

# Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi – anno 2024

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 88 del 17.12.2024

## 1. Introduzione

IL GAL si impegna ad attivare e presidiare costantemente il 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” predisposto sulla base della DGR 294/2023.

Nel 2023, a seguito della pubblicazione del bando per la selezione delle nuove strategie di sviluppo locale (di cui alla DGR 294/2023 sopra citata), il GAL ha rivisto e approvato, con deliberazione n. 27 del 25.05.2023, la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi del GAL Baldo-Lessinia è uno strumento informativo che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti, individuandone i livelli quantitativi e qualitativi ottimali che si intendono garantire. Essa consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione di questi, al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato del GAL Baldo-Lessinia, e promuovere di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per rendere i servizi offerti dal GAL efficaci e vicini ai bisogni del territorio.

I servizi si rivolgono ai partner, ai potenziali beneficiari, ai beneficiari e alla collettività e a tutti i soggetti che rivestono un ruolo fondamentale nella definizione delle strategie e dei correlati interventi per lo sviluppo locale.

Il monitoraggio del rispetto degli indicatori viene assicurato secondo le tempistiche e le modalità definite all'Art. 7; di seguito viene effettuata l'analisi sulle attività svolte e i risultati ottenuti per l'anno 2024.

## 2. I principali servizi erogati e modalità di erogazione

I principali servizi destinati agli utenti che sono analizzati nel presente report sono:

- a) sportello informativo presso la sede;
- b) sito internet istituzionale e canali social (Facebook, YouTube e Instagram);
- c) newsletter;
- d) tavoli e incontri di lavoro e di concertazione;

## 3. Attività svolte e risultati ottenuti

### 3.a Monitoraggio

Le attività di monitoraggio, effettuate per i servizi di cui sopra, sono previste all'art. 8 della “Carta dei Servizi” e sono state realizzate sia mediante un controllo interno (verifica dei registri predisposti e report) sia attraverso il grado di soddisfazione che gli utenti valutano nei confronti dei servizi erogati.

La Direttrice del GAL (Responsabile della verifica della funzionalità del servizio) e Sara Zambotto (Referente del Servizio) hanno registrato e documentato il monitoraggio effettuato. Tutta la documentazione è conservata e archiviata presso la sede del GAL Baldo-Lessinia a Soave.

### **3b. Verifica**

Il monitoraggio svolto ha permesso di raccogliere i dati di seguito indicati al fine di segnalare le “non conformità/criticità” dei servizi erogati per verificare lo standard reso.

Le verifiche sono state realizzate dal RS (Responsabile del Servizio) e dal RV (Responsabile della verifica della funzionalità del servizio).

La valutazione della qualità del servizio è stata fatta considerando i seguenti parametri:

- “conformità” e rispetto dei parametri individuati;
- “non conformità” emerse con il monitoraggio continuo svolto dai RS e dal RV: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte;
- segnalazioni e reclami degli utenti.

### **3.c Informazione e pubblicità**

La Carta dei Servizi adottata con deliberazione n. 27 del 25.05.2023 è stata pubblicata sul sito nella sezione “Amministrazione Trasparente – Servizi erogati” in cui sono pubblicati inoltre i modelli dei registri (sia sportello “fisico” che “on-line”), i moduli di soddisfazione, i fogli presenze incontri, i moduli per la segnalazione dei reclami e quelli per la valutazione degli incontri.

Sul sito del GAL Baldo-Lessinia è inoltre presente una sezione “Segnalazioni e reclami” <https://www.baldolessinia.it/segnalazioni-e-reclami/> con tutte le informazioni utili a presentare reclami.

Il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, a tutti gli utenti che accedono nella sede di Soave, via G. Camuzzoni, 23/a, i seguenti documenti: la Carta dei Servizi, il foglio di registrazione dell'utenza (Allegato 2 della Carta), il Modulo di soddisfazione utente (Allegato 3 della Carta) e il Modulo dei reclami (Allegato 4 della Carta).

### **3.d Attività anno 2024**

I soggetti coinvolti dalle attività di monitoraggio sono Elisabetta Brisighella, direttrice del GAL Baldo-Lessinia e Sara Zambotto segretaria dell'Associazione; nell'anno 2023 ha svolto attività di monitoraggio, per taluni servizi, come previsto dalla Carta, anche Matteo Scolari in qualità di Responsabile della Animazione e Comunicazione. Il personale ha provveduto ad effettuare con costanza e nel rispetto della Carta un monitoraggio sulla applicazione degli standard rilevando i dati

tramite gli strumenti disponibili (banche dati, sistema di gestione sito, mail, registro reclami, registri utenze, registri presenze incontri e pagine dedicate sulle varie piattaforme).

Alcuni dati sono stati rilevati in maniera progressiva, come ad esempio le pubblicazioni nelle varie pagine del su sito, altri vengono raccolti mensilmente (dati statistici e indicatori relativi agli strumenti on-line) ed altri ancora annualmente.

Il RS, Sara Zambotto, si è occupata del monitoraggio relativo al servizio di competenza e ha provveduto, con la stessa periodicità alla verifica del presidio della gestione dello standard adottato per ciascun servizio.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio è disponibile ed archiviata in appositi fascicoli presso la sede del GAL.

Nelle tabelle successive vengono riepilogate le risultanze delle attività svolte nel corso del 2024 per ciascuno dei servizi erogati dal GAL Baldo-Lessinia.

Sportello informativo presso la sede				
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5				
<b>Descrizione del servizio:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Apertura dello sportello informativo presso la sede</u> di Soave via Giulio Camuzzoni n. 8, l'accesso libero dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00;</li> <li>• <u>Supporto informativo telefonico ed e-mail:</u> si rivolgono al personale del GAL Baldo-Lessinia per chiedere una prima informazione e consultazione (<a href="mailto:gal@baldolessinia.it">gal@baldolessinia.it</a>; 045/6780048);</li> </ul> <p><u>Accesso mediante appuntamento:</u> è possibile fissare un appuntamento anche negli orari pomeridiani. Inoltre per supporto ai beneficiari, potenziali beneficiari e collettività è prevista la possibilità di fissare un incontro presso la sede ovvero "on-line"</p>				
Indicatore	Valore target programmato	Tempistiche di monitoraggio	Modalità di verifica	Conformità/Non conformità ed eventuali note
Indicatori quantitativi				
Numero di ore apertura al pubblico degli uffici	20 ore settimanali	giornaliero	verifica del foglio presenze del personale	CONFORMITA' garantito il numero di ore di apertura (dalle ore 09:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì).
Tempi di risposta telefonica	risposta entro 10 minuti (tranne che per le richieste specifiche/com plesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile	compilazione del modulo previsto Allegato 2	CONFORMITA' garantita la risposta entro 10 minuti per n. 242 telefonate ricevute nell'anno e relative alla richiesta di informazioni su bandi e iniziative in corso

Tempi di risposta e-mail	risposta entro 2-3 giorni (tranne che per le richieste specifiche/complesse che richiedono una tempistica maggiore)	mensile		CONFORMITA' tempo medio 1,4 giorni lavorativi per n. 57 mail ricevute per richiesta chiarimenti
Tempi di attesa per essere ricevuti e accolti fisicamente presso gli uffici (appuntamento)	incontro entro 10 giorni	mensile	Calendar ONEDRIVE	CONFORMITA' realizzati n. 25 incontri con tempo medio di attesa per fissare appuntamento di 10 giorni
<b>Indicatori qualitativi</b>				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA' ricezione di n. 10 questionari compilati con votazione di 4 (molto soddisfacente)
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
<p>Interruzione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in occasione delle festività;</li> <li>• per riunioni o incontri che impegnano il personale del GAL;</li> <li>• per causa di forza maggiore.</li> </ul> <p>Il giorno prima dell'interruzione si procede con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avviso affisso presso la sede del GAL;</li> <li>• news nella home del sito;</li> </ul>				Tutti gli eventi di chiusura sono stati comunicati nella home page del sito web e, se necessario anche sui canali social del GAL.

Considerazione generale del servizio: Lo sportello informativo rappresenta il collegamento diretto con gli utenti, i beneficiari e i potenziali beneficiari, nonché con i cittadini. Gli indicatori individuati e monitorati sono in grado di fornire dati validi che garantiscono l'efficacia del servizio offerto. Da un monitoraggio continuo è risultato che sono state ricevute n. 101 e-mail di richieste di informazioni o chiarimenti, delle quali 57 hanno ricevuto una risposta tempestiva in conformità con quanto stabilito nella Carta dei Servizi. Le altre richieste, di natura molto complessa, hanno richiesto una tempistica maggiore per la loro corretta risposta. Per quanto riguarda i tempi di attesa per gli appuntamenti presso gli uffici, l'impegno era di fissare un incontro entro 10 giorni lavorativi. Anche in questo caso, i tempi medi di attesa sono legati al fatto che i bandi aperti (da giugno a dicembre in modo continuativo) hanno generato un elevato numero di richieste di appuntamenti. La gestione simultanea di queste richieste ha comportato un rallentamento nella programmazione degli incontri pur garantendo le tempistiche del valore target programmato. Pertanto, si può ritenere che il

servizio rispetti a pieno la continuità, l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione. Il GAL Baldo Lessinia prenderà in considerazione questi fattori per migliorare la gestione operativa in situazioni simili future.

<b>Sito internet istituzionale e canali social</b>				
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5				
<b>Descrizione del servizio:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti internet disponibili e facilmente accessibili;</li> <li>• Aggiornamento del sito internet istituzionale e dei canali social;</li> </ul> <p>Area proposte (“il <b>Mosaico delle Proposte</b>”): area a disposizione degli utenti per la presentazione di progetti</p>				
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità di verifica</b>	<b>Conformità/Non conformità ed eventuali note</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>				
Accessibilità sito web e altricanali social	h 24/7	annuale	Verifiche mensili di Google Analytics, Exact Metrics, Insight Facebook	CONFORMITA' (archivio presso uff. GAL e nelle piattaforme social)
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (sezione CHI SIAMO)	entro 5 gg (rispetto alla modifica/ variazione)	semestrale	Verifiche nella Sezione “revisione” nella pagina di gestione del sito web	CONFORMITA' tempo medio 4,5 giorni lavorativi
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (“Leader 23-27”)	ogni 90 gg	semestrale	Verifiche nella Sezione “revisione” nella pagina di gestione del sito web	CONFORMITA' tempo medio 3 giorni lavorativi di aggiornamento in caso di variazioni. Novità ha riguardato la creazione della sezione “Leader 23-27”
Tempi di aggiornamento del sito internet e popolamento pagine web (NEWS, BANDI)	mensile per news, per i bandi si procede con pubblicazione rispetto alla data di pubblicazione sul BURV	semestrale	Verifiche nella Sezione “articoli” nella pagina di gestione del sito web archivio GAL	CONFORMITA' sono state pubblicate 110 news. Tra queste rientrano anche le notizie relative a “Leader 23-27”
Tempi di aggiornamento del sito internet e	atti GAL entro 30 gg dall'adozione	trimestrale	Verifiche nella Sezione “revisioni” nella pagina di	CONFORMITA' Rispettato tempistica di 30 gg nella

popolamento pagine web (Amministrazione Trasparente)	altri documenti almeno cadenza annuale (1/anno)		gestione del sito web archivio GAL	pubblicazione degli atti del GAL per altri documenti è stata rispetta la cadenza annuale (bilancio, annual report) in altre occasioni anche trimestrali (report di monitoraggio)
Numero progetti presentati nell'area proposte	n. 5 proposte	mensile	verifica su GOOGLE FORM	NON CONFORMITA' Nel corso del 2024 non sono state caricate nell'area proposte
<b>Indicatori qualitativi</b>				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	Non sono pervenuti questionari
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito). Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Il sito internet ha subito nel 2024 n. 2 down del sito.

Considerazione generale del servizio:

Il sito internet [www.baldolessinia.it](http://www.baldolessinia.it) e i canali social del GAL (pagina FACEBOOK, pagina INSTAGRAM, canale YOUTUBE e pagina LINKEDIN) sono stati anche nel 2024 i principali veicoli di comunicazione nei confronti degli attori territoriali. Sul sito istituzionale, nell'anno solare 2024, sono stata pubblicate 110 news.

Il sito web nel 2024 è stato aggiornato con la creazione della sezione "Bandi Aperti", all'interno della quale sono stati pubblicati i primi cinque Bandi relativi alla Programmazione 2023-2027. Contestualmente alla loro scadenza, sono stati trasferiti nella sezione, ripristinata, "Bandi Chiusi". Per rendere più efficace la comunicazione con gli stakeholder istituzionali è stata aggiornata anche la sezione "Comunicati Stampa" all'interno della voce menù "Media", in cui sono inseriti tutti i comunicati ufficiali dell'associazione, a disposizione di giornalisti e operatori della comunicazione. La sezione "Leader 23-27" è stata oggetto di aggiornamenti costanti in continuità e nel rispetto degli indicatori e con le medesime tempistiche sopra indicate. La sezione "**Mosaico delle Proposte**" è stata rimossa dal sito e verrà eliminata nella prossima reportistica. Gli indicatori che sono stati individuati e monitorati sono in grado di restituire dati validi a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti, in coerenza con principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio.

<b>Newsletter</b>				
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5				
<b>Descrizione del servizio:</b> Invio newsletter con informazioni sullo stato di attuazione del PSL, sui bandi regionali, su altri programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali. L'iscrizione avviene direttamente dal sito web <a href="http://www.baldolessinia.it">www.baldolessinia.it</a> cliccando sul pulsante "ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER".				
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità di verifica</b>	<b>Conformità/Non conformità ed eventuali note</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>				
Numero di newsletter	12 invii annui	annuale	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' nell'anno 2024 sono state pubblicate 23 newsletter
Numero iscritti	almeno 150 iscrizioni	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' Rispettato il valore target inizio 2024 iscritti n. 273, valore iscritti fine dicembre 2024 n. 792 (+ 519 utenti)
Nuove Iscrizioni newsletter	+ 15% degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' l'incremento è stato del 190%
Disiscrizioni Newsletter	< 5 % degli iscritti	mensile	Archivio presso gli uffici GAL e piattaforma Mailchimp	CONFORMITA' 9 disiscritti pari a 1,12%
<b>Indicatori qualitativi</b>				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	si veda commento
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito).  Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Non sono avvenute interruzioni del servizio

Nel 2024 sono state inoltrate complessivamente 23 newsletter con piattaforma "Mailchimp", di cui 13 mail contenenti informazioni di carattere generale relative a comunicazioni dell'Associazione; 10 newsletter relative ad eventi e incontri specifici di animazione.

Considerazione generale del servizio di newsletter: il reale gradimento si può evidenziare dalle performance ottenute (numero delle mail visualizzate e aperte: media di 54,10%, con un aumento dell'11,36% rispetto all'anno precedente) e dal numero di iscritti che è in costante e continua crescita, oggi pari a 792 utenti. Tra le newsletter mensili tradizionali meritano un cenno quelle contenenti informazioni relative ai nuovi bandi: sia la newsletter di giugno 2024 che presentava in nuovi bandi del CSR Veneto, sia quella di agosto 2024 in cui venivano presentati i bandi del GAL ISL02 e ISL04, hanno avuto percentuali di apertura molto elevate, rispettivamente del 59,9% e del 59,5%. Questi dati vanno letti in funzione dell'interesse pratico e oggettivo dell'utenza nei confronti di nuove opportunità di finanziamento.

In generale, gli indicatori che sono stati individuati e monitorati attraverso la piattaforma Mailchimp sono in grado di restituire dati validi a garanzia dell'efficacia del servizio offerto. I dati raccolti, in coerenza con i principi fondamentali previsti dalla Carta, rispettano la continuità, l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio. Considerazione deve essere fatta in merito alla possibilità di implementare ulteriormente tale servizio e utilizzando con maggiore frequenza per garantire una diffusione ottimale delle informazioni riguardanti l'associazione e le sue attività, i bandi, i progetti in corso, il CSR e le altre iniziative europee.

<b>Tavoli e incontri di lavoro e concertazione</b>				
<b>Destinatari:</b> i soggetti di cui all'Art.5				
<b>Descrizione del servizio:</b> Tavoli di lavoro e concertazione con interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati, ed incontro bilaterali, finalizzati ad ascoltare i bisogni degli stakeholder ed elaborare strategie e progetti condivisi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nella strategia di sviluppo locale.				
<b>Indicatore</b>	<b>Valore target programmato</b>	<b>Tempistiche di monitoraggio</b>	<b>Modalità di verifica</b>	<b>Conformità/Non conformità ed eventuali note</b>
<b>Indicatori quantitativi</b>				
N. eventi	minimo 1 evento annuo	immediato	Archivio presso gli uffici GAL Fogli presenze incontri Allegato 5	CONFORMITA' nel 2024 sono state convocate due Assemblee dei Soci e 13 tavoli tecnici

Accessibilità	capienza luogo minimo 10 persone	immediato	Archivio presso gli uffici GAL Fogli presenze incontri Allegato 5	CONFORMITA'
Tempi di convocazione /informazione dell'incontro	entro 10gg dalla data d'incontro	semestrale	inviti e stampe attestazioni in archivio GAL	CONFORMITA'
<b>Indicatori qualitativi</b>				
Grado di soddisfazione dell'utenza	valore non inferiore a 4 (molto soddisfacente)	annuo	compilazione del modulo Allegato 3	CONFORMITA'
Segnalazioni/ Reclami pervenuti	risposta entro 15 giorni	annuo	compilazione del modulo Allegato 4	Non sono pervenute segnalazioni o reclami
Interruzione del servizio: - per causa di forza maggiore (bug o down sito).  Si procede con il ripristino del sito tramite supporto informatico.				Non sono avvenute interruzioni del servizio

Considerazione generale del servizio: Il 2024 ha visto la pubblicazione di n. 5 bandi pubblici e n. 1 bando a regia GAL relativi alla programmazione PSL "F.U.T.U.R.A." 2023-2027 costituendo uno dei momenti principali di concertazione con gli interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati. Coinvolgere attivamente gli attori locali rafforza il senso di appartenenza e responsabilità verso i progetti avviati. Gli incontri stimolano la creazione di reti di collaborazione tra istituzioni, imprese, associazioni e cittadini. Queste reti possono diventare un elemento chiave per lo sviluppo economico e sociale del territorio.

#### 4. Analisi conclusiva

La valutazione sull'erogazione dei servizi attivati dal GAL Baldo-Lessinia si conferma positiva. Il GAL ha saputo garantire gli standard previsti dalla Carta e il personale coinvolto, ha operato al fine di garantirne tale continuità. Si conferma come sia necessario dedicare tempo, con costanza, alle azioni di monitoraggio e si lavora con costanza all'individuazione e utilizzo di modalità sempre più tecnologiche. Lo sportello informativo ha permesso di raggiungere tutti gli utenti/cittadini che ne hanno fatto richiesta garantendo un servizio di buon livello; lo stesso dicasi per le attività legate al sito e a tutti i canali social (pagina FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE e LinkedIN).

Anche nel 2025 verrà confermata la modalità “sportello on-line” che permette ad utenti e altri soggetti di poter ricevere informazioni e supporto anche a distanza (visto in particolare l’ampiezza dell’ATD). Sono ampiamente soddisfatti i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, efficacia ed efficienza nell’erogazione dei servizi per i propri utenti.

07.12.2024

RS\_Sara Zambotto

RV\_Elisabetta Brisighella

  
