

## **REPORT DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2017**

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 2017.

Per quanto sopra si riscontra che il personale del GAL ha provveduto a rendere disponibile, in prossimità dell'entrata degli uffici delle sedi dedicate agli sportelli informativi (Via Celio – Rovigo e c/o biblioteca del comune di Lendinara) i seguenti documenti:

- carta dei servizi;
- il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti;
- 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 alle riunioni.

La suddetta Carta dei servizi è disponibile nel sito internet del GAL Adige alla sezione Trasparenza Amministrativa/Servizi erogati, <http://www.galadige.it/it/trasparenza-amministrativa/standard.html>, mentre il modulo "Segnalazioni e reclami" è scaricabile al seguente con link: <http://www.galadige.it/it/segnalazione-e-reclami.html>.

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 31/12/2017, con riferimento a ciascun servizio.

I dati e gli indicatori oggettivi per gli strumenti on-line (sito, social) vengono scaricati da sistemi quali Google Analytics, Insights e You tube Analytics.

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 31/12/2017 |
|--------------------------|---|---|-------------------------------|------------------------------------|
| 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  | Le richieste sono state evase entro gli 8gg<br><br>(Archivio GAL)    |
|              | Periodicità di popolamento delle pagine web ed aggiornamento del sito   | Frequenza dell'aggiornamento del sito.  | Aggiornamento continuativo                    | Aggiornamento continuativo (Vedere archivio news della home 2017)    |
| 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<br>1/anno<br>1/anno<br>1/anno<br>1/anno | 10/15 gg<br>1/anno<br>Aggiornamento continuativo<br>1/anno<br>1/anno |
|              |   | 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   | 11 Bandi pubblicati contestualmente al BURV                          |

|           |   |   |  |  |
|-----------|---|---|--|--|
| Efficacia | Regolarità del servizio erogato   | Numero richieste evase rispetto a quelle pervenute        | 98%  | Richieste evase al 100%<br>(Archivio GAL)          |
|           | 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 2017 gli standard qualitativi del servizio SITO INTERNET sono in progressivo miglioramento. Il personale incaricato ha provveduto all'implementazione della sezione dedicata alla "trasparenza amministrativa" e al monitoraggio. Si è provveduto inoltre alla costante riorganizzazione ed aggiornamento delle sezioni internet, documenti e gallery.

Si è provveduto a raccogliere tutte le richieste di informazioni pervenute tramite il Sito, per stabilire la **tempestività e la regolarità**.

In merito agli standard relativi all'accessibilità, si precisa che il sito è stato progettato per garantire la massima accessibilità agli utenti. Si rileva, però, che in relazione a tale dimensione non risultano significativi ed effettivamente quantificabili e verificabili gli indicatori associati.

Inoltre (dato non rilevato nel precedente report) si evidenzia che l'accesso al sito è avvenuto attraverso i seguenti canali di ricerca: al 1° posto risulta la ricerca organica su Google, al 2° dai Social (Facebook) ed infine la 3° posizione è rappresentata dalla ricerca diretta attraverso il nostro indirizzo. Questa classifica evidenzia come i canali social stiano acquisendo sempre più importanza nella comunicazione, e la stretta connessione al sito WEB.

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

**SPORTELLI INFORMATIVI**

| <b>Dimensione della qualità</b> | <b>Descrizione indicatore</b>  | <b>Formula indicatore</b>   | <b>Valore programmato indicatore</b> | <b>Valutazione Standard al 31/12/2017</b> |
|---------------------------------|--|---|--------------------------------------|---|
| 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                         | 8 ore                                     |
|                                 | 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                             | -   |
|                                 | 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                            | -   |
|                                 | 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 (Archivio GAL)                       |

|             |   |   |  |  |
|-------------|---|---|--|--|
| 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% (Registro presenze)                           |
| 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 2017, l'attività di sportello viene monitorata anche attraverso la compilazione di questionari collegati al grado di soddisfazione dei servizi offerti; su 102 visite registrate sono stati raccolti 20 questionari, alcuni compilati parzialmente, ma che denotano un alto livello di soddisfazione dell'utenza con un punteggio complessivo di 4,5/5.

La tempestività viene monitorata attraverso l'evasione delle richieste di appuntamenti che avvengono tramite email, anche se è molto consueto per l'utenza, l'uso del appuntamento telefonico o direttamente in sede, visto la facile fruibilità dei nostri uffici.

Il GAL si prefigge di migliorare costantemente il servizio e durante il 2017 ha modificato e reso più semplice e veloce la compilazione del questionario.

In merito agli indicatori associati ai primi due standard relativi alla tempestività, si rileva che gli stessi non risultano effettivamente quantificabili e verificabili, ma sulla base anche di quanto emerso dall'analisi del grado di soddisfazione degli utenti indicato nei questionari compilati si rileva che i tempi medi di attesa/risposta sono accettabili.

**SOCIAL – pagina Facebook e canale You Tube**

| Dimensione della qualità | Descrizione indicatore   | Formula indicatore  | Valore programmato indicatore | Valutazione Standard al 31/12/2017  |
|--------------------------|--|---|-------------------------------|---|
| 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                          | Non sono pervenute richieste né tramite messenger e nemmeno all'interno della home della Pagina |
|                          | 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%                           | Non sono pervenute richieste né tramite messenger e nemmeno all'interno della home della Pagina |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | 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:<br>("I like",<br>Visualizzazioni pagina,<br>Interazioni post..) | Più di 550 Like organici, una copertura post con trend positivi, e discrete interazioni. |

Gli standard qualitativi dei servizi SOCIAL sono in progressivo miglioramento per l'anno 2017, considerando che su Facebook il GAL non è mai intervenuto con campagne a pagamento e i risultati sono completamente organici, questo si denota anche dai dati analizzati da Google Analytics e Insights, collegati al sito. Si procede 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. I post sono di condivisione di altri siti o creati direttamente dal GAL.

In merito agli standard relativi all'accessibilità, si precisa che la pagina facebook è stata progettata per garantire la massima accessibilità agli utenti. Si rileva, però, che in relazione a tale dimensione non risultano significativi ed effettivamente quantificabili e verificabili gli indicatori associati.



**InformaGAL e newsletter**

| Dimensione della qualità | Descrizione indicatore  | Formula indicatore  | Valore programmato indicatore         | Valutazione Standard al 31/12/2017    |
|--------------------------|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 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 utente, 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%<br>n.9 richieste                 |
| Tempestività             | Periodicità di invio del bollettino InformaGAL  | Frequenza della redazione ed invio del bollettino InformaGAL  | 1 / mese                              | n. 17                                 |
| 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%                                   | 98%                                   |
|                          | Credibilità del servizio  | Numero reclami e/o rilievi  | 3                                     | 0                                     |



**GALAdige**

Gruppo di Azione Locale Polesine Adige

|  |  |                                   |  |  |
|--|--|-----------------------------------|--|--|
|  |  | presentati e<br>accolti in 1 anno |  |  |
|--|--|-----------------------------------|--|--|

Gli standard qualitativi del servizio InformaGAL/newsletter sono in linea con quanto previsto. Si è provveduto al costante aggiornamento della mailing list 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, nel 2017 sono pervenute 9 richieste di iscrizione all'Informagal Adige e tutte evase.

Per quanto riguarda l'efficacia, è fisiologico che su un totale di invio di 600 bollettini alcuni non raggiungano il destinatario per vari motivi, es. caselle piene o utenti che cambiano indirizzo.

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

**REALIZZAZIONE DI INCONTRI**

| <b>Dimensione della qualità</b> | <b>Descrizione indicatore</b>  | <b>Formula indicatore</b>  | <b>Valore programmato indicatore</b>                              | <b>Valutazione Standard al 31/12/2017</b> |
|---------------------------------|--|--|---|---|
| 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 (Archivio GAL)                 |
| Tempestività                    | Tempistiche di convocazione/informazione dell'incontro                               | Numero gg di preavviso della comunicazione dell'incontro prima della tenuta dello stesso | > 9 gg  | Confermato (Archivio GAL)                 |
|                                 | 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 degli incontri aperti al pubblico organizzati dal GAL, per la divulgazione e animazione del PSL Adige3.0 e dei bandi, 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 4,3/5.

All'interno della Galleria del Sito sono visibili le foto di tutti gli incontri organizzati direttamente dal GAL Adige, monitorati anche grazie a registri presenze.

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.

Un aspetto importante da considerare è che ogni incontro viene organizzato con largo anticipo e la comunicazione veicola attraverso la mailing list, il sito, l'informaGAL e Facebook.

Altro aspetto rilevante, supportato dalle schede tecniche delle sale, è che le location sono senza barriere architettoniche per una maggiore inclusione di tutti gli utenti.

In merito agli indicatori associati agli ultimi due standard relativi alla tempestività e all'efficacia, si rileva che gli stessi non risultano effettivamente quantificabili e verificabili, ma sulla base anche di quanto emerso dall'analisi dei questionari raccolti, emerge che i tempi medi impiegati sono soddisfacenti per l'utenza.

Rovigo,

5 FEB. 2018

Prot. n.

74

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



*Claudia Rizzi*