



Carta dei Servizi

GAL Eloro – Società Consortile Mista a r.l.

D. Lgs. n. 33/2013

Sommario

Premessa	2
1. Principi fondamentali	3
1.1 Principio di uguaglianza e di centralità dell'individuo.....	3
1.2 Principio di imparzialità e trasparenza	3
1.3 Principio di continuità	3
1.4 Principio di partecipazione	4
1.5 Principio di efficienza ed efficacia	4
2. Profilo societario e <i>mission</i> del GAL Eloro.....	5
3. Servizi offerti.....	6
4. Modalità di erogazione	8
5. Standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati	10
5.1 Standard qualitativi.....	10
5.2 Standard quantitativi.....	12
5.2.1 A - Sito Web istituzionale.....	12
5.2.2 B - Sportello Informativo	14
5.2.3 C - Pagina Facebook.....	16
5.2.4 D / E Workshop, incontri partecipativi, convegni, seminari, tavole rotonde / Incontri mirati e riservati, tavoli di lavoro, focus group	17
6. Tutela dell'utente.....	19
7. Tutela della <i>privacy</i>	20

Premessa

La presente Carta dei Servizi rappresenta un dispositivo informativo essenziale, rivolto all'utenza del GAL Eloro e a tutta la collettività del "comprensorio elorino", il cui obiettivo principale è quello di render nota la gamma dei servizi offerti dal GAL, individuando i livelli qualitativi ottimali che si intendono garantire e mantenere, e riconoscendo in capo all'utenza specifici diritti di accessibilità e trasparenza. Il presente documento persegue altresì lo scopo di implementare la qualità dei servizi offerti, attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva dell'utenza e di tutti i potenziali beneficiari.

Il GAL Eloro si dota della presente Carta in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 32 del D.lgs. 33/2013 e s.m.i e dall'art.8 della Convenzione sottoscritta con la Regione Siciliana, afferenti agli obblighi di pubblicità e trasparenza ricadenti in capo al GAL in quanto soggetto privato di fatto equiparato alla pubblica amministrazione in ragione dell'origine comunitaria delle risorse destinate al suo funzionamento.

1. Principi fondamentali

1.1 Principio di uguaglianza e di centralità dell'individuo

Il GAL Eloro garantisce parità nelle condizioni di fruizione dei servizi offerti ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione degli stessi all'utenza, senza distinzioni di sesso, razza, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, lingua, situazioni economiche, assicurando il principio di pari opportunità e superando gli stereotipi di genere. Le procedure di erogazione sono quelle previste in generale dalla normativa dello Stato Italiano, della Regione Siciliana nonché dalle leggi che regolamentano l'attività del GAL, e sono ispirate a criteri di obiettività ed imparzialità. Il GAL si impegna a scongiurare ogni immotivata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, impegnandosi inoltre a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati per i quali è necessaria una specifica tutela sociale, anche realizzando progetti ed iniziative specifiche (principio di uguaglianza sostanziale).

1.2 Principio di imparzialità e trasparenza

Il comportamento degli organi e degli operatori del GAL Eloro è ispirato al rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, obiettività e neutralità nelle modalità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Nell'erogazione all'utenza dei servizi offerti, il GAL Eloro esclude e condanna atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia.

Il GAL Eloro fornisce inoltre alla propria utenza ed alla collettività tutta, informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo così la conoscenza delle proprie attività e dei servizi offerti con i relativi standard di qualità.

1.3 Principio di continuità

Il GAL Eloro garantisce la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi offerti all'utenza. Al verificarsi di eventi di forza maggiore ai quali siano riconducibili le cause di un irregolare funzionamento o interruzione di uno specifico servizio, il GAL Eloro provvederà ad adottare in maniera tempestiva, tutte le iniziative atte a contenere al minimo gli eventuali disagi per gli utenti e per i beneficiari potenziali o effettivi delle misure di sostegno erogate nel quadro del Piano di Azione Locale "Eloro".

1.4 Principio di partecipazione

Il GAL Eloro si impegna a promuovere la partecipazione dell'utenza, dei cittadini e di tutti i beneficiari potenziali ed effettivi del "comprensorio elorino", alla prestazione del servizio, con il duplice obiettivo di favorire la vigilanza sulla corretta erogazione dello stesso e di promuovere la collaborazione tra l'utenza ed i soggetti erogatori. Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241 e nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali, l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del GAL. L'utente potrà produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, presentare segnalazioni e reclami e formulare suggerimenti finalizzati al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio. Il riconoscimento del diritto in capo all'utente di aver libero accesso ad informazioni complete ed aggiornate, sancisce il pieno rispetto del principio di partecipazione da parte del GAL Eloro.

1.5 Principio di efficienza ed efficacia

Il GAL Eloro si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ciascun membro dell'Ufficio di Piano e del Consiglio di Amministrazione, opera tenendo presenti tali obiettivi così da produrre risultati validi in grado di rispondere ai fabbisogni del comprensorio e ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse il cui utilizzo oculato deve garantire l'assenza di sprechi e di costi inutili ed ingiustificati.

Il GAL Eloro si impegna inoltre a valutare il livello qualitativo dei servizi offerti elaborando periodicamente piani di ottimizzazione dei processi di erogazione dei servizi, promuovendo ed adottando una politica di trasparenza ed innovazione e perseguendo, ancora, l'obiettivo di razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi attraverso l'impiego di soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche funzionali.

2. Profilo societario e *mission* del GAL Eloro

Il GAL Eloro, costituito in forma di SOCIETÀ CONSORTILE MISTA a r.l. giusto atto pubblico redatto con atto notarile il 29/10/1998, persegue l'obiettivo di favorire lo sviluppo integrato della propria area di riferimento, il comprensorio "Eloro", che comprende i territori dei Comuni di Avola, Noto, Rosolini, Pachino e Portopalo di Capo Passero, ricompreso nella zona sud della provincia di Siracusa, implementando tutte le azioni necessarie al fine di:

- promuovere la crescita economico-culturale dei Comuni del comprensorio;
- favorire lo sviluppo ed il consolidamento e/o la creazione di reddito e posti di lavoro;
- valorizzare le risorse endogene del territorio attraverso l'attivazione dei soggetti locali;
- sviluppare al massimo i collegamenti tra i soggetti aziendali, istituzionali, sociali, scientifici, culturali dell'area di riferimento con quelli di altre zone Europee;
- promuovere nel territorio il massimo delle sinergie ed interazioni tra progetti di iniziativa comunitaria ed il quadro comunitario di sostegno della Regione Siciliana;
- interagire con altre esperienze di sviluppo presenti nelle zone contigue e nel resto della Sicilia.

3. Servizi offerti

In relazione all'obiettivo generale che il GAL Eoro intende perseguire e con riferimento alle azioni atte a raggiungerlo, si riportano di seguito i servizi offerti dal GAL, erogati nel quadro delle proprie attività e rivolti agli attori pubblici e privati del comprensorio:

- diagnosi territoriale locale ed elaborazione di piani di sviluppo in tutti i settori economici;
- sensibilizzazione della popolazione;
- assistenza tecnica per l'elaborazione di strategie locali di sviluppo integrato;
- assistenza tecnica per la ricerca di finanziamenti da parte dei potenziali beneficiari;
- promozione di progetti che contengano elementi innovativi e dimostrativi;
- supporto tecnico ed animazione dello sviluppo rurale;
- individuazione di iniziative atte a favorire il rilancio delle imprese agricole;
- studi di fattibilità e consulenza tecnica in favore delle MPMI e di altre attività agricole, artigianali e dei servizi, anche attraverso la ricerca di potenziali mercati nazionali ed internazionali;
- creazione di sportelli di orientamento rivolto a giovani, donne e altre fasce sociali svantaggiate che desiderino avviare un'attività aziendale;
- assistenza alle imprese nell'individuazione ed utilizzazione di finanziamenti e contributi locali, regionali, nazionali e comunitari;
- sensibilizzazione degli scolari e degli insegnanti, rispetto all'identità e alle prospettive offerte dal territorio;
- utilizzazione di tutte le provvidenze legislative previste per il sostegno all'occupazione ivi comprese la programmazione e l'attuazione di corsi di formazione;
- consulenza per la predisposizione e stipula di contratti finalizzati alla realizzazione e/o incentivazione di iniziative produttive;
- consulenza, anche in qualità di intermediari, per l'utilizzazione da parte delle imprese e degli Enti pubblici e privati, delle riserve dei programmi e delle iniziative comunitarie e in particolare del programma LEADER per incoraggiare ed assistere la popolazione rurale a svilupparsi secondo le proprie priorità in termini economici e sociali.

Il GAL Eoro inoltre garantisce la regolare esecuzione di tutti i processi amministrativi atti ad assicurare:

- il funzionamento degli organi associativi attraverso il coordinamento e l'organizzazione di adunanze, incontri, rappresentanze istituzionali;
- la funzionalità della struttura operativa attraverso l'implementazione delle attività volte a garantire gli approvvigionamenti, la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, l'assistenza contabile e fiscale, la consulenza del lavoro;
- la progettazione ed attuazione del Piano di Azione Locale "Eloro", tramite l'elaborazione di una strategia di sviluppo locale coerente con le esigenze del "comprensorio elorino", l'individuazione ed attivazione di interventi/progetti, l'indizione di bandi pubblici, comunicazione, monitoraggio e valutazione del PAL.

4. Modalità di erogazione

Nel quadro dei processi di pertinenza del GAL Eoro, quelli strettamente connessi alle attività di consulenza, comunicazione, monitoraggio e valutazione, costituiscono i procedimenti che implicano l'erogazione di un servizio al pubblico come risultato finale. Tali processi prevedono, nello specifico, attività di animazione territoriale, comunicazione, informazione e sensibilizzazione rivolte ai propri *target* di riferimento ed in particolare, ai beneficiari effettivi e potenziali, ai *partner*, agli *stakeholder*, al pubblico in generale e alla collettività.

Le modalità e gli strumenti attraverso cui tali servizi vengono erogati sono:

- **Sito Web istituzionale:** attivazione, gestione, implementazione ed aggiornamento del sito istituzionale del GAL Eoro. Il sito è accessibile, trasparente e completo di tutte le informazioni essenziali ai sensi di legge e necessarie a garantirne la massima fruibilità all'utenza;
- **Sportello informativo:** il GAL Eoro garantisce l'apertura al pubblico dei propri uffici, collocati presso la sede operativa sita in via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR), dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00 ed il martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:30. L'apertura al pubblico consente di fornire informazioni utili a tutti i soggetti interessati, pubblici e privati, beneficiari potenziali ed effettivi, *stakeholder*, pubblico in generale, che possono ricevere aggiornamenti e ragguagli relativamente alle iniziative legate all'implementazione del PAL "Eoro", alle opportunità relative alla partecipazione a reti e partenariati e a tutte le altre possibilità di finanziamento;
- **Pagina Facebook:** attivazione, gestione ed aggiornamento della Pagina Facebook del GAL Eoro al fine di promuovere e divulgare le iniziative del GAL e fornire informazioni sulle opportunità di finanziamento all'utenza pubblicando e condividendo *post*, immagini e video;
- **Workshop, incontri partecipativi, convegni, seminari, tavole rotonde:** il GAL Eoro organizza eventi ed incontri informativi, partecipativi e divulgativi aventi lo scopo di garantire il pieno coinvolgimento di tutti gli attori dello sviluppo locale attivi all'interno del comprensorio e favorire una diffusione quanto più capillare possibile delle informazioni concernenti le opportunità previste nel quadro del PAL "Eoro";
- **Incontri mirati e riservati, tavoli di lavoro, focus group:** il GAL Eoro organizza incontri su temi specifici aventi lo scopo di affrontare questioni di natura tecnica legate alle attività del GAL e all'attuazione del PAL.

I suesposti servizi offerti al pubblico, vengono resi dal personale in servizio dell'Ufficio di piano composto dal Direttore, dal Responsabile Amministrativo e Finanziario, dal Responsabile della Comunicazione, dagli Animatori Socio-economici e dal personale amministrativo.

5. Standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati

Il livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza, oltre ad esser legato al rispetto dei principi fondamentali precedentemente elencati, scaturisce anche da altri aspetti che attengono alle cosiddette dimensioni della qualità classificabili come segue:

- **Accessibilità:** tale dimensione attiene alla capacità del GAL Eoro di assicurare l'accesso ai servi all'utenza potenzialmente interessata e declinabile sia in termini temporali, sia in termini spaziali e della possibilità di avvalersi di strumenti e canali diversi. Il GAL Eoro garantisce pertanto sia l'accessibilità fisica all'utenza specificando l'orario di apertura dei propri uffici, sia un'accessibilità virtuale offrendo ai propri utenti la possibilità di interagire e contattare il GAL, attraverso il numero telefonico +39 0931836108 indicato nell'apposita sezione del sito Web istituzionale, mediante il numero di fax +39 0931836199 o tramite gli indirizzi di posta elettronica info@galeloro.it anche certificata galeloro@pec.it;
- **Tempestività:** riguarda il tempo che intercorre tra la richiesta del servizio operata dall'utente e la sua effettiva erogazione. Il GAL Eoro si impegna ad erogare i propri servizi in tempi molto brevi e comunque ragionevolmente proporzionati alla tipologia ed entità del servizio stesso;
- **Trasparenza:** la diffusione/disponibilità di informazioni come prestabilito dalle disposizioni di legge, costituisce un aspetto fondamentale della dimensione della trasparenza che permette all'utenza di conoscere con chiarezza a chi, cosa e come richiedere un servizio, avendo inoltre la possibilità di conoscere in maniera chiara tempi ed eventuali costi per poterlo ricevere. Il GAL Eoro si dota di un'apposita sezione inserita nel proprio sito istituzionale "Area Trasparenza";
- **Efficacia:** la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi predeterminati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dal GAL Eoro, anche in relazione alle attese ed aspettative dell'utenza.

Per ciascuna delle cinque modalità di erogazione dei servizi riportate nel precedente paragrafo, e con riferimento alle dimensioni della qualità appena descritte, è possibile individuare degli standard qualitativi e quantitativi misurabili come segue.

5.1 Standard qualitativi

Elenco delle modalità e degli strumenti di erogazione dei servizi

Sito Web istituzionale	A
Sportello informativo	B
Pagina Facebook	C
<i>Workshop</i> , incontri partecipativi, convegni, seminari, tavole rotonde	D
Incontri mirati e riservati, tavoli di lavoro, <i>focus group</i>	E

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Standard qualitativo	Modalità e strumenti di erogazione dei servizi
<i>Accessibilità</i>	Accesso multicanale alle informazioni e ai servizi	<i>On-line</i>	A - B - C
		Canale <i>e-mail</i>	B - D - E
		Canale telefonico	B - D - E
		Agenda appuntamenti	B
	Accesso fisico	Sportello fisico della sede	B
		Segnaletica esterna	B - D - E
Orari di apertura al pubblico		B	
<i>Tempestività</i>	Acquisizione e messa a disposizione di dati ed informazioni rivolte all'utenza	<i>On-line</i>	A - B - C - D - E
		Canale <i>e-mail</i>	B - D - E
		Canale telefonico	B - D - E
<i>Trasparenza</i>	Chiarezza delle informazioni	Utilizzo di un linguaggio intellegibile nella comunicazione dei messaggi	A - B - C - D - E
	Completezza delle informazioni	Indicazione delle informazioni obbligatorie ai sensi di legge ed indispensabili per la fruizione del servizio	A - B - C - D - E
	Diffusione delle informazioni	Comunicazioni attraverso i <i>mass media</i>	A - B - C - D - E
<i>Efficacia</i>	Ricezione dell'utenza	Personale qualificato e formato	B - D - E
	Conformità delle	Attuazione e monitoraggio delle	A - B - C - D - E

	procedure	attività in conformità alle disposizioni comunitarie, nazionali e regionali	
--	-----------	---	--

5.2 Standard quantitativi

Incrociando le dimensioni qualitative ad indicatori di tipo quantitativo, è possibile, per ciascuno strumento di erogazione, individuare degli standard che il GAL Eloro si impegna a rispettare nella fase di erogazione dei servizi all'utenza.

5.2.1 A - Sito Web istituzionale

Il sito istituzionale <http://www.galeloro.org/> è lo strumento principale attraverso il quale il GAL Eloro eroga i propri servizi di informazione e comunicazione. Il GAL Eloro si impegna a garantire la completezza, l'accessibilità e la trasparenza delle informazioni predisponendo all'interno del proprio sito un'apposita sezione denominata "Area Trasparenza". Le informazioni risultano immediatamente disponibili e distinguibili grazie ad una suddivisione in categorie e *menu* in maniera tale da consentire un accesso immediato e facilitato all'utenza. Il sito è accessibile da differenti dispositivi, così da rispondere a tutte le esigenze tecnologiche e di mercato.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
<i>Accessibilità</i>	<i>Findability</i> - accesso totale alle informazioni distinte per categorie o voci di <i>menu</i>	Servizi di informazione e comunicazione/ numero totale degli accessi al sito	100% delle ricerche andate a buon fine

	Livello di partecipazione degli utenti: possibilità di intervento diretto da parte dell'utenza attraverso l'utilizzo dell'apposita sezione "contatti" dove sono riportati indirizzi <i>e-mail</i> , numeri telefonici e fax, che consente una comunicazione immediata con il GAL e garantisce un riscontro in tempi brevi grazie al monitoraggio costante delle richieste	Ricezione delle richieste di contatto via <i>e-mail</i> , processate ed evase da parte del personale preposto	100% di richieste processate ed evase
<i>Tempestività</i>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenute via <i>e-mail</i> e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	5 gg
	Aggiornamento e periodicità di popolamento delle pagine del sito Web	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito Web dei documenti di programmazione e gestione	Tempi di aggiornamento dei contenuti riguardanti l'Area Trasparenza: - Atti del GAL - Bilanci - Elenco affidamenti - Eventuali compensi e pagamenti erogati	5 gg 1 anno 1 anno 1 anno

		Tempi di aggiornamento dei contenuti della sezione bandi e avvisi: - Bandi - Interventi a regia / gestione diretta - Avvisi e gare	3 gg dall'approvazione del CdA
<i>Efficacia</i>	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase in relazione a quelle pervenute	100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni comunitarie, nazionali e regionali	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo critico rilevato e non sanato

Referenti

Dott. Salvatore PASQUALINI; Dott. Giuseppe CONSIGLIO

Responsabile della verifica della funzionalità

Dott. Sergio CAMPANELLA; Dott. Giuseppe BELUSI GIBILISCO

5.2.2 B - Sportello Informativo

L'attività di sportello informativo viene effettuata presso la sede operativa del GAL Eoro sita in via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR), dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00 ed il martedì e giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:30. Le utenze si ricevono preferibilmente previo appuntamento. Gli utenti ricevuti fisicamente verranno registrati per documentare l'attività svolta attraverso la tenuta di un apposito registro. Il servizio può subire delle interruzioni solo per cause di forza maggiore quali il mancato funzionamento della rete elettrica o del servizio telefonico, o in concomitanza delle principali festività (Natale, Pasqua, Feste patronali, ecc..). Al verificarsi di tali circostanze sarà cura del personale, provvedere a comunicare tempestivamente l'interruzione dell'erogazione del servizio tramite i propri canali.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
<i>Accessibilità</i>	Accesso fisico sportello di via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR)	N. ore di apertura al pubblico / settimana lavorativa	Almeno 20 ore
	Disponibilità del servizio tramite i canali di comunicazione (telefono, pec, e-mail, fax)	Canali utilizzabili / funzionali rispetto a quelli disponibili	100%
<i>Tempestività</i>	Tempi di attesa massima per esser ricevuti fisicamente	N. massimo di minuti di attesa presso gli uffici	5 minuti
	Tempi massimi intercorrenti tra la richiesta pervenuta tramite i canali di comunicazione e l'evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	5 gg
<i>Trasparenza</i>	Tracciabilità dell'attività di sportello informativo effettuata	Registrazione utenti ricevuti fisicamente	100%
<i>Efficacia</i>	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase in relazione a quelle pervenute	100%
	Conformità delle procedure rispetto alle disposizioni comunitarie nazionali e regionali	Osservazioni avanzate dalle autorità competenti	Nessuna osservazione critica rilevata e non sanata
	Credibilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo critico rilevato e non sanato

Referenti

Dott. Salvatore PASQUALINI; Dott.ssa Linda COLOSA; Dott.ssa Paola PACI; Dott. Massimo CARUSO

Responsabile della verifica della funzionalità

5.2.3 C - Pagina Facebook

Il GAL Eoro, nell'erogazione dei propri servizi di informazione, comunicazione ed animazione, si avvale dei principali *social network* in particolare Facebook. La Pagina Facebook ufficiale del GAL Eoro garantisce massima visibilità alle iniziative che il GAL intende promuovere, consente la divulgazione di notizie e aggiornamenti, facilita l'organizzazione di eventi. Tale strumento consente inoltre di acquisire dati rispetto all'accesso quotidiano effettuato dagli utenti, aspetto questo, che permette di ottimizzare al meglio la gestione stessa del canale e di monitorare, anche attraverso un confronto ed un'interazione diretta con l'utenza, il gradimento degli utenti in relazione alle attività del GAL e ai servizi erogati.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
<i>Accessibilità</i>	<i>Findability</i> - accesso totale alle informazioni distinte per categorie o voci di <i>menu</i>	Servizi di informazione e comunicazione, condivisione <i>post, news, video, immagini</i> / n. totale degli accessi al sito	100% delle ricerche andate a buon fine
	Livello <i>privacy</i> della Pagina Facebook	N. utenti interessati che possono accedere alle informazioni della Pagina	100% utenti interessati
<i>Tempestività</i>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenute tramite <i>social network</i> ed evasione della richiesta	Rapporto medio espresso in gg in relazione alla tipologia e complessità della richiesta	2 gg
	Periodicità di popolamento della Pagina	Frequenza dell'aggiornamento	Aggiornamento continuativo
	Regolarità del servizio erogato	N. richieste evase in relazione a quelle pervenute	100%
	<i>Performance</i> della Pagina	Utilizzo di indicatori interni	Valori positivi dei

<i>Efficacia</i>	Facebook	forniti dai canali <i>social</i> , atti a monitorare l'andamento della Pagina ed il gradimento degli utenti	principali indici quali n. di <i>like</i> , n. visualizzazioni Pagina, interazioni
	Credibilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti in 1 anno	Nessun reclamo critico rilevato e non sanato

Referenti

Dott. Giuseppe CONSIGLIO; Dott. Sergio CAMPANELLA

Responsabile della verifica della funzionalità

Dott. Sergio CAMPANELLA

5.2.4 D / E Workshop, incontri partecipativi, convegni, seminari, tavole rotonde / Incontri mirati e riservati, tavoli di lavoro, focus group

Il GAL Eoro organizza incontri partecipativi aperti alla collettività ed incontri mirati riservati a specifici *target group* con lo scopo di comunicare ed informare sulle attività svolte nel quadro del Piano di Azione Locale, sullo stato di avanzamento di iniziative e progetti e sulla definizione degli stessi, sulle opportunità di finanziamento e per l'approfondimento di tematiche specifiche. Attraverso gli strumenti dei *workshop*, delle tavole rotonde e degli incontri partecipativi *de visu*, il GAL Eoro eroga un servizio di informazione, comunicazione ed animazione territoriale rivolto a tutti gli attori, pubblici e privati, del comprensorio. In merito alle modalità di convocazione/informazione di tali incontri, il GAL Eoro si avvale dei propri canali di comunicazione ed in particolare del sito Web istituzionale, della propria Pagina Facebook ed indirizzi di posta elettronica.

Con riferimento agli incontri mirati e riservati, il GAL Eoro provvede ad 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 ed inviati all'utenza via *e-mail*. Gli incontri potranno essere tenuti in *location* adatte 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 messe a disposizione dai *partner*, o ancora presso altre

strutture di particolare pregio per il territorio. I partecipanti agli incontri verranno inseriti su registri presenze appositamente predisposti al fine di documentare l'attività svolta ed incrementare il sistema di rete.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato indicatore
<i>Accessibilità</i>	Accesso fisico alla <i>location</i> dell'incontro	Capienza: totale persone ospitabili	Almeno n. 30 persone
	Pubblicità del servizio tramite i canali di comunicazione	N. pubblicazioni/invii per canale di comunicazione	Almeno n. 1 pubblicazione/invio per almeno n. 3 canali di comunicazione
<i>Tempestività</i>	Tempo di convocazione/informazione dell'incontro	N. gg di preavviso	Almeno 7 gg
	Tempo di durata dell'incontro	Tempo medio di durata dell'incontro	Almeno 1,5 ore
<i>Efficacia</i>	Regolarità del servizio erogato	N. richieste e quesiti evasi in relazione a quelli pervenuti	100%
	Credibilità del servizio	N. reclami e/o rilievi presentati e accolti per ciascun incontro	Nessun reclamo critico rilevato e non sanato

Referenti

Dott. Giuseppe CONSIGLIO; Sig.ra Angela BORROMETI; Dott. Salvatore David LENTINI; Dott.ssa Linda COLOSA; Dott.ssa Paola PACI; Dott. Massimo CARUSO

Responsabile della verifica della funzionalità

Dott. Sergio CAMPANELLA

6. Tutela dell'utente

Il reclamo è lo strumento che il GAL Eloro offre all'utenza con il duplice scopo di contribuire al perfezionamento e all'ottimizzazione dei servizi offerti ed erogati dal GAL, e di tutelare e soddisfare le proprie esigenze ed aspettative, così da favorire e semplificare il processo di rimozione delle cause da cui possono esser scaturite inosservanze da parte del GAL dei principi fondamentali o il mancato rispetto degli standard qualitativi e quantitativi prestabiliti. Il reclamo è pertanto un mezzo che si traduce in un contributo informativo a disposizione del GAL per migliorare i propri servizi.

Le modalità con cui è possibile presentare un reclamo sono: verbalmente - reclamo informale - tramite recapito telefonico, per iscritto - reclamo formale - tramite posta ordinaria, posta elettronica, ordinaria o certificata, o a mezzo fax, inoltrando il messaggio agli indirizzi del GAL Eloro.

Nei casi di reclamo verbale, laddove lo stesso non venisse accolto immediatamente, l'utente è tenuto a presentare un successivo reclamo per iscritto. L'utente riceverà una comunicazione finale sull'esito del reclamo in tempi ragionevolmente brevi e nei modi e termini previsti dalla legge. Il GAL Eloro si impegna, in ogni caso, a rispondere a tutti i reclami pervenuti, presso i propri uffici ed acquisiti al proprio protocollo, fornendo pronto riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

7. Tutela della *privacy*

Il GAL Eloro assicura il rispetto della normativa vigente in materia di *privacy* e trattamento dei dati personali ed in particolare di quanto disposto dall'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali e dall'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati.

Il GAL Eloro fornisce indicazioni circa le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti al momento della connessione alle pagine Web del GAL Eloro Società Consortile Mista a r.l., indipendentemente dagli scopi del collegamento stesso, secondo la legislazione italiana ed europea.