

**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

Copia

del 08 marzo 2016

N. 06

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

L’anno duemilasedici il giorno 8 del mese di marzo alle ore 15:30 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:

P	ALBERTO PETERLE	UNIOME MONTANA ALPAGO	Presidente
P	PAOLO PERENZIN	COMUNE DI FELTRE	Vice Presidente
P	EDOARDO COMIOTTO	CONFAGRICOLTURA BELLUNO	Consigliere
P	CAPELLI CLAUDIO	CONFCOMMERCIO BELLUNO	Consigliere
P	TALO MICHELE	CONFARTIGIANATO IMPRESE BELLUNO	Consigliere

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 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, pone 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 e della collettività sulla base di apposita “Carta dei Servizi”.

Appare pertanto necessario approvare una apposita *Carta dei Servizi* che rappresenti una visione chiara dei contenuti e delle significatività dell’azione svolta dal GAL nell’ambito del PSR Veneto 2014/2020 , in riferimento i Reg. UE 1303/2013, artt. 32-35 – Reg. UE 1305/2013, art. 42,44.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

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 prevede 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 e della collettività sulla base di apposita “Carta dei Servizi”.

VISTA la proposta della “Carta dei Servizi per l’attuazione del Programma di Sviluppo Locale #facciamolono2020. La rete che crea sviluppo”, elaborata dagli uffici, nella quale si rappresenta una chiara visione dei contenuti e delle significatività dell’azione svolta dal GAL nell’ambito del PSR Veneto 2014/2020.

RITENUTO che la Carta dei Servizi per l’attuazione del Programma di Sviluppo Locale #facciamolono2020. La rete che crea sviluppo”, sia rispondente ai fini all’implementazione di un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari e della collettività e che contenga elementi minimi richiesti del bando.

RICHIAMATA l’attenzione dei presenti sull’obbligo del rispetto del principio di non conflitto d’interessi, con riferimento all’oggetto della deliberazione da adottare e sentita la dichiarazione dei presenti sulla insussistenza di conflitto di interessi in merito alla deliberazione in oggetto.

ACCERTATO che almeno il 50% dei consiglieri presenti rappresentano le parti economiche e sociali e la società civile come disposto all’art. 62, paragrafo 1, lett. b, del regolamento (CE) n. 1698/2005;

Ad unanimità di voti palesi

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

DELIBERA

1. Di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. Di approvare la Carta dei Servizi *#facciamolonoio2020. La rete che crea sviluppo*, allegato alla presente deliberazione a farne parte integrante.
3. Di dare atto che, come disposto all’art. 34, del regolamento (UE) n. 1303/2013, la presente deliberazione è stata adottata mediante votazione nella quale le parti economiche e sociali, nonché gli altri rappresentanti della società civile rappresentano almeno il 50% dei voti.
4. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi di legge.

Il Segretario
Dott. Matteo Aguanno

Il Presidente
Dott. Alberto Peterle



GAL PREALPI E DOLOMITI

CARTA DEI SERVIZI PER L'ATTUAZIONE PROGRAMMA di SVILUPPO LOCALE

#facciamolonoio2020.La rete che crea sviluppo

***Mis. 19.4.1 "Sostegno alla gestione e all'animazione territoriale del GAL"
Programma di Sviluppo Rurale Per il Veneto 2014-2020
Reg. UE 1303/2013. Artt. 32-35 – Reg. UE 1305/2013, art. 42,44***



INDICE

- Premessa

Prima Sezione – Aspetti generali della carta

- Presentazione e inquadramento del Gal 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 – Attuazione 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



PREMESSA

Il Gal Prealpi e Dolomiti ha predisposto una Carta dei Servizi con lo scopo di offrire una visione chiara dei contenuti e delle significatività della propria azione svolta nell'ambito del PSR Veneto 2014/2020 in attuazione della *Misura 19 Sostegno allo Sviluppo Locale Leader* (reg. UE 1303/2013, artt. 32-35v – Reg. UE 1305/2013, art. 42,44).

La logica del *Sostegno allo Sviluppo Locale* nell'ambito di *Leader* nel Veneto 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.

Nell'ambito delle attività svolte dal GAL, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale il Gal Prealpi e Dolomiti, si presenta e dichiara cosa offre al proprio territorio nell'attuazione del *Sostegno allo Sviluppo Locale Leader*.

La presente Carta dei Servizi appartiene ad un sistema di strumenti complementari (vedi la carta dei servizi per l'attività denominata MyEurope") adottati per rafforzare e migliorare l'offerta dei servizi proposti ed avvicinare qualitativamente il territorio.

La Carta dei Servizi rappresenta per gli utenti una fonte di informazioni riguardo alle sue funzioni, 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 dei risultati delle indagini presso gli utenti orientati alla *customer satisfaction* (valutazione della qualità percepita), intende rendere questa Carta un "patto" significativo di qualità tra il GAL e gli utenti.

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio Direttivo con atto n. 06 del 08/03/2016 e 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

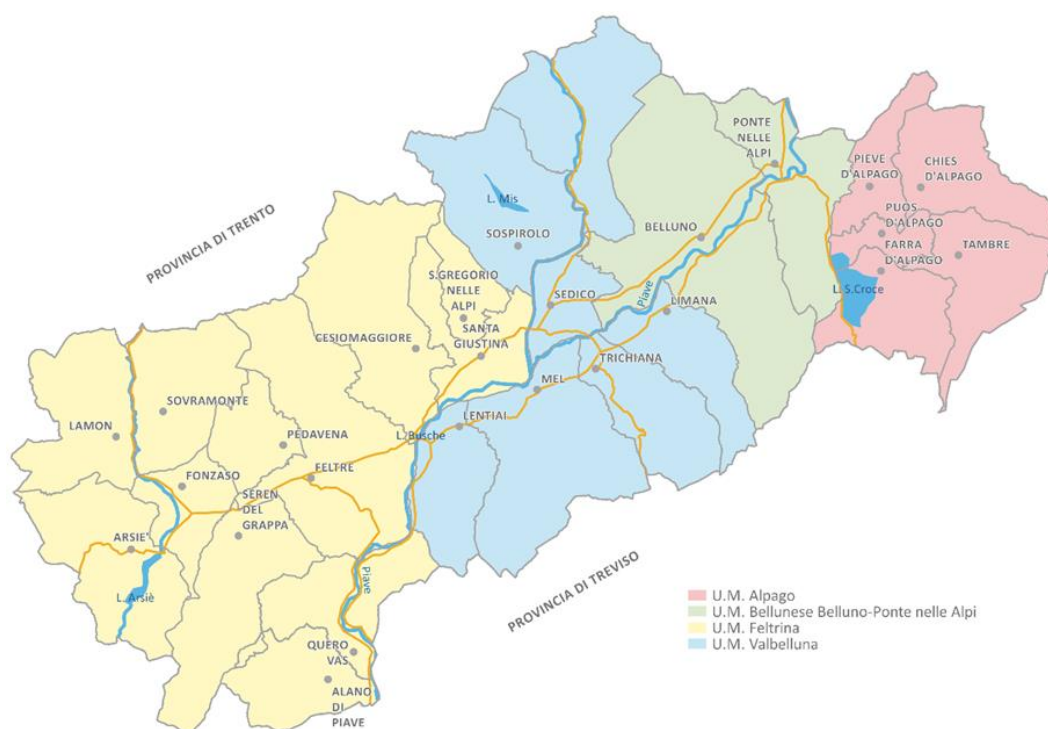
PRESENTAZIONE E INQUADRAMENTO DEL GAL PREALPI E DOLOMITI

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 s'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 (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il GAL 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 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: partner, potenziali beneficiari, beneficiari, la collettività, nonché 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 *#facciamolonoio2020. La rete che crea sviluppo.*

SETTORI DI INTERVENTO

In riferimento alla Strategia di Sviluppo Locale Leader *#facciamolonoio2020. 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.



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

Ascolto, analisi di bisogni dei singoli o di gruppi, ai servizi di attività esistenti sul territorio o necessari al suo sviluppo ai finanziamenti e misure attivate dal Gal

INFORMAZIONE

Notizie, indicazioni utili e newsletter su bandi e opportunità offerti dal PSL.

AUTOCONSULTAZIONE

Accesso a documenti e pubblicazioni pertinenti i settori di intervento del PSL, consultazione dei Bandi emanati dal GAL, book opportunità GAL, biblioteca tematica GAL.

ASSISTENZA TECNICA

Supporto ed assistenza per la partecipazione consulenza, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento ai bandi emanati dal Gal,

ANIMAZIONE TERRITORIO

Convegni, Seminari e Workshop informativi e tematici, confronti ed educational con gli attori del territorio, messa in rete di partnership

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.
- D. il sito internet del GAL: <http://www.gal2.it>
- E. Social network : la pagina Facebook del GAL <https://www.facebook.com/Gal-Prealpi-e-Dolomiti>; Twitter, Canale Youtube.

Gli Uffici del Gal 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	Accessibilità al servizio (canali)	Destinatari	Descrizione indicatore	Indicatore	Valore programmato indicatore
Orientamento	Help Desk/telefono/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail)	Partner, Potenziali beneficiari, Beneficiari, collettività	Accesso/continuità servizio	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 80 ore
			Tempestività /tempi di risposta alle richieste avanzate tramite i canali	Tempo medio di risposta	8 gg
			Efficienza ed efficacia/chiarzza e cortesia	Numero richieste evase	98%
				Numero reclami	<5
Informazione	Help Desk/telefono/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail) Sito internet/social network	Partner, Potenziali beneficiari, Beneficiari, collettività	Accesso/continuità servizio	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 80 ore
				News – numero	>10
				Newsletter	>5
				Post social network	>50
			Tempestività /tempi di risposta alle richieste avanzate tramite i canali	Tempo medio di risposta	8 gg
			Efficienza ed efficacia/chiarzza e cortesia	Numero richieste evase	98%
				Numero reclami	<5
Autoconsultazione	Help Desk/telefono/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail) Sito internet	Partner, Potenziali beneficiari, Beneficiari, collettività	Accesso/continuità servizio	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 80 ore
				Documenti on line – sessioni	>100

				pagine web dedicate	
			Tempestività /tempi di risposta alle richieste avanzate tramite i canali	Tempo medio di risposta	8 gg
			Efficienza ed efficacia/chiarzza e cortesia	Numero richieste evase	98%
				Numero reclami	<5
Assistenza tecnica	Help Desk/telefon o/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail)	Partner, Potenziali beneficiari, Beneficiari, collettività	Accesso/continuità servizio	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 80 ore
			Tempestività /tempi di risposta alle richieste avanzate tramite i canali	Tempo medio di risposta	8 gg
			efficienza ed efficacia/chiarzza e cortesia	Numero richieste evase	98%
				Numero reclami	<5
Animazione territorio	Help Desk/telefon o/Fax/Posta (tradizionale; Pec; e-mail) Sito internet/soci al network	Partner, Potenziali beneficiari, Beneficiari, collettività	Accesso/continuità servizio	Numero eventi pubblici	>3
				News – numero	>10
				Newsletter	>5
				Post social network	>50
				Informazione su carta stampata- quotidiani on line	>20
				Passaggi radiotelevisiva –	>20
			Tempestività /tempi di risposta alle richieste avanzate tramite i canali	Tempo medio di risposta	8 gg
			efficienza ed efficacia/chiarzza e cortesia	Numero richieste evase	98%
				Numero reclami	<5



La verifica e rilevazione degli indicatori sarà realizzata attraverso un periodico controllo automatizzato mediante il sistema CRM adottato dal Gal e lo scarico dei dati forniti dagli strumenti on line.

L'analisi e la valutazione dei dati raccolti sarà elaborata annualmente al fine di individuare i punti critici e pianificare le eventuali azioni correttive.

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



Terza Sezione - Attuazione 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. Per suggerimento si intende ogni azione degli utenti diretta a sottoporre al GAL 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 fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino 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 utilizzando i canali dedicati nel Web www.gal2.it. Nello specifico, sulla home page del sito, sono predisposte delle specifiche sezioni dedicate a "Richiesta informazioni" e "Servizio segnalazioni 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, 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 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 potrà essere effettuata attraverso la somministrazione di questionari agli utenti i quali dovranno rispondere a poche semplici domande predisposte all'interno di un modulo. La compilazione potrà avvenire anche in formato elettronico.

La somministrazione dei questionari avverrà successivamente alla erogazione del servizio in formato cartaceo se l'utente accede ai servizi presso gli uffici del GAL, in formato elettronico se l'utente accede ai servizi attraverso altri canali.