

Allegato A alla Deliberazione del CdA di VeGAL n. 43 del 15 luglio 2016

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

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

Premessa

La presente Carta dei Servizi 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 stata strutturata con riferimento ai principali fondamenti dettati dalla Direttiva di riferimento (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica (<http://qualitapa.gov.it/>) in base alle quali viene stabilito che «nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto».

VeGAL attraverso la presente Carta dei Servizi definisce gli impegni rispetto alla propria **utenza**, costituita dai seguenti soggetti:

- **Partner/Soci;**
- **Potenziali beneficiari;**
- **Beneficiari;**
- **Cittadini della Venezia orientale.**

La Carta dei Servizi considera gli aspetti legati al ruolo di VeGAL come soggetto promotore e gestore del PSL 2014/2020 e che eroga servizi finalizzati allo sviluppo sostenibile del territorio della Venezia orientale secondo l'approccio Leader o Sviluppo Locale Partecipativo (in inglese *Community Led Local Development*, CLLD).

Principi fondamentali

I principi fondamentali posti alla base dell'erogazione dei servizi sono i seguenti:

- **Uguaglianza.** VeGAL si impegna a garantire uguali diritti di fruizione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinione politica, evitando ogni tipo di discriminazione;
- **Parità.** 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 ampia diffusione 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 e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

I servizi forniti

Nella tabella seguente è riportata la lista dei servizi forniti con riferimento alle singole categorie di utenza.

UTENZA	SERVIZI (PROCESSI)
1. Partner/Soci VeGAL	1.1 Aggiornamento su atti CdA mediante l'invito alle attività del CdA e dell'Assemblea dei Soci.
2. Potenziali beneficiari	2.1 Diffusione di informazioni sui bandi del PSL 2014/20 mediante lo spazio web dedicato al PSL; 2.2 Diffusione di informazioni finalizzate al miglioramento degli standard qualitativi dei progetti in fase di predisposizione (durante l'apertura dei bandi).
3. Beneficiari	3.1 Attività di coordinamento dei progetti del PSL, finalizzata all'integrazione intersettoriale, al trasferibilità e dimostratività dei risultati.
4. Cittadini della Venezia orientale	4.1 Fornitura di informazioni su VeGAL e sul PSL 2014/20; 4.2 Diffusione di informazioni su eventi/iniziative di VeGAL, mediante lo spazio web dedicato al PSL.

Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

SERVIZI	STANDARD GARANTITI e VALUTAZIONE DELLA QUALITA'
1.1 Aggiornamento su atti CdA	<p>Pubblicazione sul sito web di VeGAL dell'elenco delle deliberazioni assunte (numero, data e oggetto della deliberazione)</p> <p><u>Modalità valutazione qualità:</u></p> <p>→ redazione di una checklist da parte del Responsabile amministrativo di norma entro 30 gg dalla data di adozione dell'atto.</p>
2.1 Diffusione di informazioni sui bandi del PSL 2014/20	<p>Pubblicazione dei bandi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> sito vegal.net; newsletter VeGAL (in forma di Avviso); sul BURV (in forma di Avviso). <p>Organizzazione di un incontro informativo rivolto ai potenziali beneficiari per ciascuna apertura di bando, da realizzarsi nell'ambito territoriale del PSL e/o presso la sede di VeGAL.</p> <p><u>Modalità valutazione qualità:</u></p> <p>→ redazione di una checklist da parte del Responsabile amministrativo di norma entro 30 gg dalla data di adozione dell'atto di approvazione del bando.</p> <p>→ Per ciascun incontro informativo l'Ufficio Piani e Progetti archivia lettera/invito di convocazione, relativo registro presenze ed eventuale materiale informativo presentato.</p>
2.2 Diffusione di informazioni finalizzate al miglioramento degli standard qualitativi dei progetti in fase di predisposizione (durante l'apertura dei bandi)	<p>Diffusione di informazione mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; organizzazione di incontri singoli e/o associati con potenziali beneficiari. <p><u>Modalità di valutazione della qualità:</u></p> <p>→ Divulgazione sul sito web dell'orario del servizio di sportello, dei periodi di apertura/chiusura dello stesso e della Carta dei servizi.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> → Riconcontro da parte del Responsabile amministrativo e del Coordinatore del PSL a ciascun modulo di reclamo pervenuto ai sensi della Carta dei servizi. → Per ciascun incontro organizzato l'Ufficio Piani e Progetti tiene un archivio informatico degli appuntamenti organizzati con potenziali beneficiari singoli e/o associati ed eventuale relativa richiesta scritta di incontro e/o firma presenza.
3.1 Attività di coordinamento dei progetti del PSL, finalizzata all'integrazione intersettoriale, al trasferibilità e dimostratività dei risultati	<p>Attività di coordinamento mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; • organizzazione di incontri singoli e/o associati con potenziali beneficiari, per singoli o gruppi di interventi/misure e progetti chiave previsti dal PSL. <p><u>Modalità di valutazione della qualità:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → Divulgazione sul sito web dell'orario del servizio di sportello, dei periodi di apertura/chiusura dello stesso e della Carta dei servizi. → Riconcontro da parte del Responsabile amministrativo e del Coordinatore del PSL a ciascun modulo di reclamo pervenuto ai sensi della Carta dei servizi. → Per ciascun incontro informativo l'Ufficio Piani e Progetti tiene archivio informatico con lettera/invito di convocazione e/o eventuale altra documentazione (verbale, materiale predisposto, fogli firma).
4.1 Fornitura di informazioni su VeGAL e sul PSL 2014/20	<p>Diffusione di informazioni mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio; • servizio mail. <p><u>Modalità valutazione qualità:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → divulgazione sul sito web dell'orario del servizio di sportello, dei periodi di apertura/chiusura dello stesso e della Carta dei servizi. → Riconcontro da parte del Responsabile amministrativo e del Coordinatore del PSL a ciascun modulo di reclamo pervenuto ai sensi della Carta dei servizi. → Per ciascun incontro organizzato/mail di richiesta informazioni ricevuta, l'Ufficio Piani e Progetti tiene un archivio informatico ed eventuale relativa richiesta scritta di incontro e/o firma presenza.
4.2 Diffusione di informazioni su eventi/iniziative di VeGAL	<p>Diffusione di informazioni mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sito vegal.net; • newsletter VeGAL; • comunicati stampa per eventi rilevanti (convegni). <p><u>Modalità di valutazione della qualità :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → il Responsabile della comunicazione verifica l'aggiornamento delle informazioni sul sito web e archivia ciascuna copia della news letter e dei comunicati stampa predisposti.

Mantenimento del sito internet

VeGAL mantiene attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione 2014/2020 uno spazio web dedicato all'attività complessiva dell'Ente di sviluppo, all'indirizzo istituzionale www.vegal.net volto a:

1. informare l'utenza (VeGAL è un ente di "secondo livello" e quindi deve rivolgersi innanzitutto ai propri 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 (rete territoriale, di enti, di soggetti, di relazioni), la cooperazione, l'avvio di processi, 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 (il sito web risponderà agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni previsti dalle normative vigenti).

Il sito istituzionale di VeGAL sarà articolato (almeno) nelle seguenti aree:

- area VeGAL – Contiene informazioni sull'Ente, sulle modalità per associarsi, sui Soci, sugli organi sociali e sull'organigramma. Tale Area contiene un menù SEZIONE TRASPARENTE, contenente informazioni su: Regolamenti, Atti, Bilanci, Carta dei servizi, Reclami, Affidamenti;
- area PROGETTI – Contiene informazioni sulle attività dell'Ente e sui principali progetti in corso e conclusi;
- area CONTATTI/SEDE – Contiene i recapiti per accedere ai servizi a sportello e al servizio mail.

VeGAL mantiene inoltre attivo per tutto il periodo di operatività della programmazione 2014/2020 uno spazio web dedicato all'approccio CLLD all'interno del proprio sito istituzionale www.vegal.net che sarà articolato (almeno) nelle seguenti aree:

- area PSL – Contiene il PSL in versione integrale aggiornata, eventuali sintesi e/o altri materiali divulgativi relativi al PSL;
- area BANDI – Contiene i bandi aperti e quelli scaduti;
- area COOPERAZIONE – Contiene informazioni relativamente alle attività di cooperazione svolte con altri GAL partner;
- area PROGETTI – Contiene informazioni sui progetti del PSL.

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 con almeno 15 giorni di anticipo.

Gestione dei reclami

L'Ufficio Piani e Progetti area sviluppo locale, è delegato alla gestione degli eventuali reclami.

La gestione dei reclami prevede la messa a disposizione dell'utenza di un apposito Modulo da scaricare dal menù "RECLAMI" nel sito internet www.vegal.net in cui è data ampia visibilità alle modalità di invio degli stessi.

L'invio dei reclami può avvenire a scelta dell'utenza tramite posta, e-mail o presentazione diretta allo sportello informativo, riportando nell'oggetto della comunicazione la dicitura "RECLAMO".

Il Modulo riporta almeno i seguenti elementi:

- Data di invio del reclamo;
- Nominativo del soggetto che promuove il reclamo;
- Motivo del reclamo;
- Modalità di richiesta di contatto (a scelta tra telefono, e-mail o tramite lo sportello informativo);
- Orario preferito per il contatto (a scelta tra gli orari di apertura dello sportello informativo).

I tempi di risposta per la gestione dei reclami sono i seguenti:

- Servizio a sportello, disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio, entro 30 giorni dalla data di ricezione del Modulo di reclamo;
- Servizio mail, entro 30 giorni dalla data di ricezione del Modulo di reclamo.