

GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE
Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

n.73 del 4 agosto 2023

OGGETTO: CSR del Veneto PSN PAC 2023-2027. SRG06 "LEADER - Attuazione strategie di sviluppo locale" Azione B "Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale". Approvazione 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.

Oggi venerdì 4 agosto 2023 alle ore 16:30 presso la sede di VeGAL in via Cimetta, n.1 a Portogruaro (VE), si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione denominata GRUPPO DI AZIONE LOCALE VENEZIA ORIENTALE, per la trattazione del seguente ordine del giorno:

1. approvazione verbali delle sedute del CdA del 13.7.2023 e del 24.7.2023;
2. PSL 2014/22 (Forum LEADER 2023: ricognizione partecipazione 31 GAL entro il 31.7.2023; avvio iter affidamenti attività aggiuntive IUAV per organizzazione congresso e mostra e contenuti/grafica catalogo e incarichi esterni attività di comunicazione e stampa catalogo);
3. PSL 2023/27 (organigramma, standard per la prevenzione dei conflitti di interesse, carta dei servizi, approvazione del PSL 23/27);
4. gestione sede (affidamento assicurazioni RC sede e polizza elettronica);
5. varie ed eventuali.

Si elencano di seguito i Consiglieri presenti/assenti:

N	Nome e Cognome	Ruolo	Ente rappresentato	Componente	Presente/Assente
1	FILIPPO TONERO	Presidente	Comune di Teglio Veneto	Pubblica	PRESENTE dalle ore 17.15
2	ALESSANDRO KORNFEIND	Consigliere	Confcommercio Venezia	Privata/Parti economiche sociali	PRESENTE online: https://us02web.zoom.us/j/86201121520
3	LORIS PANCINO	Consigliere	CNA Venezia	Privata/Parti economiche sociali	PRESENTE
4	GIORGIO PUPPIN	Consigliere	CIA Venezia	Privata/Parti economiche sociali	PRESENTE
5	ALBERTO ZORZENONI	Consigliere	Comune di Jesolo	Pubblica	PRESENTE

Sono presenti inoltre:

- Giancarlo Pegoraro (Direttore del GAL);
- Lauretta Pol Bodetto (Revisore Legale Unico dei Conti).

Verbalizza i lavori della seduta l'ing. Giancarlo Pegoraro, Direttore.

Il Vicepresidente Puppin, constatata e fatta constatare la regolare costituzione del Consiglio di Amministrazione, dichiara aperti i lavori alle ore 16:50.

Alle ore 17:15 sopraggiunge il Presidente Filippo Tonero, che assume la presidenza della seduta.

Il Presidente Tonero passa alla trattazione del **terzo punto all'odg**, relativo al PSL 2023/27, in merito al quale il CdA così si esprime.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che

- con decisione di esecuzione C (2015) 3482 del 26.5.2015 la Commissione europea ha approvato il Programma di Sviluppo Rurale (PSR) della Regione Veneto 2014-20;
- con DGR n. 947 del 28/07/2015 è stata approvata la versione finale del testo del PSR 2014-2020, che si articola in 13 Misure, tra le quali la Misura n. 19 "Supporto allo sviluppo locale" e la Misura n. 7 "Servizi di base e rinnovamento dei villaggi nelle zone rurali";
- con la DGR n. 1214 del 15.9.2015 la Giunta Regionale ha aperto i termini di presentazione delle domande di aiuto della Misura 19 - Sostegno allo sviluppo locale LEADER - SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo del PSR 2014-2020;
- con Deliberazione del CdA di VeGAL n. 32 del 6.4.2016 è stato approvato, nel quadro della Misura 19 del Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020 il Programma di Sviluppo Locale 2014/20 "Punti, Superfici, Linee nella Venezia Orientale";
- il bando per la presentazione delle domande di aiuto della misura 19 intervento 19.4.1 del PSR 2014/20, allegato B alla DGR n. 1214 del 15 settembre 2015, al par. 3.2 punto a6, prevedeva che il GAL approvasse un apposito atto, da allegare alla domanda di aiuto e da richiamare nel PSL, avente ad oggetto un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività, anche sulla base di apposita "Carta dei servizi";

- In particolare il sistema previsto dall'atto deve prevedere almeno gli elementi di seguito richiamati:
 - individuazione dei principali processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico ed, in particolare, nei confronti dei target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività); nell'ambito dei possibili servizi, l'attivazione di un sito Internet e di uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento è considerata come elemento minimo;
 - individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi;
 - individuazione delle modalità di valutazione della qualità, per il monitoraggio continuo e la verifica dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti;
 - individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità;
- con **deliberazione n.29 del 6.4.2016 il CdA di VeGAL ha approvato la "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 di VeGAL, ai sensi del par. 3.2 punto a6 del Bando della Misura 19 del PSR 2014-2020;
- con Deliberazione del CdA di VeGAL n. 32 del 6 aprile 2016 ha approvato, nel quadro della Misura 19 Sviluppo Locale Leader del Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020, il Programma di Sviluppo Locale 2014/20 "Punti, Linee, Superfici", che contiene il richiamo alla "Carta dei Servizi" di Vegal;
- la suddetta "Carta dei Servizi", come richiesto dal Bando, è stata allegata alla domanda di aiuto – Mis. 19 Intervento 19.4.1 Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 che VeGAL ha trasmesso ad Avepa con nota n. Prot.22294/P del 18.4.2016 unitamente al PSL "Punti, Linee, Superfici";
- VeGAL, in data 30.5.2016 con nota Prot. 22383/P, ha trasmesso ad Avepa le integrazioni con la quale veniva in particolare richiesto di esplicitare le modalità di valutazione della qualità per il monitoraggio degli standard qualitativi dei servizi offerti) ed in particolare, rispetto alla Carta dei Servizi, ha esplicitato, come richiesto, le modalità di valutazione della qualità integrando il testo già approvato con delibera CdA n.29 del 6.4.2016;
- con **deliberazione n. 43 del 15.7.2016 il CdA di VeGAL** ha preso atto delle integrazioni apportate alla "Carta dei servizi" a seguito di richieste ricevute da Avepa con nota del 20.5.2016 Prot.58288 del 20.5.2016;
- a seguito delle raccomandazioni ricevute con nota dell'AdG prot. N. 445632 del 25.10.2017 nel corso del 2017 VeGAL ha provveduto ad adottare/seguire nuove modalità operative per quanto riguarda le "Tempistiche e modalità di monitoraggio", le "Tempistiche e modalità di valutazione esiti monitoraggio", dando conto anche dei "reclami Ricevuti e della loro gestione", il tutto descritto nel rapporto annuale del PSL 2017;
- a seguito della presentazione del Rapporto annuale 2017, con nota prot. N. 0194268 del 25.05.2018 l'AdG ha rilevato la necessità di integrare la descrizione relativa a tempistiche e modalità di valutazione degli esiti del monitoraggio ed ha formulato la raccomandazione che la descrizione degli elementi richiesti al presidio costante di misurazione e valutazione delle prestazioni dev'essere più puntuale ed esaustiva, dando evidenza di tutte le attività svolte, comprese tempistiche e modalità di valutazione degli esiti del monitoraggio;
- in data 8.6.2018 è stata organizzata presso VEGAL una giornata formativa in materia di "conflitto di interesse" e "Carta dei servizi", tenuta da professionisti dello Studio Murer Commercialisti di S. Donà di Piave, al fine di pervenire ad una maggior comprensione della materia per una successiva adeguata integrazione dei relativi Regolamenti ed Atti adottati da VEGAL;
- la Regione Veneto, con nota prot.0243247 del 27/6/2018 ha formulato la raccomandazione che prevedeva l'approvazione entro il 31.7.2018, delle integrazioni all'apposito atto relativo al sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni (impegno a6), affinché fosse conforme a quanto previsto dal par. 3.2 del bando TI 19.4.1, rispetto ai profili sopra riportati e a darne comunicazione all'AdG e all'AVEPA ai sensi dell'Allegato tecnico 12.3.1. DGR 1214/2015;
- con **deliberazione del CdA di VeGAL n. 47 del 23.7.2018** sono state approvate le integrazioni alla Carta dei servizi richieste dalla Regione Veneto con nota prot.0243247 del 27/6/2018 e l'atto è stato successivamente inviato in Regione Veneto con nota prot. 24961/P del 31.7.2018;
- con nota prot.0347459 del 24.8.2018 la Regione Veneto ha chiesto ulteriori precisazioni sul testo della Carta dei servizi al fine di assicurare la completa conformità a quanto previsto dal bando DGR 1214/2015;
- con **deliberazione del CdA di VeGAL n. 54 del 27.9.2018** sono state infine approvate ulteriori integrazioni e modifiche alla Carta dei servizi a seguito di precisazioni richieste con nota prot.0347459 del 24.8.2018 la Regione Veneto;
- 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 nota del Dirigente di Avepa del 14.07.2023 la Manifestazione d'interesse per l'adesione al bando Leader 2023/2027 presentata da VeGAL è stata dichiarata ammissibile;
- la DGR n. 294 del 21.3.2023 sopra citata 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:
 1. 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). I servizi attivati devono ricomprendere almeno:
 2. un sito Internet;
 3. uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;
 4. individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi;
 5. individuazione delle modalità di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti;
 6. individuazione delle modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati, con riferimento agli standard definiti;
 7. 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;
- con Determinazione del Presidente di VeGAL n. 11 del 18.04.2023 (ratificata con deliberazione del CdA dell'8.6.2023), è stato affidato alla ditta Starter srl il servizio di assistenza tecnica per la redazione della proposta di strategia di sviluppo locale e del Programma di Sviluppo Locale (CIG Z293AA9EAF), che tra le attività da realizzare entro il 15.7.2023 include la verifica documenti per gli standard organizzativi ed in particolare la Carta dei servizi;
- la ditta Starter srl ha proposto una serie di modifiche del testo vigente della Carta dei servizi di VeGAL, approvato con deliberazione del CdA di VeGAL n. 54 del 27.9.2018 per aggiornare il documento ai sensi dell'allegato C alla DGR n. 294 del 21.3.2023 ed in particolare in riferimento all'Organigramma di attuazione del PSL 2023/27;
- con delibera n. 53 del 27.9.2018 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 provveduto ad accertare che i componenti del Consiglio di Amministrazione sono a conoscenza delle disposizioni assunte dal GAL e delle normative di Legge in materia del conflitto di interesse e conseguenti obblighi a cui sono tenuti (obblighi di adeguata informativa e di astensione);
- 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 agli atti della presente riunione consiliare;
- alle operazioni di voto partecipa la maggioranza prevista dall'art.34 paragrafo 3 lett.b) del Reg. (CE) n.1303/2013;

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**" - 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 - prevista ai sensi dell'Impegno a6 del par. 3.2 dell'allegato B alla DGR n. 1214 del 15.9.2015 e dal requisito "a6" prevista dall'allegato C alla DGR n. 294 del 21.3.2023, che si riporta in **Allegato A** alla presente deliberazione;
- 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;
- di disporre che il presente atto venga pubblicato ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 33/2013.

II DIRETTORE
Giancarlo Pegoraro




II PRESIDENTE
Filippo Tonero



Allegato A alla Deliberazione del CdA di VeGAL n. 73 del 4.8.2023

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

Implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020

Approvata con delibera del CdA n. 29 del 6.4.2016

modificata con delibere del CdA n.43 del 15.7.2016, n.47 del 23.7.2018, n. 54 del 27.9.2018 e n. 73 del 4.8.2023

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi del GAL Venezia Orientale (in breve VeGAL) riguarda l'implementazione dei servizi erogati da VeGAL come soggetto promotore e gestore del Programma di Sviluppo Locale (PSL) 2014/2020.

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.

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 SULL'ASSOCIAZIONE, SERVIZI OFFERTI.

3.1 NATURA E MISSION DI VEGAL

- VeGAL è un'Agenzia 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.

3.2 SERVIZI OFFERTI

VEGAL assicura il regolare svolgimento di tutti i 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 dei Programmi di Sviluppo Locale (elaborazione di una strategia di sviluppo locale coerente, individuazione ed attivazione di interventi/progetti, indizione di bandi pubblici, comunicazione, monitoraggio e valutazione del Piano).

I processi di comunicazione e di monitoraggio e valutazione del Piano di Sviluppo PSL, 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 il GAL, la propria attività, le opportunità di finanziamento;
2. Attivazione di uno **SPORTELLO INFORMATIVO** presso gli uffici della sede operativa di VEGAL (via Cimetta n.1 – Portogruaro VE) per fornire informazioni, a chiunque ne sia interessato, relative allo Sviluppo Locale Leader e di altri Piani 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, sulle tematiche di sviluppo rurale e per fornire informazioni relative allo Sviluppo Locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento;

Organizzazione e realizzazione di **INCONTRI MIRATI E RISERVATI**, tavoli di lavoro, focus group, rivolti al partenariato, agli stakeholder, ai GAL del Veneto, ai GAL nazionali per discutere in merito a determinati aspetti connessi all'attività di VEGAL e/o all'attuazione del PSL.

Per il PSL 2014/22 e 2023/27 i servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dallo Staff di VEGAL che si compone di:

- un Direttore (D);
- un Responsabile amministrativo (RA);
- un Responsabile dell'animazione e comunicazione (RAC);
- un Responsabile della comunicazione digitale e relazioni esterne (RCD);
- 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

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.

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.

Legenda servizi:

1. SITO INTERNET
2. SPORTELLO INFORMATIVO
3. INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I PRINCIPALI SOCIAL ONLINE
4. NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA
5. INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Servizi
Accessibilità	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	On-line	1.SITO INTERNET 3.INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA
		Mediante e-mail	2.SPORTELLO INFORMATIVO 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Mediante canale telefonico	2.SPORTELLO INFORMATIVO
	Accesso fisico	Sede di VeGAL	2.SPORTELLO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Segnaletica esterna	2.SPORTELLO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Segnaletica interna	2.SPORTELLO INFORMATIVO 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Orari di apertura al pubblico	2.SPORTELLO INFORMATIVO
Tempestività	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte ad un utente	On-line	1.SITO INTERNET 3.INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		e-mail/ Mediante canale telefonico	2.SPORTELLO INFORMATIVO 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
Trasparenza	Chiarezza delle	Facilità di utilizzo	TUTTI I SERVIZI

	informazioni		
	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

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 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: RCD, RAC, RA (per l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente").
Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D

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	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 quotidiano, da parte del RCD, della presenza di eventuali segnalazioni da parte degli utenti	(RAC) valuta <u>annualmente</u> l'accessibilità attraverso la navigazione nel sito e la verifica di eventuali

				(email, telefonate e/o form).	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 RCD, del numero dei contatti pervenuti attraverso i messaggi ricevuti dall'utenza.	(RAC) valuta <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 RCD, del numero degli aggiornamenti pubblicati	(RCA) valuta <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 RCD, del numero dei contatti pervenuti attraverso il controllo dei messaggi	(RAC) valuta <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.
		- Bilanci	30 gg	Monitoraggio, da parte del RA, di pubblicazione dei bilanci <u>entro 30 gg</u> dall'Atto dell'Assemblea che lo approva	(D) valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione dei Bilanci nell'apposita sezione
		- 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</u>	(D) valuta <u>annualmente</u> la corretta archiviazione degli Avvisi pubblicati conclusi nell'apposita

				<u>indicato nell'avviso</u>	sezione
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dell'elenco degli appalti ed incarichi affidati	(D) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta corretta pubblicazione degli esiti nell'apposita sezione
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Monitoraggio <u>annuale</u> , da parte del RA, della pubblicazione dei compensi erogati nell'anno di riferimento.	(D) valuta <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	(D) valuta <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	30 gg	Monitoraggio, <u>mensile</u> , da parte del RA, dell'elenco dei Bandi in corso e della News informativa sull'avvenuta pubblicazione	(RCA) 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 <u>entro 30 gg</u> dalla fine del trimestre di riferimento	(D) valuta <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.
	Conformità delle procedure rispetto	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da	(D) valuta <u>annualmente</u> il

	alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie		critica rilevata e non sanata	parte del RAC in collaborazione con il RCD, delle eventuali osservazioni ricevute e relativi riscontri.	recepimento delle osservazioni ricevute dalle Autorità competenti.
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RAC, in collaborazione con il RCD, degli eventuali reclami ricevuti e relativi riscontri.	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro ai reclami ricevuti dall'utenza

2. SPORTELLO INFORMATIVO

Presso la sede operativa di VeGAL (Via Cimetta, n. 1 – Portogruaro) è aperto uno sportello informativo, 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.

L'Ufficio Piani e Progetti area sviluppo locale è delegato alla gestione del PSL 2014/20.

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 di norma con almeno 15 giorni di anticipo.

Referente del servizio "SPORTELLO INFORMATIVO": RAC;

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio "SPORTELLO INFORMATIVO": D

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 RAC, delle richieste tramite email/telefono pervenute e registrazione delle stesse in cartelle e file informatici.	(D) valuta <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 RAC, delle visite effettuate dall'utenza per mezzo di sottoscrizione di apposito modulo e/o registrazione della richiesta di incontro in cartelle informatiche.	(D) valuta <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.	(D) valuta <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.	(D) valuta <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 modulo firmato registrate in cartelle informatiche.	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità dell'archiviazione delle riscontro alle richieste di informazione/incontro 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/incontro pervenute e/o dell'apposito modulo firmato registrate in cartelle informatiche	(D) valuta <u>annualmente</u> la regolarità del riscontro alle richieste di informazione/incontro pervenute dall'utenza
	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

3. INFORMAZIONI/COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I PRINCIPALI SOCIAL ONLINE (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, YOUTUBE)

I canali social di VEGAL vengono utilizzati mediante un monitoraggio quotidiano e caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzato a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Permettono di 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: RCD

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC

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

				di verifica)	
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 RCD del numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	Il RAC valuta <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 RCD, degli aggiornamenti pubblicati.	Il RAC valuta <u>annualmente</u> , l'avvenuta pubblicazione degli aggiornamenti
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> , da parte del RCD, degli aggiornamenti pubblicati.	Il RAC valuta <u>annualmente</u> , l'avvenuta corretta pubblicazione degli aggiornamenti
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Monitoraggio <u>quotidiano</u> da parte del RCD del numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	Il RAC valuta <u>annualmente</u> l'efficacia attraverso la navigazione nei social utilizzati

4. NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA

VEGAL redige newsletter periodiche ed il bollettino informativo "Informatore Europeo", 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 del bollettino.

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

I comunicati stampa vengono diramati ai mezzi di informazione in occasione di notizie maggiormente rilevanti.

Referente del servizio: RCD, RS.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC, D

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/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Monitoraggio da parte del RCD delle statistiche del mailChimp <u>nella settimana successiva all'invio</u>	Il RAC valuta <u>annualmente</u> l'invio/ricezione del servizio.
	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 RCD delle richieste di contatto pervenute.	Il RAC valuta <u>annualmente</u> il numero delle richieste.

Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - del bollettino - newsletter	semestrale periodica	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RCD, delle mail inviate Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RCD, delle mail inviate	Il RAC valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione delle mail (D) valuta <u>annualmente</u> l'avvenuta spedizione dei bollettini
Trasparenza	Indicazione del Comitato di redazione a cui eventualmente rivolgersi per informazioni	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi	100%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RCD, della presenza dell'indicazione Comitato di redazione	Il RAC valuta <u>annualmente</u> l'indicazione del Comitato di redazione
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Monitoraggio <u>semestrale</u> , da parte del RCD, delle statistiche del mailChimp	Il RAC valuta <u>annualmente</u> il numero dei soggetti raggiunti.
	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

5. INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI

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, 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: RCD, RS.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: RAC

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.	Il 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.	Il 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	Il 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	Il 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 RAC, dei moduli di "Customer satisfaction"	(D) valuta <u>annualmente</u> i riscontri dei moduli di "Customer satisfaction"

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 alla sezione "Chi siamo – Servizi", da inoltrare al GAL tramite mail (vegal@vegal.net) o pec (vegal@pec.it) o posta ordinaria o a mani presso la segreteria del GAL (Via Cimetta n.1 30026 Portogruaro VE)

Il GAL 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.

VERIFICHE

Tutti i dati di monitoraggio e valutazione raccolti, unitamente ad eventuali reclami/segnalazioni pervenuti, vengono verificati in occasione del report annuale del PSL, 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.