

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

**n. 47 del 23 luglio 2018**

**OGGETTO: Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020. Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 Intervento 19.4.1 - Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL. 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. Approvazione modifiche alla Carta dei servizi.**

Oggi **lunedì 23 luglio 2018 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. CLLD LEADER 2014/20;
2. progetti in corso e previsti;
3. amministrazione, personale e gestione uffici;
4. varie ed eventuali;
5. approvazione verbale seduta.

Si elencano di seguito i Consiglieri presenti/assenti:

N.	Nome e Cognome	Ruolo	Ente rappresentato	Componente	Presente/Assente
1.	Domenico Favro	Presidente	Comune di Concordia Sagittaria	Pubblica	Presente
2.	Giampietro Orlandi	Vicepresidente	Agri Venezia, CIA Venezia, Coldiretti Venezia e Confagricoltura Venezia	Privata/Parti economiche sociali	Presente
3.	Simone Pivetta	Consigliere	Comune di Ceggia	Pubblica	Presente
4.	Loris Pancino	Consigliere	CNA Venezia	Privata/Parti economiche sociali	Presente
5.	<del>Alberto Teso</del>	<del>Consigliere</del>	<del>Confcommercio Venezia</del>	<del>Privata/Parti economiche sociali</del>	Assente

Sono presenti inoltre:

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

Assume la presidenza il Presidente Favro e verbalizza i lavori della seduta l'ing. Giancarlo Pegoraro, Direttore.

Il Presidente, constatata e fatta constatare la regolare costituzione del Consiglio di Amministrazione, dichiara aperti i lavori alle ore 16,00.

Il Presidente introduce la trattazione del primo punto all'odg, relativo CLLD LEADER 2014/20 ed in particolare relativamente alla Carta dei Servizi (approvata con delibera del CdA n. 29 del 6.4.2016 e modificata con delibera del CdA n. 43 del 15.7.2016).

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 delibera n.29 del 6/4/2016 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";
- con nota del 20.5.2016 Prot.58288 del 20.5.2016 Avepa ha richiesto l'invio di chiarimenti e/o integrazioni relativi alla sopracitata domanda di aiuto, fra i quali, rispetto alla Carta dei Servizi, di esplicitare le modalità di valutazione della qualità per il monitoraggio degli standard qualitativi dei servizi offerti;
- VeGAL in data 30.5.2016 con nota Prot. 22383/P ha trasmesso ad Avepa le integrazioni richieste 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 suddette integrazioni apportate alla "Carta dei servizi";
- con nota prot. N. 445632 del 25.10.2017 l'AdG ha inviato una nota di raccomandazioni a seguito della presentazione del Rapporto annuale 2016 e, con riferimento all'impegno a6) "attivazione e presidio costante del sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni" (che deve prevedere anche TERMINI e FREQUENZE CERTE per la relativa valutazione - almeno annuale - sulla base di apposite modalità e strumenti di rilevazione ed analisi),
  - ha richiesto di dettagliare maggiormente nel Rapporto annuale:
    - le tempistiche e le modalità di monitoraggio interno ed esterno (customer satisfaction) degli standard di qualità programmati per l'erogazione delle prestazioni (e relativi indicatori),
    - le tempistiche e le modalità di valutazione degli esiti del monitoraggio
    - la ricezione e la gestione di eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità,
  - ha richiesto che la descrizione fosse coerente con quanto programmato nella Carta dei Servizi in oggetto, e pertanto
  - ha raccomandato di integrare la CARTA DEI SERVIZI, secondo quanto previsto dal Bando T.I. 19.4.1, relativamente a:
    - individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi, supportati da indicatori per il monitoraggio e la valutazione;
    - individuazione delle modalità di valutazione della qualità, per il monitoraggio continuo e la verifica dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti.

- a seguito delle suddette raccomandazioni, 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 2017;
  - a seguito della presentazione del Rapporto annuale 2017, con nota prot. N. 0194268 del 25.05.2018 l'AdG ha rilevato che:
    - le raccomandazioni sono state adempiute;
    - non è tuttavia presente 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 prevede l'approvazione entro il 31.7.2018, delle integrazioni all'apposito atto relativo al sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni (impegno a6), affinché sia 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;
  - 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;
  - con delibera n. 46 del 23/7/2018 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;
  - alle operazioni di voto partecipa la maggioranza prevista dall'art.34 paragrafo 3 lett.b) del Reg. (CE) n.1303/2013;
  - sono state effettuate le debite valutazioni e verifiche;
- DELIBERA
- di approvare le integrazioni apportate 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 del bando per la presentazione delle domande di aiuto della Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 Intervento 19.4.1 - Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL del PSR 2014/20, allegato B della DGR n. 1214 del 15 settembre 2015, che si riporta in **Allegato A** alla presente deliberazione;
  - 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. 46 del 23/7/2018 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. Sottoposto a votazione il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

IL DIRETTORE  
Giancarlo Pegoraro




IL PRESIDENTE  
Domenico Favro



## **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 6.4.2018  
modificata con delibere n.43 del 15.7.2016 e n.47 del 23.7.2018*

### **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.**

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

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».

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" 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 reclami, segnalazioni e/o suggerimenti (attraverso l'apposito "Modulo reclamo/segnalazione" allegato al presente documento) volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.
- **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 **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 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.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dallo Staff di VEGAL che si compone di:

- un Direttore e Responsabile del PSL;
- un responsabile dell'ufficio Piani e Progetti;
- un responsabile ed un referente per le attività amministrative;
- un responsabile della segreteria;
- un responsabile della comunicazione;

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. SPORTELLINO 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.SPORTELLINO INFORMATIVO 4.NEWSLETTER/COMUNICATI STAMPA 5.INCONTRI FORMATIVI/INFORMATIVI PUBBLICI E RISERVATI
		Mediante canale telefonico	2.SPORTELLINO INFORMATIVO
	Accesso fisico	Sede di VeGAL	2.SPORTELLINO 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 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

## 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 continuativamente 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: Responsabile della Comunicazione; Responsabile Ufficio Piani e Progetti; Responsabile amministrativo per l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente").

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità di monitoraggio (elementi/Strumenti di verifica)	Frequenza di monitoraggio /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%	Numero di accessi	annuale
	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	Moduli di contatto pervenuti	annuale
Tempestività	Aggiornamento delle pagine del sito	Costanza dell'aggiornamento	15 giorni	Aggiornamenti pubblicati	annuale
	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	Richieste ricevute e relative risposte	annuale
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	Presenza  - redazione di una <u>checklist</u> interna riepilogativa degli atti a cura R.A. del GAL.	annuale
		- Bilanci	Entro 30 gg dall'Atto del CdA /Assemblea che lo approva	Presenza	annuale
		- Avvisi per affidamenti ed incarichi	In funzione delle	Presenza	annuale



			procedure da seguire		
		- Elenco appalti e incarichi affidati	1 anno	Presenza	annuale
		- Eventuali compensi erogati	1 anno	Presenza	annuale
		- Report su monitoraggio erogazione servizi VEGAL	1 anno	Presenza	annuale
		Frequenza dell'aggiornamento delle sezioni relativa a:			
		- Bandi (pubblici, a regia, a gestione diretta) del PSL	30 gg	Presenza - "News di pubblicazione bandi"	annuale
		- Monitoraggi finanziari trimestrali	Entro 1 mese dalla fine del trimestre	Presenza	annuale
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Richieste ricevute e relative risposte	annuale
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Richieste ricevute e relative risposte	annuale
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Reclami ricevuti e relative risposte entro 15 gg	annuale

## 2. SPORTELLLO 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](http://www.vegal.net) di norma con almeno 15 giorni di anticipo.

Per ciascun incontro informativo l'Ufficio Piani e Progetti archivia lettera/invito di convocazione, relativo registro presenze ed eventuale materiale informativo presentato entro 30 gg.

Referente del servizio "SPORTELLLO INFORMATIVO": Responsabile ufficio Piani e Progetti;

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio "SPORTELLLO INFORMATIVO": Responsabile del PSL

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità di monitoraggio (elementi/Strumenti di verifica)	Frequenza di monitoraggio/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	Giorni e Orario di apertura ufficio	annuale
	Accesso fisico allo sportello c/o la sede di VEGAL	Servizio disponibile su appuntamento negli orari d'ufficio.	Minimo 12 ore settimanali	Giorni e Orario di apertura ufficio	annuale

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	Richieste ricevute e relative risposte	annuale
	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	Richieste ricevute e relativi appuntamenti fissati/evasi	annuale
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Evasione alle richieste di informazione/incontro pervenute tramite comunicazione Via email	Massimo 15 gg	Archiviazione informatica delle mail di richiesta informazioni/incontro, e/o apposito modulo firmato.	annuale
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%	Richieste ricevute e relative risposte	annuale
	Affidabilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Reclami ricevuti e relative risposte entro 15 gg	annuale

### 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: Responsabile della Comunicazione.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile Ufficio Piani e Progetti

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità di monitoraggio (elementi/Strumenti di verifica)	Frequenza di monitoraggio/valutazione
Accessibilità	Findability (trovabilità) dello strumento (FB, TW, INST, YT).	Presenza nel sito e nelle newsletter dei riferimenti ai social	100%	Numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	annuale
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle pagine (FB, TW, INST, YT)	Costanza dell'aggiornamento	8 giorni	Aggiornamenti pubblicati	annuale
Trasparenza	Chiarezza e completezza dei contenuti	Disponibilità di collegamento al sito web	100%	Aggiornamenti pubblicati	annuale
Efficacia	Diffusione delle informazioni	Aggiornamento	100%	Numero di followers/visualizzazioni (a seconda dello strumento)	annuale

#### 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: Responsabile della Comunicazione; Responsabile Ufficio Piani e Progetti; Responsabile segreteria.

Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL

Fattori della qualità	Descrizione indicatore (Standard di erogazione)	Standard qualitativi (Prestazioni garantite)	Valore programmato indicatore	Modalità di monitoraggio (elementi/Strumenti di verifica)	Frequenza di monitoraggio/valutazione
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Invio Newsletter/bollettino alla mailing list di Vegal	100%	Statistiche dello strumento mailChimp	annuale
	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%	Totale richieste pervenute	annuale
Tempestività	Periodicità di invio del bollettino	Periodicità della redazione ed invio: - del bollettino - newsletter	semestrale periodica	Mail inviata Mail inviata	annuale annuale
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%	Presenza	annuale
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	90%	Mail inviate	annuale
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Reclami ricevuti e relative risposte entro 15 gg	annuale

#### 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 gli 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.

Referente del servizio: Responsabile della Comunicazione; Responsabile Ufficio Piani e Progetti; Responsabile segreteria.  
Responsabile della verifica della funzionalità del servizio: Responsabile del PSL

<b>Fattori della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore (Standard di erogazione)</b>	<b>Standard qualitativi (Prestazioni garantite)</b>	<b>Valore programmato indicatore</b>	<b>Modalità di monitoraggio (elementi/Strumenti di verifica)</b>	<b>Frequenza di monitoraggio/valutazione</b>
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro, senza barriere architettoniche	Capienza Totale persone ospitabili	Min. 25 posti	Registro presenze	annuale
	Disponibilità all'utente delle indicazioni per raggiungere la sede	Presenza reclami	Nessun reclamo	Reclami ricevuti	annuale
Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	> 5 gg	Spedizione inviti	annuale
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore	Verbale/report dell'incontro	annuale
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Grado di soddisfazione	Maggiore o uguale a BUONO	Customer satisfaction	annuale
	Affidabilità del servizio	Reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo	Reclami ricevuti e relative risposte entro 15 gg	annuale