

**ASSOCIAZIONE G.A.L.
“PREALPI E DOLOMITI”**

Provincia di Belluno

C.A.P. 32036 – T. Merlin, 1 Borgo Valbelluna - C.F. 93024150257

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

N. 19

**Originale
del 17/02/2025**

Oggetto: Complemento Regionale per lo Sviluppo Rurale del PSN PAC 2023-2027 per il Veneto - Intervento SRG06 - LEADER “Attuazione strategie di sviluppo locale - Azione B - Animazione e gestione delle strategie di Sviluppo Locale” - Approvazione rapporto annuale di valutazione della carta dei servizi 2024.

L'anno duemilaventicinque il giorno 17 febbraio alle ore 17:00, in videoconferenza, a seguito di convocazione disposta dal Presidente si è riunito il Consiglio Direttivo nelle persone dei Signori:

	<i>Componente</i>	<i>Carica</i>	<i>Ente/Organismo di appartenenza</i>	<i>Gruppo di Interesse</i>	<i>Presenza/Assenza</i>
1	Sara Bona	Presidente	Comune di Tambre	Pubblico	Presente
2	Simone Deola	Vicepresidente	Comune di Borgo Valbelluna	Pubblico	Presente
3	Enzo Guarnieri	Consigliere	Confagricoltura Belluno	Settore Primario	Presente
4	Cristian Sacchet	Consigliere	Appia - CNA Belluno	Settore secondario	Presente
5	De Toffol Francesco	Consigliere	Confcommercio Belluno	Settore terziario	Presente

Assume la presidenza il Presidente Sara Bona che constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e passa alla trattazione dell'argomento di cui all'oggetto.

Le funzioni di segretario vengono assegnate al dott. Matteo Aguanno, Direttore del GAL.

Il Presidente espone quanto segue:

La Giunta Regionale del Veneto, a seguito della conclusione del negoziato per l'approvazione del PSN PAC 2023-2027, ha approvato la versione finale del CSR 2023/2027 con la DGR n. 14 del 10 gennaio 2023 e successivamente aggiornata con DGR n. 259 del 15 marzo 2023 e n. 1511 del 04 dicembre 2023. Il CSR 2023-2027 include anche gli interventi SRG06 "Leader – Attuazione strategie di sviluppo locale".

La Regione Veneto con DGR n. 294 del 21 marzo 2023 ha approvato il bando e l'apertura dei termini per la presentazione delle domande di aiuto SRG06 "Leader – Attuazione strategie di sviluppo locale".

Al fine di aderire al bando relativo all'intervento SRG06 - Attuazione delle strategie di sviluppo locale del PSN e del CSR del Veneto 2023/2027 (DGR 294 del 21/03/2023), il Gal Prealpi e Dolomiti ha condotto un'analisi del contesto, supportata da consulenti appositamente incaricati. L'analisi è stata seguita da un percorso partecipativo di consultazione, che ha guidato la definizione degli ambiti tematici e la raccolta di manifestazioni di interesse per le idee progettuali e i progetti di comunità. Lo schema di raccolta è stato approvato dall'Assemblea degli Associati con la delibera n. 11 del 29/04/2023, al fine di supportare la redazione della strategia di sviluppo locale;

Il GAL Prealpi e Dolomiti ha partecipato alla selezione presentando il proprio Programma di Sviluppo Locale (PSL) denominato "A-Tratti – Attratti dal Territorio" approvato dall'Assemblea degli Associati con delibera n. 19 del 07 agosto 2023;

La Regione Veneto con DGR n.1510 del 04 dicembre 2023 ha approvato la selezione dei Gal e le strategie di sviluppo locale con la relativa dotazione finanziaria in riferimento alle domande di aiuto SRG06 "Leader – Attuazione strategie di sviluppo locale";

L'intervento SRG06, Azione B ("Animazione e gestione delle Strategie di Sviluppo Locale") del Complemento regionale per lo Sviluppo Rurale del Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 prevede per il soggetto beneficiario – il Gruppo di Azione Locale (GAL) titolare della Strategia di Sviluppo Locale (SSL) selezionata – il rispetto degli impegni previsti per una corretta attuazione della SSL ed elencati nelle DGR n. 14 del 10 gennaio 2023 e s.m.i. e DGR n. 294 del 21 marzo 2023 e s.m.i., Allegato C;

Successivamente, con DGR n. 1690 del 29 dicembre 2023, la Regione Veneto ha dettagliato gli *Impegni* e le *Procedure attuative LEADER 2023-2027* per la corretta ed uniforme attuazione delle Strategie di Sviluppo Locale;

L'impegno 1 al punto a6 ha ad oggetto "approvare ed attivare un sistema di misurazione e valutazione 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*";

Le modalità di attuazione della Carta dei servizi sono disciplinate dall'impegno n.5;

L'Assemblea degli Associati del GAL Prealpi e Dolomiti ha approvato la propria Carta dei Servizi con delibera n.18 del 07.08.2023 e va a sostituire il precedente documento aggiornandone obiettivi e contenuti.

Oggetto: Complemento Regionale per lo Sviluppo Rurale del PSN PAC 2023-2027 per il Veneto - Intervento SRG06 - LEADER “Attuazione strategie di sviluppo locale - Azione B - Animazione e gestione delle strategie di Sviluppo Locale” - Approvazione rapporto annuale di valutazione della carta dei servizi 2024

I principali servizi offerti, elencati al art.7 della Carta dei Servizi sono: Servizio di orientamento e informazione (Ascolto, analisi di bisogni dei singoli o di gruppi, orientamento funzionale allo sviluppo di nuove idee e progettualità attraverso misure attivate dal GAL Prealpi e Dolomiti o per il tramite di altri strumenti) e Animazione del territorio (accesso agli uffici, materiale promozionale; eventi; incontri di partenariato; sito web; social network).

La Carta dei servizi, all’art.12 “*Analisi del risultato*” prevede che, una volta all’anno, in sede di verifica annuale, tutti i dati raccolti unitamente agli eventuali reclami e segnalazioni verranno elaborati al fine di individuare i punti critici e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Si intende ora approvare il rapporto annuale di valutazione della carta dei servizi 2024 che riporta la rilevazione dei target raggiunti;

Il Presidente conclude la propria relazione e propone all’approvazione del Consiglio Direttivo il seguente provvedimento.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

UDITA la relazione del Presidente;

VISTI i Regolamenti (CE) n. 2021/2115 e n. 2021/2116 del Parlamento europeo e del Consiglio del 2 dicembre 2021;

VISTA la Deliberazione amministrativa del 26 luglio 2022, n. 113 con la quale il Consiglio regionale ha approvato il Complemento regionale per lo sviluppo rurale del PSN PAC 2023-2027 per il Veneto;

VISTO il Piano Strategico Nazionale della PAC 2023-2027 dell’Italia (PSN PAC);

VISTA la Decisione di esecuzione della Commissione europea C(2022) 8645 final del 2 dicembre 2022 che approva il piano strategico della PAC 2023-2027 dell’Italia ai fini del sostegno dell’Unione finanziato dal Fondo europeo agricolo di garanzia e dal Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale;

VISTA la DGR n. 14 del 10 gennaio 2023 e s.m.i. con cui la Giunta Regionale ha approvato il Complemento Regionale per lo Sviluppo Rurale del PSN PAC 2023-2027 per il Veneto (CSR 2023-2027), successivamente aggiornato con DGR n. 259 del 15 marzo 2023 e n. 1511 del 04 dicembre 2023;

VISTA la DGR n. 294 del 21 marzo 2023 che ha disposto l’apertura dei termini per la presentazione delle domande di aiuto SRG06 “Leader – Attuazione strategie di sviluppo locale” del CSR Veneto 2023-2027;

VISTO che entro il termine stabilito, il Gal Prealpi e Dolomiti ha presentato il proprio PSL denominato “A-Tratti – Attratti dal Territorio” approvato dall’Assemblea degli Associati con delibera n. 19 del 07 agosto 2023;

VISTA la DGR n.1510 del 04 dicembre 2023 che approva la selezione dei Gal e le strategie di sviluppo locale con la relativa dotazione finanziaria in riferimento alle domande di aiuto SRG06 "Leader – Attuazione strategie di sviluppo locale" del CSR Veneto 2023-2027;

VISTA la DGR n.1690 del 29 dicembre 2023 della Regione Veneto che ha definito gli *Impegni* (All. A) e le *Procedure attuative* (All. B) *LEADER 2023-2027* per la corretta ed uniforme attuazione delle Strategie di Sviluppo Locale;

PRESO ATTO che l'impegno n.1 al punto A6 prevede l'approvazione e l'attivazione di 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 un'apposita Carta dei Servizi;

CONSIDERATO che le modalità di attuazione della Carta dei Servizi sono disciplinate dall'impegno n.5;

RISCONTRATO che l'Assemblea degli Associati del GAL Prealpi e Dolomiti, con delibera n.18 del 07.08.2023, ha approvato la propria Carta dei Servizi, sostituendo il precedente documento e aggiornandone obiettivi e contenuti;

EVIDENZIATO che i principali servizi offerti, indicati all'art.7 della Carta dei Servizi, comprendono:

- Servizio di orientamento e informazione, finalizzato all'ascolto, all'analisi dei bisogni di singoli o gruppi, e all'orientamento per lo sviluppo di nuove idee e progettualità attraverso le misure attivate dal GAL Prealpi e Dolomiti o mediante altri strumenti;
- Animazione del territorio, che include l'accesso agli uffici, la distribuzione di materiale promozionale, l'organizzazione di eventi e incontri di partenariato, nonché la gestione del sito web e dei canali social;

RILEVATO che, ai sensi dell'art.12 della Carta dei Servizi, "Analisi del risultato", è prevista una verifica annuale durante la quale i dati raccolti, unitamente agli eventuali reclami e segnalazioni, verranno analizzati al fine di individuare le criticità e pianificare le necessarie azioni di miglioramento.

RICHIAMATA l'attenzione dei presenti nel rispetto degli obblighi ed impegni di cui alla DGR n. 294 del 21 marzo 2023 come dettagliati nella successiva DGR n. 1960 del 29 dicembre 2023 con particolare riguardo alla prevenzione dei conflitti d'interessi e alla garanzia che nessun singolo gruppo di interesse controlli il processo decisionale;

RICHIAMATO il regolamento interno del Gal approvato con Delibera dell'Assemblea degli Associati n. 17 del 07 agosto 2023 "Regolamento per la gestione dei conflitti di interessi del Gal Prealpi e Dolomiti";

RISCONTRATO che i membri del Consiglio Direttivo non hanno segnalato situazioni di conflitto di interessi in relazione all'oggetto del provvedimento da adottare;

RISCONTRATA la regolarità di appartenenza dei partecipanti affinché nessun gruppo di interesse possa controllare il processo decisionale, in quanto i voti espressi da ogni gruppo di interesse sono inferiori al 50% del totale;

Ad unanimità di voti palesi

DELIBERA

1. di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare il "Rapporto annuale di valutazione della carta dei servizi 2024" come da allegato A), parte integrante del presente atto;
3. di confermare la validità delle decisioni assunte in quanto i voti espressi da ogni singolo gruppo di interesse sono inferiori al 50% del totale;
4. di confermare l'avvenuta applicazione degli standard organizzativi ed operativi per la verifica dell'assenza di possibili situazioni di conflitto di interesse da cui è emerso che nessun componente del consiglio direttivo ha manifestato di possedere interessi che interferiscono con quelli del GAL;
5. di pubblicare il presente provvedimento e relativi allegati sul sito del Gal Prealpi e Dolomiti alla sezione <https://galprealpidolomiti.it/trasparenza/delibere-consiglio-direttivo/>
6. di dichiarare immediatamente esecutiva la presente deliberazione.

Il Segretario
Matteo Aguanno
Firmato digitalmente

Il Presidente
Sara Bona
Firmato digitalmente



Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi - 2024

Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 19 del 17.02.2025

**Piazza T. Merlin, 1 – Trichiana
Borgo Valbelluna (BL)**



Indice

1.	Finalità della Carta dei servizi.....	3
2.	Principali servizi offerti	3
3.	Gli standard qualitativi minimi	3
4.	Analisi del risultato	4

Tabella 1.	Verifica dei risultati di raggiungimento degli standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti.	5
-------------------	---	---



1. Finalità della Carta dei servizi

Il ruolo assunto dal GAL nel territorio, alla luce della sua natura e del suo interesse primario, diventa quello di catalizzatore dello sviluppo, di comunicatore e di animatore delle comunità locali. Per questo, è necessario dotarsi di uno strumento chiaro di definizione degli obblighi – formali e morali – che il GAL assume verso i numerosi e diversi portatori d’interesse del territorio di riferimento.

La Carta dei Servizi è stata approvata con delibera dell’Assemblea degli Associati del GAL n.18 del 07.08.2023 e va a sostituire il precedente documento aggiornandone obiettivi e contenuti.

La decisione di adottare il documento aggiornato nasce infatti in una fase di programmazione e riflessione, che ha visto l’Assemblea degli Associati riunirsi in più occasioni e in contesti differenziati proprio per ragionare sulla direzione da intraprendere e su che cosa aspettarsi dal lavoro del GAL, arrivando a percepire la necessità di regolare gli standard dei servizi erogati, di definire i destinatari dell’azione del GAL, di individuare le modalità di valutazione più idonee a restituire un’immagine chiara e veritiera dell’operato del GAL.

2. Principali servizi offerti

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della Strategia di Sviluppo Locale e per attuare le misure indicate, vengono attivati i servizi di Orientamento e informazione e di Animazione del territorio descritti all’interno della Carta dei Servizi.

Orientamento e informazione. Ascolto, analisi di bisogni dei singoli o di gruppi, orientamento funzionale allo sviluppo di nuove idee e progettualità attraverso misure attivate dal GAL Prealpi e Dolomiti o per il tramite di altri strumenti. Si prevede l’utilizzo dei canali informativi e dei canali social del GAL Prealpi e Dolomiti. I servizi sono resi disponibili mediante:

- Accesso agli uffici;
- Sito web;
- Social network (Facebook, Instagram, LinkedIn, Telegram, YouTube);
- Newsletter bi-settimanale.

Animazione del territorio. Si intende realizzare le azioni secondo l’integrazione di diverse modalità di erogazione. I servizi sono resi disponibili mediante:

- Accesso agli uffici;
- Materiale promozionale;
- Eventi;
- Incontri di partenariato;
- Sito web;
- Social network (Facebook, Instagram, LinkedIn, Telegram, YouTube).

3. Gli standard qualitativi minimi

La definizione degli standard di qualità per i servizi offerti dal GAL Prealpi e Dolomiti tiene conto dell’esperienza maturata nelle precedenti programmazioni LEADER e delle richieste pervenute dagli



utenti. Per ogni servizio di animazione o comunicazione offerto, si individuano: la dimensione della qualità, gli indicatori associati a ciascuna delle dimensioni di qualità, valore target per ciascun indicatore, la tempistica per il monitoraggio e gli strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti (si veda **Tabella 1**).

4. Valutazione e analisi del risultato

La valutazione sulla qualità dei servizi erogati, rientra nel complessivo sistema di monitoraggio e valutazione adottato dal GAL Prealpi e Dolomiti grazie al quale intende migliorare la qualità del proprio operato in tutte le sue diverse dimensioni comprese anche quelle riferite all'*Approccio Leader* e agli *Investimenti locali* realizzati con il PSL.

Una volta all'anno in sede di verifica annuale, tutti i dati raccolti unitamente agli eventuali reclami e segnalazioni verranno elaborati al fine di individuare i punti critici e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Gli esiti della valutazione sono riportati nel presente report, all'interno della **Tabella 1**, pubblicato e reso disponibile nella sezione "Trasparenza del sito" www.galprealpidolomiti.it.

Tabella 1. Verifica dei risultati di raggiungimento degli standard qualitativi minimi della Carta dei servizi del GAL Prealpi e Dolomiti.

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti	Verifica risultati (raggiunto/non raggiunto) + note eventuali
Orientamento e Informazione	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk walk in/telefono/Posta (tradizionale; Pec: e-mail), punto informativo presso la Sede del GAL - P.zza T. Merlin, 1 -Borgo Valbelluna (BL) - orario apertura uffici e da remoto	Tempo di apertura degli uffici	25 ore settimanali	Annuale con verifica delle presenze del personale	Foglio presenze dipendenti	Raggiunto Help Desk attivo costantemente: su appuntamento e su accesso diretto
		Help Desk mediante appuntamento	Tempo riservato agli appuntamenti	10 ore settimanali			
		Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Funzionamento on line del sito	24/24 ore/GG	Annuale con verifica numero totale accessi Sito	Google Analytics	Raggiunto 84.580 visualizzazioni
		Newsletter	Numero Newsletter Iscritti newsletter	Annuale > 5 Annuale > 800	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto 28 newsletter inviate 1571 iscritti
		News	Numero news pubblicate sulla home page www.galprealpidolomiti.it	Annuale > 10	Annuale	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto 46 news pubblicate
		Canali social	Post n. followers	Annuale > 50 Annuale > 500	Annuale con verifica numero post pubblicati e followers	Insights dei canali social	Raggiunto n.post totali: >100 n.followers totali: > 6.500
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Frequenza aggiornamento sito	Annuale > 24	Annuale con verifica aggiornamento Sito	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto Aggiornamento e presidio costante per quanto riguarda atti e obblighi di trasparenza
	Soddisfazione	Numero reclami	Numero reclami pervenuti da modulo sito internet	Annuale < 5	Annuale con verifica numero reclami	Registrazione numero reclami	Raggiunto Nessun reclamo ricevuto

Servizi offerti	Dimensione della qualità		Indicatore Associato a ciascuna delle dimensioni di qualità	Valore Target per ciascun indicatore	Tempistica per il monitoraggio	Strumenti di verifica utilizzati per la rilevazione dei target raggiunti	Verifica risultati (raggiunto/non raggiunto) + note eventuali
Animazione territorio	Accessibilità al servizio (canali)	Help Desk walk in/telefono/Posta (tradizionale; Pec; e-mail), punto informativo presso la Sede del GAL - P.zza T. Merlin, 1 - Borgo Valbelluna (BL) - orario apertura uffici e da remoto	Numero accessi degli uffici e da remoto	> 10 settimanali	Annuale con verifica presenze del personale	Foglio firme accesso uffici e attestazione da remoto	Raggiunto Help Desk attivo costantemente: su appuntamento e su accesso diretto Accessi in presenza 2024: 79 Accessi da remoto: non verificabili in completezza per difficoltà di tracciabilità
		Inviti digitali e materiali promozionali	Numero prodotti totali	Annuale >5	Annuale con verifica numero prodotti	Numero prodotti totali	Raggiunto: Per ogni evento/attività svolta è stato prodotto del materiale di invito La maggior parte del materiale è stato prodotto in versione digitale per agevolarne la diffusione e garantire una maggior capillarità delle informazioni
		Eventi (in presenza e online)	Numero eventi Numero partecipanti complessivo	Annuale > 2 Annuale > 20	Annuale con verifica numero eventi e partecipanti	Numero eventi e foglio firme e attestazione da remoto	Raggiunto n. eventi: 8 n. partecipanti: 187

		Incontri di partenariato (in presenza e online)	Numero eventi Numero partecipanti complessivo	Annuale > 2 Annuale > 24	Annuale con verifica numero incontri e partecipanti	Numero eventi, foglio firme e attestazione da remoto	Non raggiunto n. eventi: 1 n. partecipanti: 33
	Trasparenza	Sito web - www.galprealpidolomiti.it	Promozione eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero news degli eventi	Archivio Sito web www.galprealpidolomiti.it	Raggiunto Tutti gli eventi sono stati promossi attraverso il sito web
		Canali social	Post social degli eventi	Annuale > 2	Annuale con verifica numero post pubblicati	Insights dei canali social	Raggiunto Tutti gli eventi (>10) sono stati promossi attraverso i canali social
	Soddisfazione	Questionari somministrati a conclusione degli eventi	Numero questionari compilati	> 10% partecipanti all'evento	Al termine di ogni evento	Questionario	Raggiunto parzialmente Al termine degli incontri promossi dal GAL nei quali era presente AVEPA, non sono stati somministrati questionari ai partecipanti in quanto l'AVEPA ha distribuito dei propri questionari di soddisfazione.