



CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 21/06/2021 il Gruppo di Azione Locale GAL LINAS CAMPIDANO ha attivato un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei potenziali beneficiari, dei beneficiari, dei soci e della collettività, sulla base del presente documento denominato “Carta dei servizi”.

Con questo strumento il GAL si impegna a rispettare determinati standard con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo all’utente.

I principi a cui si ispira nei confronti di tutti gli utenti e fruitori dei servizi sono quelli di:

- ✓ Trasparenza, assicurando adeguata “pubblicità” alle iniziative e garantendo efficienti attività di animazione;
- ✓ Imparzialità ed uguaglianza, adottando criteri di obiettività, giustizia e neutralità;
- ✓ Continuità nell’erogazione dei servizi;
- ✓ Partecipazione e coinvolgimento alle attività;
- ✓ Efficacia ed efficienza per il miglioramento continuo dei servizi.

PRINCIPALI ATTIVITA’ E SERVIZI

Il Gruppo di Azione Locale GAL LINAS CAMPIDANO è una Società Consortile a Responsabilità limitata, costituita nel 1998 con l’obiettivo di realizzare interventi a favore dello sviluppo economico/sociale e del turismo rurale nell’area costituita dai Comuni di Arbus, Gonnosfanadiga, Guspini, Villacidro.

E’ un partenariato costituito da soggetti pubblici e privati che rappresentano i molteplici interessi, generali e diffusi, presenti all’interno del territorio, assicurando una composizione articolata ed inclusiva, in grado di corrispondere all’effettiva natura e agli ambiti di interesse della strategia proposta. Ha come scopo la valorizzazione delle risorse locali al fine di stimolare uno sviluppo fondato sulla dinamizzazione, orientamento e il potenziamento delle forze endogene economiche sociali e culturali locali.

L’attività del GAL LINAS CAMPIDANO è rivolta alla valorizzazione del patrimonio naturale e culturale, al potenziamento dei diversi settori economici al fine di contribuire a creare opportunità occupazionali e migliorare la capacità organizzativa della comunità.

In particolare gli ambiti tematici individuati riguardano:

- ✓ SVILUPPO E INNOVAZIONE DELLE FILIERE E DEI SISTEMI PRODUTTIVI LOCALI (AGRO-ALIMENTARI, ARTIGIANALI E MANIFATTURIERI, PRODUZIONI ITTICHE);
- ✓ TURISMO SOSTENIBILE.

Il PDA è stato elaborato grazie ad un percorso di progettazione partecipata, secondo il principio del bottom-up (approccio LEADER “Liaison entre actions de développement de l’économie rurale”), secondo cui la progettualità e le linee di sviluppo vengono definite attraverso un procedimento “dal basso”,



mediante la consultazione e la concertazione con gli enti e/o associazioni, pubblici e privati, gli operatori economici e la popolazione residente nel territorio. Il principale obiettivo del GAL è rappresentato dall'attività di animazione della propria linea di sviluppo che comprende le attività di comunicazione, diffusione di informazioni, promozione delle azioni chiave del PDA nei confronti dei potenziali beneficiari. Il GAL svolge dunque un ruolo di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali interessati a valutare e attivare nuovi investimenti e progetti di sviluppo.

La "carta dei servizi" viene adottata per monitorare e migliorare quei processi di pertinenza del GAL che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico. Nello specifico, vengono individuati i principali servizi essenziali indirizzati verso gli utenti destinatari dell'attività del GAL:

1. Sito internet e social network:

Sono i principali strumenti informativi messi a disposizione degli utenti. Nel sito e nelle pagine social sono contenute tutte le principali informazioni inerenti le attività svolte dal GAL e sono presenti anche le opportunità di finanziamento offerte dai Bandi. Il sito Internet contiene anche le informazioni richieste in materia di "trasparenza amministrativa" e un'area riservata alla newsletter. L'attivazione del canale You Tube è un ulteriore strumento per promuovere e divulgare ulteriormente le attività del GAL oltre a costituire un'importante vetrina per i prodotti e servizi dei partners.

2. Sportello informativo presso la sede operativa:

Il GAL ha la sede operativa a Guspini in via san Nicolò n. 15. La sede operativa è stata individuata in considerazione della posizione centrale della stessa rispetto all'area di intervento e per la sua vicinanza alle principali vie di comunicazione. Tale posizione favorisce pertanto sia gli utenti, che possono facilmente raggiungerla, sia gli operatori GAL, nel caso di spostamenti nell'ambito territoriale designato.

3. Incontri pubblici per le attività di animazione:

Rappresentano il principale servizio svolto per coinvolgere attivamente il territorio e possono essere rivolti a tutti i portatori di interesse o a particolari categorie di operatori nel caso in cui gli interventi siano riservati ad un particolare target di potenziali beneficiari. Gli incontri organizzati dal GAL si propongono di informare la collettività sulle attività svolte e sulle opportunità di finanziamento offerte dagli interventi previsti nel Piano d'Azione, di approfondire argomenti e tematiche riguardanti l'attuazione del PDA, e di affrontare tematiche specifiche riservate agli utenti. Il Gal dispone inoltre di una piattaforma informatica per l'organizzazione di meeting e videoconferenze in modalità on line per consentire lo svolgimento di attività informative e di animazione non in presenza.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Il GAL linas Campidano ha individuato specifici indicatori e relativi standard che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti, in linea con i principi di trasparenza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza sopra descritti. Si riportano di seguito, per ogni servizio offerto al pubblico, gli standard di qualità individuati, di tipo qualitativo e quantitativo.

SITO INTERNET

Il sito internet istituzionale del GAL Linas campidano (www.galinascampidano.it) rappresenta il principale strumento di informazione e comunicazione, completo e trasparente nel rispetto della normativa dettata dal D. lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. I criteri di accessibilità sono garantiti dalla conformità allo standard WCAG 2.0 al livello A, AA e AAA, inoltre per assicurare il rispetto dei requisiti, il portale viene sottoposto a verifiche periodiche attraverso gli strumenti per la validazione, e si prevede la possibilità da parte degli utenti di segnalare eventuali irregolarità o disfunzioni.

In merito alle informazioni di interesse per l'utente, il sito è adeguatamente differenziato per sezioni e sottocategorie; la distinzione è finalizzata a garantire un accesso immediato e facilitato alle informazioni, rendendole immediatamente disponibili e distinguibili.

L'aggiornamento delle varie sezioni avviene di norma tempestivamente in relazione alle specifiche esigenze e si procede conseguentemente alla modifica dei contenuti stessi sulla base di atti/provvedimenti/comunicazioni che necessitano di pubblicazione.

Descrizione del servizio e delle caratteristiche qualitative	
Sezioni	Home; Bandi e Avvisi, Comunicazioni; Amministrazione trasparente
Utenti	Tutti i portatori d'interesse
Aggiornamento delle sezioni:	Tempistiche
Comunicazioni e Avvisi nella home page	Immediata
Bandi e Avvisi	La sezione viene aggiornata tempestivamente con la pubblicazione dei bandi e della relativa documentazione afferente il procedimento istruttorio.
Amministrazione trasparente	La sezione viene aggiornata tempestivamente con la pubblicazione degli atti, delle procedure di gara, e con l'aggiornamento delle diverse sezioni qualora si verificano modifiche
Modalità di controllo	



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 entro cinque giorni lavorativi
Numero di visite/accessi	Verifica periodica ogni 3 mesi tramite Google analytics

SOCIAL NETWORK – PAGINA FACEBOOK, INSTAGRAM – CANALE YOU TUBE

I canali social del GAL Linas Campidano vengono utilizzati per il caricamento periodico delle principali informazioni, finalizzate a fornire la massima visibilità a iniziative, notizie ed eventi, attraverso materiale multimediale quale immagini e video, sulla base delle peculiarità dello strumento. Il monitoraggio quotidiano permette di acquisire dati ed eventuali riscontri rispetto all'accesso effettuato dagli utenti, per ottimizzare al meglio la gestione stessa dei canali e la modalità di diffusione delle informazioni. Il GAL si impegna a rispondere agli eventuali commenti rilasciati e alle richieste di informazione anche tramite messenger e whats app.

Descrizione del servizio e delle caratteristiche qualitative	
Servizio	Informazioni sulle attività in corso, Informazioni sulle opportunità di finanziamento offerte dai bandi in pubblicazione; Comunicazioni su tematiche specifiche;
Utenti	Tutti i portatori di interesse.
Modalità di erogazione del servizio	
Pubblicazione	Post su pagina facebook e Instagram di eventuali comunicati stampa, locandine, video, avvisi e informazioni su incontri di animazione /eventi /videoconferenze almeno una settimana prima della data definita;
Modalità di controllo	
Numero utenze	Verifica periodica ogni 3 mesi tramite strumenti del social network



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 entro i tempi stabiliti
------------------------	---

SPORTELLO INFORMATIVO

Le attività di sportello informativo si svolgono prevalentemente presso la sede operativa in Via San Nicolò n. 15 a Guspini, nell'orario di apertura al pubblico previsto dalle ore 9:00 alle 14:00 dal lunedì al venerdì e dalle 15:30 alle 17:30 il martedì ed il giovedì.

Il servizio può essere interrotto per cause di forza maggiore, mancato funzionamento rete/servizio telefonico, in concomitanza delle principali festività o per impegni professionali che coinvolgono tutto il personale dell'ufficio. In tali occasioni si provvederà a comunicare tempestivamente le modalità alternative per poter reperire informazioni, mediante e-mail e telefono mobile di servizio.

Descrizione del servizio e delle caratteristiche qualitative	
Servizio	Informativa su: Opportunità di finanziamento; Attività e iniziative del GAL; Gestione della documentazione inerente i bandi; Attività di animazione.
Utenti	Beneficiari; Potenziali beneficiari;
Orari del servizio	Dal lunedì e Venerdì dalle 9: alle 14:00 Martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30
Modalità di controllo	
Numero utenze	Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: nome e cognome, eventuale ragione sociale dell'azienda, oggetto della visita, data, recapito telefonico/email.
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 entro i tempi stabiliti

INCONTRI PUBBLICI PER LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

il GAL organizza incontri aperti alla collettività ed incontri mirati riservati a determinate categorie di utenti, per informare sulle attività svolte, sullo stato di avanzamento di alcune iniziative/progetti e definizione degli stessi, sulle opportunità di finanziamento e per l'approfondimento di particolari tematiche e/o modalità attuative previste.

In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, il GAL provvede a rendere nota la notizia mediante news sul sito internet, newsletter, e-mail, post pagina facebook, eventuali comunicati stampa, locandine. In riferimento ad incontri mirati e riservati, provvede a inviare apposita comunicazione/invito agli utenti interessati.

Nel corso degli incontri verranno forniti, ai partecipanti, materiali appositamente predisposti utili ad una migliore comprensione degli argomenti trattati. Tali materiali saranno resi disponibili anche nel sito.

Gli incontri potranno essere tenuti in location adeguate al numero di partecipanti atteso, al tenore della manifestazione ed alle disponibilità finanziarie della struttura. Potranno essere realizzati presso la sede del GAL, presso strutture fornite dai partners, presso altre strutture di particolare pregio per il territorio.

I partecipanti agli incontri saranno registrati su appositi registri presenze per documentare l'attività svolta e per l'inserimento nel data base aziendale.

Descrizione del servizio e delle caratteristiche qualitative	
Servizio	Informazioni sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento offerte dai bandi in pubblicazione; Comunicazioni su tematiche specifiche;
Utenti	Potenziali beneficiari; Beneficiari; Soci; tutti i portatori di interesse.
Modalità di erogazione del servizio	
Comunicazione	Viene garantita la più ampia diffusione delle comunicazioni relative agli incontri mediante pubblicazione dei relativi avvisi sul sito istituzionale del Gal, sui siti istituzionali dei Comuni e sui social network; oltre all'invio di mail agli indirizzi presenti su data base.



Logistica	Gli incontri in presenza vengono organizzati presso la sede del GAL o presso le strutture rese disponibili dai partners; Gli incontri in videoconferenza vengono predisposti attraverso piattaforma informatica e adeguatamente pubblicizzati mediante pubblicazioni nei siti istituzionali e nei social network oltre che mediante l'invio di appositi inviti via e-mail ai portatori d'interesse.
Modalità di controllo	
Numero utenze	Le utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione con le seguenti informazioni: nome e cognome, eventuale ragione sociale dell'azienda, oggetto della visita, data, recapito telefonico/email.
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 entro i tempi stabiliti

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Monitoraggio continuo e verifica rispetto degli standard del servizio

La verifica del rispetto dei tempi/parametri previsti dal processo descritto, viene assicurata dai responsabili. La tempestività e l'adeguatezza delle informazioni e degli aggiornamenti presenti sul sito internet verrà valutata attraverso il sistema di registrazione "automatico" (es. data inserimento). Il responsabile provvede a registrare/documentare, ove necessario, il monitoraggio svolto, il rispetto degli standard descritti e a segnalare eventuali "non conformità" ad esso non attribuibili. Annualmente il responsabile provvede a verificare il rispetto dei "tempi/parametri/monitoraggio", ed eventualmente segnalare le "non conformità" al fine di migliorare il servizio reso.

I risultati del monitoraggio e della verifica degli standard del servizio, annualmente vengono riportati nel documento "Rapporto Annuale di Valutazione della Carta dei Servizi", che viene approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito del GAL nella sezione "Carta dei Servizi".

Valutazione della qualità del servizio

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

- ✓ "Non conformità" emerse con il monitoraggio continuo svolto dal responsabile: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte;

-
- ✓ Segnalazioni e reclami degli utenti: numero, tipologia, frequenza, soluzioni proposte; Inoltre verranno considerati i seguenti indicatori:
 - ✓ Il numero delle visite/accessi al sito internet;
 - ✓ Il numero delle utenze presso la sede operativa;
 - ✓ Il numero di utenti raggiunti dalla comunicazione attivata (per incontri);
 - ✓ Il numero dei partecipanti agli incontri;
- Tenendo conto delle informazioni acquisite con il monitoraggio continuo, la direzione provvede a:
- ✓ Elaborare un “rapporto” annuale, con le eventuali azioni migliorative;
 - ✓ Sottoporre all’attenzione del Consiglio di Amministrazione il servizio per eventuali soluzioni migliorative.

GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami prevede l’attivazione di procedure volte a favorire una rapida soluzione del problema, attraverso una precisa individuazione delle figure responsabili della gestione del reclamo e una definizione delle tempistiche impiegate per la conclusione del processo. Si prevede di:

- ✓ Utilizzare gli strumenti informativi a disposizione del GAL per dare la massima informazione agli utenti in merito agli standard dei servizi forniti e le modalità di presentazione di eventuali reclami.
- ✓ Gestire i reclami presentati in forma scritta, con le seguenti modalità:
 - posta elettronica : info@galinascampidano.it
 - posta elettronica certificata: galinascampidano@pec.it
- ✓ Definire le modalità di gestione dei reclami: ruoli, responsabilità e tempi di risposta;
- ✓ I referenti ricevono e registrano i reclami, ed entro 7 giorni lavorativi provvedono ad effettuare una prima valutazione e ad elaborare, se rientrante nelle proprie competenze, una risposta scritta, da sottoporre alla direzione;
- ✓ La risposta elaborata dai referenti o il reclamo vengono sottoposti all’attenzione del Direttore, che entro i successivi 8 giorni lavorativi predispone la nota di riscontro definitiva da inviare all’utente;

In particolari casi in cui la tipologia del reclamo comporti il coinvolgimento di altri soggetti (ad esempio gli organi associativi), il riscontro definitivo potrebbe richiedere tempistiche maggiori e comunque avverrà entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi;

- ✓ La predisposizione da parte dei referenti di una apposita tabella di registrazione sistematica dei reclami pervenuti nel corso dell’anno, contenente i riferimenti dei protocolli in entrata ed uscita (reclamo e nota di risoluzione) al fine della tracciabilità della procedura e l’oggetto del reclamo;
- ✓ L’effettuazione di analisi sull’andamento dei reclami da parte del Direttore con cadenza semestrale, al fine di monitorare i reclami pervenuti, verificare il rispetto delle modalità e



tempistiche previste dal processo di gestione dei reclami, ed identificare eventuali aree di disservizio, prevedendo conseguenti iniziative di correzione e miglioramento.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il GAL si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali ed a garantire l'adozione di misure tecniche ed organizzative necessarie per la tutela e la riservatezza dei dati che vengono acquisiti.