

ENTE PARCO REGIONALE SIRENTE VELINO



CARTA DEI SERVIZI

(Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e ss.mm.ii e Delibera Civit n. 88/2010)

1. PREMESSE

L'Ente Parco Regionale Sirente Velino impronta la propria azione amministrativa al raggiungimento di standard di qualità idonei a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti relative ai servizi pubblici erogati.

Il percorso per la definizione e misurazione degli standard di qualità è collocato all'interno dell'impianto metodologico che l'Ente ha attuato per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per adempiere a quanto previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Questo Ente, difatti, a partire dal 2011 ha predisposto ed approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance; parimenti, è stato approvato il Sistema di Valutazione predisposto dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ente.

Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia.

Il percorso sviluppato per mettere a punto il Ciclo di Gestione della Performance include, quindi, anche un sistema di monitoraggio trimestrale sugli stati di avanzamento dello stesso Ciclo al fine di creare una formula flessibile di gestione adattativa.

Il tracciato delineato deve essere accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema per acquisire utili correttivi laddove emergano elementi di criticità.

Si sottolinea, infine, come la definizione degli standard di qualità debba comunque avvenire sempre in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti: in questo senso risulta, tra l'altro, indispensabile la previsione di adeguati meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CIVIT n. 03/2012.

Per la costruzione degli standard di qualità, i principali riferimenti normativi e di indirizzo utilizzati dal Parco sono stati i seguenti:

- 1) l'art. 11, Qualità dei servizi pubblici, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- 2) la legge 4 marzo 2009, n. 15, Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti;
- 3) il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare relativamente a quanto contenuto nel Titolo II, Misurazione, valutazione e trasparenza della performance;
- 4) l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- 5) la Deliberazione n. 88 del 2010 della CIVIT, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198);
- 6) la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2012 della CIVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

Con il presente documento, si intende dunque individuare gli standard di qualità dei servizi erogati ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2014

2. DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO AL FINE DI INDIVIDUARE GLI STANDARD DI QUALITÀ

La misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto, facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall'Ente Parco. I portatori di interessi –

stakeholder - sono l'insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Come chiarito dalla Deliberazione CIVIT 3/2012, inoltre, gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento (standard generali), ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (standard specifici).

Il percorso metodologico utilizzato segue le linee guida delle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012. In particolare il processo sarà articolato e collegato con l'impianto più in generale previsto dal D.lgs. N. 150/2009.

Il percorso viene, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate agli Enti Parco
- b) dimensioni della qualità
- c) elaborazione degli indicatori di qualità
- d) definizione degli standard.

La prima azione è, dunque, l'esatta individuazione dei servizi erogati. L'Ente Parco ha individuato pertanto i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico in senso estensivo e per ogni tipologia individuata ha analizzato le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio, nonché il livello di qualità atteso.

Si è quindi proceduto ad evidenziare e ad elencare i servizi forniti direttamente al cittadino secondo le indicazioni della Deliberazione CIVIT n° 3/2012; su questi ultimi si è provveduto alla definizione puntuale del livello di qualità secondo le dimensioni "accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia" necessari per rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme di informazioni che consentono al potenziale fruitore di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un determinato servizio è erogato, quindi, con la massima tempestività qualora esso sia erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

Infine, l'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. In particolare una prestazione si ritiene essere efficace quando è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

Questi caratteri sono indirizzati a fornire risposte coerenti, esaurienti e pronte alle esigenze dell'utenza.

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'Ente Parco regionale Sirente Velino si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

1. l'indicatore di qualità
2. il valore programmato.

Sono stati poi individuati ed elaborati gli indicatori per la misurazione dei servizi erogati, in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Per la finale definizione del valore di qualità programmato si è fatta una verifica preliminare delle previsioni dei termini fissati da leggi e/o da regolamenti in considerazione del fatto che il valore programmato non può essere peggiorativo rispetto al termine previsto dalla legge o dal regolamento.

Gli standard saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale. Infine, si è dato conto del livello operativo dell'Ente per la pubblicizzazione degli standard della qualità dei

servizi al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti e per la definizione delle modalità aggiornamento

2.1 INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

L'Ente Parco ha la finalità di “ *assicurare la protezione delle risorse naturali, culturali, storiche, archeologiche ed ambientali in genere, nonché la difesa e la ricostituzione degli ecosistemi naturali, l'educazione e la sensibilizzazione alla problematica ambientale, la promozione e lo sviluppo delle economie locali nel rispetto delle tradizioni delle popolazioni residenti e degli equilibri naturali* “(art. 1, legge 42/2011) e per questo deve fare rispettare le norme, deve svolgere ricerca sul patrimonio naturale per acquisire elementi utili alla buona gestione, e deve favorire lo sviluppo sostenibile del territorio. Deve, altresì, garantire una adeguata informazione sui successi e le criticità che possono emergere nel conseguire gli obiettivi prefissati affinché il pubblico conosca concretamente il lavoro svolto.

Nell'affrontare i compiti gestionali, l'Ente si interfaccia strettamente con i cittadini che si rivolgono all'amministrazione per ottenere risposte a quesiti, autorizzazioni, specifici servizi di informazione ed educazione ambientale. Alcuni servizi hanno connotazioni immateriali, altri invece sono collegati ad iter e procedure amministrative.

Per questa gamma di funzioni si deve individuare un criterio di definizione di Servizio che deve includere tipi di prestazioni la cui natura è ben differente da quella di altre Pubbliche Amministrazioni. Le linee guida elaborate da CIVIT con la delibera 88/2010 fanno riferimento a servizi che comportano tariffe per benefici materiali, tralasciando i benefici immateriali.

Inoltre i servizi all'individuo sono spesso collegati all'avanzamento di richieste che non sempre possono essere soddisfatte per le norme vigenti e per il particolare regime di tutela di alcuni territori.

In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza. Pertanto, al fine di rendere trasparente il contesto in cui si esplicano le azioni dell'Ente, si elencano preliminarmente compiti e servizi svolti dalle strutture del parco

2.1.1 - I COMPITI DELL'ENTE PARCO REGIONALE (QUADRO NORMATIVO)

<p>L.R.n.38 del 21.6.1996 (legge quadro delle aree protette della Regione Abruzzo) art. 2- Finalità:</p>	<p>conservazione, reintegrazione, salvaguardia e sviluppo della biodiversità; conservazione e utilizzazione razionale e duratura delle risorse naturali; difesa della flora e della fauna, con particolare riferimento a quella protetta, nonché delle formazioni geologiche, geomorfologiche, speleologiche e degli equilibri idrogeologici ed ecologici in genere; disciplina del corretto uso del territorio a fini culturali, scientifici, didattici e ricreativi; applicazione di metodi di gestione e di restauro ambientale idonei a realizzare una integrazione tra uomo ed ambiente naturale anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici, architettonici, nonché delle attività produttive ed agro-silvo-pastorale e di agricoltura biologica e delle altre attività economiche attualmente in uso e/o comunque compatibili con le finalità della legge e la conservazione degli ecosistemi; miglioramento delle condizioni di vita, anche mediante promozione di attività economiche in armonia con le finalità delle aree protette; tutela della salute e più alta qualità della vita dei cittadini.</p>
<p>L.R.n.54/89 e s.m.i. ISTITUTIVO DEL PARCO NATURALE REGIONALE Sirente Velino e L.R.n. 42 del 2.12.2011 (Nuova disciplina del Parco Naturale</p>	<p>Norme di salvaguardia 1.All'interno del Parco Naturale Regionale del Sirente Velino sono consentiti, in attesa dell'approvazione del Piano per il Parco gli interventi previsti dai Piani paesistici.</p>

Regionale Sirente Velino)	<p>2. In ogni caso, sono vietati i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) asportazione, anche parziale, e danneggiamento delle formazioni minerali; b) modificazioni del regime delle acque. Sono tuttavia consentiti interventi di restauro e di difesa ambientale con opere di bioingegneria naturalistica; e) la caccia, la cattura, il danneggiamento ed in genere qualunque attività che possa costituire pericolo o turbamento per le specie animali, per le uova e per i piccoli nati, ivi compresa l'immissione di specie estranee, ad eccezione di eventuali reintroduzioni che si rendano necessarie od opportune per il ripristino di perduti equilibri o di prelievi per scopi scientifici, che siano stati debitamente autorizzati dall'ISPRA. Detti prelievi e abbattimenti devono avvenire in conformità al Regolamento del Parco o, nelle more della sua approvazione, alle direttive regionali per iniziativa e sotto la diretta responsabilità e sorveglianza dell'organismo di gestione del Parco e devono essere attuati dal personale da esso dipendente o da persone da esso autorizzate, scelte con preferenza tra cacciatori residenti nel territorio del Parco, previa opportuni corsi di formazione a cura dello stesso Ente; d) l'apertura di nuove cave, miniere e discariche; e) la realizzazione di allevamenti di specie selvatiche, nonché delle strutture inerenti le recinzioni ed i sistemi di stabulazione, in assenza della specifica autorizzazione dell'Ente Parco; f) il danneggiamento e la raccolta delle specie vegetali spontanee, nonché l'introduzione di specie non autoctone, fatte salve le normali attività agricole e gli usi tradizionali di raccolta di funghi, tartufi ed altre piante per scopi alimentari disciplinati dalle normative vigenti; g) alterazione con qualsiasi mezzo, diretta o indiretta, dell'ambiente geofisico e delle caratteristiche biochimiche dell'acqua, ed in genere l'immissione di qualsiasi sostanza che possa modificare, anche transitoriamente, le caratteristiche dell'ambiente acquatico; h) l'introduzione di armi, di esplosivi e di qualsiasi mezzo distruttivo o atto alla cattura di specie animali, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 della <u>L.R. n. 38/1996</u> così come modificato dal comma 3, dell'art. 57 della L.R. n. 10/2004; i) l'esercizio di sport con mezzi meccanici quali moto, fuoristrada ed altri all'infuori delle strade asfaltate; l) l'accensione di fuochi e l'uso di fuochi pirotecnici non autorizzati; m) l'uso di motoslitte al di fuori delle aree classificate "piste da sci" ad eccezione dell'uso per compiti di pubblica sicurezza o soccorso, il sorvolo e l'atterraggio di velivoli non autorizzati, salvo quanto disciplinato dalle leggi sulla disciplina del volo; è consentito il volo con velivoli ultraleggeri non motorizzati salvo che in aree espressamente vietate da individuare con provvedimento successivo;
---------------------------	---

	<p>n) il campeggio al di fuori delle aree destinate a tale scopo ed appositamente attrezzate; è consentito il campeggio temporaneo appositamente autorizzato in base alla normativa vigente;</p> <p>o) l'installazione di cartelli pubblicitari al di fuori dei centri abitati;</p> <p>p) l'uso di battipista per lo sci alpino al di fuori delle piste esistenti, nonché l'uso di battipista per il fondo al di fuori delle aree tradizionalmente utilizzate allo scopo;</p> <p>q) la circolazione di mezzi a motore lungo le piste carrabili, eccetto che per lo svolgimento di attività consolidate nell'uso delle popolazioni locali;</p> <p>r) la realizzazione di strutture ricettive extraurbane se non espressamente previste nel Piano del Parco.</p>
<p>Piano per il Parco. (Articolo 4 L.R.n. 42). Adozione in itinere</p>	<p>Il piano e il regolamento sono predisposti dall'ente parco in base ai criteri e alle finalità della presente legge. Il piano, approvato dal Consiglio Direttivo, è adottato dalla Regione secondo la procedura prevista dall'art. 14 della L.R. 38/96.</p>
<p>Effetti del Piano per il parco. (Articolo 5 L.R.n. 42).</p>	<p><i>Nulla osta.</i></p> <p>Tutte le opere da realizzare all'interno del Parco sono soggette a l rilascio del nulla osta da parte dell'ente Parco, secondo le modalità stabilite dal Consiglio Direttivo. Il nulla osta, verificata la conformità alle disposizioni del Piano e del regolamento, viene rilasciato dall'ente Parco entro e non oltre 60 giorni dalla richiesta.</p>
<p>D.M. 17 ottobre 2007 (attuazione della direttiva 79/409/CEE, relativa alla conservazione degli uccelli selvatici, e della direttiva 92/43/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1992, relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche) art.2, comma 3 e art. 3, comma 4</p>	<p>La gestione delle aree ZSC e delle ZPS della rete Natura 2000, laddove coincidenti in tutto o in parte con i territori istituiti a parco nazionale, è affidata all'ente gestore dell'area protetta</p>
<p>Statuto Art. 3, commi 1, 2, 3 (approvato dal Consiglio regionale nella seduta del 14 luglio 1998 con verbale n° 92/13</p>	<p>l L'Ente Parco persegue le finalità di tutela ambientale e di promozione sociale di cui alla legge 6 dicembre 1991, n. 394, alla L.R.13 luglio 1989, n.54 e alla L.R. 21 giugno 1996, n.38 e, in particolare, opera al fine di:</p> <p>a) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità e di integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia dell'area protetta, al paesaggio e agli equilibri idrogeologici;</p>

	<p>b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazione ed i sistemi di specifico interesse naturalistico; conservare e valorizzare il patrimonio storico, culturale e artistico; migliorare, in relazione a specifici interessi di carattere naturalistico, produttivo e protettivo, la copertura vegetale;</p> <p>c) favorire, riorganizzare e migliorare il rendimento delle attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianali e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti;</p> <p>d) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale;</p> <p>e) recuperare le aree marginali mediante ricostituzione e difesa degli equilibri ecologici;</p> <p>f) individuare e promuovere forme di agevolazione a favore dei privati, singoli o associati, che realizzino iniziative produttive o di servizio compatibili con le finalità istitutive del Parco;</p> <p>g) promuovere lo sviluppo delle attività associative, cooperativistiche e di volontariato che si svolgano all'interno del Parco in sintonia con le sue finalità favorire la coordinata gestione del territorio compreso nell'area del Parco e delle aree contigue tramite accordi di programma e intese con gli enti territoriali competenti;</p> <p>i) favorire la ricreazione e l'educazione del pubblico e promuovere, sostenere e guidare razionalmente le attività turistiche, agrituristiche ed escursionistiche compatibili con le finalità del Parco e la conservazione degli ecosistemi esistenti;</p> <p>l) promuovere interventi a favore dei cittadini portatori di handicap per facilitare l'accessibilità e la conoscenza del Parco.</p> <p>m) tutelare la salute e migliorare la qualità della vita dei cittadini, attraverso il miglioramento della qualità delle condizioni ambientali.</p> <p>2. L'Ente Parco interviene per favorire la priorità nella concessione di finanziamenti regionali e statali, secondo quanto stabilito dall'art.32 della L.R. 21 giugno 1996, n.38 ai Comuni il cui territorio è compreso nel perimetro del Parco e alle Comunità Montane, anche quando delegate dai rispettivi Comuni componenti ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della legge 31 gennaio 1994, n. 97, ai fini della attuazione degli interventi, delle opere e degli impianti, previsti nel Piano del Parco.</p> <p>3. Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, l'Ente Parco assicura specifica attenzione alle iniziative di carattere culturale, favorisce e promuove attività didattiche, di studio e di ricerca e sviluppa, a tal fine, gli opportuni rapporti con le istituzioni scolastiche e universitarie e con gli Enti e le istituzioni</p>
--	--

	pubblici e privati interessati, ai sensi dell'art.30 della L.R. 21 giugno 1996, n.38.
--	---

2.1.2 I SERVIZI EROGATI

Nell'ambito delle funzioni elencate al paragrafo precedente, l'Ente Parco offre una serie di servizi volti sia alla conservazione e alla tutela, sia alla valorizzazione e fruizione del proprio territorio. In particolare, questi ultimi vanno a definire la cosiddetta "Carta dei Servizi".

Per far fronte a queste esigenze la struttura operativa dell'ente si è articolata in aree di attività tecniche e amministrative che forniscono i servizi di seguito elencati; Tale elenco è organizzato secondo quanto richiesto dalla Deliberazione CIVIT 03/2012, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione, e del relativo standard specifico di qualità atteso.

Questo elenco dei servizi va considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri. L'elenco di questi servizi sarà pubblicato ed aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, dandone tempestiva comunicazione alla CIVIT. Anche le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate alla CIVIT.

a) SERVIZI RELATIVI AL PERSONALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	L'Amministrazione può ricoprire posti vacanti in organico mediante cessione del contratto di lavoro di dipendenti appartenenti alla stessa qualifica in servizio presso altre amministrazioni che facciano domanda di trasferimento, previo pubblicazione di apposito avviso pubblico. Tale procedura è possibile anche i soggetti interni all'Amministrazione che vogliano trasferirsi presso altre amministrazioni pubbliche. Il procedimento si conclude, a seguito di apposita determinazione autorizzatoria del Direttore dell'Ente con il trasferimento del dipendente
Modalità di erogazione	Tramite domanda scritta, seguita da apposita determinazione autorizzatoria del Direttore dell'Ente con il trasferimento del dipendente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i dipendenti interessati

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda alla emanazione dell'atto finale	30 giorni

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile della procedura	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche di mobilità evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

b) SERVIZI AL CITTADINO PER LO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	Contributi e patrocini possono essere concessi per interventi, opere, iniziative e attività produttive e di servizio nei settori compatibili con le finalità istitutive dell'Ente Parco
Modalità di erogazione	Entro il mese di giugno di ciascun anno: conclusione fase istruttoria delle istanze pervenute. Entro il mese di luglio di ciascun anno: Officializzazione delle decisioni assunte con Delibera, preceduta da istruttoria per analisi congruità delle richieste, comunicazione degli esiti a tutti i richiedenti. Nei mesi successivi, a seguito di rendicontazione da parte dei richiedenti, si effettuerà l'erogazione fisica delle somme stanziare.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici e privati, persone singole e/o associate in cooperative, associazioni e gruppi culturali e di promozione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%

	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 60 giorni	Numero massimo di giorni, conteggiato dal ricevimento richieste contributo alla emanazione atto finale concessione effettiva	60 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile della procedura	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste di contributo, giudicate congrue, soddisfatte	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

c) SERVIZI PER LA CONSERVAZIONE DELLA NATURA

Principali caratteristiche del servizio erogato	Nulla Osta/ Autorizzazioni/Pareri Tagli boschivi
Modalità di erogazione	-Rilascio di autorizzazioni e nulla osta -Rilascio di pareri per valutazioni di incidenza ai sensi del DPR 357/97 e ss.mm.ii., relativamente agli interventi di utilizzazione forestale o pascolive.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministrazioni pubbliche, Privati cittadini, Ditte boschive, Allevatori e ogni altro stakeholder interessato a tali procedure.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 180 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Minimo 30 gg. , max 180 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste di tagli e autorizzazione al pascolo evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

d) SERVIZI PER LA CONSERVAZIONE DELLA BIODIVERSITA'

Principali caratteristiche del servizio erogato	Autorizzazioni/Pareri per Progetti, Fruizione turistica, Utilizzo Risorse, Tagli boschivi
---	---

Modalità di erogazione	Valutazione e rilascio di pareri sugli studi di incidenza ai sensi del DPR 357/97 (e ssmmii) e in tutti i casi previsti da altre norme
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	30 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 30 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

e) SERVIZI PER L'USO SOSTENIBILE DEL SUOLO DELL'AREA PROTETTA

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è rivolto al rilascio di autorizzazioni all'interno dell'area protetta relativamente a: a) Opere edili e tecnologiche nell'area protetta, b) attività di campeggio libero temporaneo, c) riprese foto-video cinematografiche, d) manifestazioni varie e) raccolta di campioni, ricerche e monitoraggi e comunque secondo il regime autorizzatorio vigente. Restano fermi i divieti generali secondo le norme di salvaguardia.
Modalità di erogazione	Rilascio, a seguito di specifiche richieste, di autorizzazioni e nulla osta secondo requisiti specificati nella carta dei servizi dell'Ente
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Ogni stakeholder dell'Ente, interessato a tali procedure

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 60 a 180 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 180 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%
--	-------------	---------------------------------------	---	------

3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'amministrazione in genere deve soddisfare le soglie critiche di costo, servizio e qualità che sono diverse e specifiche per ogni stakeholder, differenziando le proprie risposte per ciascuna tipologia (cittadino, impresa, associazione, Ente).

L'Ente Parco intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contatto diretto sia attraverso lo strumento di internet, sia attraverso appositi incontri informativi (le giornate della trasparenza previste dal D.lgs 150/2009).

In particolare è consentito l'accesso fisico nella sede presso i singoli uffici della sede, senza necessità, salvo casi specifici, di previo appuntamento, nonché la possibilità di contattare gli stessi telefonicamente, nonché via email nel corso della giornata con orari ampi.

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

Ogni dipendente, tenuto comunque al rispetto della L. n. 241/1990, deve dare ogni informazione utile al cittadino per la pratica (rintraccio, stato di lavorazione, evasione, termini etc).

4. PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Ai fini di una maggiore trasparenza si provvederà attraverso gli strumenti di comunicazione diretti ed indiretti, a pubblicizzare in modo continuo il processo di partecipazione degli utenti, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalle norme di riferimento, ed attraverso le specifiche modalità stabilite dall'art. 11 comma 6 del D.lgs.150/2009. In particolare l'Ente pubblicherà i dati sul sito istituzionale ed impegnerà i singoli uffici che erogano i servizi ad attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti ecc...).

Nel piano della Performance 2014-2016 inoltre sono state stabilite specifiche giornate di trasparenza con le categorie degli stakeholder, in un'ottica completa che mette a punto il "Ciclo di Gestione della Performance".

Per questo motivo nella definizione degli Standard di Qualità si individua un sistema di monitoraggio delle attività continuo che vada nella direzione di una flessibilità "adattiva" agli obiettivi prefissati.

I livelli di qualità dei soggetti erogatori di servizi possono essere intesi sia come insieme di prestazioni afferenti a singoli servizi che come blocchi parziali di prestazioni.

5. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO ANNUALE

Nella delibera n. 88/2010 è stato specificato che "gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi".

L'Ente provvede a realizzare tale aggiornamento auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder.