

**ASSOCIAZIONE G.A.L.
“PREALPI E DOLOMITI”**

Provincia di Belluno

C.A.P. 32036 – Piazza della Vittoria, 21 - C.F. 93024150257

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

N. 55

**Copia
del 22/12/2017**

Oggetto: PSR 2014- 2020 - Misura 19.4.1 “Sostegno alla gestione ed all’animazione territoriale del GAL” – Approvazione modifiche alla “Carta dei Servizi”.

L’anno duemiladiciasette il giorno 22 del mese di dicembre alle ore 10:00 nella sede dell’Associazione G.A.L. “Prealpi e Dolomiti”, in seguito a convocazione disposta dal Presidente si è riunito il Consiglio Direttivo nelle persone dei Signori:

1	ALBERTO PETERLE	UNIOME MONTANA ALPAGO	Presidente	Componente pubblica	Pubblico
2	PAOLO PERENZIN	COMUNE DI FELTRE	Vice Presidente	Componente pubblica	Pubblico
3	FABRIZIO CECCATO	FEDERAZIONE COLDIRETTI BELLUNO	Consigliere	Componente privata/parti sociali ed economiche	Settore Primario
4	CAPELLI CLAUDIO	CONFCOMMERCIO BELLUNO	Consigliere	Componente privata/parti sociali ed economiche	Settore terziario
5	ERMANO PIZZOLATO	CONFARTIGIANATO IMPRESE BELLUNO	Consigliere	Componente privata/parti sociali ed economiche	Settore secondario

Assume la presidenza Alberto Peterle che constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e passa alla trattazione dell’argomento di cui all’oggetto.

Partecipa alla seduta il dott. Matteo Aguanno, Direttore Tecnico del GAL che il Presidente nomina Segretario e provvede alla stesura del presente verbale.

Oggetto: PSR 2014- 2020 - Misura 19.4.1 “Sostegno alla gestione ed all’animazione territoriale del GAL” – Approvazione modifiche alla “Carta dei Servizi”.

Il Presidente espone quanto segue:

Il bando per la selezione dei GAL di cui alla Misura 19.4.1 “Sostegno alla gestione e all’animazione territoriale del Gal” del PSR Veneto 2014-2020, ha posto come requisito di ammissibilità l’approvazione e l’attivazione di *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”*

Il Consiglio Direttivo con proprio atto n. 06 del 08/03/2016 ha adottato il *La carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti* atta a rappresentare i contenuti e le significatività dell’azione svolta dal GAL nell’ambito del PSR Veneto 2014/2020 , in riferimento ai Reg. UE 1303/2013, artt. 32-35 – Reg. UE 1305/2013, art. 42,44;

Con note prot. n. 434018 del 17/10/2017 e n. 445605 del 25/10/2017 l’Autorità di Gestione ha inviato specifiche raccomandazioni alla luce delle istruttorie dei rapporti annuali e dell’approvazione delle disposizioni regionali di applicazione in materia di sanzioni e riduzioni degli aiuti (DGR n. 1199 del 01/08/2017);

In particolare l’Autorità di Gestione invita a riprendere in considerazione i “*Sistemi di misurazione e valutazione delle proprie prestazioni*” (Carta dei Servizi) già approvati, in particolare a strutturare un sistema di monitoraggio e valutazione – da documentare nel rapporto annuale – che sia realisticamente ed effettivamente finalizzato a migliorare la qualità dei servizi offerti, sempre nel rispetto dei requisiti minimi previsti della DGR 1214/2015;

Tutto ciò premesso, appare necessario aggiornare *La carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti* già adottata, integrandola ed aggiornandola con gli elementi minimi necessari atti a formulare con maggiore chiarezza gli standard di qualità che il Gal considera concretamente funzionali alla propria attività, effettivamente misurabili e valutabili.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

VISTO il Regolamento (UE) n. 1305/2013 del 18/12/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio sul sostegno allo sviluppo rurale da parte del fondo Europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR) e che abroga il regolamento (CE) n. 1698/2005;

VISTO il Programma di Sviluppo Rurale del Veneto 2014-2020 approvato con decisione della Commissione Europea n. 3482 del 26 maggio 2015 e ratificato dalla Regione del Veneto con la deliberazione della Giunta Regionale n. 947 del 28 luglio 2015. Il testo del PSR Veneto 2014-2020 è stato modificato per effetto della decisione di esecuzione della Commissione Europea n. C (2016) 988 del 15 febbraio 2016 .

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale n. 214 del 3 marzo 2016 con cui è stato approvato il testo modificato del PSR 2014-2020;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1214 del 15/09/2015 con cui è stata approvata l’apertura dei termini di presentazione delle domande di aiuto della Misura 19- Sostegno allo

Oggetto: PSR 2014- 2020 - Misura 19.4.1 “Sostegno alla gestione ed all’animazione territoriale del GAL” – Approvazione modifiche alla “Carta dei Servizi”.

sviluppo locale LEADER - SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo, in particolare l’Allegato tecnico 12.3.2

RICHIAMATA la propria deliberazione n. 4 del 21/03/2016 con la quale è stato approvato il Programma di Sviluppo Locale *#facciamolonoio2020: la rete che crea sviluppo* redatto secondo le disposizioni della DGR n.1214 del 15/09/2015 e ss.mm.ii – Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020 – Bando Pubblico Reg. UE 1303/2013, att. 32-35 – Reg.UE 1305/2013, art. 42,44 – Misura 19.4.1 “Sostegno alla Gestione e all’animazione territoriale del GAL”;

VISTA la DGR n. 1547 del 10 ottobre 2016 con la quale sono stati approvati i Gruppi di Azione Locale e relativi PSL con la spesa programmata per i diversi tipi di intervento e sono state disposte, ai sensi del paragrafo 7.3 del Bando (allegato B alla DGR n. 1214/2015), le procedure per l’attivazione dei PSL, prevedendo la presa d’atto di tale approvazione e delle rispettive prescrizioni, attraverso apposito atto da parte dei GAL;

VISTA la Delibera dell’Assemblea degli Associati del GAL Prealpi e Dolomiti n. 5 del 01 dicembre 2016 ad oggetto: “PSL 2014-2020 *#facciamolonoio2020: la rete che crea sviluppo*” – Presa d’atto della Dgr 1547 del 10/10/2016 di approvazione del PSL e delle relative prescrizioni per l’avvio delle procedure necessarie all’attivazione della strategia”.

VISTA la DGR n. 1972 del 06 dicembre 2016 ad oggetto: “Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020. DGR n. 1214 del 15.09.2015 - Misura 19 - Sostegno allo sviluppo locale LEADER. Integrazione disposizioni tecnico operative. Regolamenti (UE) n. 1303/2013 e n. 1305/2013” ed in particolare l’Allegato A) par. 2.3 punto 2, 3, 4 e 5;

PRESO ATTO di quanto richiesto dal bando Mis. 19.4.1 “Sostegno alla gestione e all’animazione territoriale del Gal di cui al PSR Veneto 2014-2020 – Reg. UE 1303/2013, att. 32-35 – REG. UE 1305/2013, art. 42,44 – che pone come requisito di ammissibilità l’attivazione di specifici standard organizzativi in grado di identificare, verificare, monitorare e governare, tutte le possibili situazioni di conflitto di interesse rilevabili nell’ambito della propria attività di azione.

VISTA la DGR n. 1199 del 01/08/2017 che approva le disposizioni in materia di sanzioni e riduzioni degli aiuti, dovute a inadempienze del beneficiario, nell’ambito della Misura 19-Leader.

RICHIAMATA la propria deliberazione n. 06 del 08/03/2016 con la quale è stata approvata la *Carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti*.

VISTA *La carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti* aggiornata ed integrata con gli elementi minimi necessari atti a formulare con maggiore chiarezza gli standard di qualità che il Gal considera concretamente funzionali alla propria attività, effettivamente misurabili e valutabili.

RICHIAMATA l’attenzione dei presenti nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR n. 1214/2015, in particolare in materia di conflitto d’interessi, trasparenza dei processi decisionali e garanzia che almeno il 50% dei voti espressi nelle decisioni di selezione provenga da partner che sono autorità non pubbliche;

RICHIAMATA l’attenzione dei presenti sull’obbligo del rispetto del principio di non conflitto d’interessi, con riferimento al regolamento interno approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 54 del 22/12/2017, relativo ai specifici standard organizzativi ed operativi in grado di identificare, verificare, monitorare e governare tutte le possibili situazioni di conflitto di interesse.

SENTITA la dichiarazione dei presenti sulla insussistenza di conflitto di interessi in merito all’oggetto della deliberazione da adottare.

Ad unanimità di voti palesi

DELIBERA

- Di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
- Di approvare le modifiche apportate alla *Carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti*, approvando quindi il nuovo documento, allegato A), parte integrante della presente deliberazione;
- Di confermare che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR n. 1214/2015, in particolare a garanzia che almeno il 50% dei voti espressi nelle decisioni di selezione provenga da partner che sono autorità non pubbliche;
- Di confermare che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR n. 1214/2015, in particolare in materia di conflitto d’interessi e trasparenza dei processi decisionali;
- Di dichiarare immediata l’esecutività del presente atto e pertanto la conseguente applicazione del regolamento.

Il Segretario
F.to Dott. Matteo Aguanno

Il Presidente
f.to Dott. Alberto Peterle



FEASR



REGIONE del VENETO



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: l'Europa investe nelle zone rurali

CARTA DEI SERVIZI del Gal Prealpi e Dolomiti

Approvato dal Consiglio Direttivo con Delibera n. 06 del 08/03/2017
Modificato dal Consiglio Direttivo con delibera n. 54 del 22/12/2017

INDICE

- Premessa

Prima Sezione – Aspetti generali della carta

- Presentazione e inquadramento del Gal Prealpi e Dolomiti Prealpi e Dolomiti
- Principi fondamentali della Carta dei servizi

Seconda Sezione – Servizi erogati nei confronti dell'utenza

- I Settori di intervento
- I servizi offerti
- I canali di accesso e di erogazione del servizio
- Standard qualitativi

Terza Sezione – Gestione per la corretta attuazione, il controllo ed il miglioramento della carta dei servizi

- Gestione dei suggerimenti e reclami
- Rilevazione customer satisfaction e raccolta dei dati statistici
- Analisi del risultato

PREMESSA

Nell'ambito delle attività svolte dal Gal Prealpi e Dolomiti, la *Carta dei Servizi* rappresenta lo strumento mediante il quale il Gal si presenta e dichiara cosa offre al proprio territorio secondo quanto statutariamente previsto con particolare riguardo all'animazione locale e alla attuazione di programmi di sviluppo basati prioritariamente su di un approccio *Bottom-up* ovvero attuando processi di *Sostegno allo Sviluppo Locale Leader*.

La logica del *Sostegno allo Sviluppo Locale* nell'ambito di *Leader* nel Veneto (*Misura 19 del PSR 2014-2020 Regione Veneto* Reg. UE 1303/2013, artt. 32-35 – Reg. UE 1305/2013, art. 42-44) è orientata verso specifici obiettivi quali: concentrare l'azione verso i territori marginali e sulle situazioni locali che esprimono effettive esigenze e potenzialità di sviluppo locale; promuovere e favorire la concentrazione e la razionalizzazione degli strumenti e dei ruoli di governance previsti a livello locale; promuovere una maggiore qualità della progettazione locale; migliorare l'efficacia nell'implementazione delle politiche delle aree rurali, attraverso un effettivo approccio territoriale e strategico; valorizzare le risorse locali incentivando attività sostenibili sotto il profilo ambientale ed economico sociale al fine di contribuire allo sviluppo dei territori e delle relative comunità; contribuire alla coesione territoriale ed all'inclusione sociale; promuovere il consolidamento di una logica programmatica ispirata alla partecipazione, alla trasparenza, all'efficienza, alla sostenibilità ed alla semplificazione degli strumenti di governance; promuovere e garantire la partecipazione attiva, matura e consapevole dei partner pubblici e privati.

La Carta dei Servizi rappresenta per gli utenti una fonte di informazioni riguardo le funzioni del Gal, in relazione all'utenza, alle attività attivate e ai vari canali di accesso ai Servizi. Il tutto all'interno di un programma che considera la qualità dei servizi offerti e il rapporto tra erogatore ed utente aspetti irrinunciabili del servizio. La definizione di principi fondamentali di erogazione del Servizio, e della loro valutazione attraverso indagini presso gli utenti orientati alla *customer satisfaction* (valutazione della qualità percepita), intende rendere questa Carta un "patto" significativo di qualità tra il Gal Prealpi e Dolomiti e gli utenti.

La presente Carta dei Servizi si compone delle seguenti sezioni:

- Nella Prima Sezione sono descritti gli aspetti generali della Carta dei servizi ed i principi fondamentali che indicano i valori di riferimento nella erogazione delle attività;
- Nella Seconda Sezione sono descritti i servizi erogati nei confronti dell'Utenza ;
- Nella Terza sezione sono descritti i meccanismi di attuazione per il controllo, la corretta attuazione ed il miglioramento della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto in essa indicato.

Prima Sezione - Aspetti generali della carta

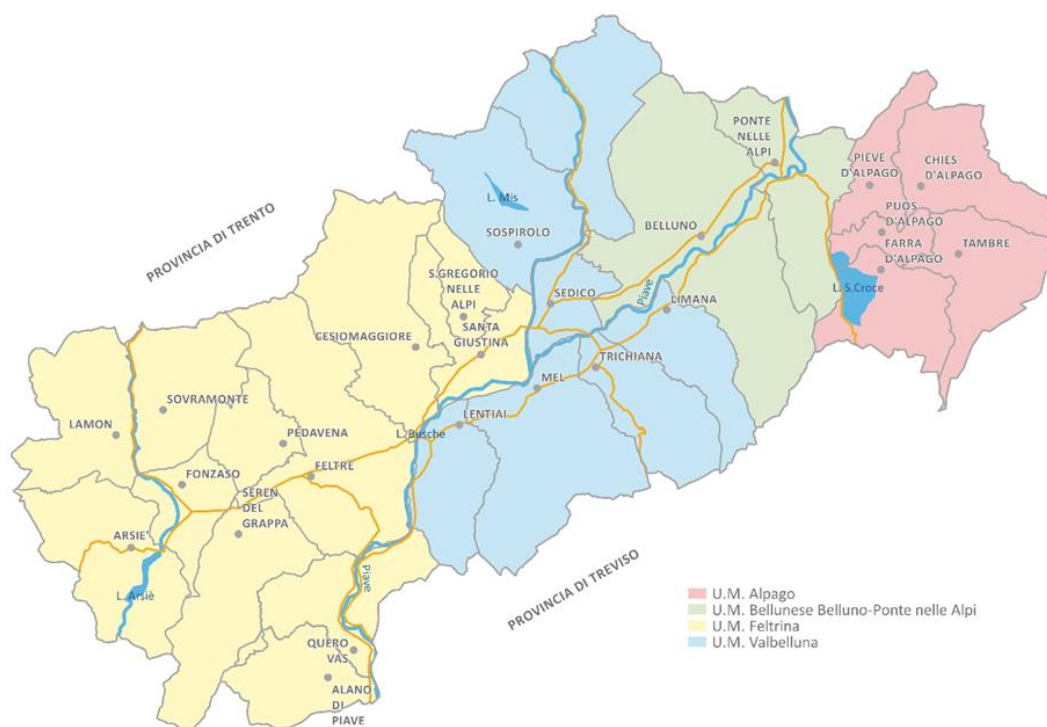
PRESENTAZIONE E INQUADRAMENTO DEL GAL PREALPI E DOLOMITI

Il Gruppo di Azione Locale Prealpi e Dolomiti è un'associazione riconosciuta, iscritta al numero 443 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche di Diritto Privato del Veneto.

Costituitasi nel 1997 in forma di associazione non riconosciuta, a norma dell'art. 36 del codice civile, ha successivamente ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato con decreto n. 57 del 23.05.2008 della "Direzione enti locali, persone giuridiche e controllo atti" della Regione del Veneto.

Il GAL Prealpi e Dolomiti persegue la finalità generale di «concorrere alla promozione dello sviluppo rurale, sulla base delle necessità espresse dai soggetti economici, sociali e culturali operanti nel territorio rurale». L'attività si concretizza principalmente nell'attuazione di strategie di sviluppo locale di tipo partecipativo e nell'intraprendere azioni per la valorizzazione delle risorse locali favorendo sia l'integrazione e il coordinamento con altri progetti ed iniziative di sviluppo, che concorrendo alla elaborazione e alla realizzazione di iniziative atte a promuovere lo sviluppo sostenibile e durevole delle zone rurali nel rispetto dell'ambiente e dell'identità culturale del proprio territorio quali: promozione dello sviluppo rurale, del turismo sostenibile, delle piccole imprese, artigianato e servizi zionali, dello sviluppo e innovazione delle filiere e dei sistemi produttivi locali, della tutela e miglioramento dell'ambiente e della qualità della vita, della diversificazione dell'economia rurale, del risparmio energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili e della creazione e potenziamento dei servizi essenziali e in tutti agli ambiti che permettono il raggiungimento delle finalità sociali.

L'ambito Territoriale Designato del Gal Prealpi e Dolomiti è riportato nella seguente rappresentazione grafica:



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'erogazione del Servizio, il Gal Prealpi e Dolomiti si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni degli utenti:

Legalità

L'erogazione del Servizio e il generale funzionamento del Gal Prealpi e Dolomiti si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Accesso

Tutte le persone possono accedere ai servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura, delle modalità di accesso e ricevimento, orientati al principio della massima fruibilità.

Qualsiasi impresa o persona può contare sulla pari accessibilità ai servizi, nel rispetto e nell'incentivazione delle sue specificità, delle sue competenze e dei suoi obiettivi

Eguaglianza

L'erogazione del Servizio ed il suo accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (eguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni (eguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Gal Prealpi e Dolomiti eroga il Servizio ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa, l'erogazione del Servizio avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del Servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Gal Prealpi e Dolomiti si impegna a promuovere la partecipazione degli utenti alla prestazione dei Servizi, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare le prestazioni dei Servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Il Gal Prealpi e Dolomiti pone il massimo impegno affinché il Servizio sia erogato in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Gal Prealpi e Dolomiti assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti degli utenti, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

IL Gal Prealpi e Dolomiti considera l'informazione fondamentale per la qualità dei Servizi erogati e dei rapporti con gli utenti, la stessa dovrà essere tempestiva ed efficace, in particolare attraverso la consultazione del sito WEB e presso gli uffici potrà essere erogata la documentazione relativa alla erogazione dei servizi e l'eventuale modulistica.

Seconda Sezione - Servizi erogati nei confronti dell'utenza

Gli **utenti/destinatari** del servizio sono: associati, potenziali beneficiari, beneficiari, la società civile in tutte le sue dimensioni e più in generale tutti coloro che desiderano evidenziare specifiche problematiche e criticità, presentare idee di azioni progettuali, avere informazioni ed assistenza, chiedere documentazione sull'attuazione del Piano di Sviluppo Locale *#facciamolono2020. La rete che crea sviluppo.*

SETTORI DI INTERVENTO

In riferimento alla Strategia di Sviluppo Locale Leader *#facciamolono2020. La rete che crea sviluppo*, il Gal Prealpi e Dolomiti assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi che assicurino la funzionalità della struttura operativa, affinché vengano raggiunti gli obiettivi previsti nei settori di intervento sui quali agiscono prioritariamente le misure attivate :

TURISMO

Turismo rurale, agriturismo, servizi per il turismo.

AGRICOLTURA ED ARTIGIANATO

Innovazione, diversificazione e sviluppo delle imprese e delle attività connesse.

TUTELA DEL PATRIMONIO RURALE

Risanamento ed utilizzo di beni immobili di comprovato interesse artistico, storico ed archeologico.

SERVIZI PER LA POPOLAZIONE

Servizi di utilità sociale a carattere innovativo e per il tempo libero.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Servizi alle aziende, comunicazione, divulgazione , centri culturali.

CREAZIONE , SVILUPPO E IMPLEMENTAZIONE DELL'IMPRESA

Start Up e consolidamento di imprese operanti nei settori di intervento del PSL, processi innovativi.

I SERVIZI OFFERTI

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della strategia di sviluppo locale e per attuare le misure indicate, vengono individuati i seguenti servizi specifici:

ORIENTAMENTO - INFORMAZIONE

Ascolto, analisi di bisogni dei singoli o di gruppi, orientamento funzionale allo sviluppo di nuove idee e progettualità attraverso misure attivate dal Gal Prealpi e Dolomiti o per il tramite di altri strumenti.

Pubblicazione di notizie, indicazioni e newsletter sulle attività del Gal Prealpi e Dolomiti e sulle opportunità offerte dal PSR Veneto e da altri Fondi Europei.

I servizi offerti sono resi disponibili mediante:

- Accesso agli uffici (help Desk)
- Sito Internet
- Social
- Newsletter

ANIMAZIONE TERRITORIO

Convegni, Seminari e Workshop informativi e tematici, confronti, incontri ed educational con gli attori del territorio, messa in rete di partnership. I servizi offerti sono resi disponibili mediante:

- Eventi
- Inviti- Flyer-handout
- Sito Internet
- Social
- newsletter

Tutti i servizi sopra descritti sono svolti dal personale del GAL PREALPI E DOLOMITI ognuno nell'ambito delle funzioni ad esso assegnate, comprese le attività di monitoraggio e valutazione.

I CANALI DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli utenti possono accedere al Servizio attraverso i seguenti prioritari canali:

- A. gli uffici del GAL Prealpi e Dolomiti a Sedico, in Piazza della Vittoria 21 (help desk);
- B. il telefono (+39 0437 838586), il fax (+39 0437 1830101), la posta tradizionale;
- C. la posta elettronica agli indirizzi info@gal2.it ; tecnico@gal2.it; direttore@gal2.it, gal2@legalmail.it
- D. il sito internet del GAL: <http://www.galprealpidolomiti.it>
- E. Social network : la pagina Facebook del GAL <https://www.facebook.com/Gal-Prealpi-e-Dolomiti>; Twitter, Canale Youtube.

Gli Uffici del Gal Prealpi e Dolomiti seguono i seguenti orari al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30. In altri orari previo appuntamento

STANDARD QUALITATIVI

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Canali informativi utilizzati per la definizione dei valori raggiunti
Orientamento e Informazione	Accessibilità al servizio (canali))	Help Desk/telefono/Fax/Post a (tradizionale; Pec; e-mail presso la Sede del Gal - P.zza della vittoria, 21 -Sedico (BL) - orario apertura uffici	Tempo di apertura degli uffici	40 ore settimanali	Annuale con verifica delle presenze del personale	Foglio presenze dipendenti
		Accesso mediante appuntamento		160 ore mensili		Foglio firme visitatori
		Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Funzionamento on line del sito	24 /24 ore/GG	Annuale con verifica numero totale accessi Sito	Google Analytics
		Newsletter	Numero Newsletter Iscritti newsletter	>5 >800	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it
		News	Numero news pubblicate sulla home page www.galprealpidolomiti.it	Annuale >10	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it
	Tempo di erogazione	Sito web www.galprealpidolomiti.it	Funzionamento on line del sito	24 /24 ore/GG	Annuale con verifica Accessi Sito	Google Analytics
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Frequenza aggiornamento sito e post social	Mensile >5	Annuale con verifica Accessi Sito	Google Analytics e insight facebook e twitter
		Social facebook-twitter		Mensile >5	Annuale con verifica numero post pubblicati	
	Soddisfazione	Numero reclami	Reclami da modulo sito internet	Annuale <5	Annuale con verifica nn reclami	Numero reclami protocollati

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Canali informativi utilizzati per la definizione dei valori raggiunti
Animazione territorio	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk/telefono/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail presso la Sede del Gal - P.zza della vittoria, 21 - Sedico (BL) - orario apertura uffici	Tempo di apertura degli uffici	40 ore settimanali	Annuale con verifica delle presenze del personale	Foglio firme accesso uffici
		Inviti- Flyer-handout	Numero inviti, nn prodotti	>5	Annuale con verifica attività	nn prodotti/inviti
		Eventi	Numero eventi	>2	Annuale con verifica attività	nn. eventi
		Sito web - www.galprealpidolomiti.it - Social facebbok - twitter	Funzionamento on line del sito	24 /24 ore/GG	Annuale con verifica post-news dedicati	Archivio sito e insight facebook e twitter
	Tempo di erogazione	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Funzionamento del sito	24 /24 ore/GG	Annuale con verifica Accessi Sito	Google Analytics
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Frequenza aggiornamento sito e post social	Annuale >2	Annuale con verifica Accessi Sito	Google Analytics e insight facebook e twitter
		Social facebbok - twitter		Annuale >2	Annuale con verifica numero post pubblicati	
	Soddisfazione	Questionari	Nn questionari compilati	<50% partecipanti	Al termine di ogni evento	Foglio monitoraggio questionari

Il referente sei servizi, responsabile anche della verifica della funzionalità degli stessi è il Direttore del Gal Prealpi e Dolomiti.

Terza Sezione - Gestione per la corretta attuazione, il controllo ed il miglioramento della carta dei servizi

GESTIONE DI INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il GAL Prealpi e Dolomiti si occupa anche di raccogliere informazioni, suggerimenti e reclami. Per informazione si intende ogni azione degli utenti diretta a richiedere informazioni pertinenti circa le opportunità offerte dai servizi del Gal Prealpi e Dolomiti.

Per suggerimento si intende ogni azione degli utenti diretta a sottoporre al Gal Prealpi e Dolomiti proposte e pareri per migliorare il Servizio al fine di renderlo maggiormente rispondente ai suoi bisogni. Per reclamo si intende ogni azione dell'utente diretta a comunicare al Gal Prealpi e Dolomiti fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrano nell'interesse del Servizio e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per richiedere informazioni, formulare suggerimenti o segnalare reclami riferiti al Servizio, gli utenti possono inviarli direttamente al Gal Prealpi e Dolomiti utilizzando i canali dedicati nel Web www.galprealpidolomiti.it nello specifico, in calce a tutte le pagine del sito, è predisposta una specifica sezione dedicate a "Segnalazione e reclami".

Rimane comunque aperta la possibilità di inoltrare la richiesta di informazioni, effettuare le segnalazione e inoltrare i reclami, presentandoli a mano presso la sede del Gal Prealpi e Dolomiti, spedendoli per posta, per fax al numero +39 0437 1830101 o tramite posta elettronica info@gal2.it.

In particolare Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato.

Il Gal Prealpi e Dolomiti si impegna a dare risposta ordinariamente entro 30 giorni ricevimento della richiesta/reclamo.

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION E RACCOLTA DI DATI STATISTICI

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è un'attività importante per garantire la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze degli utenti.

La rilevazione verrà effettuata esclusivamente per il servizio denominato "Animazione territorio" mediante la somministrazione di questionari agli utenti i quali dovranno rispondere a poche semplici domande predisposte all'interno di un modulo standard. In particolari casi, qualora si ravvisasse la necessità, il modulo potrà essere somministrato anche attraverso il sistema "Moduli google"

La somministrazione dei questionari avverrà successivamente alla erogazione del servizio.

ANALISI DEL RISULTATO

In riferimento alla rilevazione customer satisfaction del servizio "Animazione territorio", l'analisi verrà effettuata a conclusione dell'attività svolta e successivamente alla raccolta dei questionari compilati. I risultati registrati sono riportati in un report interno nel quale saranno evidenziate anche le eventuali azioni correttive da intraprendere.

La valutazione sulla qualità dei servizi erogati, rientra nel complessivo sistema di monitoraggio e valutazione adottato dal GAL Prealpi e Dolomiti grazie al quale intende migliorare la qualità del proprio operato in tutte le sue diverse dimensioni comprese anche quelle riferite all'*Approccio Leader* e agli *Investimenti locali* realizzati con il PSL.

Una volta all'anno in sede di verifica annuale, tutti i dati raccolti unitamente agli eventuali reclami e segnalazioni verranno elaborati al fine di individuare i punti critici e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della valutazione saranno riportati in un report, pubblicato e reso disponibile nella sezione "Trasparenza del sito" www.galprealpidolomiti.it.