



# CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione n. 48 del 13 giugno 2018 del Consiglio di Amministrazione del G.A.L. Mongioie Soc. Cons. a r.l.



## 1. Premessa

La Carta dei Servizi del G.A.L. Mongioie è uno strumento informativo che ha come obiettivo principale quello di far conoscere alla collettività i servizi offerti, individuandone i livelli quantitativi e qualitativi ottimali che si intendono garantire. Essa consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione di questi, al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato del G.A.L. Mongioie, e promuovere di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per rendere i servizi offerti dal G.A.L. efficaci e vicini ai bisogni del territorio.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto in essa indicato.

### **Il Gruppo di Azione Locale**

Un Gruppo d'azione locale (G.A.L.) è un partenariato che riunisce organizzazioni del settore pubblico

e privato di un territorio rurale.

Il partenariato rappresenta gli interessi, i fabbisogni e le proposte di sviluppo di un territorio e delle sue comunità, sulla base di una strategia di sviluppo locale elaborata con la partecipazione di tutte le componenti interessate. Lo scopo della strategia di sviluppo locale è quello di individuare le priorità, gli obiettivi ed i risultati attesi, nonché gli strumenti e le misure di intervento più adeguate e rispondenti alla specifica situazione locale.

### **Il G.A.L. Mongioie Soc. Cons. a r.l.**

Il G.A.L. Mongioie è un partenariato tra soggetti pubblici e privati che partecipano allo sviluppo locale di tutto il territorio montano e pedemontano della provincia di Cuneo. Attiva dal 1997, la società concorre all'elaborazione e alla realizzazione di ogni azione utile a promuovere uno sviluppo durevole delle zone rurali, rispettoso delle identità culturali, sociali e dell'ambiente, partecipando attivamente a programmi nazionali e comunitari con le medesime finalità.



Il territorio del G.A.L. Mongioie per la programmazione 2014-2020 è rappresentato nell'immagine seguente:



## 2. Principi fondamentali

I principi cui si informa la presente Carta dei Servizi e cui si ispira l'attività del G.A.L. Mongioie sono i seguenti:

### UGUAGLIANZA

Il G.A.L. Mongioie si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione, ed a garantire il principio di pari opportunità superando gli stereotipi di genere.



L'eguaglianza non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni (uguaglianza sostanziale).

### **IMPARZIALITA'**

Il G.A.L. Mongioie si attiene ai principi di obbiettività, neutralità e imparzialità nelle modalità di erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### **CONTINUITA'**

Il G.A.L. Mongioie si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, e s'impegna ad adottare tempestive misure volte a ridurre i tempi di eventuali disservizi.

### **PARTECIPAZIONE**

Il G.A.L. Mongioie si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare le prestazioni dei Servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il G.A.L. Mongioie si impegna ad impiegare le risorse disponibili in modo razionale ed oculato adottandole soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di perseguire l'obbiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

### **TRASPARENZA**

Il G.A.L. Mongioie si impegna a fornire ai propri utenti ed alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi e di relativi standard di qualità.



## **CHIAREZZA E CORTESIA**

Il G.A.L. Mongioie assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti degli utenti, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **3. Servizi e canali di erogazione**

Per realizzare al meglio gli obiettivi specifici e generali della strategia di sviluppo locale 2014-2020, il G.A.L. Mongioie offre i seguenti **SERVIZI**:

#### **INFORMAZIONE**

Notizia, indicazioni utili su bandi e opportunità offerti dal P.S.L., o dagli altri strumenti regionali, nazionali ed europei di programmazione.

#### **ORIENTAMENTO**

Ascolto e analisi dei bisogni dei singoli o dei gruppi attivi sul territorio, e orientamento all'individuazione delle opportunità di finanziamento disponibili.

#### **ANIMAZIONE TERRITORIO**

Incontri, convegni, Seminari e Workshop informativi e tematici, confronti ed educational con gli attori del territorio, adesione e promozione di partnership locali, regionali, europee.

#### **DIALOGO**

Azioni collettive, avvio e rafforzamento delle relazioni tra soggetti pubblici e soggetti privati nello sviluppo locale.

Di seguito i **CANALI** messi a disposizione dal G.A.L. Mongioie per accedere ai servizi nel modo più rapido e funzionale. Essi si integrano fra loro per soddisfare in modo sinergico le necessità del cittadino:



### **Sportello informativo locale**

L'utente può rivolgersi allo sportello informativo per attività di assistenza e informazione.

Lo sportello è aperto al pubblico il lunedì, mercoledì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00, il martedì dalle 09.00 alle 16.00.

Gli eventuali giorni o periodi di chiusura, per ferie o altre motivazioni previste dalla legge, verranno comunicati con idoneo anticipo tramite i canali di comunicazione del G.A.L. Mongioie (sito internet).

È possibile prenotare un appuntamento:

- telefonando allo 0174/780268 per il G.A.L. e il progetto LEADER – 0174/780147 per lo Sportello Unico
- inviando una mail al [info@galmongioie.it](mailto:info@galmongioie.it) o [sp.unico@galmongioie.it](mailto:sp.unico@galmongioie.it)

Lo Sportello si trova in Piazza Vittorio Veneto, n. 1 a Mombasiglio (CN).

### **Internet: sito istituzionale e canali social**

Attraverso il sito internet istituzionale del G.A.L. Mongioie verranno diffuse tutte le informazioni utili circa il G.A.L. e le opportunità da questo offerte. Il G.A.L. si impegna a mantenere il sito aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti la propria attività e le opportunità di finanziamento.                                      Sito: [www.galmongioie.it](http://www.galmongioie.it)

### **Tavoli di lavoro e di concertazione**

Il G.A.L. promuove e coordina tavoli di lavoro e concertazione con interlocutori chiave del territorio, sia pubblici che privati, ed incontri bilaterali, finalizzati ad ascoltare i bisogni degli stakeholder ed elaborare strategie e progetti condivisi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nella strategia di sviluppo locale.

### **Incontri di informazione e formazione**

Il G.A.L. organizza e partecipa incontri di informazione e formazione aperti al pubblico, finalizzati a diffondere e promuovere le opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'area G.A.L., le tematiche relative al P.S.L. e la promozione dello sviluppo socio-economico del territorio.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale del G.A.L.



Tali figure possono essere affiancate da professionisti esperti in relazione alle esigenze ed agli obiettivi che la struttura intende perseguire in stretta relazione con le attività e le iniziative programmate.

#### **4. Modalità di valutazione della qualità**

Il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso la rilevazione di alcuni dati ed indicatori che forniscono elementi quantitativi quali:

- cartellini presenze per l'apertura dello sportello informativo,
- tempi di risposta alle mail di richiesta informazioni,
- tempi di aggiornamento sito internet,
- fogli firme per gli incontri ristretti e tavoli di concertazione,
- dati rilevanti ai fini della pubblicizzazione degli incontri pubblici (canali utilizzati, preavviso informazione, n° incontri organizzati),
- fogli firme per gli incontri pubblici.

I dati quantitativi vengono raccolti ed elaborati con cadenza trimestrale da parte del G.A.L., allo scopo di monitorare il raggiungimento degli standard minimi previsti, rilevare eventuali scostamenti e attuare le misure correttive necessarie.

Il monitoraggio qualitativo è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, tramite somministrazione di un questionario, attraverso i seguenti canali:

- Sportello informativo, a disposizione,
- sito internet, nella sezione "Trasparenza amministrativa",
- in occasione degli incontri pubblici e ristretti organizzati,
- diffusione di informazioni.

I dati qualitativi vengono elaborati con cadenza trimestrale da parte della segreteria del G.A.L., allo scopo di individuare le criticità e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.



Gli esiti del monitoraggio quantitativo e qualitativo sull'erogazione dei servizi vengono riportati in un report annuale che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Trasparenza amministrativa del sito del G.A.L.

Responsabile del processo di monitoraggio, di raccolta dei dati, di valutazione dei servizi e della pianificazione di misure correttive è il direttore del G.A.L.

## **5. Tutela dell'utenza**

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal G.A.L. sia per tutelare e soddisfare le proprie esigenze/aspettative, attraverso la rimozione delle cause stesse che hanno portato alla violazione o inosservanza da parte del GAL dei principi fondamentali o degli standard di qualità da esso adottati.

Rimane sempre aperta la possibilità di effettuare le segnalazioni e inoltrare i reclami, presentandoli a mano presso la sede del G.A.L., spedendoli per posta o tramite posta elettronica [info@galmongioie.it](mailto:info@galmongioie.it) (per il G.A.L. e il progetto LEADER), [sp.unico@galmongioie.it](mailto:sp.unico@galmongioie.it) (per lo Sportello Unico ) o per posta elettronica certificata [galmongioie@pec.it](mailto:galmongioie@pec.it) (per il G.A.L. e il progetto LEADER), [suap.galmongioie@pec.it](mailto:suap.galmongioie@pec.it) (per lo Sportello Unico).

In particolare il reclamo deve essere formulato per iscritto, in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato.

Il G.A.L. si impegna a dare risposta ordinariamente entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta/reclamo.

Il G.A.L. predisporrà un archivio dei reclami ricevuti e delle relative soluzioni dei quali darà conto annualmente nel report citato nel punto precedente.