



CARTA DEI SERVIZI

del GAL Langhe Roero Leader

ex art. 32 D.Lgs. 33/2013 e art. 1 comma 15-33 L. 190/2012

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del G.A.L. Langhe Roero Leader Soc. Cons. a r.l.

in data 17/10/2018

1. Premessa

La Carta dei Servizi del G.A.L. 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., e promuovere di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per rendere i servizi offerti dal GAL 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 (GAL) 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. Langhe Roero Leader Soc. Cons. a r.l.

Il G.A.L. Langhe Roero Leader è un partenariato tra soggetti pubblici e privati che partecipano allo sviluppo locale del collinare di Langhe e Roero. Attiva dal 1992, 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. 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. sono i seguenti:

UGUAGLIANZA

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

CONTINUITA'

Il G.A.L. 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. 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. 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'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

TRASPARENZA

Il G.A.L. 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. 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. offre i seguenti **SERVIZI**:

INFORMAZIONE

Notizia, indicazioni utili su bandi e opportunità offerti dal PSL (Programma di Sviluppo Locale che definisce la strategia inerente la programmazione pluriennale del GAL e le azioni attivabili), 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. 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 negli orari indicati a questo link sul sito del GAL

<http://www.langheroeroleader.it/Gal.aspx/Contatti%20e%20orari>

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. (sito internet – segreteria telefonica).

È possibile prenotare un appuntamento telefonando o inviando una mail agli indirizzi indicati nel suddetto link.

Lo Sportello si trova in Piazza Oberto, n. 1 a Bossolasco (CN).



Internet: sito istituzionale e canali social (Facebook)

Attraverso il sito internet istituzionale del G.A.L. www.langheroerleader.it verranno diffuse tutte le informazioni utili circa il GAL e le opportunità da questo offerte. Il GAL si impegna a mantenere il sito aggiornato, trasparente, completo di tutte le informazioni riguardanti la propria attività e le opportunità di finanziamento.

Tavoli di lavoro e di concertazione

Il GAL 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 GAL 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 GAL, le tematiche relative al PSL e la promozione dello sviluppo socio-economico del territorio.

I servizi offerti al pubblico sopra elencati vengono resi dal personale del GAL.

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

In considerazione dell'esigua struttura organizzativa del GAL e della particolare natura dei servizi erogati, il controllo e valutazione sulla qualità dei servizi erogati avviene attraverso la rilevazione di:

- coerenza dell'attività effettivamente realizzata con il programma pluriennale definito all'interno del PSL del GAL approvato dalla Regione Piemonte,
- presentazione di eventuali reclami via posta elettronica o sito web del GAL,
- eventuali commenti negativi sulla pagina Facebook del GAL,
- rimostranze manifestate in occasione di incontri pubblici e ristretti organizzati dal GAL o durante il ricevimento a Sportello,
- aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito web del GAL, in coerenza con le verifiche del soggetto avente funzione di OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) e con la relativa attestazione.

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



Gli esiti del monitoraggio sull'erogazione dei servizi vengono riportati in un report annuale che viene pubblicato e reso disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito del GAL. Responsabile del processo di monitoraggio, di raccolta dei dati, di valutazione dei servizi e della pianificazione di misure correttive è il Direttore del GAL.

5. Tutela dell'utenza

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dal GAL 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 GAL, spedendoli per posta o tramite posta elettronica agli indirizzi indicati nel suddetto link al sito del GAL .

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 GAL si impegna a dare risposta ordinariamente entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta/reclamo.

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