

## VERBALE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELIBERAZIONE N.88 DEL 17.12.2024

|                |   |
|----------------|---|
| <b>OGGETTO</b> | PSL GAL Baldo-Lessinia 2014/2020 (PSR Veneto 2014/2020 — Misura 19 Sostegno allo sviluppo locale LEADER). Intervento 19.4.1 Sostegno alla gestione e all’animazione territoriale del GAL. PSL GAL Baldo-Lessinia 2023/2027 (CSR Veneto del PSN della PAC 2023/2027 - Intervento SRG06 - LEADER - attuazione strategie di sviluppo locale). Azione B – Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale. <b>Approvazione “Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi – anno 2024” del GAL Baldo-Lessinia.</b> |
|----------------|---|

In data 17.12.2024 alle ore 15:30 presso la sede del GAL Baldo-Lessinia, e on line tramite piattaforma TEAMS, si è riunito il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

| Cognome Nome          | Carica         | Ente rappresentato              | Componente (gruppo di interesse)             | Presente | Assente |
|-----------------------|----------------|---------------------------------|--|----------|---------|
| Anselmi Ermanno       | Presidente     | Coldiretti Verona               | Privata/Parti economiche sociali (Primario)  | X        |         |
| Boscolo Bariga Luigi  | Consigliere    | Confcommercio Verona            | Privata/Parti economiche sociali (Terziario) | X        |         |
| Campostrini Raffaello | Consigliere    | Comune di Sant’Anna d’Alfaedo   | Pubblica (pubblico)                          | X        |         |
| Castellani Fabio      | Consigliere    | Confesercenti Verona            | Privata/Parti economiche sociali (Terziario) | X        |         |
| Melotti Claudio       | Consigliere    | Cassa Rurale Vallagarina BCC    | Privata/Parti economiche sociali (Terziario) | X        |         |
| Pazzocco Dennis       | Consigliere    | Comune di Roverè Veronese       | Pubblica (pubblico)                          |          | X       |
| Rossi Paolo           | Vicepresidente | Consorzio BIM Adige             | Pubblica (pubblico)                          | X        |         |
| Sandri Alberto        | Consigliere    | ANCE Verona Costruttori Elidi   | Privata/Parti economiche sociali (Terziario) |          | X       |
| Storti Ercole         | Consigliere    | Comune di San Giovanni Ilarione | Pubblica (pubblico)                          | X        |         |

Presenti n. 7, Assenti n. 2

Assume la presidenza il dott. Ermanno Anselmi che constatato il numero legale degli intervenuti dichiara aperta la seduta e passa alla trattazione dell’argomento di cui all’oggetto. Assiste alla seduta, e ne cura la verbalizzazione, il Segretario dott.ssa Elisabetta Brisighella.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

#### Premesso

- che con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 del 26.05.2021 è stata approvata la nuova versione della Carta dei Servizi del GAL Baldo-Lessinia;
- che con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 27 del 25.05.2023 è stata approvata la nuova versione della Carta dei Servizi del GAL Baldo-Lessinia;
- che i servizi erogati dal GAL Baldo-Lessinia sono: a) lo sportello informativo presso la sede, b) il sito internet istituzionale e canali social (Facebook, YouTube e Instagram); c) la newsletter e d) i tavoli e incontri di lavoro e di concertazione;
- che l’art. 7 della Carta ha individuato specifici standard di qualità che il GAL si impegna a rispettare nell’erogazione

dei servizi sopra citati;

- che la Carta all'art. 8 prevede che annualmente venga effettuato un monitoraggio interno e all'art. 9 prevede che venga fatta una verifica del rispetto degli indicatori definiti all'art. 7;

#### **Visto**

- e analizzato il report ove sono riportate tutte le attività espletate dal GAL Baldo-Lessinia nel corso dell'anno 2024 ovvero i processi di propria pertinenza destinati agli utenti ed i servizi specifici resi ai propri partner/soci;

#### **Ritenuto**

- pertanto, di approvare il “Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi – anno 2024” del GAL Baldo-Lessinia” che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante (Allegato 1);

#### **Visti**

- il Regolamento (UE) N. 1303/2013 del Consiglio, del 17 dicembre 2013, definisce le norme comuni ai fondi SIE e il Regolamento (UE) N. 1305/2013 del Consiglio, del 17 dicembre 2013 definisce le norme applicabili al sostegno da parte del Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR);
- l'Accordo di Partenariato adottato dalla Commissione Europea in data 29 ottobre 2014 che definisce la strategia per un uso ottimale dei Fondi strutturali e di investimento europei in Italia per la programmazione 2014-2020;
- la DGR n. 947 del 28.07.2015 con cui è stato approvato il Programma di Sviluppo Rurale per il Veneto 2014-2020 (PSR), a seguito dell'approvazione della Commissione Europea avvenuta con decisione C(2015) 3482 del 26.05.2015 e sue successive modifiche ed integrazioni;
- la DGR n. 1214 del 15.09.2015 con cui la Regione Veneto ha approvato il bando di selezione per il finanziamento della Misura 19, relativa al Sostegno allo Sviluppo Locale LEADER-SLTP Sviluppo Locale di Tipo Partecipativo del PSR 2014-2020 e successive integrazioni alle disposizioni tecnico operative;
- che con DGR n. 1937 del 23.12.2015 la Regione Veneto ha approvato il documento "Indirizzi Procedurali Generali" del PSR 2014-2020, che è stato oggetto di successivi adeguamenti e integrazioni;
- che con DGR n. 1547 del 10.10.2016 sono stati approvati i Gruppi di Azione Locale e relativi Programmi di Sviluppo Locale, ai fini dell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale Leader 2014-2020, e al GAL "Baldo-Lessinia" è stato assegnato un contributo pubblico pari a 8.966.315,40 Euro;
- la Deliberazione n. 40 del 29.11.2016, con la quale il Consiglio di Amministrazione del GAL ha approvato il P.S.L. 2014-2020 "IN.S.I.E.M.&: Iniziativa a Sostegno delle Imprese e dell'Economia Montana del Baldo & Lessinia" e la deliberazione n. 26 del 30.04.2018 che approva l'atto integrativo speciale al P.S.L. 2014-2020 "IN.S.I.E.M.&";
- che con deliberazione n. 41 del 26.07.2018 il Consiglio di amministrazione del GAL Baldo-Lessinia ha approvato in via definitiva l'Atto Integrativo Speciale prendendo atto della comunicazione e delle prescrizioni ricevute con prot. 0288505 del 06.07.2018 da parte della Direzione AdG FEASR Parchi e Foreste della Regione Veneto;
- che con DGRV n. 1065 del 03.08.2021 si è provveduto all'assegnazione, ai PSL selezionati con DGRV n. 1547/2016, delle risorse aggiuntive FEASR 2021/2022 e sono stati adeguati i termini e le scadenze per l'esecuzione dei TI 19.2.1, 19.3.1 e 19.4.1 approvando lo schema di "Atto Integrativo Regolamento (UE) 2020/2220";
- che con DDR n. 26 del 17.09.2021 la Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione della Regione Veneto ha approvato lo schema aggiornato della "Scheda di monitoraggio finanziario" che i GAL dovranno utilizzare, a partire dall'01.10.2021, in conseguenza della revisione del piano finanziario del PSL a seguito della presentazione dell'Atto integrativo Reg. (UE) 2020/2220;
- che con deliberazione n. 37 del 22.09.2021 il Consiglio di Amministrazione del GAL ha approvato l'Atto Integrativo Regolamento (UE) 2020/2220" e lo "Schema 2 - Scheda riepilogativa Atti integrativi PSL" per l'allocazione delle risorse aggiuntive 2021-2022;
- che con DDR n. 44 del 22.10.2021 sono stati approvati gli esiti delle istruttorie svolte sugli Atti Integrativi Reg. 2020/2022 presentati dai GAL del Veneto e, in particolare, quello relativo al GAL Baldo-Lessinia fissa in euro 11.245.469,46 la dotazione finanziaria complessiva del PSL 2014-2022 e che le risorse complessive per il TI 19.2.1 sono di euro 9.754.108,85 e per il TI 19.4.1 sono di euro 1.491.360,61;

- il Regolamento (UE) n. 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti;
- il Regolamento (UE) n. 2021/2115 del Parlamento europeo e del Consiglio del 2 dicembre 2021 recante norme sul sostegno ai piani strategici che gli Stati membri devono redigere nell'ambito della politica agricola comune (piani strategici della PAC) e finanziati dal Fondo europeo agricolo di garanzia (FEAGA) e dal Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR) e che abroga i Regolamenti (UE) n. 1305/2013 e (UE) n. 1307/2013;
- il Regolamento (UE) n. 2021/2116 del Parlamento europeo e del Consiglio del 2 dicembre 2021 sul finanziamento, sulla gestione e sul monitoraggio della politica agricola comune e che abroga il regolamento (UE) n. 1306/2013;
- la Deliberazione del Consiglio Regionale del Veneto n. 113 del 26 luglio 2022 di approvazione della proposta Complemento per lo Sviluppo Rurale (CSR) del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 per il Veneto, ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/2115 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- il Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 per l'Italia (PSN PAC);
- la Decisione di esecuzione della Commissione europea C(2022) 8645 finale del 2 dicembre 2022 e la Decisione di esecuzione della Commissione europea C(2023) 6990 final del 23 ottobre 2023;
- la Deliberazione n. 14 del 10 gennaio 2023 con cui la Giunta regionale del Veneto ha approvato il Complemento per lo Sviluppo Rurale del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 per il Veneto (CSR 2023-2027), successivamente modificata con n. 259 del 15.03.2023 e con DGR n. 1511 del 04.12.2023;
- la Deliberazione n. 294 del 21.03.2023 con cui la Giunta regionale ha approvato "Complemento regionale per lo Sviluppo Rurale del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027. Apertura dei termini di presentazione delle domande di aiuto per gli interventi SRG05 "Supporto preparatorio LEADER - Sostegno alla preparazione delle strategie di sviluppo rurale" e SRG06 "LEADER - Attuazione strategie di sviluppo locale". Regolamento (UE) n. 2021/2115 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- la Deliberazione n. 687 del 05.06.2023 con cui la Giunta regionale ha approvato gli Indirizzi procedurali Generali al "Complemento regionale per lo Sviluppo Rurale del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 per il Veneto (CSR 2023-2027)";
- la Deliberazione n. 1510 del 04.12.2023 con cui la Giunta regionale ha approvato le 9 strategie di sviluppo locale con relativa dotazione finanziaria e corrispondenti Gruppi di Azione Locale – GAL, tra cui il GAL Baldo-Lessinia, per la loro attuazione e animazione;
- la Deliberazione n. 1690 del 29.12.2023 con cui la Giunta regionale ha, a seguito della selezione delle strategie di sviluppo locale LEADER e i relativi Gruppi Di Azione Sociale, definisce le "Procedure attuative LEADER 2023/2027 che i GAL devono seguire nell'attuazione delle strategie e dettaglia gli impegni ai quali devono attenersi;
- il Decreto del Direttore della Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione n. 4 del 12.01.2024 che approva, in applicazione della DGR n. 1690/2023, gli schemi del "Cronoprogramma pluriennale bandi GAL", della "Scheda di monitoraggio finanziario", del "Modulo di proposta integrativa criteri di selezione e ATECO" e del "Piano di animazione e comunicazione", necessari per l'adempimento delle "Procedure attuative LEADER 2023-2027" che i GAL selezionati con DGR n. 1510/2023 devono seguire nell'attuazione delle SSL, come previsto dal bando approvato con DGR n. 294/2023;
- il Decreto del Dirigente dell'Area Tecnica Competitività Imprese (ATCI) n. 16 del 17.10.2023 pubblicato sul BUR n.143 del 27 ottobre 2024 con cui è stata dichiarata la finanziabilità della domanda di aiuto ID 5649950 presentata dal GAL Baldo-Lessinia per l'intervento SRG05 "Supporto preparatorio LEADER - Sostegno alla preparazione delle Strategie di Sviluppo Locale";
- il Decreto del Dirigente dell'Area Tecnica Competitività Imprese (ATCI) n. 428 del 04.01.2024 pubblicato sul BUR n. 9 del 19 gennaio 2024 con cui è stata dichiarata la finanziabilità della domanda di aiuto ID 5649924 presentata dal GAL Baldo-Lessinia per l'intervento SRG06 Azione B "Attuazione delle strategie di sviluppo locale - Animazione gestione delle Strategie di Sviluppo locale";
- la Deliberazione n. 120 del 12 febbraio 2024 con cui la Giunta Regionale ha approvato le Linee Guida per gli interventi specifici LEADER 2023-2027, modificata con DDR n. 75 del 7 agosto 2024 e le relative indicazioni operative di cui alla

nota dell'AdG FEASR Bonifica e Irrigazione prot. n. 0406094 del 09.08.2024;

- la Deliberazione n. 152 del 20 febbraio 2024 con cui la Giunta Regionale ha approvato i criteri per la selezione delle domande di aiuto relative agli Interventi attuativi delle strategie di sviluppo locale LEADER del CSR 2023-2027;
- il Decreto del Direttore della Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione n. 61 del 25 giugno 2024 che approva il Testo coordinato dei criteri di selezione delle domande di aiuto per gli interventi del CSR 2023-2027 e dei i criteri per la selezione delle domande di aiuto relative agli Interventi attuativi delle strategie di sviluppo locale LEADER;
- la Deliberazione n. 840 del 16 luglio 2024 con cui la Giunta Regionale ha approvato nuove disposizioni finanziarie per l'attuazione dell'intervento SRG06 Attuazione strategie di sviluppo locale LEADER del CSR 2023-2027;
- il Decreto del Direttore della Direzione AdG FEASR Bonifica e Irrigazione n. 73 del 31 luglio 2024 che approva le Istruzioni operative per l'applicazione della DGR n. 840/2024 per assicurare il completo utilizzo dei fondi assegnati all'intervento SRG06 Azione A "Sostegno alle Strategie di Sviluppo Locale" del CSR 2023-2027 e approva l'adeguamento schema della "scheda di monitoraggio finanziario" approvato con Decreto n. 4/2024 (Allegati A e B al DDR n. 73/2024);
- la Deliberazione n. 1081 del 17.09.2024 con cui la Giunta Regionale ha approvato le disposizioni regionali relative alle sanzioni, incluse le riduzioni degli aiuti, applicabili ai Gruppi di Azione Locale selezionati dall'intervento SRG06, Azione B, del Complemento per lo Sviluppo Rurale del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 per il Veneto, in caso di inosservanze rispetto a condizioni, impegni e altri obblighi previsti dall'intervento. D.Lgs. n. 42/2023;

#### **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 degli stessi sull'insussistenza di conflitto d'interessi in merito alla deliberazione in oggetto, come previsto dalla deliberazione n. 26 assunta dal Consiglio di Amministrazione del GAL nella seduta del 25.05.2023;

#### **Rilevata**

- l'insussistenza di situazioni di conflitto di interesse da parte dei consiglieri, sulla base delle dichiarazioni rilasciate dagli stessi, in merito alla presente deliberazione;

#### **Accertato**

- che almeno il 50% dei Consiglieri presenti rappresenta le parti economiche, sociali e la società civile e che nessun singolo gruppo di interesse controlla il processo decisionale;

Con voti favorevoli e unanimi

### **DELIBERA**

- 1. Di richiamare** le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente atto.
- 2. Di approvare** il "Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi – anno 2024" del GAL Baldo-Lessinia" ove sono riportate tutte le attività espletate e le verifiche effettuate da GAL Baldo-Lessinia che viene allegato al presente provvedimento (Allegato 1) e ne costituisce parte integrante e sostanziale.
- 3. Di confermare** che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR 1214/2015, in particolare a garanzia che almeno il 50% dei voti espressi nelle decisioni di selezione provenga da partner che non sono autorità pubbliche, e dalla DGR 294/2023 che prevede che nessun singolo gruppo di interesse controlli il processo decisionale.
- 4. Di confermare** che la presente deliberazione è stata adottata nel rispetto degli obblighi previsti dalla DGR 1214/2015, e dalla DGR 294/2023, in particolare in materia di conflitto di interessi e trasparenza dei processi decisionali.
- 5. Di disporre** la pubblicazione del presente provvedimento nella pagina Amministrazione trasparente del sito web dell'Associazione [www.baldolessinia.it](http://www.baldolessinia.it) e la pubblicazione del Rapporto nella sezione "Amministrazione Trasparente – Regolamenti sottosezione "Servizi erogati".

Così deliberato in data 17 dicembre 2024

Il Presidente  
dott. Ermanno Anselmi

Il Segretario  
dott.ssa Elisabetta Brisighella

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Io sottoscritto Segretario certifico che copia del presente verbale viene pubblicato in data 14/01/2025 nella pagina Amministrazione Trasparente del sito web [www.baldolessinia.it](http://www.baldolessinia.it)

Il Segretario  
dott.ssa Elisabetta Brisighella

# 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 rispettata 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:<br>- per causa di forza maggiore (bug o down sito).<br>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><br>Invio newsletter con informazioni sullo stato di attuazione del PSL, sui bandi regionali, su altri programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.<br>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:<br>- per causa di forza maggiore (bug o down sito).<br><br>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><br>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:<br>- per causa di forza maggiore (bug o down sito).<br><br>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

  
