semestrale</u> da parte del RAC degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri entro 15 gg	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami pervenuti dall'utenza, sulla base di relazione del RAC

#### 4.3.4 INCONTRI IN-FORMATIVI

VEGAL 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, VEGAL provvede a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, newsletter, newsletter PSL, mail, post sui Social, eventuali comunicati stampa.

Nel corso degli incontri possono essere forniti, ai partecipanti, materiali inerenti agli argomenti trattati che possono essere resi disponibili anche nel sito web.

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

Per ciascun incontro informativo il Responsabile della Segreteria (RS) archivia lettera/invito di convocazione, relativo registro presenze ed eventuale materiale informativo presentato, entro 30 gg.

Referente del servizio: RS.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D, DPSL, DPDA



Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità e frequenza di monitoraggio (elementi/strumenti di verifica)	Modalità e frequenza di valutazione
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 5 posti	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, del numero di presenti agli incontri desunti dal Registro presenze.	(RAC) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro delle presenze
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>semestrale</u> da parte del RS degli eventuali reclami ricevuti.	(RAC) valuta <u>annualmente</u> la presenza di reclami pervenuti dall'utenza
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	≥ 3 gg	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, delle mail di convocazione inviate	(RAC) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione delle mail di convocazione
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	≤ 4 ore	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, dei verbali/report degli incontri	(RAC) valuta <u>annualmente</u> i verbali/report
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RS, dei moduli di "Customer satisfaction"	(D) valuta <u>annualmente</u> i riscontri dei moduli di "Customer satisfaction", sulla base di relazione del DPSL e DPDA

## 5. RECLAMI

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza per tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative e si rivela utile anche per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL.

L'utente ha la possibilità di presentare un reclamo attraverso l'apposito "Modulo reclamo/segnalazione" reperibile nel sito [www.vegal.it](http://www.vegal.it) alla sezione "Chi siamo – Servizi", da inoltrare al GAL tramite mail ([vegal@vegal.net](mailto:vegal@vegal.net)) o pec ([vegal@pec.it](mailto:vegal@pec.it)) o posta ordinaria o a mani presso la segreteria del GAL (Via Cimetta n.1 30026 Portogruaro VE)

VeGAL acquisisce al proprio protocollo i reclami ricevuti e le relative risposte inviate, si impegna ad effettuare i dovuti accertamenti e ad adottare le conseguenti soluzioni/adempimenti il prima possibile, dando comunque riscontro entro 15 gg lavorativi.

L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo, sulle conseguenti azioni adottate e sulle ulteriori azioni possibili.

## 6. VERIFICHE

Tutti i dati di monitoraggio e valutazione raccolti, unitamente ad eventuali reclami/segnalazioni pervenuti, vengono verificati anche in occasione del report annuale del PSL/PdA, al fine di assicurare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e l'efficacia dello strumento adottato e di individuare i punti critici nonché pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della valutazione vengono riportati in un report che viene annualmente pubblicato e reso disponibile nella sezione "Chi siamo – Servizi" del sito web di VeGAL.