



FEASR



REGIONE DEL VENETO



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI

# CARTA DEI SERVIZI



GRUPPO DI  
AZIONE LOCALE  
ALTO BELLUNESE

**Edizione n. 3**

**Approvata con Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 23 del 30.11.2021**

## REVISIONI

N° SEZIONE	N° PAG. SEZIONE	REVIS. SEZIONE	OGGETTO DELLA MODIFICA ALLA SEZIONE	DATA APPROVAZIONE	NOTE
TUTTE	TUTTE	00	Edizione n. 01 - 1° EMISSIONE		-
1	6	4	Inserimento nuovo socio CCIAA Numero dei comuni Lista dei partner Nota piè di pagina	19.02.2018	
4	10-11-12	8	Numero dei comuni Inserimento nuovo comune di Val di Zoldo Nota n. 3 Modifica numero partner pubblici Inserimento nuovo socio CCIAA Inserimento in tabella nuovo comune Val di Zoldo Modifica popolazione Nota n. 6	19.02.2018	
1	6	1	Inserimento nuovo socio CCIAA	30.11.2021	
2	7	1	Inserimento nuovo schema organigramma	30.11.2021	
4	10	2	Variazione denominazione Unione Montana Comelico  Inserimento nota relativa al comune di Sappada	30.11.2021	
5	15-16-17-18	3	Inserimento nelle modalità di newsletter e pagina Facebook  Eliminazione vecchia tabella servizi di informazione erogati  Inserimento nuove tabelle sui nuovi standard individuati	30.11.2021	
8	22-23	1	Adeguamento del monitoraggio e della modalità di valutazione alle nuove tabelle	30.11.2021	
10	24	1	Inserimento link per pagina specifica "Servizi erogati"	30.11.2021	

La versione aggiornata è scaricabile al link del GAL Alto Bellunese: <http://www.galaltobellunese.com/servizi-erogati/>

# INDICE

## PREMESSA

1. IL GAL ALTO BELLUNESE
2. ORGANIGRAMMA DEL GAL ALTO BELLUNESE
3. MISSION
4. TERRITORIO E TARGET DI RIFERIMENTO
5. SERVIZI EROGATI E STANDARD DI EROGAZIONE
6. PRINCIPI DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI
7. COMUNICAZIONE ESTERNA
8. SISTEMA DI MONITORAGGIO CONTINUO E MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
9. MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E PIANO DI MIGLIORAMENTO
10. RECLAMI E NON CONFORMITA'
11. INFORMAZIONI GENERALI E RIFERIMENTI
12. RIFERIMENTI NORMATIVI

## ALLEGATI

- *MO. 01 – MODULO RECLAMI*
- *MO. 02 – REGISTRO RECLAMI*
- *MO. 03 – MODULO RICHIESTA AZIONE CORRETTIVA*
- *MO. 04 – QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACION*
- *MO. 05 – REGISTRO DEGLI UTENTI*

## PREMESSA

La “**Carta dei Servizi**” approvata dal GAL Alto Bellunese costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nei rapporti tra l'Associazione e gli Utenti o in via generale tutti i soggetti (individui od organizzazioni), attivamente coinvolti nelle relazioni con essa.

Nella **D.g.r. n. 1214 del 15 settembre 2015** della Regione del Veneto che attua la Misura 19 – “Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020” (Programma di Sviluppo Rurale per Il Veneto 2014-2020 di cui al REG. UE 1303/2013, artt. 32-35 – REG.UE 1305/2013, art. 42, 44) è stabilito al punto 3.2 “Criteri di ammissibilità dei soggetti richiedenti” che il GAL debba approvare ed attivare 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, anche sulla base di apposita “Carta dei servizi”.

Il GAL Alto Bellunese ha quindi definito e approvato con un apposito atto del 18 marzo 2016 la presente “Carta dei servizi”.

Il sistema previsto dall'atto prevedere fundamentalmente i seguenti elementi:

1. individuazione dei **principali processi** di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico e, in particolare, nei confronti dei target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività);
2. nell'ambito dei possibili servizi, l'attivazione di un **sito Internet** e di uno **sportello aperto al pubblico** per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento è considerata come elemento minimo;
3. individuazione di appositi **standard di erogazione** dei suddetti servizi;
4. individuazione delle **modalità di valutazione della qualità**, per il **monitoraggio continuo** e la **verifica** dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti;
5. individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace **gestione dei reclami** relativi al mancato rispetto degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi del GAL Alto Bellunese è definita anche in base al decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33 il quale stabilisce con l'art. 32 (*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*) che “*le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*”.

In base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*), la Carta dei Servizi è anzitutto uno strumento di tutela per l'utente ovvero è un documento con il quale ogni Ente pubblico, erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza dichiarando quali servizi intende erogare, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, (*“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”*) è stata dettata la disciplina procedurale per il monitoraggio e il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei servizi è “*essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati*” (D.P.C.M.19 maggio 1995).

La Carta dei servizi non si limita, quindi, a attestare i già riconosciuti diritti all'utente e/o cittadino quali l'informazione, la trasparenza, l'imparzialità, ecc. ma lo rende direttamente partecipe allo sviluppo degli standard di qualità nei processi di erogazione dei servizi, nella loro pubblicizzazione, nella verifica del rispetto degli standard e valutazione della qualità dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi si fonda sui principi fondamentali quali: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La presente Carta dei Servizi vuole essere pertanto un vero e proprio patto tra il GAL Alto Bellunese e i propri interlocutori del territorio, i quali vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle procedure di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel

caso non vengano rispettati gli impegni assunti, incoraggiando lo sviluppo di rapporti all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei servizi.

Rappresenta un vero e proprio impegno contrattuale breve, semplice ma chiaro, che, attraverso il complesso di regole che l'Associazione si autoimpone, ha lo scopo di fornire servizi adeguati alle esigenze degli utenti e di mantenere gli standard qualitativi al passo con la continua evoluzione tecnologica e orientato alla c.d. *customer satisfaction*".

Il grado di qualità dei servizi sarà inoltre costantemente monitorato al fine di adottare, ove necessario, idonee azioni preventive e/o correttive.

La Carta dei Servizi rappresenta infine per l'Utente il metro di valutazione delle attività svolte dal GAL, impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento, di qualità e di gestione attenta del territorio.

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla "Carta dei Servizi" e suoi allegati può essere segnalata al GAL Alto Bellunese con un **reclamo**, in forma scritta mediante il format scaricabile dal sito internet del GAL, a mezzo lettera o per posta elettronica o anche verbalmente presso lo sportello sito in via Padre Marino a Lozzo di Cadore (BL).

Questo impegno si concretizza pertanto nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini e stabilisce un patto basato su:

- definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;
- verifica del rispetto degli standard;
- ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

*La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti. Tali modifiche sono riportate nella sezione "Revisioni". La sua validità è garantita dalla relativa approvazione da parte dell'Ufficio di Presidenza del GAL delegato dell'Assemblea dei Soci. Le variazioni sono apportate e approvate dall'Ufficio di Presidenza. L'Assemblea dei Soci approva l'eventuale nuova emissione del documento.*

## 1. IL GAL ALTO BELLUNESE

Il Gruppo di Azione Locale (GAL) Alto Bellunese è un'associazione riconosciuta, iscritta al **numero 452 del Registro regionale delle persone giuridiche di diritto privato del Veneto**.

Costituitosi in vista della partecipazione al programma di iniziativa comunitaria Leader II, con atti pubblici del 16 e del 30.01.1995, redatti dal Notaio Antonio Calcagno (repertori n. 58491 e n. 58812), in forma di associazione non riconosciuta, a norma dell'art. 36 del codice civile, successivamente il GAL ha modificato il proprio statuto con atto pubblico del 18.12.2007 del Notaio Ruggiero Orlando (repertorio n. 74566), successivamente modificato con atto pubblico del 10.04.2008 del medesimo Notaio (repertorio n. 74981) ottenendo il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato con decreto n. 77 del 23.06.2008 della Direzione enti locali, persone giuridiche e controllo atti della Regione del Veneto, emanato ai sensi del titolo II, capi I e II, del codice civile e degli artt. 1 e 7 del D.P.R. 10 febbraio 2000, n. 361 e dell'art. 14 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616. Lo statuto è stato nuovamente modificato con atto pubblico del 25.09.2014 del medesimo Notaio (repertorio 80.916 Racc. 12.530). Le modifiche dello statuto effettuate in data 25.09.2014 sono state approvate dalla Regione Veneto con atto del 24.03.2015 (comunicazione del 26.03.2015 prot. 128893).

Il partenariato del GAL Alto Bellunese è il risultato di un percorso di aggregazione iniziato nel 1995 nell'ambito del programma di iniziativa comunitaria Leader II, che si è via via consolidato e allargato nelle successive programmazioni 2000-2006 e 2007-2013 sino a comprendere ben 13 soci. Attualmente il GAL Alto Bellunese può contare su due nuovi soci acquisiti dal 01.01.2015 (Consorzio Bim Piave e Confederazione Italiana Agricoltori Cia Provincia di Belluno) e uno dal 01.01.2017 (C.C.I.A.A. – Camera di Commercio di Treviso – Belluno).

L'attuale partenariato del GAL Alto Bellunese è composto da soggetti pubblici e privati che rappresentano ampi settori e interessi socio economici del territorio. Per la parte pubblica aderiscono 5 Unioni Montane rappresentative dei 40 comuni dell'area territoriale del GAL, la Provincia di Belluno, il Consorzio BIM Piave e la C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno, mentre per la parte privata aderiscono le più importanti Associazioni di categoria della provincia di Belluno. Vi è infine l'adesione di 1 socio rappresentante la società civile/culturale: la Magnifica Comunità di Cadore.

Nella tabella sottostante sono riportati tutti gli attuali soci del GAL Alto Bellunese<sup>1</sup>:

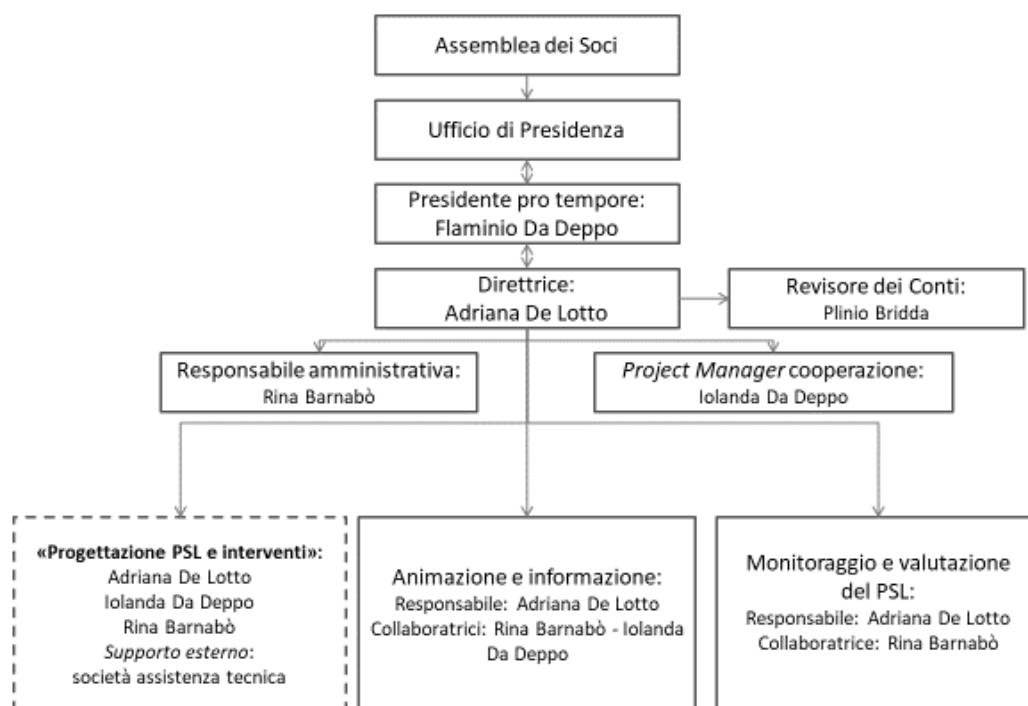
Lista dei partner			
N.	Denominazione	Sede operativa	Componente
1	MAGNIFICA COMUNITA' DI CADORE	Piazza Tiziano, 2 Pieve di Cadore	Ente culturale
2	UNIONE MONTANA AGORDINA	Via IV Novembre, 2 Agordo	Pubblica
3	UNIONE MONTANA CENTRO CADORE	Viale Marconi, 9 Calalzo di Cadore	Pubblica
4	UNIONE MONTANA COMELICO	via Dante Alighieri, 3 Santo Stefano di Cadore	Pubblica
5	UNIONE MONTANA CADORE LONGARONESE ZOLDO	Piazza I Novembre, 1 Longarone	Pubblica
6	UNIONE MONTANA VALLE DEL BOITE	Via Frate Tomaso De Luca, 5 Borca di Cadore	Pubblica
7	PROVINCIA DI BELLUNO	Via degli Alpini, 39 Pieve di Cadore	Pubblica
8	CONFCOMMERCIO – PROVINCIA DI BELLUNO ASCOM	Via degli Alpini, 44 Pieve di Cadore	Privata
9	CONFINDUSTRIA BELLUNO-DOLOMITI	Via degli Alpini, 39 Pieve di Cadore	Privata
10	ASS. PROV. PICCOLA INDUSTRIA ED ARTIGIANATO (APPIA)	Via 27 Aprile 1945, 17 Agordo	Privata
11	CONFEDERAZIONE ITALIANA AGRICOLTORI CIA PROV. BELLUNO	Via Venezia, 36 Santo Stefano di Cadore	Privata
12	FEDERAZIONE PROVINCIALE COLDIRETTI DI BELLUNO	via Nazionale, Santo Stefano di Cadore	Privata
13	CONFAGRICOLTURA BELLUNO	Via Vittorio Veneto, 214 Belluno	Privata
14	CONFARTIGIANATO IMPRESE BELLUNO	Via Garibaldi, 15 Agordo	Privata
15	BIM PIAVE	Via IV Novembre, 2 Agordo	Pubblico
16	C.C.I.A.A. – CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO – BELLUNO	Piazza S. Stefano, 15/17 - Belluno	Pubblico

<sup>1</sup> Aggiornamento al 31/12/2017

## 2. ORGANIGRAMMA DEL GAL ALTO BELLUNESE

La struttura organizzativa e gestionale del GAL è funzionale allo svolgimento dei compiti a esso assegnati nell'ambito del Misura 19 del PSR per il Veneto 2014-2020 (artt. 32-34 del Reg. (UE) 1303/2013) e riguardano un unico PSL regolarmente presentato alla Regione del Veneto.

Di seguito è rappresentato graficamente l'intero organigramma del GAL.



Per quel che riguarda le competenze e le funzioni si evidenzia che all'**Assemblea dei Soci** spetta:

- eleggere il presidente e i componenti dell'ufficio di presidenza;
- nominare il revisore dei conti dell'associazione;
- approvare il programma di sviluppo locale (PSL) elaborato nell'ambito dell'iniziativa comunitaria in materia di sviluppo rurale ed ogni sua modifica;
- approvare ogni altro programma e/o progetto elaborati in vista della partecipazione ad altre politiche, programmi ed azioni dell'Unione europea, nazionali o regionali;
- approvare i bilanci consuntivo e preventivo, redatti nelle forme di legge;
- definire l'entità della quota annuale di iscrizione all'Associazione;
- definire l'eventuale compenso dei membri dell'Ufficio di Presidenza nei limiti previsti dalla legge;
- ammettere nuovi soci ai sensi dello statuto art. 6;
- approvare le modifiche statutarie ed ogni altra determinazione demandata dallo statuto e dalla legge.

L'**Ufficio di Presidenza** ha la funzione di:

- dare esecuzione alle decisioni dell'Assemblea dei soci,
- gestire l'ordinaria attività dell'associazione, compresa la definizione del piano di gestione e controllo della struttura organizzativa interna nonché l'assunzione di personale o l'assegnazione di incarichi di collaborazione;
- predisporre il bilancio annuale, da sottoporre all'approvazione dell'assemblea dei soci;
- svolgere ogni attività necessaria alla efficace e regolare attuazione dei piani di sviluppo e dei progetti approvati dall'assemblea dei soci, compresi l'attuazione di piani di formazione,

l'indizione di bandi pubblici, l'istruttoria e la selezione delle proposte, la concessione e/o la revoca di contributi pubblici e la rendicontazione degli stessi, l'affidamento di incarichi e le convenzioni, compresa quella di incarico di Responsabile amministrativo e finanziario nel quadro delle strategie di sviluppo locale di tipo partecipativo ai sensi dell'art. 34 prf. 2 del Reg. (CE) n. 1303/13 del Consiglio del 17.12.2013 recante disposizioni comuni sui fondi SIE;

Al **Presidente** del GAL sono affidati i seguenti compiti:

- convocare le riunioni dell'assemblea e dell'ufficio di presidenza;
- nominare, tra i membri dell'ufficio di presidenza, il vice-presidente con funzioni vicarie, in caso di assenza o impedimento del presidente;
- nominare, anche tra i non soci, il segretario, che avrà anche il compito di redigere i verbali dell'assemblea e dell'ufficio di presidenza;
- attribuire deleghe o incarichi ai membri dell'ufficio di presidenza e dell'assemblea;
- rappresentare l'associazione negli organismi interassociativi o istituzionali cui partecipa l'associazione, nei rapporti con i terzi ed in giudizio;
- invitare alle riunioni dell'ufficio di presidenza i rappresentanti dei soci che intervengono però senza diritto di voto.

Il **Revisore dei conti** provvede al controllo contabile della gestione, riferendone all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio, mediante una relazione scritta.

Il **Direttore** del GAL svolge funzioni ad alto contenuto professionale nella conduzione e nel coordinamento di risorse e persone, con responsabilità di iniziativa, di direzione esecutiva e con autonomia operativa sulla base delle strategie, degli indirizzi e dei programmi definiti e delle responsabilità ad esso delegate dagli Organi direttivi dell'Associazione. Il direttore del GAL è preposto allo svolgimento delle seguenti mansioni:

- programmazione, progettazione misure/interventi, selezione e gestione interventi/progetti, animazione e informazione, monitoraggio e valutazione
- coordinamento del personale e delle risorse con autonomia operativa sulla base delle strategie, degli indirizzi e dei programmi definiti e delle responsabilità delegategli dall'Ufficio di Presidenza,
- assistenza tecnica ai beneficiari e monitoraggio dell'attuazione del PSL,
- predisposizione ed esecuzione degli atti di gestione del PSL approvato dalla Giunta Regionale del Veneto, in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale applicabile e sulla base del piano di gestione e di controllo approvato dal GAL (ad esempio: predisposizione e pubblicazione dei bandi e degli avvisi pubblici; partecipazione alle commissioni di gara; comunicazioni con i potenziali beneficiari finali; ecc.);
- predisposizione ed esecuzione delle attività necessarie al funzionamento dell'Associazione (ad esempio: gestione degli associati e versamento delle quote; redazione dei bilanci preventivi e consuntivi; formazione ed elezione degli organi; convocazione delle riunioni e formazione dell'ordine del giorno; gestione del personale interno e dei collaboratori esterni; ecc.).

**Il Direttore del GAL, coadiuvato dal Responsabile Amministrativo e da quello della Cooperazione, è inoltre responsabile del Sistema di erogazione dei Servizi, delle relative modalità di erogazione, degli standard di qualità, della gestione dei reclami e del piano di miglioramento.**

Il **Collaboratore Amministrativo** svolge funzioni di concetto o prevalentemente tali, in condizioni di autonomia operativa e sulla base delle istruzioni impartite dal Direttore e dagli Organi direttivi del GAL. In particolare, il collaboratore amministrativo assiste il Direttore e gli Organi direttivi del GAL nell'espletamento delle rispettive funzioni. Oltre a sovrintendere la contabilità e predisposizione di atti, svolge anche funzioni di segreteria

Infine, il **Collaboratore dell'area Cooperazione** svolge funzioni di gestione e coordinamento dei progetti di cooperazione relativi alle misure del PSL e nell'ambito dei programmi di cooperazione transfrontaliera 2014-2020.



### 3. MISSION

Il GAL, come prevede l'art. 3 dello statuto Rep. 80.916 Racc. 12.530 del 25.09.2014, persegue lo scopo generale di «**concorrere alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio in cui opera**»: quindi, **le sue finalità statutarie si esauriscono nell'ambito della Regione Veneto**, poiché la sua attività, seppure svolta anche nel quadro di iniziative di cooperazione interregionale e transnazionale, è, tuttavia, finalizzata unicamente allo sviluppo dell'Alto Bellunese.

In particolare, il GAL si propone di «**promuovere lo sviluppo locale di tipo partecipativo ai sensi del regolamento (CE) n. 1303/2013 cap II artt. 32, 33, 34 e 35, mediante l'elaborazione e l'attuazione di una strategia territoriale, denominata "Sviluppo Locale Leader" ai sensi del regolamento (CE) n. 1305/13 artt. 42-44 del Consiglio del 17 Dicembre 2013, sul sostegno allo sviluppo rurale da parte del Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEARS) ...**».

Nel contesto di tale obiettivo fondamentale, esso persegue finalità più ampie della sola elaborazione e attuazione del programma di sviluppo locale (PSL) nel quadro dell'approccio Leader della misura 19 (Supporto allo sviluppo locale di tipo partecipativo) del Programma di sviluppo rurale (PSR) per il Veneto 2014-2020, per consolidare il suo ruolo di «**Agenzia di Sviluppo Locale**» la quale, riunendo enti pubblici territoriali e operatori economici e sociali, è in grado di svolgere un'azione propulsiva dello sviluppo socio-economico dell'Alto Bellunese, catalizzando progetti e risorse finanziarie attorno a obiettivi e strategie di sviluppo ampiamente condivise. A tal fine, esso, come prevede lo statuto:

1. partecipa alle iniziative dell'Unione europea, dello Stato e della Regione Veneto in materia di sviluppo rurale;
2. promuove e coordina progetti di cooperazione transfrontaliera, transnazionale e interterritoriale;
3. gestisce sovvenzioni derivanti da programmi ed iniziative dell'Unione europea, dello Stato italiano e della Regione Veneto;
4. promuove l'identità culturale,
5. fornisce assistenza tecnica allo sviluppo rurale;
6. cura la formazione professionale degli operatori locali, pubblici e privati;
7. promuove il turismo rurale, incentivando le attività turistiche nelle aree rurali attraverso l'attivazione di interventi a carattere infrastrutturale e lo sviluppo di servizi finalizzati a promuovere, potenziare e migliorare sul piano qualitativo l'offerta turistica nelle aree rurali, progetti intesi a incentivare le attività e i servizi turistici nelle aree rurali e a sostenere la diversificazione delle attività agricole e promuovere il ruolo multifunzionale dell'impresa agricola;
8. valorizza la produzione, trasformazione e commercializzazione di prodotti locali;
9. si impegna per il coordinamento delle risorse culturali, artistiche, architettoniche, pittoriche del territorio e promuovere e coordinare investimenti finalizzati alla conservazione e valorizzazione di aspetti e componenti del patrimonio culturale delle aree rurali, con specifico riferimento alla conservazione delle valenze di natura funzionale unitamente a quelle di interesse storico, artistico, paesaggistico, architettonico o culturale;
10. promuove il miglioramento della qualità della vita nel territorio di sua competenza, intervenendo nei vari settori anche con un sostegno di carattere economico, in ossequio alle normative regionali, statali e dell'Unione europea;
11. promuove, coordina e gestisce progetti integrati d'area di carattere ambientale, soprattutto con riferimento alle aree naturali protette e della rete Natura 2000; promuove e attua progetti intesi a favorire la conservazione e la valorizzazione delle aree agricole e forestali ad elevato valore naturalistico e la biodiversità ad esse collegata; promuove e attua progetti intesi a rafforzare e valorizzare il contributo delle attività agricole e forestali alla attenuazione del cambiamento climatico e al miglioramento della qualità dell'aria.

## 4. TERRITORIO E TARGET DI RIFERIMENTO

L'ambito territoriale del GAL raggruppa i seguenti 40 comuni della provincia di Belluno che, dal punto di vista amministrativo, appartengono alle cinque Unioni Montane dell'Alto Bellunese:

1. **Unione Montana Comelico<sup>2</sup>**: Comelico Superiore, Danta di Cadore, S. Nicolò Comelico, S. Pietro di Cadore, S. Stefano di Cadore;
2. **Unione Montana Centro Cadore**: Auronzo di Cadore, Calalzo di Cadore, Domegge di Cadore, Lorenzago di Cadore, Lozzo di Cadore, Perarolo di Cadore, Pieve di Cadore, Vigo di Cadore;
3. **Unione Montana Cadore Longaronese Zoldo**: Longarone<sup>3</sup>, Ospitale di Cadore, Val di Zoldo<sup>4</sup>, Soverzene, Zoppè di Cadore;
4. **Unione Montana Valle del Boite**: Borca di Cadore, Cibiana di Cadore, S. Vito di Cadore, Valle di Cadore<sup>5</sup>, Vodo di Cadore;
5. **Unione Montana Agordina**: Agordo, Alleghe, Canale d'Agordo, Cencenighe Agordino, Colle S. Lucia, Falcade, Gosaldo, La Valle Agordina, Livinallongo del Col di Lana, Rivamonte Agordino, Rocca Pietore, S. Tomaso Agordino, Selva di Cadore, Taibon Agordino, Vallada Agordina, Voltago Agordino.
6. Comune di Cortina d'Ampezzo<sup>6</sup>

---

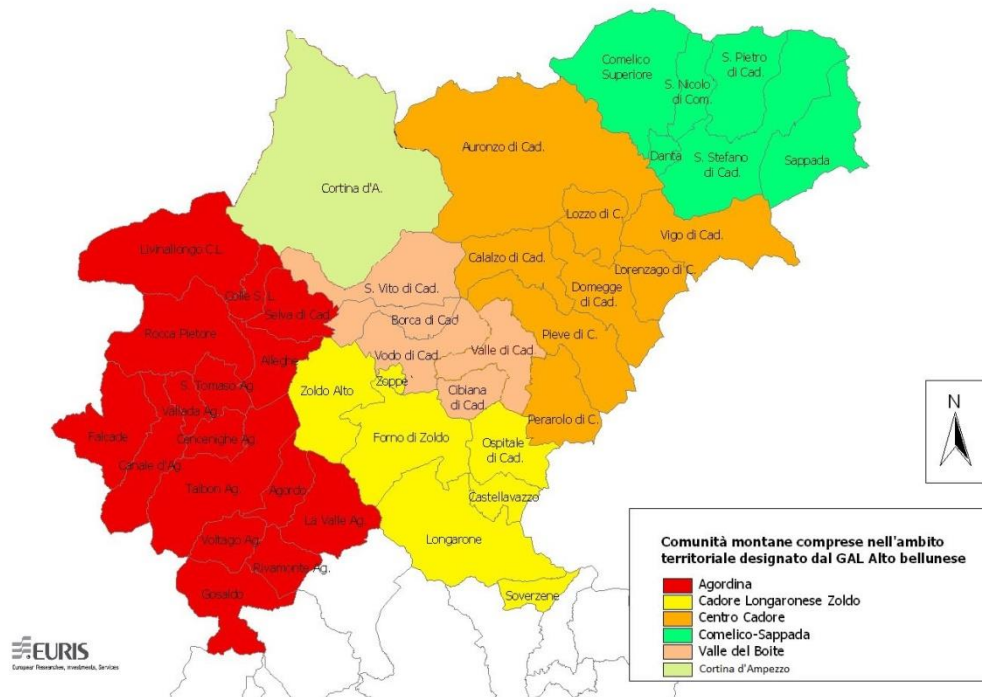
<sup>2</sup> Dal 16 dicembre 2017, con legge 5 dicembre 2017 n. 1825 pubblicata nella GU n. 292 del 15.12.2017 il comune di Sappada è aggregato alla Regione Friuli Venezia Giulia.

<sup>3</sup> Dal 22 febbraio 2014, con legge regionale del Veneto 21 febbraio 2014, n. 9, pubblicata nel BUR Veneto n. 22/2014, è stato istituito il nuovo comune di Longarone, mediante fusione dei comuni di Castellavazzo e di Longarone.

<sup>4</sup> Con Legge Regionale 18 febbraio 2016 n. 5, pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Veneto n. 15 del 22 febbraio 2016, è stato istituito il Comune di Val di Zoldo, mediante fusione dei comuni di Forno di Zoldo e di Zoldo Alto.

<sup>5</sup> Il comune di Valle di Cadore ha richiesto – e ottenuto - di aderire all'ambito territoriale della Comunità montana della Valle del Boite, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, comma 4 della legge regionale del Veneto 28 settembre 2012, n. 40.

<sup>6</sup> Il comune di Cortina d'Ampezzo ha richiesto – e ottenuto - di recedere dall'ambito territoriale della Comunità montana della Valle del Boite, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7, comma 2 della legge regionale del Veneto 28 settembre 2012, n. 40;



I partner, potenziali beneficiari, beneficiari sono:

**Partner**

<p><b>Componente pubblica (partner n. 8)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- U.M. Agordina</li> <li>- U.M. Centro Cadore</li> <li>- U.M. Cadore Longaronese Zoldo</li> <li>- U.M. Comelico</li> <li>- U.M. Valle del Boite</li> <li>- Consorzio BIM</li> <li>- Provincia di Belluno</li> <li>- C.C.I.A.A. – Camera di Commercio di Treviso – Belluno</li> </ul>
<p><b>Componente privata/ parti economiche sociali (partner n. 7)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confcommercio – Imprese per l'Italia provincia di Belluno Ascom</li> <li>- Confindustria Belluno-Dolomiti,</li> <li>- Associazione Provinciale Piccola Industria ed Artigianato (APPIA)</li> <li>- Confederazione Italiana Agricoltori provincia CIA di Belluno</li> <li>- Federazione provinciale Coldiretti di Belluno,</li> <li>- Confagricoltura Belluno</li> <li>- Confartigianato Imprese Belluno</li> </ul>
<p><b>Componente privata/ società civile (partner n. 1)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magnifica Comunità di Cadore</li> </ul>

Comuni del GAL Alto Bellunese che compongono l'ambito territoriale designato sono:

Agordo
Alleghe

Auronzo di Cadore
Borca di Cadore
Calalzo di Cadore
Canale d'Agordo
Cencenighe Agordino
Cibiana di Cadore
Colle Santa Lucia
Comelico Superiore
Cortina d'Ampezzo
Danta di Cadore
Domegge di Cadore
Falcade
Gosaldo
La Valle Agordina
Livinallongo del Col di Lana
Longarone
Lorenzago di Cadore
Lozzo di Cadore
Ospitale di Cadore
Perarolo di Cadore
Pieve di Cadore
Rivamonte Agordino
Rocca Pietore
San Nicolò di Comelico
San Pietro di Cadore
San Tomaso Agordino
San Vito di Cadore
Santo Stefano di Cadore
Selva di Cadore
Soverzene
Taibon Agordino
Val di Zoldo
Vallada Agordina
Valle di Cadore
Vigo di Cadore
Vodo Cadore
Voltago Agordino
Zoppè di Cadore

**Popolazione** residente nelle aree del GAL Alto Bellunese (65.892 dati Censimento 2011). Con il distacco di Sappada<sup>7</sup> l'ATD del Gal ha perso 1306 abitanti

#### **Imprese**

#### **Altri Enti e Associazioni**

#### **Beneficiari previsti dagli interventi attivabili dai GAL del Veneto, secondo il PSR Veneto 2014-2020"**

<sup>7</sup> Dal 16 dicembre 2017, con legge 5 dicembre 2017 n. 1825 pubblicata nella GU n. 292 del 15.12.2017 il comune di Sappada è aggregato alla Regione Friuli Venezia Giulia.

## 5. SERVIZI EROGATI E STANDARD DI EROGAZIONE

In ottemperanza alla normativa regionale, la presente “Carta dei Servizi” del GAL Alto Bellunese, prevede un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, della collettività costituito dai seguenti elementi richiamati:

1 - individuazione dei principali processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico ed, in particolare, nei confronti dei target di riferimento (partner, potenziali beneficiari, beneficiari e collettività); nell'ambito dei possibili servizi, l'attivazione di un sito Internet e di uno sportello aperto al pubblico per le informazioni relative allo Sviluppo locale Leader e alle correlate possibilità di finanziamento è considerata come elemento minimo

2 - individuazione di appositi standard di erogazione dei suddetti servizi

3 - individuazione delle modalità di valutazione della qualità, per il monitoraggio continuo e la verifica dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti

4 - individuazione delle modalità operative e delle relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami relativi al mancato rispetto degli standard di qualità.

In particolare, la **tipologia** di servizi specifici che il GAL eroga ai propri utenti con riferimento all'attuazione del PSL sono di seguito indicati:

- **programmazione/riprogrammazione del PSL** al fine di assicurare un efficace ed efficiente utilizzo delle risorse pubbliche e la completa attuazione dei tipi di intervento;
- **pianificazione esecutiva dei tipi di intervento**: definizione di un piano annuale e pluriennale di attivazione dei bandi per i diversi tipi di intervento previsti dal PSL. Oltre a rispondere all'obbligo di presentare alla Regione il cronoprogramma dei bandi previsti, entro il 31 gennaio di ogni anno, la formalizzazione e la pubblicazione della pianificazione di attivazione dei bandi permetterà a tutti i potenziali beneficiari del PSL di organizzare le proprie attività in funzione dei tempi programmati;
- **sistema di monitoraggio**: il sistema di monitoraggio del PSL, meglio descritto nel capitolo 10, ha l'obiettivo di fornire ai Partner e agli operatori locali informazioni relative allo stato di avanzamento dei tipi di intervento e il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- **gestione dei bandi**: il bando di apertura termini individua, per ciascun tipo di intervento programmato dal PSL, i criteri di ammissibilità e di selezione, i termini e le modalità per presentare le domande di aiuto, i termini per la realizzazione delle operazioni, le risorse pubbliche disponibili;
- **servizi di comunicazione**: informare la cittadinanza, i beneficiari, i potenziali beneficiari e i portatori di interesse sui contenuti, sui risultati e sul finanziamento del PSL 2014-2020;
- **servizi di sostegno ai potenziali beneficiari**: il GAL svolge un ruolo di animazione e supporto informativo verso tutti gli attori locali interessati a valutare e attivare nuovi investimenti e progetti di sviluppo, anche nell'ambito di programmi e fondi dell'Unione europea, nazionali e regionali diversi dal PSL;
- **gestione dei reclami**: per “reclamo” si intende “qualsiasi comunicazione dell'utente presentata al GAL, soggetto erogatore del servizio, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative”. La carta dei servizi definisce le procedure di gestione dei reclami.

I **destinatari** dei servizi, come descritto precedentemente, sono i soggetti pubblici e privati potenziali beneficiari e beneficiari dei contributi messi a disposizione dal Programma di Sviluppo Locale del GAL e di altri fondi SIE che il GAL gestisce.

La **gestione** dei servizi è affidata al Responsabile dei servizi che è il Direttore, coadiuvato in questa attività dal Presidente, dalla responsabile amministrativa e dalla responsabile della cooperazione.

Il principale **processo di erogazione** del servizio del GAL Alto Bellunese consiste nelle attività di **informazione, animazione, comunicazione e supporto esplicativo** ai propri utenti sulle caratteristiche e opportunità previste dal PSL 2014-2020.

**Le modalità di gestione dei servizi relativi alla programmazione/riprogrammazione del PSL, pianificazione esecutiva dei tipi di intervento, sistema di monitoraggio e gestione dei bandi sono specificatamente disciplinati dalla normativa regionale (Mis. 19 Leader) e relativi Indirizzi Procedurali Generali.**

Gli indicatori e gli standard di qualità di questi servizi istituzionali del GAL, previsti nell'ambito della gestione del PSL 2014-2020, sono determinati in riferimento ai parametri di performance (spesa erogata/spesa programmata) raggiunti dal GAL sia in itinere che alla conclusione del PSL stesso. Tali parametri di efficienza sono monitorati dal GAL e comunicati alla Regione nei "Rapporti di Esecuzione" previsti dalla normativa regionale del programma Leader.

Tuttavia, anche la definizione dei contenuti delle informazioni da fornire ai propri utenti è direttamente subordinata e vincolata alla relativa normativa regionale, nazionale e dell'Unione Europea in materia di Sviluppo Locale Leader (SLTP).

I servizi al pubblico possono essere erogati secondo le seguenti **modalità**:

- **sportello aperto al pubblico** / front office (direttamente negli uffici presso la sede del GAL a Lozzo di Cadore e nel periodo in cui sono aperti i bandi relativi al PSL del GAL presso lo sportello informativo di Agordo);
- per comunicazione diretta **telefonica**;
- per **e-mail** o telefonicamente in risposta a richieste di informazioni poste per e-mail;
- mediante il **sito internet** del GAL, le newsletter e la pagina Facebook;
- presso la sede del richiedente a richiesta.

I servizi vengono erogati nei seguenti orari:

- sportello aperto al pubblico / front office: gli uffici a Lozzo di Cadore sono aperti da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30;
- lo sportello informativo di Agordo è aperto nei periodi sopra descritti una volta alla settimana dalle ore 10:00 alle 13:00;
- telefonicamente negli orari di apertura degli uffici di Lozzo di Cadore;
- per e-mail negli orari di apertura degli uffici di Lozzo di Cadore.

Gli appositi **standard** individuati per l'erogazione dei suddetti servizi sono i seguenti:

SERVIZI OFFERTI	FATTORI DI QUALITA'		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	STANDARD INDICATORE
ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk/telefono/posta cartacea/email/PEC presso la sede del Gal via Padre Marino 239, 32040 Lozzo di Cadore (BL) orario apertura uffici	Apertura al pubblico degli uffici	40 ore settimanali	Minimo 20 ore settimanali
		Sportello informativo di Agordo c/o Unione Montana Via 4 Novembre 1918, 2, 32021 Agordo BL		1 giorno settimana periodo apertura bandi	Minimo 2 ore
		Accesso mediante appuntamento	Immediato	160 ore mensili	Registro degli utenti
		Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Funzionamento on line del sito	24/24 ore / gg	Shiny Stat per rilevazione visitatori e pagine viste
		Newsletter	Numero Newsletter Iscritti	>4 >700	Rilevazione dalla piattaforma Wordpress
		News	Numero news pubblicate sulla home page <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Annuale >10	Rilevazione dalla piattaforma Wordpress
	Tempo di erogazione	Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Funzionamento on line del sito	24/24 ore / gg	Shiny Stat
		Richiesta appuntamento	Tempo di risposta via e-mail	Entro 4 gg	Archivio e-mail
			Tempo di risposta telefonica	immediata	
		Richiesta informazioni via e-mail	Tempo di risposta	Entro 24 ore	Archivio e-mail
		Reclami	Tempo di risposta	Entro 24 ore	Archivio e-mail
	Trasparenza	Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Frequenza aggiornamento sito e post social	Entro 7 gg da variazioni Mensile >5	Rilevazione dalla piattaforma Wordpress

		Social Facebook		Mensile >5	Insight Facebook
	Soddisfazione	Numero reclami	Reclami da modulo sito internet	Annuale <2	Numero reclami protocollati

SERVIZI OFFERTI	DIMENSIONE DELLA QUALITA'		FORMULA INDICATORE	VALORE TARGET PER INDICATORE	STRUMENTI
ANIMAZIONE TERRITORIO	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk/telefono/posta cartacea/email/PEC presso la sede del Gal c/o Pal. Pellegrini via Padre Marino 239, Lozzo di Cadore (BL) orario apertura uffici	Tempo di apertura degli uffici	40 ore settimanali	Giornaliera
		Inviti	Numero inviti	>5	Nn prodotti/inviti
		Eventi	Numero eventi	>2	nn. eventi
		Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a> Social Facebook News	Funzionamento on line del sito	24/24 ore / gg	Shiny Stat Insight Facebook Screen shot
	Tempo di erogazione	Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Funzionamento on line del sito	24/24 ore / gg	Shiny Stat
	Trasparenza	Sito web <a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>	Frequenza aggiornamento sito e post social	Annuale >2	Rilevazione dalla piattaforma Wordpress
		Social Facebook		Annuale >2	
Soddisfazione	Questionari di gradimento incontri pubblici	Numero questionari compilati	<50% partecipanti/	Foglio monitoraggio questionari	



## 6. PRINCIPI DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

La carta dei servizi stabilisce i principi fondamentali, gli strumenti e i meccanismi di tutela relativi alla loro erogazione, ponendo a carico dei soggetti erogatori una serie di obblighi nei confronti degli utenti, a tutela dei diritti di questi ultimi. Gli standard di qualità dei servizi offerti dal GAL Alto Bellunese si fondano sui seguenti principi dai quali poi vengono definiti e sviluppati i relativi standard e strumenti di attuazione.

I Principi fondamentali	Gli Strumenti per l'attuazione dei principi	I Meccanismi di Tutela
<ul style="list-style-type: none"><li>- Eguaglianza</li><li>- Imparzialità</li><li>- Continuità</li><li>- Partecipazione</li><li>- Cortesia e chiarezza</li><li>- Tutela dell'ambiente</li><li>- Efficienza ed efficacia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adozione di standard</li><li>- Semplificazione delle procedure</li><li>- Definizione servizi</li><li>- Informazione agli utenti</li><li>- Rapporti con gli utenti, partecipazione e Customer Satisfaction</li><li>- Doveri di valutazione della qualità dei servizi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Procedure di reclamo</li></ul>

Per la realizzazione della sua mission, dei suoi obiettivi, attività e scelte, i responsabili e l'organizzazione del GAL Alto Bellunese si ispirano ai seguenti valori e principi:

### I principi fondamentali<sup>8</sup>

#### **Eguaglianza.**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

#### **Imparzialità.**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

#### **Continuità.**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità

<sup>8</sup> Fonte: Presidenza del Consiglio – Dipartimento della Funzione Pubblica – Pubblica Amministrazione di Qualità

disciplinate dalla legge n. 241/90. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

**Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**Cortesìa e chiarezza**

Il GAL si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Il GAL pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

**Tutela dell'Ambiente e del Territorio**

Il GAL Alto Bellunese ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e del territorio. Tutte le sue attività saranno ispirate alla implementazione di questo principio fondamentale.

**Adozione di standard**

Gli standard di qualità, generali e specifici, sono gli obiettivi di qualità che periodicamente l'Associazione si impegna a raggiungere secondo un piano di miglioramento definito. Indicano i livelli qualitativi che sono oggetto del diritto dell'utente e che devono essere garantiti. In particolare gli standard specifici devono essere verificabili direttamente dagli utenti che possono così controllare che siano erogati servizi di qualità adeguata e conformi a quanto promesso nel presente documento. La verifica del rispetto degli standard rientra nel processo di valutazione della qualità che comporta l'acquisizione periodica delle valutazioni dell'utente. In particolare la verifica degli standard e la loro ridefinizione dovrebbero essere realizzate con gli utenti mediante la somministrazione di un questionario "customer satisfaction". Il GAL ha definito gli standard di qualità e quantità dei servizi che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiate per gli utenti.

## 7. COMUNICAZIONE ESTERNA

Attraverso la comunicazione esterna il GAL Alto Bellunese favorisce la partecipazione degli utenti nel controllo e nella revisione dei servizi che eroga, e contemporaneamente ne promuove l'immagine.

### **Informazione**

Il GAL Alto Bellunese assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei propri servizi mediante lo **sportello aperto al pubblico** e il **sito internet informativo**.

In particolare:

- a) rende noto ai propri utenti in maniera chiara, semplice e facilmente leggibile, i relativi servizi, le procedure di accesso e la gestione dei servizi stessi;
- b) informa tempestivamente, anche mediante il proprio sito internet, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- c) assicura la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

### **Rapporti con gli utenti.**

Il GAL Alto Bellunese e i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale garantisce la massima riservatezza dei dati personali secondo la normativa prevista.

Il GAL Alto Bellunese eroga i servizi di informazione con la massima trasparenza e professionalità negli uffici presso la propria sede a Lozzo di Cadore e presso lo sportello informativo di Agordo con gli orari descritti nel capitolo 5.

Inoltre, al fine di incoraggiare gli utenti nella partecipazione alla realizzazione della qualità dei servizi (es. segnalare i casi in cui il servizio e i suoi standard non vengono rispettati) è definita una procedura di gestione del disservizio mediante la presentazione e gestione tempestiva di reclami o suggerimenti di miglioramento o di segnalazione di "buon servizio" e di particolare soddisfazione, mediante la somministrazione del "Customer Satisfacion"

## 8. SISTEMA DI MONITORAGGIO CONTINUO E MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### **Dovere di valutazione della qualità dei servizi.**

Per valutare e misurare la qualità del servizio reso, specialmente in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PSL, Il GAL Alto Bellunese ha implementato un proprio **Sistema di Monitoraggio continuo** di qualità, che definisce le misure necessarie per assicurare e monitorare la conformità dei processi di erogazione dei servizi agli indicatori qualitativi prefissati.

Il monitoraggio e la valutazione sulla qualità dei servizi erogati avvengono attraverso un controllo mediante la rilevazione di alcuni dati e indicatori che forniscono elementi oggettivi come per esempio Shiny Stat, Insights ecc.

I responsabili del GAL provvedono a rilevare eventuali scostamenti o non conformità nello svolgimento delle proprie mansioni, anche attraverso apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati dal presente documento.

Il monitoraggio esterno è invece effettuato attraverso la compilazione dell'apposito questionario (*QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFAZIONE MO.04*) direttamente presso gli uffici del GAL, immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio, oppure, per servizi erogati telefonicamente o per e-mail, utilizzando il modulo scaricabile dal sito internet (<http://www.galaltobellunese.com/servizi-erogati/>) da fare successivamente pervenire al GAL per posta elettronica, o ancora in occasione degli incontri pubblici organizzati.

I risultati delle verifiche effettuate costituiscono la base per la definizione dell'eventuale **Piano di Miglioramento** dei servizi resi dal GAL.

I Responsabili del GAL terranno conto delle indicazioni pervenute al fine di identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

Le analisi dei dati raccolti consentiranno altresì di:

- misurare e valutare la coerenza dei dati rilevati con quanto previsto dagli indicatori prefissati;
- rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e dei partner rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo con gli utenti.

## 9. MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il GAL Alto Bellunese ha definito le misure necessarie per assicurare e monitorare la conformità dei processi di erogazione dei servizi agli standard qualitativi prefissati in funzione di un miglioramento degli stessi.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione di obiettivi, indicatori della Qualità necessari a consolidare e migliorare l'Organizzazione e l'efficienza interna del GAL.

### **Monitoraggio**

La coerenza dei dati rilevati con quanto previsto dagli indicatori prefissati e le informazioni sulla Soddisfazione dei Clienti rappresentano degli strumenti fondamentali di valutazione delle performance del Sistema di Gestione per la Qualità dei Servizi. Tali informazioni sono rilevate, analizzate e gestite per attuare il ciclo di miglioramento:

- per la valutazione delle discrepanze tra i risultati previsti e quelli raggiunti
- per il monitoraggio della Soddisfazione del Cliente, raccolta dei questionari compilati presso la sede o inviati per e-mail
- per la gestione e l'utilizzo delle relative informazioni per risolvere eventuali criticità ed evitare che queste si ripresentino (**Azioni Correttive**),
- per la gestione dei **Reclami** trasmessi dagli utenti Cliente.

Le analisi dei dati effettuate forniscono quindi informazioni in merito a:

- livello dei servizi erogati
- gradimento dell'utente sui servizi offerti e l'attività di erogazione,
- conformità ai requisiti del servizio a seguito di reclami,
- andamento dei processi di erogazione dei servizi.

Tali analisi costituiscono gli indici di valutazione e confronto nell'elaborazione e stesura del **Piano di Miglioramento** e nell'effettuazione del Riesame qualitativo del Sistema di Gestione dei Servizi.

### **Miglioramento**

Il GAL Alto Bellunese pianifica e gestisce i processi necessari a perseguire e attuare il Miglioramento Continuo del Sistema qualitativo di Gestione dei Servizi attraverso:

- l'analisi dei dati rilevati rapportati agli standard individuati per l'erogazione dei servizi
- l'analisi dei dati di Citizen/Customer Satisfatcion,
- l'analisi dei Reclami,
- le Azioni Correttive e Preventive,
- il Piano di Miglioramento.

E' responsabilità del Direttore implementare le azioni correttive e di miglioramento attivando il "ciclo continuo di miglioramento" e tenere informata l'organizzazione e gli utenti esterni in merito ai risultati.

E' responsabilità dell'Ufficio di Presidenza effettuare un controllo sulla corretta implementazione delle azioni correttive e di miglioramento previste.

### **Azioni Correttive**

Avendo assunto quale obiettivo il Miglioramento Continuo, il GAL Alto Bellunese adotta Azioni Correttive al fine di eliminare le cause delle discrepanze tra i risultati previsti e quelli raggiunti, dei Reclami e delle Non Conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, e prevenire il loro ripetersi nel tempo. Le Azioni Correttive sono una conseguenza dei Reclami e delle Non Conformità reali.

## 10. RECLAMI E NON CONFORMITA'

### La tutela dell'utente. Procedure di reclamo.

Il GAL Alto Bellunese ha previsto apposite procedure di Reclamo dell'utente circa l'inosservanza dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi e danno ad esse piena pubblicità.

Le procedure di Reclamo sono facilmente accessibili in quanto presenti nel sito dell'Associazione al link <http://www.galaltobellunese.com/servizi-erogati/>, di semplice comprensione e facile utilizzo.

La modalità operativa consiste nella presentazione di un Reclamo da parte dell'utente secondo il format prestabilito (*MODULO RECLAMI - MO 01*) compilabile direttamente negli uffici del GAL o scaricabile dal sito e inoltrato via e-mail.

I responsabili della procedura sono il Direttore (o suo Delegato) il quale avvia **entro 24 ore** la procedura di gestione del Reclamo stesso che deve svolgersi in tempi rapidi e predeterminati.

Il GAL Alto Bellunese assicura una verifica completa e imparziale circa le anomalie segnalate e garantisce all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa.

Al momento della presentazione del Reclamo, dopo la relativa registrazione (*REGISTRO RECLAMI - MO 02*) da parte dell'ufficio del GAL, il Responsabile Reclami (o il suo Delegato), comunica **entro 24 ore** all'utente i tempi previsti per l'espletamento della procedura stessa.

Il Responsabile dei Reclami riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque **non oltre quindici giorni** dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il GAL Alto Bellunese nell'intraprendere Azioni Correttive a seguito del reclamo effettua una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la gestione del Servizio.

Le Azioni Correttive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e il Direttore e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva e monitorate/controllate periodicamente dall'Ufficio di Presidenza.

Il Responsabile Reclami riferisce periodicamente all'Ufficio di Presidenza sulla quantità, il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore.

Dei reclami ricevuti, i responsabili del GAL Alto Bellunese tengono conto nell'adozione e definizione dei Piani di Miglioramento.

## 11. INFORMAZIONI GENERALI E RIFERIMENTI

Denominazione	<b>Gruppo di Azione Locale Alto Bellunese</b>
Forma giuridica	<b>Associazione riconosciuta (n. 452 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche di Diritto Privato)</b>
Anno di costituzione	<b>1995</b>
Sede legale	<b>Palazzo Pellegrini - via Padre Marino – 32040 Lozzo di Cadore (BL)</b>
Sede operativa	<b>Palazzo Pellegrini - via Padre Marino – 32040 Lozzo di Cadore (BL)</b>
Eventuali altre sedi	<b>via IV Novembre, n. 2 – 32021 Agordo (BL) (sportello informativo)</b>
Codice fiscale	<b>92006610254</b>
Rappresentante legale	<b>Flaminio Da Deppo</b>
Direttore	<b>Adriana De Lotto</b>
Responsabile amministrativo	<b>Rina Barnabò</b>
Responsabile della cooperazione	<b>Iolanda Da Deppo</b>
Responsabile reclami	<b>Adriana De Lotto</b>

Telefono	<b>0435 409903</b>
Fax	<b>0435 408063</b>
Email / PEC	<a href="mailto:gal@dolomites.com">gal@dolomites.com</a>
Sito Internet	<a href="http://www.galaltobellunese.com">www.galaltobellunese.com</a>
Sportello aperto al pubblico	<p>Uffici a <b>Lozzo di Cadore</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>da lunedì a venerdì</b> dalle ore <b>09:00</b> alle <b>13:00</b> e dalle <b>14:30</b> alle <b>18:30</b></li></ul> <p>Sportello informativo di <b>Agordo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- una volta alla settimana dalle ore <b>10:00</b> alle <b>13:00</b> nei <b>periodi di pubblicazione dei bandi</b>.</li></ul>

## **12. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- **REG. UE 1303/2013, artt. 32-35 – REG.UE 1305/2013, art. 42, 44**
- **PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE PER IL VENETO 2014-2020**
- **Dgr n. 1214 del 15 settembre 2015 Misura 19 - Sviluppo locale Leader del PSR 2014-2020 - 19.4.1 “Sostegno alla gestione e all’animazione territoriale del GAL”**
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**
- **Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 - art. 2, convertito, con modificazioni, nella legge 11 luglio 1995, n. 273**
- **Legge 14 novembre 1995, n. 481**
- **Decreto legislativo 30 luglio 1999- art. 11, n. 286 e art. 112 del d.lgs 18 agosto 2000, n. 267**
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33**





GRUPPO DI  
AZIONE LOCALE  
ALTO BELLUNESE

N. \_\_\_\_\_ Data : \_\_\_\_\_ ora: \_\_\_\_\_

**NON CONFORMITÀ DI**

**Reclamo Utente**

**Altro**

<b>MOTIVO NON CONFORMITÀ:</b>	
A cura di *	

\* da riportare il nome del soggetto che rileva la N.C.

<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ:</b>	<i>A cura del Responsabile Reclami</i>
Data	
Firma	

<b>ATTIVATA AZIONE CORRETTIVA:</b>	<i>A cura del Responsabile Reclami</i>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>	
Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva n.	
Firma	



GRUPPO DI  
AZIONE LOCALE  
ALTO BELLUNESE

MO. 02 Rev. 00 del 18.03.2016  
REGISTRO RECLAMI

ANNO:

Numero Reclamo / NC	Data Invio	MITTENTE	Descrizione	Data Protocollo	Responsabile NC	Azione Correttiva	N. Azione Correttiva	PIANIFICAZIONE AZIONI	VERIFICA EFFICACIA
001						SI ( NO (			
002						SI ( NO (			
003						SI ( NO (			
004						SI ( NO (			
005						SI ( NO (			
006						SI ( NO (			
007						SI ( NO (			
008						SI ( NO (			
009						SI ( NO (			
010						SI ( NO (			
011						SI ( NO (			
012						SI ( NO (			



**Richiesta di:**

*A cura del Responsabile Reclami*

AZIONE CORRETTIVA

AZIONE PREVENTIVA

**Descrizione:**

*Eventuali documenti allegati*

Rapporto di Non Conformità

Reclamo Cliente

**Richiedente:**

**Funzione:**  **Data:**  **Firma**

**Convocazione Riunione:**

**Giorno:**  **Alle ore:**  **Presso:**

**Enti Convocati:**

**ANALISI Causa della Non Conformità:**

Firma

**PIANIFICAZIONE attività per risoluzione problema:**

Incarico Specifico  Tempistiche  Firma interessato  Verifica R.R.

*A cura del Responsabile Reclami*

**VERIFICA EFFICACIA finale:**

L'Azione Correttiva / Preventiva è:  Conclusa efficacemente  Non Risolta  Sospesa

**Motivazione:**

Data  Firma R.R.



NOMINATIVO

ANNO

Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti  
barrando la casella

**GRADO DI SODDISFAZIONE / EFFICIENZA**

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1) attività formativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) attività informativa e di comunicazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) livello dei servizi offerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) livello di disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) livello di capacità di soddisfare il Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) livello di sviluppo e/o aggiornamenti tecnologici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali note sui giudizi espressi

**GRADO DI UTILITA'**

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
Quanto ritiene significativo lo sviluppo di nuovi servizi da parte dell'Associazione ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali servizi aggiuntivi proposti:

Eventuali suggerimenti per il miglioramento qualitativo dei servizi e dell'organizzazione interna:

Firma Direzione: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_



GRUPPO DI  
AZIONE LOCALE  
ALTO BELLUNESE

*MO. 05 Rev. 00 del 18.03.2016*  
**REGISTRO DEGLI UTENTI**

<b>NOME E COGNOME</b>	<b>ENTE/ SOCIETA'</b>	<b>RUOLO</b>	<b>MOTIVO/ARGOMENTO</b>	<b>DATA</b>	<b>FIRMA</b>