ASSOCIAZIONE G.A.L.
"PREALPI E DOLOMITI

Provincia di Belluno

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

DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA ASSOCIATI

N. 18 **Copia del 07/08/2023**

OGGETTO: Complemento regionale allo Sviluppo Rurale (CSR) 2023-2027 - "Intervento SRG06 Leader – attuazione strategie di sviluppo locale" – Approvazione "Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti".

L'anno duemilaventitre, il giorno sette (07) del mese di agosto alle ore 11:00 presso la sala polifunzionale "Luigi Nocivelli" del Comune di Limana – Via Ruggero Fiabane, 3/bis – Limana, in seguito a convocazione disposta dal Presidente – in seconda convocazione - si è riunita l'Assemblea degli Associati così rappresentata:

1	Unione Montana Val Belluna	Presidente	Deon Stefano
2	Unione Montana Alpago	Presidente	Alberto Peterle
3	Unione Montana Feltrina	Assente	
4	Unione Montana Bellunese	Assente	
5	Provincia Di Belluno	Assente	
6	Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi	Presidente	Ennio Vigne
7	C.C.I.A.A. Di Belluno	Delegato	Monica Sandi
8	Confcommercio Belluno	Delegato	Luca Dal Poz
9	Confindustria Belluno Dolomiti	Assente	
10	Confartigianato Imprese Belluno	Assente	
11	A.P.P.I.A.	Presidente	Massimo Sposato
12	Federazione Coltivatori Diretti Belluno	Delegato	Michele Nenz
13	Conf. Italiana Agricoltori Di Belluno	Presidente	Levis Rio
14	Confagricoltura Belluno	Delegato	Enzo Guarnieri
15	Lattebusche Scarl	Assente	
16	Unione Sette Ville	Delegato	Cristian Corrà
17	Ipsaa "Della Lucia"	Delegato	Flavia Colle
18	Circolo Cultura E Stampa	Delegato	Ann De March
19	Comune Di Feltre	Sindaco	Viviana Fusaro
20	Banca Prealpi San Biagio	Delegato	De Luca Giampaolo
21	FPB Cassa già Cassa Rurale Dolomiti	Delegato	Scopel Alessandro
22	Cassa Rurale Valsugana e Tesino	Assente	
23	Consorzio Bim Piave	Delegato	Milena De Zanet
24	Comune Alano di Piave	Assente	

25	Comune	Alpago	Sindaco	Alberto Peterle
26	Comune	Arsiè	Assente	
27	Comune	Borgo Valbelluna	Assente	
28	Comune	Cesiomaggiore	Assente	
29	Comune	Chies d'Alpago	Assente	
30	Comune	Fonzaso	Assente	
32	Comune	Limana	Sindaco	Milena De Zanet
31	Comune	Pedavena	Assente	
33	Comune	Ponte nelle Alpi	Delegato	Oliseo Salvagno
34	Comune	Quero Vas	Delegato	Cristian Corrà
35	Comune	San Gregorio nelle Alpi	Sindaco	Nicola Vieceli
36	Comune	Santa Giustina	Sindaco	Ivan Minella
37	Comune	Sedico	Sindaco	Deon Stefano
38	Comune	Seren del Grappa	Assente	
39	Comune	Sospirolo	Assente	
40	Comune	Sovramonte	Assente	
41	Comune	Tambre	Sindaco	Sara Bona
42	Comitato d'Intesa tra le associazioni Volontaristiche della Provincia di Belluno ODV		Assente	
43	Comune di Lamon		Assente	
44	UST CISL Belluno Treviso		Assente	
45	Lega Coop Veneto		Delegato	Michele Pellegrini
46	Comune di Belluno		Assente	

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

Partecipano alla seduta il Segretario Rocchi Stefano e il dott. Matteo Aguanno Direttore del GAL.

Premessa

Il Presidente espone quanto segue:

Il Consiglio Direttivo con delibera n. 55 del 22/12/2017 ha adottato la carta dei servizi, che assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi e il raggiungimento degli obiettivi previsti nei settori di intervento della strategia di sviluppo locale 2014/2020.

La DGR n. 294 del 21/03/2023, relativa al bando per la selezione dei GAL Complemento regionale allo Sviluppo Rurale (CSR) 2023-2027 - Intervento SRG06 Leader – attuazione strategie di sviluppo locale, pone come requisito di ammissibilità l'approvazione e l'attivazione di un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività .

La nuova Carta dei Servizi, individua e descrive i principali processi che comportano l'erogazione del servizio al pubblico, definendo i target di riferimento, gli strumenti e i servizi erogati, che comprendono almeno un sito internet ed uno sportello aperto al pubblico.
Nella sezione descrittiva possono essere letti e valorizzati gli standard stabiliti, in relazione ai due principali servizi offerti: a) orientamento e informazione, b) animazione del territorio.

La Carta dei servizi disciplina i seguenti contenuti: a) standard minimi di erogazione dei servizi, b) modalità di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi, c) individuazione delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione di eventuali reclami al mancato rispetto degli standard di qualità.
Infine, il documento si conclude con le indicazioni per gli utenti che desiderino comunicare con il GAL in merito alla qualità dei servizi, a eventuali disservizi e alla soddisfazione generale della propria esperienza.

Tutto ciò premesso, risulta necessario approvare la nuova *Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti.*

L'ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

SENTITA la relazione del Presidente.

RICHIAMATA la delibera del Consiglio Direttivo n. 55 del 22/12/2017, con la quale è stata adottata la Carta dei Servizi che assicura il regolare svolgimento di tutti i processi amministrativi e il raggiungimento degli obiettivi previsti nei settori di intervento della Strategia di Sviluppo Locale del PSL FEASR 2014/2020.

PRESO ATTO della DGR n. 294 del 21/03/2023 relativa al bando per la selezione dei GAL - Complemento regionale allo Sviluppo Rurale (CSR) 2023-2027 - Intervento SRG06 Leader – attuazione strategie di sviluppo locale, che pone come requisito di ammissibilità l'approvazione e l'attivazione di un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività .

RAVVISATA la necessità di dotare il GAL di un sistema aggiornato di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi erogati nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività .

VISTA la nuova *Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti***,** aggiornata ed integrata, parte integrate del presente atto.

Ad unanimità di voti palesi

DELIBERA

1. Di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

2. Di approvare la *Carta dei servizi del Gal Prealpi e Dolomiti*, parte integrante alla presente deliberazione (allegato A).

3. Di dichiarare che la precedente Carta dei Servizi cessa di validità ed ogni atto ad esso collegato manterrà la propria validità coerentemente con i contenuti del nuovo documento.

4. Di dichiarare l'immediata esecutività del presente atto.

Il Segretario	Il Presidente
F.to Dott. Stefano Rocchi	F.to Dott. Alberto Peterle

Carta dei servizi
del GAL Prealpi e Dolomiti

Approvato con Delibera dell'Assemblea degli Associati n. 18 del 07/08/2023

Piazza T. Merlin, 1 – Trichiana
Borgo Valbelluna (BL)

GAL PREALPI E DOLOMITI

Indice

Introduzione 3
1. Premessa 3
2. Finalità della Carta dei servizi 3
Sezione I. Aspetti generali 4
3. Gli obiettivi della Carta dei servizi 4
4. Principi fondamentali 4
Sezione II. I servizi erogati all'utenza 6
5. Target e destinatari 6
6. Settori d'intervento 6
7. Servizi offerti 7
8. I canali di accesso ed erogazione 7
9. Gli standard qualitativi minimi 8
Sezione III. Gestione per la corretta attuazione, il controllo ed il miglioramento della carta dei servizi 9
10. Gestione di informazioni, suggerimenti e reclami 9
11. Rilevazione *customer satisfaction* e raccolta di dati statistici 9
12. Analisi del risultato 9
Tabella 1. Standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti 11

GAL PREALPI E DOLOMITI

Introduzione

1. Premessa

Il Gruppo di Azione Locale (GAL) Prealpi e Dolomiti è un'associazione giuridicamente riconosciuta di partenariato pubblico-privato che persegue l'obiettivo di promuovere iniziative di sviluppo locale, sostegno all'innovazione, stimolo alla crescita dei territori rurali, lotta allo spopolamento e all'impoverimento socio-culturale del proprio ambito di riferimento.

Gli scopi e le finalità del GAL sono disciplinati dallo statuto, adottato con Deliberazione dell'Assemblea degli Associati n. 1 del 17 aprile 2023 e approvato con Decreto della Direzione Enti Locali della Regione del Veneto n. 160 del 12 giugno 2023, confermando l'iscrizione al Registro Persone Giuridiche di Diritto Privato al n. 443.

L'interesse primario dell'Associazione è servire il bene comune del proprio territorio, consentire alle persone e alle organizzazioni di orientarsi con fiducia al cambiamento, migliorare la qualità della vita e la resilienza delle comunità promuovendo uno sviluppo locale di tipo partecipativo, attraverso i principi del metodo "LEADER", generare opportunità di confronto per stimolare la co-creazione di idee e soluzioni, secondo i principi di efficienza, efficacia, economicità e buon andamento.

È natura del GAL esprimere una varietà di interessi in gioco nel territorio, rappresentando un ampio numero di attori diversi appartenenti a settori e gruppi d'interesse distinti. Considerata la composizione del Partenariato, è interesse fondamentale del GAL promuovere e dare voce alle varie anime che lo compongono.

2. Finalità della Carta dei servizi

Il ruolo assunto dal GAL nel territorio, alla luce della sua natura e del suo interesse primario, diventa quello di catalizzatore dello sviluppo, di comunicatore e di animatore delle comunità locali. Per questo, è necessario dotarsi di uno strumento chiaro di definizione degli obblighi – formali e morali – che il GAL assume verso i numerosi e diversi portatori d'interesse del territorio di riferimento.

Il presente documento sostituisce, rinnovandone l'impianto concettuale, in riferimento alla DGR n. 294 del 21 marzo 2023, cap. 5, par. 5.2.1, lettera a6), la "CARTA DEI SERVIZI del Gal Prealpi e Dolomiti" approvata con Delibera del Consiglio Direttivo n. 55 del 22 dicembre 2017. Con l'entrata in vigore del presente documento, la precedente Carta dei servizi cessa di validità e ogni atto ad essa collegato manterrà la propria validità coerentemente con i contenuti della nuova Carta.

La decisione di adottare codesto documento nasce infatti in una fase di programmazione e riflessione, che ha visto l'Assemblea degli Associati riunirsi in più occasioni e in contesti differenziati proprio per ragionare sulla direzione da intraprendere e su che cosa aspettarsi dal lavoro del GAL, arrivando a percepire la necessità di regolare gli standard dei servizi erogati, di definire i destinatari dell'azione del GAL, di individuare le modalità di valutazione più idonee a restituire un'immagine chiara e veritiera dell'operato del GAL.

GAL PREALPI E DOLOMITI

Sezione I. Aspetti generali

3. Gli obiettivi della Carta dei servizi

La Carta dei servizi attiva 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.

La Carta dei servizi disciplina i seguenti contenuti:

- standard minimi di erogazione dei servizi;
- modalità di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi;
- modalità operative e relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione di eventuali reclami al mancato rispetto degli standard di qualità.

Il presente documento rappresenta uno strumento nelle mani degli utenti del GAL per ottenere le informazioni relative alle funzioni del GAL stesso, alle attività avviate e ai vari canali di accesso ai servizi. Il tutto rientra all'interno di un programma che considera la qualità dei servizi offerti e il rapporto tra erogatore e utente, quali 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.

4. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi, il GAL Prealpi e Dolomiti si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come finalità principale la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

Legalità. L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento del GAL si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle fonti del diritto comunitario, nazionale e regionale.

Accesso. Tutte le persone devono poter 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 dei servizi e il relativo 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 i servizi 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 dei servizi 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 di interruzione dei servizi, 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 relativi nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia. Il GAL pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati 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 assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità della struttura tecnica 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 una corretta informazione fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. Essa dovrà essere tempestiva ed efficace. In particolare, attraverso la consultazione del sito web e presso gli uffici potrà essere consultata la documentazione relativa all'erogazione dei servizi ed eventuale modulistica.

GAL PREALPI E DOLOMITI

Sezione II. I servizi erogati all'utenza

5. Target e destinatari

La Carta dei servizi è rivolta a tutti gli utenti, attuali e potenziali, che si interfacciano con il GAL Prealpi e Dolomiti. I servizi erogati assumeranno naturalmente connotazioni differenti al variare della tipologia di utente, ma dovranno mantenere in ciascun caso e in ogni circostanza gli standard di qualità prefissati dal presente documento, soprattutto nel rispetto dei Principi fondamentali di cui all'art. 5 e dello statuto dell'Associazione. I soggetti destinatari sono:

- **stakeholder.** Enti, istituzioni, organizzazioni pubblici e privati che hanno interessi specifici e diretti in relazione con le attività del GAL, in particolare nelle sue funzioni di scrittura, attuazione e valutazione della Strategia di Sviluppo Locale;
- **beneficiari potenziali**. Destinatari dei finanziamenti relativi alla SSL;
- **beneficiari**. Fruitori dei finanziamenti della SSL una volta assegnati i fondi;
- **cittadinanza**. Destinatari finali delle azioni e delle ricadute realizzate nell'ambito della SSL;
- **associati**. Associati del partenariato GAL Prealpi e Dolomiti;
- **media**. Principali testate dei quotidiani, radio e televisioni di informazione locale.

6. Settori d'intervento

Il GAL Prealpi e Dolomiti nel suo agire si fa promotore di processi che mirano a creare valore sostenibile per sé stesso e per i suoi portatori di interessi nel breve, medio e lungo termine, in un'ottica di sistema che anticipi e orienti i cambiamenti, accompagnando il territorio verso una giusta transizione in grado di accrescere il benessere di tutti i cittadini e delle generazioni future, nonché dell'ambiente, rurale e montano, e delle sue risorse.

In particolare nella programmazione LEADER, il GAL promuove azioni di animazione del territorio volte a favorire l'introduzione nei contesti rurali e montani di quelle innovazioni sociali ed economiche che caratterizzano le politiche comunitarie di sviluppo locale. Al fine di facilitare questi processi il GAL può mettere in campo diversi interventi:

- incrementare l'erogazione e la fruibilità dei beni e dei servizi, materiali e immateriali, presenti sui territori (privati, pubblici e comuni) per la loro trasformazione in valore sociale ed economico;
- stimolare le relazioni fra gli attori socioeconomici pubblici e privati e la partecipazione degli abitanti locali per rafforzare il capitale sociale;
- creare occupazione anche attraverso l'avvio e lo sviluppo di PMI non agricole e la diversificazione delle attività agricole;
- sostenere il collegamento e l'integrazione fra i diversi settori dell'economia locale per rafforzare il sistema territoriale;

- favorire cambiamenti strutturali, intesi come nuovi processi di prodotto e modelli organizzativi nelle imprese e negli enti locali per una gestione e un uso sostenibile delle risorse private e pubbliche;
- attivare reti di sinergia e complementarità fra i centri locali (istituzionali, produttivi, sociali) con quelli extra-locali che aiutano a sviluppare competenze di alta qualità, attrarre nuovi investitori, migliorare il rapporto fra costi di transizione e popolazione locale.

In riferimento alla Strategia di Sviluppo Locale LEADER 2023-2027, 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 in corrispondenza degli ambiti tematici prescelti e dei conseguenti progetti e interventi.

Le due macro-aree di servizi offerti dal GAL Prealpi e Dolomiti per quanto riguarda la Programmazione LEADER 2023-2027 sono:

a) Orientamento e informazione;

b) Animazione del territorio.

7. Servizi offerti

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della Strategia di Sviluppo Locale e per attuare le misure indicate, vengono attivati i servizi di Orientamento e informazione e di Animazione del territorio.

Orientamento e 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. Si prevede l'utilizzo dei canali informativi e dei canali social del GAL Prealpi e Dolomiti. I servizi sono resi disponibili mediante:

- Accesso agli uffici;
- Sito web;
- Social network (Facebook, Instagram, Twitter);
- Newsletter.

Animazione del territorio. Si intende realizzare le azioni secondo l'integrazione di diverse modalità di erogazione. I servi sono resi disponibili mediante:

- Accesso agli uffici;
- Materiale promozionale;
- Eventi;
- Incontri di partenariato;
- Sito web;
- Social network (Facebook, Instagram, Twitter).

8. I canali di accesso ed erogazione

Gli utenti possono accedere attraverso i seguenti canali prioritari:

- gli uffici del GAL a Borgo Valbelluna, Piazza T. Merlin, 1;
- tel. 0437 838586 e posta tradizionale;
- la posta elettronica agli indirizzi info@gal2 e pec gal2@legalmail.it;
- il sito web del GAL https://galprealpidolomiti.it/;
- social network Facebook, Instagram. Twitter e YouTube: Facebook @Gal Prealpi e Dolomiti; Instagram @galprealpidolomiti; Twitter @GalPreDolomiti; YouTube GAL Prealpi e Dolomiti.

9. Gli standard qualitativi minimi

La definizione degli standard di qualità per i servizi offerti dal GAL Prealpi e Dolomiti tiene conto dell'esperienza maturata nelle precedenti programmazioni LEADER e delle richieste pervenute dagli utenti. Per ogni servizio di animazione o comunicazione offerto, si individuano: la dimensione della qualità, gli indicatori associati a ciascuna delle dimensioni di qualità, valore target per ciascun indicatore, la tempistica per il monitoraggio e gli strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti (si veda **Tabella 1**).

GAL PREALPI E DOLOMITI

Sezione III. Gestione per la corretta attuazione, il controllo ed il miglioramento della carta dei servizi

10. 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 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 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 dedicata a "Segnalazione e reclami".
Rimane comunque aperta la possibilità di inoltrare la richiesta di informazioni, effettuare le segnalazioni e inoltrare i reclami, presentandoli a mano presso la sede del GAL Prealpi e Dolomiti 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.

11. 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 del territorio" mediante la somministrazione di questionari agli utenti, i quali dovranno rispondere a poche semplici domande predisposte all'interno di un modulo standard. 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.

Per il servizio di Orientamento e informazione la soddisfazione dell'utente viene valutata in base a segnalazioni e reclami sul sito del GAL.

12. Analisi del risultato

In riferimento alla rilevazione *custumer 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.

Tabella 1. Standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti. Si precisa che il referente dei servizi, responsabile anche della verifica della funzionalità degli stessi, è il Direttore del GAL.

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti
Orientamento e Informazione	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk walk in/telefono/Posta (tradizionale; Pec: e-mail), punto informativo presso la Sede del GAL - P.zza T. Merlin, 1 -Borgo Valbelluna (BL) - orario apertura uffici e da remoto	Tempo di apertura degli uffici	25 ore settimanali	Annuale con verifica delle presenze del personale	Foglio presenze dipendenti
		Help Desk mediante appuntamento	Tempo riservato agli appuntamenti	10 ore settimanali		
		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	Annuale > 5 Annuale > 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
		Canali social	Post n. followers	Annuale > 50 Annuale > 500	Annuale con verifica numero post pubblicati e followers	Insights dei canali social
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Frequenza aggiornamento sito	Annuale > 24	Annuale con verifica aggiornamento Sito	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it
	Soddisfazione	Numero reclami	Numero reclami pervenuti da modulo sito internet	Annuale < 5	Annuale con verifica numero reclami	Registrazione numero reclami

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti
Animazione territorio	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk walk in/telefono/Posta (tradizionale; Pec; e-mail), punto informativo presso la Sede del GAL - P.zza T. Merlin, 1 - Borgo Valbelluna (BL) - orario apertura uffici e da remoto	Numero accessi degli uffici e da remoto	> 10 settimanali	Annuale con verifica presenze del personale	Foglio firme accesso uffici e attestazione da remoto
		Inviti digitali e materiali promozionali	Numero prodotti totali	Annuale >5	Annuale con verifica numero prodotti	Numero prodotti totali
		Eventi (in presenza e online)	Numero eventi Numero partecipanti complessivo	Annuale > 2 Annuale > 20	Annuale con verifica numero eventi e partecipanti	Numero eventi e foglio firme e attestazione da remoto
		Incontri di partenariato (in presenza e online)	Numero eventi Numero partecipanti complessivo	Annuale > 2 Annuale > 24	Annuale con verifica numero incontri e partecipanti	Numero eventi, foglio firme e attestazione da remoto
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Promozione eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero news degli eventi	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it
		Canali social	Post social degli eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero post pubblicati	Insights dei canali social
	Soddisfazione	Questionari somministrati a conclusione degli eventi	Numero questionari compilati	> 10% partecipanti all'evento	Al termine di ogni evento	Questionario