



Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi - 2024

Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n.XX del 17.02.2025

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



Indice

1.	Finalità della Carta dei servizi.....	3
2.	Principali servizi offerti	3
3.	Gli standard qualitativi minimi	3
4.	Analisi del risultato	4

Tabella 1.	Verifica dei risultati di raggiungimento degli standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti.	5
-------------------	---	---



1. 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.

La Carta dei Servizi è stata approvata con delibera dell'Assemblea degli Associati del GAL n.18 del 07.08.2023 e va a sostituire il precedente documento aggiornandone obiettivi e contenuti.

La decisione di adottare il documento aggiornato 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.

2. Principali 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 descritti all'interno della Carta dei Servizi.

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, LinkedIn, Telegram, YouTube);
- Newsletter bi-settimanale.

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

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

3. 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**).

4. Valutazione e analisi del risultato

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 sono riportati nel presente report, all'interno della **Tabella 1**, pubblicato e reso disponibile nella sezione "Trasparenza del sito" www.galprealpidolomiti.it.

Tabella 1. Verifica dei risultati di raggiungimento degli standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti.

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	Verifica risultati (raggiunto/non raggiunto) + note eventuali
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	Raggiunto Help Desk attivo costantemente: su appuntamento e su accesso diretto
		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	Raggiunto 84.580 visualizzazioni
		Newsletter	Numero Newsletter Iscritti newsletter	Annuale > 5 Annuale > 800	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto 27 newsletter inviate 1571 iscritti
		News	Numero news pubblicate sulla home page www.galprealpidolomiti.it	Annuale > 10	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto 46 news pubblicate
		Canali social	Post n. followers	Annuale > 50 Annuale > 500	Annuale con verifica numero post pubblicati e followers	Insights dei canali social	Raggiunto n.post totali: >100 n.followers totali: > 6.500
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Frequenza aggiornamento sito	Annuale > 24	Annuale con verifica aggiornamento Sito	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto Aggiornamento e presidio costante per quanto riguarda atti e obblighi di trasparenza
	Soddisfazione	Numero reclami	Numero reclami pervenuti da modulo sito internet	Annuale < 5	Annuale con verifica numero reclami	Registrazione numero reclami	Raggiunto Nessun reclamo ricevuto

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	Verifica risultati (raggiunto/non raggiunto) + note eventuali
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	Raggiunto Help Desk attivo costantemente: su appuntamento e su accesso diretto Accessi in presenza 2024: 79 Accessi da remoto: non verificabili in completezza per difficoltà di tracciabilità
		Inviti digitali e materiali promozionali	Numero prodotti totali	Annuale >5	Annuale con verifica numero prodotti	Numero prodotti totali	Raggiunto: Per ogni evento/attività svolta è stato prodotto del materiale di invito La maggior parte del materiale è stato prodotto in versione digitale per agevolarne la diffusione e garantire una maggior capillarità delle informazioni
		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	Raggiunto n. eventi: 8 n. partecipanti: 187

	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	Non raggiunto n. eventi: 1 n. partecipanti: 33
Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Promozione eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero news degli eventi	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto Tutti gli eventi sono stati promossi attraverso il sito web
	Canali social	Post social degli eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero post pubblicati	Insights dei canali social	Raggiunto Tutti gli eventi (>10) sono stati promossi attraverso i canali social
Soddisfazione	Questionari somministrati a conclusione degli eventi	Numero questionari compilati	> 10% partecipanti all'evento	Al termine di ogni evento	Questionario	Raggiunto parzialmente Al termine degli incontri promossi dal GAL nei quali era presente AVEPA, non sono stati somministrati questionari ai partecipanti in quanto l'AVEPA ha distribuito dei propri questionari di soddisfazione.