

## **REPORT DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2016**

Il GAL, con deliberazione del C.d.A. n. 12 del 17/03/2016, ha adottato 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, attraverso l'adozione di un'apposita "carta dei servizi".

Il presente report ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto ed il presidio costante della gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi al fine di valutare la qualità dei servizi erogati dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento ed il governo dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2016.

Per quanto sopra si riscontra che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici della sedi dedicate agli sportelli informativi (Via Celio – Rovigo e c/o biblioteca del comune di Lendinara), il documento della carta dei servizi, il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti, nonché il modulo di reclamo/segnalazione, unitamente ad un raccoglitore dei moduli compilati.

Inoltre, in occasione degli incontri realizzati, si conferma che sono stati resi disponibili e somministrate le schede di valutazione del gradimento dei partecipanti all'incontro.

Si è provveduto inoltre a pubblicare tempestivamente, a seguito dell'approvazione, la "carta dei servizi" adottata dal CdA, nel proprio sito internet alla sezione Trasparenza Amministrativa/Servizi erogati. In seguito è stato inoltre inserito un apposito modulo del sito nel menù di destra "Segnalazioni e reclami" con link alla sezione dedicata.

I referenti dei servizi del GAL ed Il Responsabile della verifica della funzionalità del servizio, in relazione alla propria responsabilità e priorità, hanno provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard adottati al 31/12/2016, con riferimento a ciascun servizio.

Tale attività è stata condotta attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente da sistemi quali Google Analytics, Insights e You tube Analytics, per quanto concerne gli strumenti on-line (sito, social).

Inoltre si è provveduto ad effettuare il controllo interno mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento.

Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è provveduto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, analizzando le risposte e le opinioni espresse dall'utenza nei questionari compilati e consegnati al GAL sia nell'ambito del servizio di sportello informativo che in occasione degli incontri realizzati. Tali questionari sono stati opportunamente acquisiti ed archiviati in appositi fascicoli presso la sede operativa del GAL.

Si riscontra che il GAL ha rispettato tutti gli standard qualitativi previsti.

Si rileva che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati, nel periodo di riferimento.

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti come sopra descritto, si provvede ad indicare di seguito, attraverso

tabelle riepilogative e valutazioni poste in calce, i risultati emersi dalla valutazione effettuata per ciascun tipo di servizio previsto. Le valutazioni e le considerazioni effettuate permettono al GAL di individuare i punti critici per pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della presente valutazione verranno portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione al fine di apportare eventuali modifiche/integrazioni/migliorie alla carta dei servizi.

## SITO INTERNET

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2016
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni di interesse distinte per voci di menù o categorie.	Totale dei servizi di informazione per categoria / numero totale degli accessi al sito	100%	100%
	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "contatti", nella quale è presente un form che consente una comunicazione facilitata con il GAL, garantendo un riscontro in tempi brevi grazie al monitoraggio costante delle richieste. La compilazione infatti consente di inviare, in modo automatizzato, una richiesta di contatto in mail per accelerare il riscontro.	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte del personale tecnico specializzato e appositamente adibito	100%	100%



Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite il modulo dalla sezione Contatti del sito (in mail) e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg	Non ne sono pervenuti
	Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito	Frequenza dell'aggiornamento del sito	Aggiornamento continuativo	Aggiornamento continuativo
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione e gestione	Tempistiche per l'aggiornamento dei contenuti dei seguenti sottomenù della sezione Trasparenza Amministrativa: <ul style="list-style-type: none"><li>- Atti del GAL</li><li>- Bilanci</li><li>- Elenco affidamenti</li><li>- Eventuali compensi erogati</li><li>- Report qualità servizi GAL</li></ul>	30 gg 1/anno 1/anno 1/anno 1/anno	10/15 gg 1/anno Aggiornamento continuativo 1/anno 1/anno Il presente report è il primo in assoluto (2017)
		Tempistiche per l'aggiornamento dei contenuti del menù Bandi e Finanziamenti <ul style="list-style-type: none"><li>- Bandi</li><li>- Interventi a regia e gestione diretta</li><li>- Avvisi e gare</li></ul>	10 gg	Nessun bando da pubblicare

Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	Non ne sono pervenute
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0

Nel corso del 2016 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET sono in progressivo miglioramento. Il personale incaricato ha provveduto all'implementazione della sezione dedicata alla "trasparenza amministrativa" secondo le disposizioni normative vigenti relative agli obblighi di pubblicità e trasparenza e quelle specifiche del bando regionale (Misura 19 PSR Veneto 2014/2020). Si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed aggiornamento delle sezioni interne e dei documenti.

Il numero degli utenti è completamente organico, non sono intervenute campagne pubblicitarie.

#### SPORTELLI INFORMATIVI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2016
Accessibilità	Accesso fisico allo sportello di via L. Ricchieri - Rovigo	Numero ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Minimo 20 ore	25 ore
	Accesso fisico allo sportello di Lendinara	Numero ore di apertura al pubblico / mese lavorativo	Minimo 8 ore	Non ancora operativo nel 2016
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Canali effettivamente utilizzabili e funzionali rispetto a quelli disponibili	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti fisicamente	Numero massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti	5 minuti

	Tempi di risposta alla richiesta avanzata presso lo sportello fisicamente	Rapporto medio espresso in minuti in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	45 minuti	45 minuti
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax) disponibili e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg	2 gg
Trasparenza	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione utenti ricevuti fisicamente presso gli sportelli informativi e richieste di informazioni pervenute tramite telefono, pec, e-mail, fax	100%	100%
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni regionali/nazionali e comunitarie	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0

Gli standard qualitativi del servizio **SPORTELLI INFORMATIVI** sono in progressivo miglioramento per l'anno 2016, l'attività di sportello viene monitorata anche attraverso la compilazione di questionari collegati al grado di soddisfazione dei servizi offerti; su 104 visite registrate sono stati raccolti 30 questionari, alcuni compilati parzialmente, ma che denotano un alto livello di soddisfazione dell'utenza con un punteggio complessivo di 4,5/5.

Il GAL si prefigge di migliorare costantemente il servizio e di rendere anche più semplice e veloce la compilazione del questionario.

### SOCIAL – pagina Facebook e canale You Tube

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2016
Accessibilità	Findability (trovabilità) accesso totale alle informazioni.	Totale dei servizi/post/video di informazione / numero totale degli accessi	100%	100%
	Impostazioni della privacy della pagina	Numero utenti interessati che possono accedere alle informazioni della pagina	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta tramite i social e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	8 gg	2gg
	Periodicità di popolamento della pagina FB e del canale You Tube ed aggiornamento.	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo	Aggiornamento continuativo
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute	98%	100%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	nessuno

	Performance della pagina FB e del canale You Tube	Indicatori di Strumenti ufficiali forniti dai canali social quali Insights, Analytics, ecc., Connessione e utilizzo di indicatori interni forniti dai canali social, finalizzati a monitorare tutti i dati disponibili quali visibilità e condivisione dei dati pubblicati, interazione da parte degli utenti, ecc	Valori positivi di riferimento dei principali indici individuati dal GAL: ("I like", Visualizzazioni pagina, Interazioni post..)	Più di 400 Like organici, una copertura post con trend positivi, e discrete interazioni.
--	---	--	---	--

Gli standard qualitativi dei servizi SOCIAL sono in progressivo miglioramento per l'anno 2016, considerando che su Facebook il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento e i risultati sono completamente organici. Si è intervenuti con l'implementazione del piano editoriale di Facebook, prevedendo la pubblicazione di un post al giorno, con informazioni di carattere istituzionale e promozionale del territorio. Si provvederà anche ad aggiornare gli aspetti relativi alla sicurezza e trasparenza dei canali social con strumenti quali ad esempio la netiquette.

#### InformaGAL e newsletter

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2016
Accessibilità	Accesso totale alle informazioni	Totale dei bollettini pubblicati e consultabili/ numero totale degli accessi al sito	100%	100%
	Livello di partecipazione dell'utenza: possibilità di intervento diretto da parte del cliente, utilizzando l'apposita sezione "contatti"	Ricezione delle richieste di contatto in mail, processate ed evase da parte del personale tecnico specializzato e appositamente adibito	100%	100%

Tempestività	Periodicità di invio del bollettino InformaGAL	Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL	1 / mese	n. 10
Trasparenza	Conoscenza dei referenti dell'associazione cui eventualmente rivolgersi e del programma comunitario di riferimento	Indicazione nel bollettino e nelle newsletter dei referenti del GAL cui rivolgersi e del canale di finanziamento europeo	Esistente ed aggiornata continuamente	Esistente ed aggiornata continuamente
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero soggetti raggiunti su totale soggetti iscritti alla mailing list	98%	100%
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	3	0

Gli standard qualitativi del servizio InformaGAL e newsletter sono in linea con quanto previsto. Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing attraverso la verifica degli indirizzi degli utenti e l'eliminazione degli indirizzi non più in uso ed all'inserimento dei nuovi utenti che ne hanno fatto richiesta. Il numero degli utenti è completamente organico e non sono intervenute campagne pubblicitarie.

#### REALIZZAZIONE DI INCONTRI

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore	Valutazione Standard al 31/12/2016
Accessibilità	Accesso fisico alla location dell'incontro	Capienza: Totale persone ospitabili	Min. 30 pax	confermato
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione, per gli incontri pubblici	Numero pubblicazioni/invii per canale di comunicazione	Almeno 1 pubblicazione/invio per almeno 3 canali di comunicazione	rispettato



Tempestività	Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro	Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso	> 9 gg	confermato
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	1,5 ore	confermato
	Tempi di risposta ai quesiti che emergono durante l'incontro	Tempo massimo di risposta	10 minuti	confermato
Efficacia	Regolarità del servizio erogato	Numero quesiti soddisfatti immediatamente rispetto a totale quesiti posti	95%	confermato
	Credibilità del servizio	Numero reclami e/o rilievi presentati e accolti in relazione a ciascun incontro	3	0

In occasione dell'incontro aperto al pubblico organizzato dal GAL, tenutosi in data 29/04/2016, per la presentazione dell'Elaborato del PSL 2014-2020 "Adige3.0" con carattere divulgativo e di disseminazione dei primi risultati, è stato somministrato all'utenza il questionario per la rilevazione qualitativa, dalla cui analisi è emerso un buon riscontro da parte dei partecipanti registrando una valutazione generale espressa pari a punti 4/5.

Tale incontro rappresenta l'unica manifestazione aperta realizzata nel periodo di riferimento, dalla data di adozione della Carta dei servizi.

All'interno della Galleria del Sito sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL Adige, relativi a date anteriori.

Altri incontri realizzati da terzi dove il GAL Adige è stato invitato ad intervenire in materia di Leader e Sviluppo Locale sono visibili nella sezione del sito Eventi ed Incontri.

Dal 2017 si eseguirà una implementazione del sistema di monitoraggio di tutta l'attività di disseminazione dei bandi.

Un aspetto importante da considerare è che ogni incontro viene organizzato in location senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

Rovigo, 24 FEB. 2017

Prot. n. 129

Il Responsabile della verifica della funzionalità dei servizi  
dott.ssa Claudia Rizzi



