

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Sportello-Front Office

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio, gestito dalla segreteria presso la sede di Torino, ha il compito di agevolare i rapporti tra Ente e cittadini, aiutandoli ad orientarsi rispetto alla organizzazione dell'Ente, a trovare le prime risposte rispetto ai problemi che devono risolvere; prevede, attraverso la gestione del centralino dell'Ente e del servizio di accoglienza, il rilascio di informazioni sulle attività ed i servizi erogati dall'Ente, sulla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario genere provenienti da privati, ditte ed enti. Il servizio impegna quota parte del lavoro di due persone. Il numero di richieste pervenute ed evase dall'URP nel 2015 è stato di 1.040. Nel 2015 sono stati adottati i nuovi adempimenti in tema di amministrazione digitale, con adozione del nuovo manuale di gestione documentale collegato al protocollo.		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico (dal lunedì al giovedì 9-12.30 14-17, venerdì 9-12.30)		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, visitatori, associazioni, Enti, il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi di base o tramite reindirizzamento agli uffici di competenza, con punte di complessità moderate.		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Azione A2d2 del piano di performance		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Piergiorgio Mosso	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
<i>Tempo rilascio atti (gg)</i>	15	15	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

**Servizio TURISTICO**      **Servizi di informazione al pubblico erogati dalle segreterie turistiche**

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione generale al pubblico che intende recarsi a visitare il Parco; è quindi un'azione di indirizzo e promozione che viene completata da quella dei centri visitatori durante i periodi di apertura. Il servizio riguarda principalmente le informazioni che costituiscono attrazione per i visitatori e per tutti coloro che sono interessati a collaborare con il Parco: prossimi eventi e manifestazioni, orari di apertura dei centri visitatori, campi di esperienza estivi, caratterizzazione naturalistica delle diverse valli, attività tipiche, prodotti dell'enogastronomia, progetti di divulgazione, sistema di accoglienza e ospitalità, attività per le scuole.		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello presso la sede di Torino sia attraverso il personale interno, sia attraverso collaborazioni a contratto; viene effettuato altresì sul territorio attraverso l'attività di due uffici appositamente istituiti, uno per versante del parco, denominati "segreterie turistiche di versante".		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Scheda C2c1		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Cristina Del Corso	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
<i>% riscontri positivi</i>	80	85	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	100%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	85%	85%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	70%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	1
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre dalla richiesta dell'utente all'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni lavorativi per la comunicazione della risposta	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente per il servizio erogato	-	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	95%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	98%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizi di accoglienza e informazione erogati dai Centri visitatori e dal Giardino Botanico Alpino

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'attività di front-office per i visitatori che sono già sul territorio del Parco; eroga informazioni turistiche inerenti gli itinerari, le regole di comportamento, gli eventi e le iniziative in programma; indirizza sulle possibilità di ospitalità. Comprende altresì l'opportunità di visitare gli allestimenti museali tematici organizzati all'interno dei centri visitatori e il giardino botanico alpino.		
<i>Modalità di erogazione</i>	I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura delle strutture che operano prevalentemente nelle stagioni di massima affluenza (estate, periodi natalizio e pasquale, festività). Un solo centro visitatori (Cogne) garantisce un servizio tutto l'anno, con possibilità nei periodi di chiusura al pubblico, di prenotazione da parte di gruppi. La gestione dei servizi viene affidata dall'Ente Parco a terzi, o tramite gara d'appalto o tramite accordi di gestione con organizzazioni consorziate.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Schede C2c1 e C2c2		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Cristina Del Corso	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
<i>% riscontri positivi</i>	80	85	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso da parte del pubblico all'operatore del centro durante i periodi e gli orari di apertura	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	100%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	80%	85%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	70%%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento di locandine e web	10	1
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio	Numero di giorni necessari	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione dei costi dei biglietti di ingresso ad alcuni centri visitatori e al giardino botanico e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	5
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	90%
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio TURISTICO

## Servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione ambientale

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di accompagnamento sul territorio (escursioni guidate), divulgazione naturalistica ed educazione ambientale. Riguarda inoltre l'interazione con gli interessati per indirizzare la prenotazione e favorirne l'acquisto o la fruizione.		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale che opera presso la sede di Torino. La prenotazione e l'acquisto dei servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione vengono invece rimandati ai soggetti esterni con i quali il Parco è convenzionato per la gestione delle attività (es. guide del parco, associazioni, cooperative, consorzi e fondazioni).		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Schede C2c1 e C2c2		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Cristina Del Corso	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
<i>% trattamento richieste</i>	100	100	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso da parte del pubblico ai dipendenti dell'ente presso la sede di Torino durante le giornate lavorative	Percentuale stimata di contatto operatore/richiedente	75%	75%
	Accessibilità multicanale	accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità alle informazioni via web/altri strumenti	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	60%	70%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con il personale addetto	Percentuale esaustività delle informazioni	50%	90%
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta di informazione e l'erogazione della risposta	Numero di giorni	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione sul web e telefonica dei costi dei servizi a pagamento che sono erogati da terzi incaricati della gestione e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Percentuale delle informazioni pubblicate ed erogate	70%	70%
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	100%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	95%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	98%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio TURISTICO Evasione di richieste da parte di altri enti portatori di interesse

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di enti pubblici e privati, organizzazioni esterne, altre aree protette che riguardano l'ambito turistico-promozionale-educativo.		
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite contatti telefonici, epistolari, telematici durante l'orario di ufficio dei dipendenti.		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici e privati quali ad es.: Comuni, Comunità Montane, Regioni, Province, organizzazioni di promozione turistica (AIAT, IAT, consorzi di operatori, tour-operators..), aree protette e network di parchi, istituzioni scolastiche, associazioni, fondazioni, imprese turistiche.		
Collegamento con ciclo performance	Scheda E1a2		
Responsabile dell'ufficio	Cristina Del Corso	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
% evasione richieste	90	n.d.	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico	Percentuale stimata di gg lavorative con la presenza di un dipendente dedicato/numero totale gg lavorative ufficiali	75%	75%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale stimata di servizi erogati via web, posta, fax, telefono/numero tot servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto delle scadenze richieste dall'esterno	Percentuale stimata di prestazioni effettuate entro la scadenza richiesta/numero tot richieste pervenute	85%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei servizi erogati	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi	1
	Tempistiche di risposta	Verifica richiesta, ricerca dati, risposta al richiedente	Numero massimo di giorni necessari per la ricerca dell'informazione e la comunicazione all'ente richiedente	10 giorni lavorativi	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente per il servizio erogato	-	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata di pratiche evase conformi alla richiesta dell'utente/Numero totale pratiche richieste	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	95%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Percentuale stimata di informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	98%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Accesso agli atti

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il diritto di accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'amministrazione competente a formare l'atto conclusivo o/a detenerlo stabilmente. La normativa di riferimento è la legge 241 del 1990, modificata nel 2015 con Legge n. 15. Nel 2015 è pervenuta 1 sola richiesta accesso formale. Per quanto riguarda la trasparenza, gli atti vengono pubblicati sull'albo on line ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009 e del regolamento adottato dal parco. In più si sono aggiunte le prescrizioni di cui al D.lgs 33/2013, e s.m.i., puntualmente osservate. L'Ente sta ponendo in essere tutti gli adempimenti connessi all'attuazione sul sito web delle Sezioni collegate alla Trasparenza e Pubblicità dati.		
<i>Modalità di erogazione</i>	L'accesso agli atti può avvenire: §§ Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo dell'Ente); §§ Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia. La richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso formale ne garantiscono l'esercizio, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale. Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico (dal lunedì al giovedì 9-12.30 14-17, venerdì 9-12.30)		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, aziende, associazioni, Enti, ogni altro portatore di interesse.		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Azione A2d2 del piano di performance		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Donatella Pagnotto	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
<i>GG rilascio atti</i>	15	15	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'accesso	30 giorni	30 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi /Numero prestazioni evase	1/10	1/10
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente /totale delle pratiche avviate	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Sportello pratiche autorizzative

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto ai sensi del Regolamento di fruizione del Parco - Nel 2015 sono state istruite 242 pratiche, di cui 239 rilasci e 3 dinieghi		
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax, email o via posta		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini		
Collegamento con ciclo performance	Scheda B3a1		
Responsabile dell'ufficio	Donatella Pagnotto	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
GG rilascio autorizzazioni	6	6	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Sportello pratiche sorvolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto di sorvolo sul territorio del Parco - Nel 2015 le autorizzazioni ai sorvoli esaminate sono state 116		
Modalità di erogazione	L'autorizzazione viene rilasciata tramite trasmissione via fax o email, previo ricevimento della richiesta tramite compilazione di un modulo presente sul sito internet del Parco		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini		
Collegamento con ciclo performance	Schede B3a1		
Responsabile dell'ufficio	Pier Giorgio Mosso	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
GG rilascio autorizzazione	6	6	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%



## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio TECNICO-PIAN. Rilascio nulla osta ex art. 13 L. 394/91

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei nulla osta ex art. 13 della Legge Quadro 394/91 e ss.mm.ii., sulla base di apposita istruttoria tecnica		
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via posta		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini che rientrano nell'ambito di applicazione della normativa del nulla osta		
Collegamento con ciclo performance	Scheda B3d1		
Responsabile dell'ufficio	Patrizia Vaschetto	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente (
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
N° giorni rilascio	45	30	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/100	0
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio Affari Gen. Sportello pratiche risarcimento danni fauna

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio dispone il rilascio o diniego di autorizzazione alla liquidazione del risarcimento danni da fauna - Nel 2015 sono state esaminate 6 pratiche, di cui 1 Valle Orco, 2 Valsavarenche, 3 Valle Cogne		
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax e via posta, previo ricevimento e istruttoria della richiesta in sede di valle		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini		
Collegamento con ciclo performance	Schede A2e1		
Responsabile dell'ufficio	Pier Giorgio Mosso	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente (
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
N° giorni per pagamento	30	30	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Autorizzazioni al pascolo

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio comprende le azioni relative all'autorizzazione all'uso dei pascoli di proprietà dell'Ente - Nell'anno 2015, 8 pratiche monticazione seguite		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli allevatori e con le loro richieste, formulate secondo la procedura prevista		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Allevatori e utilizzatori di fondi a fini zootecnici		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Scheda B3a1		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Pier Giorgio Mosso	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente (
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
N° giorni rilascio	6	6	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici centrali e di valle nell'orario di apertura al pubblico per la consegna delle domande e delle richieste	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Tempistiche di risposta	Tempo intercorso tra la richiesta di pascolo o di indennizzo e l'autorizzazione o la liquidazione	(Numero di richieste evase entro i termini di regolamento/numero totale di richieste)*100	80%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessun costo aggiuntivo	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	80%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di autorizzazione o cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	5%
	Compiutezza	Esaurività delle azioni erogate in merito all'indennizzo	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	90%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio TURISTICO Concessione d'uso logo del Parco

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale del Parco Nazionale Gran Paradiso; la procedura stessa di concessione o diniego per iniziative proposte da esterni inerenti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali educative e del tempo libero.		
<i>Modalità di erogazione</i>	La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo-Educazione Ambientale che segue l'istruttoria: verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime un giudizio di merito. Se la domanda riguarda attività di pertinenza di altri Servizi, verifica con questi la conformità del giudizio. Poi trasmette al Direttore l'istanza e ne verifica altrettanto la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva la richiesta con Determinazione Dirigenziale contenente le motivazioni e le specifiche di utilizzo del logo; la decisione viene poi comunicata al richiedente via lettera. In caso negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti per attività future che possano essere compatibili con il logo del Parco Nazionale.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Enti pubblici e privati, Associazioni di vario titolo e genere, Soggetti Privati, Cooperative, partner istituzionali di specifiche attività		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Scheda C2a1		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Nicoletta Fedrighini	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
N° giorni rilascio	15	n.d.	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede assicurata dell'addetto al servizio rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale servizi erogati via fax-web-telefono rapportata al totale dei servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica e avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5	5
Trasparenza	Responsabili	Indicazione sul sito web dei responsabili della procedura	Nominativo responsabile/ Informazioni specifiche relative all'istruttoria	50%	50%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito web inerenti le modalità di presentazione della domanda	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del servizio web	3	3
	Tempistiche di risposta	Tempistiche di svolgimento della pratica	Numero di giorni totali necessari per l'espletamento dell'istruttoria e della pratica nel suo insieme	20	30
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese inerenti la procedura di richiesta	Numero di giorni necessario per la modifica dell'importo a carico dell'utente sul web	3	3
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase / Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Affidabilità della comunicazione	Numero di reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite	2%	2%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di concessioni, o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio TURISTICO Concessione del Marchio collettivo di qualità del Parco

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del Marchio collettivo di qualità del Parco Nazionale Gran Paradiso; la procedura di concessione o diniego riguarda il riconoscimento agli operatori dei settori artigianato, agroalimentare e turistico che operano seguendo ben determinati parametri di qualità in sintonia con l'ambiente, le tradizioni e il territorio.		
<i>Modalità di erogazione</i>	La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo-Educazione Ambientale che segue l'istruttoria: verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica, che prevede una visita di un operatore del Parco presso la struttura, con lo specifico compito di analizzare insieme il regolamento e il disciplinare specifico. In seguito alla visita l'operatore ha facoltà di decidere se inoltrare o meno la domanda ufficiale per l'attribuzione del marchio. In caso affermativo deve compilare e sottoscrivere un piano di miglioramento triennale della propria attività. Una volta ricevuta tutta la documentazione prevista, l'Ente organizza una commissione di valutazione delle domande pervenute, come da specifico regolamento, ed emette il relativo parere di attribuzione. L'operatore riceve quindi una comunicazione scritta inerente l'esito dell'istruttoria. In caso negativo all'interlocutore vengono comunicate anche le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti per attività future che possano essere compatibili con il marchio del Parco Nazionale.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Operatori dei settori artigianato, agroalimentare o turistico		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Scheda C2a1		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Nicoletta Fedrighini	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente (ve
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
N° giorni rilascio	15	n.d.	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede assicurata dell'addetto al servizio rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale servizi erogati via fax-web-telefono rapportata al totale dei servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per il recepimento della pratica e avvio dell'istruttoria	Numero mesi conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	6	6
Trasparenza	Responsabili	Indicazione sul sito web dei responsabili della procedura	Nominativo responsabile/ Informazioni specifiche relative all'istruttoria	100%	100%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito web inerenti le modalità di presentazione della domanda	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del servizio web	3	3
	Tempistiche di risposta	Tempistiche di svolgimento della pratica	Numero di mesi totali necessari per l'espletamento dell'istruttoria e della pratica nel suo insieme	6	6
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese inerenti la procedura di richiesta	Numero di giorni necessario per la modifica dell'importo a carico dell'utente sul web	3	3
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase / Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Affidabilità della comunicazione	Numero di reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite	2%	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di concessioni, o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio BOTANICO Scambio dei semi (Index Seminum)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Scambio gratuito di materiale vegetale per soli scopi scientifici e/o divulgativi (secondo la Convenzione Internazionale di Rio de Janeiro, 1992) con altri Giardini e strutture analoghe		
Modalità di erogazione	Spedizione di bustine contenenti i semi richiesti tramite ordine (Desiderata) sulla base di Index seminum prodotto dal servizio botanico		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Giardini botanici, Orti botanici, Università, Laboratori di ricerca		
Collegamento con ciclo performance	Scheda C2a1		
Responsabile dell'ufficio	Laura Poggio	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di enti
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
N° gg evasione richieste	30	n.d.	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio	Numero giornate utilizzate per rispondere alle richieste/numero giornate programmate per soddisfare le richieste	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web su come accedere più facilmente al servizio, pubblicazione informatica dell'Index seminum	Numero di informazioni pubblicate sul web/Numero informazioni di cui si era programmata la pubblicazione sul web	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario per l'invio dei semi	Numero medio di giorni intercorsi tra il ricevimento della desiderata e l'invio dei semi/numero medio di giorni programmati per l'invio	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	0
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito PNGP del catalogo e delle modalità per lo scambio semi (solo per strutture del settore)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web oppure numero di giornate necessarie alla stesura dell'Index oppure numero giorni necessari per pubblicazione sul web del catalogo ecc.	2	4
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per l'evasione delle richieste di materiale vegetale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	0
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese per la spedizione delle richieste da parte delle altre strutture	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	0
Efficacia	Conformità	Regolarità nell'attività di scambio (convenzione di Rio de Janeiro, 1992)	Numero risposte ai richiedenti della Conv. di Rio de Janeiro/Numero totale delle richieste	100%	100%
	Affidabilità	Esatta determinazione delle specie proposte nel catalogo	Numero di reclami pervenuti/Numero richieste evase	1/100	0/128
	Compiutezza	Richieste evase per disponibilità dei semi	Numero delle richieste evase/Numero delle richieste pervenute	80%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio SCIENTIFICO Alienazione e cessione reperti animali

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio comprende tutte le azioni conseguenti all'autorizzazione alla cessione ed alla vendita a privati di reperti animali per fini museali e di collezione. La cessione dei reperti è subordinata alla catalogazione e valutazione degli stessi e implica la gestione di registri di carico/scarico		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli utenti richiedenti, che ritirano i reperti presso la sede di Torino dell'Ente		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, Musei e collezioni pubbliche e private		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Scheda B3e1		
<i>Responsabile dell'ufficio</i>	Bruno Bassano	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
N° giorni per la cessione	15	n.d.	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico per la verifica e il ritiro dei materiali	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	50%	60%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di acquisto e alienazione	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di acquisto e alienazione	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	1
	Tempistiche di risposta	Condizionati dalla disponibilità dei materiali	(Numero di richieste evase entro un mese dalla domanda/numero totale di richieste)*100	70%	70%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	70%	70%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	10%	0%
	Compiutezza	Esautività delle azioni erogate in merito alla cessione	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	80%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Fototeca e Videoteca

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la catalogazione e l'eventuale cessione d'uso delle fotografie e dei prodotti video dell'Ente Parco		
Modalità di erogazione	Il materiale viene fornito su supporto digitale (sia tramite invio via posta elettronica/ftp che tramite invio di DVD o CD-rom contenenti immagini e/o video richiesti )		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che motivino la richiesta di materiale, ed in particolare a giornalisti e agenzie che produrranno articoli a mezzo stampa o web inerenti il Parco		
Collegamento con ciclo performance	Scheda C1b4		
Responsabile dell'ufficio	Pier Giorgio Mosso	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
N° giorni per la fornitura	5	5	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al fotoarchivio e alla videoteca	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e richieste secondo altri canali (telefono, email, fax...)	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%



## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Vendita materiali

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la vendita di pubblicazioni, materiali e gadget vari dell'Ente Parco - Nel 2015 incassi per € 46.838, quasi il doppio delle previsioni		
Modalità di erogazione	Vendita diretta nelle diverse sedi dell'Ente - Vendita on line sul sito www.parks.it		
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini, i residenti nel Parco, i fruitori ed il pubblico in genere interessato		
Collegamento con ciclo performance	Scheda A2e3		
Responsabile dell'ufficio	Pier Giorgio Mosso	Modalità presentazione reclami	Come da normazione generale di ente
Indicatore di qualità	Standard di qualità programmato	Standard di qualità rilevato	
N° giorni per la consegna	15	10	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle sedi dell'Ente ed ai Centri visitatori	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e richieste secondo altri canali (telefono, email, fax...)	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio AFFARI GEN. Servizi dell'Ufficio stampa

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio provvede ad ottimizzare l'informazione sulle attività dell'Ente verso i media. Formula ed emette comunicati stampa, organizza conferenze stampa, fornisce informazioni per la pagina istituzionale Facebook del parco ed il profilo Twitter, emette Newsletters, integra il sito istituzionale con nuove pagine, video e news, pubblica e segue la distribuzione della rivista istituzionale "Voci del parco", collabora alla stesura di testi per opuscoli, depliant ecc. Fornisce ai giornalisti cartelle stampa, testi, immagini fotografiche, video. Il servizio impegna quota parte del lavoro di una persona. I dati 2015: sito web: 419.924 visite con 1.350.322 pagine visualizzate nel 2015, iscritti newsletter: 2.000, 100.000 alla pagina di Facebook e 6.000 follower su Twitter		
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato in orario di accesso al pubblico (dal lunedì al giovedì 9-12.30 14-17, venerdì 9-12.30)		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Giornalisti, editor, cittadini, associazioni; attività con punte di complessità alta.		
<i>Collegamento con ciclo performance</i>	Azione E2a1 del piano di performance		
<i>Responsabile dell'ufficio Addetto stampa</i>	Michele Ottino Andrea Virgilio	<i>Modalità presentazione reclami</i>	Come da normazione generale di ente
<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità programmato</i>	<i>Standard di qualità rilevato</i>	
Tempo risposta alle richieste di materiale fotografico per uso professionale (gg lavorativi)	5	5	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2015
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	90%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	90%	90%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	0
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	90%	100%