GALDeltaPo
Gruppo di Azione Locale Polesine Delta del Po

ASS.NE G.A.L. POLESINE DELTA DEL PO
- 5 FEB. 2019
Prot. N° 52

GAL POLESINE DELTA PO

RAPPORTO ANNUALE DI VALUTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2018

PREMESSA

Il GAL Delta Po, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 2 marzo 2016, ha approvato la Carta dei Servizi, con la quale è stato attivato 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.

Sulla base delle valutazioni e considerazioni emerse nel "Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi anno 2017", come da allegato A alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione del GAL Polesine Delta del Po n. 9 del 15/02/2018, il GAL ha apportato delle modifiche ed integrazioni di cui all'allegato B della medesima deliberazione.

Fin dalla sua adozione (marzo 2016) la Carta dei Servizi è disponibile per la consultazione da parte degli utenti nel sito del GAL nella sezione "Trasparenza amministrativa – Carta dei Servizi"; è inoltre disponibile in formato cartaceo presso gli uffici del GAL, in un punto di facile e immediato accesso per gli utenti (entrata degli uffici).

Il rapporto annuale di valutazione della carta dei servizi per l'anno 2018, ha lo scopo di monitorare e verificare il livello e il rispetto degli standard prefissati per ciascuna categoria dei servizi individuati, anche al fine di apportare eventuali miglioramenti nell'erogazione del servizio.

Al fine di effettuare una valutazione puntuale della qualità del servizio, si è proceduto con l'analisi dettagliata di ciascun servizio, in riferimento ai parametri/indicatori riportati nel documento "Carta dei Servizi" vigente, analisi che viene schematizzata attraverso una serie di tabelle esplicative.

Nelle seguenti tabelle vengono riportate le informazioni sintetiche del monitoraggio continuo dei servizi offerti, le eventuali cause delle non conformità verificatesi (nella colonna RS: responsabile del servizio) e le valutazioni e/o soluzioni migliorative proposte (nella colonna VD: verifica della direzione).

In relazione ai servizi forniti, oggetto di valutazione, il personale del GAL ha effettuato un monitoraggio continuo anche attraverso le procedure e le documentazioni previste dalla Carta dei Servizi ai fini di:

- aggiornare le informazioni del *sito internet* e rilevare il livello di soddisfazione degli utenti (registrati nel sito o archiviati);
- registrare le *utenze presso gli sportelli informativi* e rilevare i dati di soddisfazione degli utenti;
- registrare le presenze negli *incontri pubblici e ristretti* e rilevare i dati di soddisfazione dei partecipanti agli incontri;
- gestire eventuali reclami.

Tutta la documentazione di supporto all'attività di monitoraggio continuo svolta nel corso dell'anno, richiamata nelle tabelle che seguono, necessaria per poter esprimere una valutazione (registri utenze, registri presenze, schede di soddisfazione, tabelle di sintesi per la valutazione, registrazioni informatiche, ecc.) è disponibile presso la sede operativa del GAL.

1. Sito internet (rif. al par. 2.1 della "Carta dei Servizi", versione del 15/02/2018)

		Tempistiche	Conformità	NOTE o precisazioni del RS	Note o valutazioni del VD
Aggiornamento delle sezioni/tempi	*News nella home page*	mediamente 1/mese	**SI**	Sono state pubblicate n. 34 news, in 11 mesi (escluso agosto). Le tempistiche medie sono state rispettate (circa 3/mese).	
	PSL 2014-2020: in questa sezione si trova il PSL approvato e i successivi aggiornamenti, gli obiettivi del PSL in sintesi e l'Ambito Territoriale del GAL	a seguito di modifiche apportate con eventuali atti integrativi annuali	**SI**	Aggiornato a luglio 2018 a seguito dell'approvazione dell'Atto integrativo speciale	
	Attuazione PSL: verso...la via verde del Po: questa sezione viene aggiornata in relazione all'attività di animazione territoriale svolta dal GAL	mediamente 1 ogni 3 mesi	**SI**		In questa sezione l'animazione territoriale è da intendersi come azione informativa svolta attraverso il sito internet
	Trasparenza amministrativa: - Organi di indirizzo politico-amministrativo - Dirigenti e personale - Conflitto di interessi - Carta dei servizi - elenco consulenti e fornitori - avvisi e gare	Entro 30 gg dal verificarsi delle modifiche entro 30 gg dall'affidamento entro 30 gg dalla deliberazione a contrarre	**SI**	Sono state modificate in particolare alcune voci del menu legate ad adempimenti normativi (es. Privacy)	

	- bilancio - atti del CdA e dell'Assemblea	entro 30 gg dall'approvazione entro 30 gg dall'approvazione			
	Area riservata: questa area è a disposizione dei partner del GAL per la consultazione della documentazione su eventuale richiesta	inserimento della documentazione entro 2 gg dalla richiesta pervenuta al GAL	**SI**	Non si è reso necessario l'utilizzo	
	Informagal: la newsletter del GAL viene pubblicata sul sito in funzione dell'attività svolta	mediamente 1/mese	**SI**	Sono stati pubblicati n. 17 InformaGAL, in 10 mesi (esclusi giugno ed agosto). Le tempistiche medie sono state rispettate.	
	Bandi e finanziamenti: i bandi vengono pubblicati in tempi congrui	Entro la data di pubblicazione sul BUR del Veneto	**SI**		
	Eventi ed incontri: questa sezione viene aggiornata in relazione all'attività svolta	entro 20 gg dalla data dell'evento/incontro	**SI**		
Grado soddisfazione utente	Viene previsto nel sito internet un sistema che misura il grado di soddisfazione delle informazioni acquisite dall'utente attraverso una numerazione da 1 (non soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto)	ogni 6 mesi	**SI**	Dai dati rilevati l'utenza ha espresso un giudizio medio più che "soddisfatto"	
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al GAL in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Il GAL provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto al paragrafo 4.	risposta entro 15 giorni lavorativi	**SI**	Non sono pervenute segnalazioni o reclami di alcun tipo	

Numero visite/accessi	Viene fatta una verifica periodica: il GAL si avvale di Google Analytics	1/6 mesi	**SI**	Utenti al 30/06/2018 - numero: 2.135 - nuovi: 2.016 (94,4%) Utenti al 31/12/2018 - numero: 3.728 - nuovi: 3.477 (93,3%)	
Referente del servizio (RS)	dott.ssa Chiara Boccato				
Verifica della direzione (VD)	dott. Stefano Fracasso				

2. Sportello informativo presso la sede operativa (rif. al par. 2.2 della "Carta dei Servizi", versione del 15/02/2018)

		Tempistiche	Conformità	NOTE o precisazioni del RS	Note o valutazioni del VD
Orari del servizio	Lo sportello osserva i seguenti orari: - dalle ore 9,30 alle ore 12,30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Previo appuntamento telefonico o e mail, è possibile accedere al servizio in altri orari (di norma pomeriggio dalle 15,00 alle 17,30). All'ingresso della sede si trova una *targa informativa* riportante gli orari di apertura.	giornaliero	**SI**		
Interruzione del servizio	Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi: - in occasione delle festività più importanti: pasquali, ferragosto, natalizie, patrono, ecc.; - per causa di forza maggiore. L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi: - avviso affisso presso la sede; - news nella home del sito.	almeno 1 giorno prima	**SI**	L'interruzione del servizio è sempre stata comunicata tempestivamente attraverso i canali di comunicazione indicati.	
Numero utenze	Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: data, nome e cognome utente, oggetto utenza, firma (Appendice 1: modello "Registro Utenze sportello")	ad ogni utenza	**SI**	Per il periodo indicato, le utenze c/o sportello operativo sono state n. 64 (come da registro utenze 2018)	Criticità rilevata: non tutte le utenze sono correttamente registrate. Inoltre solo la direzione provvede alle registrazioni.
Grado soddisfazione utente	Viene previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda resa disponibile presso gli uffici del GAL, con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti (Appendice 2: modello "Soddisfazione Utenti")	ogni 6 mesi	**SI**	Pochi utenti hanno provveduto a compilare le schede (n. 5): giudizio Buono al 100%	Invitare/sollecitare gli utenti alla compilazione della scheda al termine dell'utenza

Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al GAL in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Il GAL provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto al paragrafo 4.	risposta entro 15 giorni lavorativi	**SI**	Non è pervenuto nessun reclamo.	
Referenti del servizio (RS)	tutto il personale del GAL				
Verifica della direzione (VD)	dott. Stefano Fracasso				

3. Sportello informativo presso il centro visitatori del Parco (rif. al par. 2.3 "Carta dei Servizi", versione del 15/02/2018)

		Tempistiche	**Conformità**	**NOTE o precisazioni del RS**	**Note o valutazioni del VD**
Orari del servizio	Lo sportello osserva di norma i seguenti orari: - dalle ore 9,30 alle ore 12,30 tutti i primi martedì del mese, solo previo appuntamento. Anche in altri giorni ed orari preventivamente concordati. All'ingresso dello sportello si trova una *targa informativa* riportante gli orari del servizio.	mediamente 1 giorno/mese	**SI**		
Interruzione servizio	Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi: - in occasione delle festività più importanti: pasquali, ferragosto, natalizie, patrono, ecc.; - per causa di forze maggiori. L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi: - news nella home del sito.	almeno il giorno prima	**SI**	L'interruzione del servizio è sempre stata comunicata tempestivamente attraverso i canali di comunicazione indicati.	
Numero utenze	Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti	ad ogni utenza		Per l'anno 2018 le utenze sono state n. 7	Nell'area del delta del Po sono state effettuate

	informazioni: data, nome e cognome utente, oggetto utenza, firma (Appendice 1: modello "Registro Utenze_sportello)				molte altre "utenze", attraverso visite in loco presso enti e imprese.
Grado soddisfazione utente	Viene previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda che viene resa disponibile presso lo sportello del GAL, con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti (Appendice 2: modello "Soddisfazione Utenti")	ogni 6 mesi	**SI**	Pochi utenti hanno provveduto a compilare le schede (n. 2): giudizio Buono al 100%	Invitare/sollecitare gli utenti alla compilazione della scheda al termine dell'utenza
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al GAL in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Il GAL provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto al paragrafo 4.	risposta entro 15 giorni lavorativi	**SI**	Non sono pervenute segnalazione	
Referenti del servizio (RS)	personale del GAL che fa parte dell'Area Tecnica dell'organigramma.				
Verifica della direzione (VD)	dott. Stefano Fracasso				

4. Incontri pubblici e ristretti (rif. al par. 2.4 della "Carta dei Servizi", versione del 15/02/2018)

		Tempistiche	Conformità	NOTE o precisazioni del RS	Note o valutazioni del VD
Modalità di svolgimento del servizio	**Comunicazione** Il GAL assicura ampia informazione dell'incontro attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti: - area news del sito internet; - informaGAL; - facebook. Per gli incontri "ristretti", agli utenti destinatari verrà inoltre fatta una comunicazione dedicata (es: inviti, e-mail ad hoc...). Nel corso dell'incontro verranno forniti ai partecipanti materiali appositamente predisposti. I materiali prodotti verranno pubblicati anche sul sito del GAL. **Logistica** Gli incontri in funzione dell'obiettivo e del target si potranno tenere presso: - le sedi del GAL; - strutture fornite dai partner; - altre strutture di particolare pregio/rilievo del territorio. **Verbale** Per determinati incontri potrà essere redatto un verbale dell'incontro.	Minimo 1 pubblicazione/ invio per tipologia, almeno 10 gg prima entro 10 gg dalla data dell'incontro	**SI**		
Numero utenze	Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni:	ad ogni partecipante	**SI**	Sono state registrate n. 164 Utenze in n. 10 incontri:	Rispetto al 2017 le utenze ed anche gli incontri sono state circa un 20% in meno.

	- generali: data e luogo, oggetto/titolo dell'incontro, tipologia incontro; - specifiche dei partecipanti: nome e cognome, ente di appartenenza, qualifica, contatti, firma (Appendice 3: modello "Registro presenze incontri").			2 incontri pubblici: - Taglio di Po, 12/03/2018 - Ceneselli, 14/03/2018 7 incontri ristretti organizzati dal GAL: - n. 2 incontri Soci del GAL: Bosaro, 05/04/2018 e 29/11/2018 - Avepa e Enti pubblici: Bosaro, 19/04/2018 - n. 3 incontri partner locali cooperazione: Adria, 30/05, 11/07 e 19/09/2018 - Rovigo, conferenza stampa 29/06/2018 1 incontro organizzato da altro "ente" per i propri operatori: - Scuola formazione teologica "Don Bosco": Rovigo 09/02/2018	Ma questo è giustificato dal fatto che la maggior parte dei bandi di attivazione del PSL (7 su 11) sono stati avviati nel 2017.
Grado soddisfazione utente	Viene previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda che viene distribuita in occasione degli incontri, con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti (Appendice 4: modello "Soddisfazione incontri").	ogni 6 mesi	**SI**	Sono state compilate numero 56 schede. Giudizio medio di tutti i criteri di valutazione: - Buono 76,5% - Suffic. 22,0% - Insuff. 1,5 % <u>Elementi positivi</u> giudizio Buono per l' 80-90% su: temi trattati, chiarezza relatori e organizzazione <u>Criticità</u>	Individuare sale per gli incontri più funzionali. Curare maggiormente la qualità dei materiali predisposti.

				giudizio Sufficiente per il 20-30%: confort sale, materiali forniti	
Segnalazioni e reclami	L'utente può comunicare al GAL in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Il GAL provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto al paragrafo 4.	risposta entro 15 giorni lavorativi	**SI**	Non sono pervenute segnalazioni e/o reclami	
Referenti del servizio (RS)	personale del GAL				
Verifica della direzione (VD)	dott. Stefano Fracasso				

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il ***sito internet*** rappresenta il principale strumento di informazione del GAL (servizio 1.), per questo è stato oggetto di modifiche e/o integrazioni "continue" che hanno interessato diverse sezioni del menu. Questo si è reso necessario non solo per aggiornare le informazioni contenute, ma anche per migliorare la fruibilità delle informazioni fornite.

Anche i ***"servizi" di sportello*** (servizi 2. e 3.) sono stati oggetto di una buona fruizione, garantendo la funzionalità del servizio fornito. Le utenze allo sportello sono diminuite rispetto al 2017 (circa il 20% in meno), anno in cui era stato avviato il PSL, mentre si sono mantenuti elevati i contatti per le vie brevi (telefono, mail, incontri ristretti).

Nel corso dell'anno, soprattutto in concomitanza con l'apertura del bandi GAL, è stato svolto un importante lavoro di informazione e di assistenza attraverso:

- contatti telefonici: per chiarimenti e richieste, in particolar modo relativamente ai bandi del PSL. Il GAL, quando non è stato in grado di fornire immediato riscontro, ha assicurato un'adeguata risposta, ricontattando gli utenti con tempistiche di 3-4 gg lavorativi in media;
- e mail: in questo caso il GAL ha garantito tempi di riscontro rapidi (mediamente 4 gg lavorativi).

Gli uffici, per quanto sopra, hanno provveduto a registrare le richieste in entrata, e la documentazione relativa a tale registrazione è archiviata presso gli uffici del GAL.

Numerosi sono stati gli ***incontri pubblici*** e ***ristretti*** (servizio 4.) organizzati dal GAL, con oltre 160 utenze registrate. Di queste circa il 35% ha provveduto a compilare le "schede di soddisfazione".

Complessivamente il numero dei contatti telefonici ed e mail (migliaia), degli utenti interessati al PSL, sono stati di gran lunga superiori al numero degli utenti in front office (meno di un centinaio, a cui però si dovrebbero aggiungere i numerosi contatti per incontri in loco). Va rilevato tuttavia che in molti casi, il contatto telefonico/mail, seguiva un precedente contatto avuto presso gli sportelli o in occasioni di incontri (in loco, pubblici, ristretti).

Per quanto riguarda il giudizio complessivo espresso nella soddisfazione degli utenti, soprattutto in occasione di incontri, il risultato è più che sufficiente. Occorre comunque aumentare ed incentivare la compilazione delle schede per avere dei dati di analisi ancora più significativi e provvedere alla registrazione di tutte le utenze.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Complessivamente, la valutazione finale per l'anno 2018, non può che essere positiva. Come risulta dell'analisi dettagliata dei vari punti, gli uffici del GAL hanno svolto il loro operato garantendo gli standard previsti dalla carta dei servizi.

In alcuni casi, non solo è stato garantito il rispetto delle tempistiche indicate, ma addirittura queste tempistiche sono state ridotte, assicurando in questo modo un elevato standard del servizio.

Per il principale servizio "sito internet", gli standard medi di fornitura previsti per le informazioni, sono stati ampiamente maggiori (es. News ed InformaGAL). Inoltre da rilevare che se da un lato il numero degli accessi/utenti ha subito una leggera riduzione non significativa (-15% rispetto al 2017), dall'altro gli accessi ha riguardato prevalentemente i nuovi utenti.

Complessivamente se nel 2017, rispetto al 2016 si era avuto un aumento dei servizi fruiti dagli utenti in funzione dell'attivazione operativa del PSL 2014-2020, nel 2018 si verifica un sostanziale mantenimento dei servizi fruiti, con una maggiore qualità degli stessi.

Si rileva la necessità di proseguire nella sensibilizzare agli utenti che fruiscono dei servizi, nel collaborare con il GAL attraverso la compilazione del modulo "soddisfazione Utenti", al fine di migliorare il monitoraggio della qualità del servizio offerto, e raccogliere eventuali suggerimenti e/o reclami.

Rispetto agli incontri pubblici e ristretti, si sono registrati dei miglioramenti degli standard qualitativi, in quanto le modeste criticità rilevate sono state ridotte rispetto al 2017 e comunque, si valuterà come migliorare gli standard curando maggiormente tutti gli aspetti con particolare riguardo agli ambienti utilizzati nonché ai materiali divulgativi prodotti.

Considerando quanto indicato dalla verifica della direzione (VD) nelle tabelle dei singoli servizi, tenendo conto della valutazione complessiva, nonché delle precedenti considerazioni, non si rendono necessarie modifiche ed integrazioni alla "carta dei servizi".

Bosaro, 5 FEB. 2019

RS – Chiara Boccato

RS – Pierantonio Mazzo

VD – Stefano Fracasso