



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

Sede legale e amministrativa
ex Convento delle Benedettine
Via A. Manzoni n. 1
85052 Marsico Nuovo (PZ)

Tel. 0975/344222
Fax. 0975/344203
e-mail: info@parcoappenninolucano.it
C.F. 91008560764 P.IVA n. 01719590760

ORIGINALE <input type="checkbox"/>	DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO seduta ordinaria
COPIA <input type="checkbox"/>	
Delibera n. 027 del 28 maggio 2012	

OGGETTO: Adozione standard di qualità.

L'anno duemiladodici il giorno ventotto del mese di maggio alle ore 10.00 negli uffici della sede legale dell'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano Val d'Agri Lagonegrese sita in Marsico Nuovo (PZ) alla Via Manzoni 1, l'Ing. Domenico TOTARO, Commissario Straordinario dell'Ente Parco, adotta la presente Deliberazione. Svolge le funzioni di Segretario e verbalizzante il Dirigente dell'Ente, Arch. Vincenzo L. Fogliano.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

- Vista** la legge quadro sulle aree protette del 6 dicembre 1991, n. 394 e s.m.i.;
- Visto** il D.P.R. 8 dicembre 2007, il quale, in attuazione dell'art. 2, comma 5, della legge 9 dicembre 1998, n. 426, istituisce l'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano – Val d'Agri – Lagonegrese;
- Visto** il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. DPN-DEC-2009-0001380 dell'8 ottobre 2009 con il quale, in considerazione dell'urgenza ed indilazionabile esigenza di assicurare il regolare svolgimento delle attività istituzionalmente rimesse all'Ente Parco, il sottoscritto veniva nominato Commissario Straordinario dell'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano – Val d'Agri – Lagonegrese;
- Visto** il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. GAB/DEC/2012 0000098 del 30 aprile 2012 con il quale il sottoscritto veniva riconfermato Commissario Straordinario dell'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano – Val d'Agri – Lagonegrese per mesi tre a decorrere dal 6 maggio 2012 (scadenza 5 agosto 2012) e, comunque, non oltre la nomina del Presidente;
- Visto** il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di 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;
- Vista** la propria Deliberazione n. 04 del 31 gennaio 2011 con la quale si approvava, in



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, il Piano della Performance (2012 -2014) dell'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano – Val d'Agri – Lagonegrese, di cui all'art. 10, comma 1, lett. a), del D. lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i., al fine di individuare gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, stabilendo, altresì, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;

Vista

la propria Deliberazione n. 22 del 26 aprile 2012 avente ad oggetto: “Adozione Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (2012-2014), del suddetto D.L.vo, elaborato tenendo conto della delibera della CIVIT n. 2/2012: “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento di Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità”;

Vista

la Delibera n. 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche: “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, nonché la successiva deliberazione n. 3/2012: “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, contenenti indicazioni sul processo di definizione e misurazione degli standard di qualità dei servizi resi al cittadino;

Considerato

che il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le pubbliche amministrazioni devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal richiamato D. lgs n. 150/2009, in materia di “Misurazione, valutazione e Trasparenza della Performance”;

Vista

la nota del 21 maggio 2012, con la quale il dott. Pasquale Monea, nella sua qualità di Presidente dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) di questo Ente Parco, ha espresso apprezzamento sui contenuti del documento “Standard di Qualità 2012”, dando atto della rispondenza dello stesso alle indicazioni fornite in merito dalla CIVIT con le richiamate deliberazioni n. 88/2010 e n. 3/2012;

Assunti

gli artt. 29 e 30 della legge 20 marzo 1975, n. 70, nonché la determina n. 49/2011 della Corte dei conti;

Visti

i poteri del Consiglio Direttivo, considerato che l'argomento di che trattasi rientra nell'art. 9 della legge 6 dicembre 1991, n. 394 e s.m.i.;

tutto ciò premesso

DELIBERA

1. Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente atto.



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

2. Di approvare il documento "Standard di Qualità 2012", allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.
3. Di trasmettere il presente atto alla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche.

Il Segretario
F.to Arch. Vincenzo L. Fogliano

Il Commissario Straordinario
F.to Ing. Domenico Totaro

Il Verbalizzante
F.to Arch. Vincenzo L. Fogliano



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

allegato

STANDARD DI QUALITÀ 2012 ENTE PARCO NAZIONALE APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

PREMESSA

L'Ente Parco Nazionale Appennino Lucano Val d'Agri Lagonegrese si prefigge di raggiungere attraverso la propria azione amministrativa standard di qualità adeguati, al fine di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti, relative ai servizi pubblici erogati.

La definizione di Standard di Qualità nella Pubblica Amministrazione, rappresenta il punto di partenza per la costruzione di strumenti di riferimento metodologici che saranno adottati da ciascun Ente per sviluppare un percorso di attuazione del "ciclo della performance" come previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, garantendo i criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza.

I suddetti criteri che definiscono qualitativamente il servizio reso al pubblico, si evincono dalla delibera n. 88/2010 Civit:

Per accessibilità si intende la disponibilità di informazioni che permettono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare il luogo in cui possono essere richiesti il servizio o la prestazione, nonché le modalità per fruirne direttamente nel minor tempo possibile.

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione o la prestazione del servizio, che si rivela di qualità se il tempo utilizzato risulta pari o inferiore ad un limite predefinito.

La trasparenza è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale, di tutte le informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori gestionali e dell'utilizzo delle risorse per il raggiungimento dei fini istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione in modo da favorire il controllo dei principi del buon andamento e imparzialità (art. 11 D.Lgs. N 150/2009)

L'efficacia è qualificabile come la rispondenza ad un servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se erogata in modo formalmente corretto e coerente con le aspettative dell'interessato al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta rispettando compiutamente l'esigenza del richiedente stesso.

ATTIVITÀ CHE DETERMINANO I SERVIZI EROGATI

Miglioramento, Conservazione e Controllo del patrimonio naturale

La finalità generica dell'Ente Parco è prevista dalla legge quadro 394/1991: "garantire e promuovere, in forma coordinata, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturale".

Le attività di conservazione del patrimonio naturale vertono su azioni integrate basate sull'incremento delle conoscenze sullo stato di conservazione delle specie e degli habitat mediante attività di monitoraggio. Con la programmazione di misure di tutela adeguate. In questa prospettiva il Parco sviluppa la propria opera di conservazione e tutela della biodiversità. Il Parco intende proseguire uno studio, in parte già intrapreso, completo ed aggiornato dei fattori di rischio per la sopravvivenza della biodiversità e le successive elaborazioni per il monitoraggio e la salvaguardia della stessa che a grandi linee, dovrebbero dar vita ad un progetto di conservazione articolato nei seguenti *steps*:

1. ricognizione approfondita degli habitat, ecosistemi e presenza delle biodiversità;



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

2. elaborazione di un programma di monitoraggio per valutare lo stato di salute delle popolazioni interessate;
3. elaborazione di un'analisi socio-economica delle aree antropizzate;
4. redazione di un progetto sulla biodiversità;
5. elaborazione di un piano di conservazione;
6. implementazione delle linee di azione specifiche.

Gli interventi per il miglioramento e la conservazione del patrimonio naturale vertono su azioni integrate basate, da un lato, sull'incremento delle conoscenze delle specie e degli habitat e sulla pianificazione di adeguate misure di tutela e, dall'altro, sul monitoraggio della presenza di specie alloctone invasive e sulla realizzazione di progetti di riqualificazione ambientale e di controllo di specie problematiche. In tal senso sono stati avviati progetti, ad esempio il progetto LIFE di cui il Parco è partner unitamente a REGIONE BASILICATA, UNIVERSITA' DELLA BASILICATA, WWF ITALIA, intitolato *LIFE MISTRAL "SAFEGUARD AND PROTECTION MEASURES OF THE AMPHIBIAN POPULATION IN THE IT9210220 "MURGIA SAN LORENZO"* che si prefigge di mantenere lo stato di conservazione della specie bersaglio (Salamandrina terdigitata, Triturus carnifex, Bombina pachypus e Hyla intermedia), attraverso il restauro, la ricostruzione degli abbeveratoi, stagni, serbatoi, pozzi di pietra, massimizzazione delle loro connessioni con la costruzione di nuovi habitat acquatici di piccole dimensioni che potrebbero fungere da trampolino di lancio tra i diversi siti di riproduzione acquatici.

L'Ente intende, altresì, pianificare attività di ricerca e studi, di prevenzione, di controllo e monitoraggio del territorio, con particolare riferimento alle piattaforme petrolifere situate all'interno del perimetro dell'area protetta, attraverso collaborazione con Enti Istituzionali all'uopo preposti (ENEA, AGROBIOS, CNR, altri Enti e Fondazioni), in un segno di continuità con le collaborazioni già avviate con ARPAB, Università della Basilicata e ALSIA, ivi comprese attività di raccolta, elaborazione e divulgazione dei dati, anche ai fini dell'analisi del rischio ambientale, della sicurezza e del governo dei processi.

Oggetto di tutela non è più, quindi, il solo paesaggio naturale in uno stato più o meno intatto, ma anche il paesaggio costruito e gestito dall'uomo, che acquisisce pari dignità rispetto a quelli più esclusivamente naturali.

L'estensione del concetto di paesaggio costituisce un'innovazione fondamentale e comporta un nuovo approccio alla tutela e alla valorizzazione del paesaggio stesso enfatizzando contestualmente il territorio, la natura e la storia umana.

Tra gli investimenti previsti, c'è quello relativo alla realizzazione di un Centro di Recupero Fauna Selvatica (CRAS) che rappresenta un baluardo nella lotta alla perdita della biodiversità.

Il CRAS si occupa del recupero, del primo soccorso e della degenza e riabilitazione degli animali feriti e, se adeguatamente gestito, può diventare vero e proprio centro di informazione e documentazione dell'area protetta, attraverso la raccolta di una moltitudine di informazioni sulla distribuzione e sulla composizione della diversità biologica.

Il CRAS si occuperà anche di educazione ambientale, di formazione e di visite guidate e costituirà, pertanto, la struttura essenziale per la promozione e la tutela del territorio. Appare ovvia quindi l'importanza di una struttura di questo tipo in questo Parco che ha nella sua biodiversità un grande punto di forza.



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

L'azione di conservazione e tutela si coordina con l'attività di amministrazione integrando attività umane ed ambiente naturale. Inoltre per la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturale si mira a favorire anche un giusto approccio con le comunità del territorio. A tal proposito si mira a creare una rete di relazioni tra il parco e gli operatori locali, progettando attività che determinino il processo di adesione alla Carta Europea del Turismo sostenibile a cui si è dato avvio. Si definirà così un piano di azione comune per definire l'offerta turistica del territorio nel senso della sostenibilità ambientale.

Nelle more dell'adozione del Piano del Parco, il Parco stesso opererà per la tutela del patrimonio naturale attraverso il rilascio di Nulla Osta e di Pareri di conformità che costituiscono l'implementazione delle normative in relazione all'azione di istruttoria di piani e programmi che pervengono agli uffici tecnici dell'Ente. È intenzione del Parco operare in un clima di confronto continuo rispetto alle istanze di progetti che potrebbero avere incidenza sul territorio dell'area protetta, mantenendo un ruolo forte di indirizzo e coordinamento anche nei confronti dei Comuni, allo scopo di migliorare la qualità ambientale attraverso la realizzazione di progetti eco-compatibili. Per ciò che attiene al controllo del patrimonio naturale, come già definito, sono ricomprese anche le attività di controllo del territorio.

In particolare, l'Ente intende intensificare le attività sul campo da parte del personale del CTA-CFS, ormai pienamente operativo attraverso i suoi ben otto comandi stazione sotto la guida autorevole e stabile del suo Responsabile Capo, affinché la maggiore visibilità delle attività di vigilanza e sorveglianza possa essere un valido deterrente. A tale fine, è intenzione dell'Ente accrescere la disponibilità delle risorse finalizzate alla dotazione di mezzi per il monitoraggio ambientale e protezione civile.

Si sottolinea inoltre la proficua collaborazione con le forze dell'ordine e le associazioni di volontariato per il monitoraggio del territorio.

Inoltre, l'Ente intende effettuare un'analisi di pre-fattibilità al fine di realizzare le prime applicazioni di certificazione ambientale.

Promozione e valorizzazione del territorio e del paesaggio rurale

Assume una posizione prioritaria ed autonoma la Valorizzazione e Promozione non solo del Territorio ma, più in particolare, del Paesaggio Rurale sotto cui declinare la promozione e gestione dell'offerta eno-gastronomica del Parco attraverso la creazione di un circuito (una rete) di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali che veda tra loro collegati in una filiera integrata: produttori agricoli e allevatori, operatori dell'ospitalità, operatori turistici, enti ed organismi che operano concretamente, cioè con iniziative già consolidate nel settore dell'offerta turistica e della promozione del territorio (Gal Leader, PIOT, Enti Locali, associazioni ambientaliste, organizzazioni di produttori). A tal proposito l'Ente ha adottato un "Regolamento per la concessione del patrocinio, dei contributi e degli ausili economici" quale importante strumento per razionalizzare e finalizzare ad un più efficace perseguimento degli scopi istituzionali l'erogazione di contributi e/o di ausili economici ai Soggetti del territorio.

Tra gli strumenti previsti vi è il Progetto "Il Paniere del Parco" attraverso il quale si intende creare filiere alimentari per il sostegno delle produzioni enogastronomiche tipiche partendo dal Protocollo



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

d'Intesa con l'INEA, vista la Convenzione di cui alla delibera di Giunta n. 2203 del 16.12.2009 della Regione Basilicata, per il supporto specialistico nel censimento delle produzioni agroalimentari tipiche e nella stesura di studi e disciplinari finalizzati alla realizzazione del "marchio ombrello" del Parco, per garantire la riconoscibilità dei prodotti del Parco.

Tra i prodotti propri del territorio del Parco, infatti, vi sono già alcuni con certificazione IGP- come il formaggio pecorino "Canestrato di Moliterno", il "Fagiolo di Sarconi" e le "Mele della Val d'Agri" – e alcuni DOC - quale il Vino "Terre dell'Alta Val d'Agri" di talché il Parco non può non proseguire sulla strada delle certificazioni di qualità facendosene sostenitore e all'uopo anche promotore.

Se in fase di start-up la priorità strategica era quella di informare dell'istituzione dell'Ente Parco e di comunicarne l'esistenza, l'esperienza maturata in questi ultimi due anni ha dimostrato che la comunicazione resta un asse strategico di grande rilevanza per il successivo sviluppo del Parco.

Il Parco, come già detto, rappresenta un patrimonio nazionale da tutelare e salvaguardare e per perseguire tale obiettivo, è necessario sviluppare una "cultura del parco", capace di rappresentare il sentire comune di tutti gli abitanti ma soprattutto delle giovani generazioni che ne rappresentano il futuro.

L'obiettivo, come intuibile, essendo così ambizioso, richiede un impegno costante e sempre crescente che riguardi un periodo medio-lungo.

Nell'asse della comunicazione si inseriscono, altresì, la programmazione editoriale con la stampa di diverse tipologie di cartine e guide e l'attività di promozione, informazione e diffusione delle peculiarità ambientali e delle tipicità.

Tenuto conto, dunque, della sempre crescente importanza del ruolo della "comunicazione" per una più efficace azione istituzionale, si è avviato uno studio preliminare alle "Linee Guida di un Piano di ricerca, promozione e comunicazione dell'identità del parco", per elaborare un particolare lavoro volto alla creazione di un senso di identità e di appartenenza nonché di riconoscimento, tanto dall'interno quanto dall'esterno del territorio di riferimento, della mission, delle finalità e delle strategie così da instaurare.

La comunicazione deve, però, procedere, di pari passo con il miglioramento quali-quantitativa dell'offerta.

Intervento cardine, nell'ambito delle strategie per l'accoglienza che si inserisce nel quadro degli interventi necessari a migliorare l'offerta turistica del Parco, è quello di proseguire sulla strada, già tracciata, di realizzazione e gestione delle strutture informative "Le Porte del Parco" da dislocare nei punti di accesso allo stesso, in collaborazione non solo con l'APT regionale ma anche con CTS, particolarmente qualificati, per offrire un più efficace servizio di informazione ed assistenza agli utenti/visitatori.

Fiore all'occhiello dell'accoglienza e del servizio informativo del Parco dovrà essere, in primis la stessa sede dell'Ente, trattandosi di un edificio di notevole pregio storico-culturale del territorio regionale, che si doterà di un presidio multimediale attraverso un plastico oleografico per offrire "Il Parco dal Parco".

Per tutti gli altri progetti posti in essere alcuni dei quali in itinere a riguardo dell'attività del Promozione e valorizzazione del territorio e del paesaggio rurale, si rimanda al piano della performance 2012- 2014.

Creazione di network e partenariati



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

La logica di rete favorisce la creazione di un clima di fiducia e reciprocità con i vari attori ed operatori economici in stretta interconnessione tra loro per perseguire le finalità di tutela del paesaggio e delle risorse naturali dell'area protetta.

Nella costruzione dei network il principio di inclusione deve garantire la massima funzionalità operativa per evitare un'eccessiva burocratizzazione dei processi.

È inoltre intenzione del Parco iniziare un discorso serio sull'adozione di buone pratiche.

È necessario, infatti, attivare un processo di benchmarking al fine di stimolare ed integrare i processi di apprendimento e cambiamento; è, altresì, necessario stimolare l'efficacia e l'efficienza dei processi dell'Ente ed il rinnovamento della cultura organizzativa assicurando un miglioramento continuo grazie al costante confronto con l'esterno ed, in particolare, grazie a proficue collaborazioni a livello nazionale ed internazionale (da favorire mediante la sottoscrizione di idonei accordi) con istituzioni che hanno già avviato buone pratiche e realizzato esperienze peculiari ed interessanti d'eccellenza da valutare attentamente per perseguire con determinazione il cammino della valorizzazione del territorio.

Intensa è, inoltre, l'azione del Parco per il reperimento di sostegni finanziari per l'attuazione degli interventi anche a valere sui Fondi europei.

Azioni ed interventi trasversali di educazione Ambientale

Sviluppare il senso di appartenenza alla Comunità significa al contempo mettere a fattor comune la storia degli abitanti, gli ideali condivisi, le tradizioni e/o costumi e garantire un indispensabile momento di integrazione per lo sviluppo del territorio.

In riferimento a ciò, secondo quanto previsto nel piano della performance 2012-2014, si tiene conto dei seguenti obiettivi e relative azioni:

- Partecipazione ad iniziative di identità locale e del territorio effettuate dalle Comunità con adozione di piani e programmi per sviluppare il senso di appartenenza della comunità al Parco;
- Programma di aggiornamento e qualificazione del personale;
- Realizzazione di un nuovo corso di qualificazione professionale rivolto a dieci partecipanti opportunamente selezionati e finalizzato al rilascio del titolo ufficiale ed esclusivo di "Guida del Parco Nazionale dell'Appennino Lucano – Val d'Agri – Lagonegrese";
- Qualificazione degli operatori del territorio anche attraverso la realizzazione della Carta Europea per il Turismo Sostenibile nelle aree protette (CETS);
- Progetto di formazione delle guide del Parco;
- Progetti di educazione ambientale con la collaborazione del MIUR e del Distretto Scolastico Regionale.

Azioni ed interventi culturali

Dal piano performance si evincono obiettivi da conseguire con le relative azioni da attuare:

- Adozione di piani e programmi per conservare e sviluppare tutti gli aspetti culturali del parco;
- Conservazione e valorizzazione delle radici culturali del territorio;
- Promozione di iniziative d'identità culturale del territorio;
- Creazione di una emeroteca – infopoint presso la sede del parco ai fini di una diffusione di una cultura accessibile a tutti;
- Adozione di alleanze per rafforzare e diffondere la cultura ambientale;



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

- Accordo di Programma tra Ente Parco, MIUR, MISE e CINIGEO per la valorizzazione delle energie rinnovabili, la formazione professionale d'eccellenza e lo start - up d'impresa;
- Progetto "*Cultura nel Parco*" per collegare in maniera sinergica studi ed esperienze già realizzate con l'intento di attivare processi di conservazione mediante la conoscenza;
- Accordo di Programma tra Ente Parco, APT, Parco Nazionale del Pollino, Parco Regionale di Gallipoli Cognato e Parco Regionale della Murgia Materana;
- Realizzazione di una "*Summer School*", mediante la collaborazione dell'Università degli Studi di Basilicata, per lo svolgimento di attività formative altamente qualificanti in materia di pianificazione del paesaggio e gestione del territorio;
- Progetto "*Appennino nel Mondo*".

Valorizzazione delle risorse umane

Dal piano performance si evincono obiettivi da conseguire con le relative azioni da attuare:

- Implementazione di attività di empowerment del personale dipendente;
- Redazione di un generale progetto di formazione del personale articolato in sotto progetti al fine individuare moduli formativi utili alle aree di servizi in cui è articolato il personale dell'Ente:
 - Area Amministrativa (gestione del personale e servizi di segreteria, appalti di forniture e servizi, funzioni economiche nella pubblica amministrazione, semplificazione tecnica della schema di bilancio per una gestione più dinamica dello stesso);
 - Area Scientifico - Promozionale (tecniche di programmazione partecipata; criteri di comunicazione efficace);
 - Area Tutela e Sviluppo del Territorio (Sistemi informativi territoriali; istruttoria, controlli e sanzioni delle attività edilizie in aree protette; programmazione comunitaria 2007 – 2013);
- Organizzazione di workshop e seminari destinati ad ottimizzare la capacità amministrativa e a far emergere skills trasversali: qualità, attitudini e competenze.

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DALL'ENTE

Per "elenco dei servizi", coerentemente con la deliberazione della CIVIT n. 3/2010, si intende in questo documento, l'elencazione dei servizi forniti dall'Ente direttamente al cittadino. L'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione degli stessi e della tipologia di utenza che ne usufruisce vengono descritte nelle singole schede qui di seguito riportate. L'elenco dei servizi va, inoltre, 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. Le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate alla CIVIT.

Qui di seguito sono indicati, quindi, tutti i servizi a valenza esterna svolti dall'Ente Parco Nazionale dell'Appennino Lucano Val d'Agri Lagonegrese.



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

- 1. Attività di miglioramento e conservazione del patrimonio naturale**
Responsabile: ing. Donata Coppola n. tel. 0975/344222 int. 6 email:
donata.coppola@parcoappenninolucono.it;
- 2. Ufficio Tecnico – Lavori pubblici**
Responsabile: dott. Vincenzo Straziuso n. tel. 0975/344222 int. 6 email:
vincenzo.straziuso@parcoappenninolucono.it;
- 3. Risarcimento danni da fauna**
Responsabile: dott.ssa Rosalia Botta n. tel 0975/344222 int. 7 email:
rosalia.botta@parcoappenninolucono.it;
- 4. Affari Generali - Ufficio Archivio e protocollo**
Responsabile: rag. Nicoletta Molinaro n. tel 0975/344222 int. 3 email:
nicoletta.molinaro@parcoappenninolucono.it;
- 5. Affari Generali – Front office**
Responsabile: dott.ssa Giuseppina Giordano n. tel 0975/344222 int. 2 email:
giuseppina.giordano@parcoappenninolucono.it;
- 6. Affari Generali – Attività di contabilità, bilancio, e retribuzione del personale**
Responsabile: dott.ssa Teresa Orlando n. tel 0975/344222 int. 4 email:
teresa.orlando@parcoappenninolucono.it;
- 7. Attività di promozione, turismo e rapporti istituzionali**
Responsabile: dott.ssa Simona Aulicino n. tel 0975/344222 int. 5 email:
simona.aulicino@parcoappenninolucono.it;
- 8. Concessione d'uso logo del Parco- patrocinio non oneroso -**
Responsabile: dott.ssa Adelaide Lombardi n. tel 0975/344222 email:
adelaide.lombardi@parcoappenninolucono.it;
- 9. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale –**
Responsabile: dott.ssa Teresa Casaletto n. tel 0975/344222 int. 1 email:
teresa.casaletto@parcoappenninolucono.it;



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

SCHEDE DI SERVIZI

ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO E CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

- Servizi operativi e tecnici specialistici;
- Svolgimento di ricerche;
- Azioni per perseguire la conservazione del patrimonio naturale;
- Rilascio autorizzazioni, nulla osta e pareri.

MODALITA' DI EROGAZIONE

- Studi del patrimonio ambientale;
- collaborazione con Enti Istituzionali all'uopo preposti (ENEA, AGROBIOS, CNR, altri Enti e Fondazioni);
- Tra gli investimenti previsti, c'è quello relativo alla realizzazione di un Centro di Recupero Fauna Selvatica (CRAS).

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

- Tutti gli utenti in generale;
- Categorie di stakeholder (comunità scientifiche, associazioni ambientaliste, cittadini, organismi istituzionali vari).

DIMENSIONE

- Efficacia, tempestività, partecipazione.

SOTTODIMENSIONE

- Efficacia, tempestività, compiutezza, partecipazione.

DESCRIZIONE INDICATORE

- Studi realizzati, redazione del piano forestale;
- Incisività dell'azione, regolarità, esattezza dei dati, eliminazione di minaccia o vulnerabilità rispetto agli habitat di specie vegetazionali e faunistiche, controllo del patrimonio naturale.

FORMULA DELL'INDICATORE

- Aumento degli esemplari presenti;
- Percentuale stimata delle azioni determinanti ai fini della conservazione;
- Eliminazioni di condizioni di minaccia o vulnerabilità;
- Aumento degli esemplari presenti, miglioramento del successo riproduttivo, raccolta, elaborazione e divulgazione dei dati, anche ai fini della valutazione di eventuali rischi ambientali.

VALORE PROGRAMMATO (80%)



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

SERVIZIO DI SORVEGLIANZA (CTA)

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO:

- Prevenzione e repressione reati ambientali;
- Monitoraggio e censimenti naturalistici;
- Antibraconaggio e antincendio;
- Procedimenti sanzionatori;
- Supporto al servizio scientifico;
- Polizia amministrativa e giudiziaria.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- Il servizio viene garantito tutto l'anno su tutto il territorio del parco;
Il Corpo delle Guardie costituito da 45 elementi, assicura una copertura di prevenzione e repressione sul territorio in conformità a quanto stabilito dalle norme.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- Tutti i cittadini.

DIMENSIONE:

- Efficacia e tempestività.

SOTTODIMENSIONE:

- Compiutezza ed affidabilità.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- Esaustività nella prestazione;
- regolarità della prestazione;
- conformità nell'applicazione della normativa;
- estensione aree del territorio controllate;
- affidabilità nello svolgimento dei compiti;
- tempistica nell'azione;
- applicazione e conformità del nuovo regolamento di sorveglianza;
- potenziamento delle attività.

FORMULA DELL'INDICATORE:

- prevenzione e repressione effettuate;
- censimenti;
- procedimenti sanzionatori messi in atto;
- incisività nell'azione di tutela che riduce gli impatti negativi.

VALORE PROGRAMMATO: 80%



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

AFFARI GENERALI – FRONT OFFICE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO:

- Recepimento reclami e suggerimenti, recepimento richieste di accesso agli atti, gestione banca dati.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- Il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo del telefono, posta e fax e-mail e web; Lo sportello fisico è attivo secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico pubblicati sulla pagina web del sito dell'Ente.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- Tutti i cittadini,, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

DIMENSIONE:

- Professionalità, affidabilità e completezza.

SOTTODIMENSIONE:

- tempestività, accessibilità fisica e multicanale.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- Esaustività e regolarità della prestazione;
- Disponibilità del servizio;
- Grado di soddisfazione dell'utente.

FORMULA DELL'INDICATORE:

- Numero di comunicazioni evase;
- Tempo massimo per l'esautività del procedimento;
- Numero di atti pubblicati.

VALORE PROGRAMMATO 80%



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

AFFARI GENERALI - ATTIVITA' DI CONTABILITA', BILANCIO E RETRIBUZIONE DEL PERSONALE (SERVIZIO ESTERNALIZZATO)

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO:

- Gestione contabile e gestione di bilancio;
- Stipendi ed emolumenti al personale;
- Procedure amministrative per indennizzo danni da fauna;
- Gestione spese economali;
- Gestione contabilità commerciale ed iva;
- Tenuta dei registri contabili di carico e scarico;
- Tenuta della contabilità IVA;
- Verifica della regolarità dei rendiconti.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- Il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo e la gestione della strumentazione informatica, del telefono, email, fax, posta.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- Tutti gli operatori interni ed i fornitori.

DIMENSIONE:

- Efficacia; tempestività.

SOTTODIMENSIONE:

- Compiutezza; affidabilità.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- Esaustività della prestazione;
- Regolarità della prestazione;
- Completezza e puntualità nell'operazione di pagamento;
- Tempo massimo della prestazione di richiesta del pagamento (fattura e relativo saldo);
- Tempestività e precisione nella predisposizione di bilanci di previsione e del rendiconto generale, nell'erogazione di stipendi al personale.
-

FORMULA DELL'INDICATORE:

- Numero di mandati di pagamento effettuati;
- Stipendi ed emolumenti erogati al personale interno;
- Numero pratiche contabili evase di pagamenti a terzi;
- Rendicontazioni effettuate.

VALORE PROGRAMMATO: 80%



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ATTIVITA' DI PROMOZIONE, TURISMO E RAPPORTI ISTITUZIONALI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

- gestione di attività promozionali;
- eventi fiere;
- pubblicizzazione prodotti tipici;
- rapporti con operatori economici;
- gestione delle relazioni ed attività di comunicazione estera;
- rapporti istituzionali con organismi vari anche esteri;
- gestione di progetti internazionali.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- ampliamento della sfera promozionale;
- interlocuzione con operatori economici e turistici del territorio tramite l'utilizzo di posta, fax, e-mail, sito web e sportello;
- verifica ed istruttoria delle domande di contributo e la relativa documentazione da sottoporre alla commissione esaminatrice specifica.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- istituzioni che a vario titolo operano nel settore turistico.

DIMENSIONE:

- efficacia; tempestività.

SOTTODIMENSIONE:

- procedure di contatto.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- esaustività della prestazione erogata;
- completezza delle informazioni;
- costanza nell'interlocuzione con gli operatori;
- capacità di gestione di contatti internazionali;

FORMULA INDICATORE

- giornate impiegate sul territorio per l'attività promozionale;
- rapporti gestiti con gli interlocutori;
- eventi, manifestazioni e fiere organizzate;
- numero di operatori che vi hanno aderito.

VALORE PROGRAMMATO: 80%



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

CONCESSIONE D'USO LOGO DEL PARCO- PATROCINIO NON ONEROSO, CONTRIBUTI ED AUSILI ECONOMICI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO:

- La procedura di concessione o di diniego è valida per iniziative proposte da esterni inerenti la promozione del territorio, attraverso attività sportive, culturali, educative e di tempo libero.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo ed educazione ambientale che segue l'istruttoria;
- Si Verifica della conformità della richiesta, si tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica;
- Si esprime un giudizio di merito;
- Dopo il giudizio, la decisione viene comunicata al richiedente via lettera.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- Enti pubblici e privati,;
- Associazioni di vario titolo e genere;
- Soggetti privati;
- Cooperative;
- Partner istituzionali di specifiche attività.

DIMENSIONE:

- Accessibilità;
- Tempestività;
- Trasparenza ;
- Efficacia.

SOTTODIMENSIONE:

- Tempistiche di risposta;
- Eventuali spese a carico dell'utente;
- Affidabilità;
- Compiutezza.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- Accesso agli uffici;
- Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria;
- Indicazione del/dei responsabile/i del procedimento;
- Tempistiche di svolgimento della pratica;
- Esaustività della prestazione erogata.

FORMULA INDICATORE:

- Nominativo del responsabile del procedimento;
- Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria;
- Numero di giorni necessari per l'espletamento dell'istruttoria;
- Numero di concessioni, o di dinieghi, erogati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate;
- Numero dei reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite;

VALORE PROGRAMMATO: 80%



ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

SERVIZI DI DIVULGAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO:

- Il servizio riguarda l'informazione ai diversi soggetti pubblici interessati inerente la divulgazione naturalistica e l'educazione ambientale.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

- Il servizio viene erogato dal personale dell'Ente, ma può essere supportato anche da soggetti esterni con i quali il Parco è in contatto (Es. Guide del Parco, associazioni, cooperative e consorzi ecc).

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO:

- Tutti i cittadini interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco;
- Scuole primarie e secondarie.

DIMENSIONE:

- Accessibilità;
- Tempestività;
- Trasparenza ;
- Efficacia.

SOTTODIMENSIONE

- Conformità;
- Affidabilità;
- Compiutezza.

DESCRIZIONE INDICATORE:

- Pubblicazione sul sito delle informazioni e della tempistica;
- Regolarità della prestazione erogata;
- Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate;
- Esaustività delle informazioni erogate.

FORMULA INDICATORE:

- Esaustività delle informazioni;
- Numero dei giorni;
- Quantità delle informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute.

VALORE PROGRAMMATO: 80%



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI PARTECIPAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

L'amministrazione in genere deve tendere a soddisfare le esigenze in termini di servizio e qualità di ogni tipologia di stakeholder differenziando le proprie risposte per ciascuna di esse (cittadini, imprese, Enti, Associazioni ecc).

Occorre sempre mirare a garantire un'efficienza gestionale, perseguita tramite la gestione e l'utilizzo razionale delle risorse.

E' utile che i beneficiari dei servizi erogati, identifichino il Parco attraverso la qualità delle prestazioni offerte ed i valori che sostanziano il mandato istituzionale.

Occorre dunque un dialogo aperto con tutti i soggetti interessati nella creazione di proficue relazioni tra parco ed operatori locali.

L'ente Parco mira valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini anche attraverso lo strumento di internet.

E' possibile l'accesso fisico alla sede nel corso della giornata con orari ampi, oppure contattare telefonicamente il personale o anche via email attraverso il sito www.parcoappenninolucano.it.

Sul sito è possibile individuare il soggetto competente per le informazioni circa ciascuna pratica in rispetto alla legge 241/1990.

PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

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. 150/09.

Nel piano della Performance 2012-2014 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.

Gli Standard di qualità vengono pertanto misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito e pubblicizzato un "valore programmato" che consenta di verificare un servizio o una prestazione in base allo standard previsto; ciò è in coerenza con quanto previsto in materia di qualità dei servizi come contenuto nel D.lgs. 150/2009.

MODALITÀ 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.



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

ATTESTAZIONI E PARERI

Si attesta che il procedimento amministrativo per la formazione del presente atto deliberativo è stato curato da ___ arch. Vincenzo Fogliano _____
area ___ Direzione _____
ed è stato trasmesso al ___ Consiglio Direttivo _____
Gli atti afferenti al presente provvedimento sono depositati presso l'Area che ha curato il procedimento.
Il Responsabile
F.to arch. Vincenzo Fogliano
L'Istruttore

Il Responsabile del Servizio Contabile attesta che il presente atto
comporta impegno contabile non comporta impegno contabile
ATTESTA la copertura finanziaria della spesa prevista nel presente provvedimento, e che l'impegno contabile è stato registrato al Cap. _____ del Bilancio dell'Ente, esercizio finanziario _____ .
Per quanto su riportato si esprime parere di regolarità contabile
favorevole sfavorevole
Il Responsabile
F.to dott.ssa Teresa Orlando

Parere di regolarità tecnica/amministrativa
Il Dirigente dell'Ente Parco attesta la correttezza tecnica ed amministrativa del presente schema di atto deliberativo.
Il Direttore
F.to arch. Vincenzo Fogliano
Il Responsabile

Ulteriori pareri acquisiti sul presente atto
Sulla presente proposta di deliberazione è stato chiesto parere, sotto il profilo di legittimità dell'atto, all'avv. _____ in qualità di consulente dell'Ente Parco.
Sulla proposta si è registrato da parte del suddetto consulente il seguente parere
favorevole sfavorevole*
Il Responsabile
_____ * vedi separata nota acquisita al n. prot. _____



Ministero dell'Ambiente e della
Tutela del Territorio e del Mare

ENTE PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO LUCANO VAL D'AGRI LAGONEGRESE

PUBBLICAZIONI AI SENSI DELL'ART. 34 LEGGE 20 MARZO 1970

N. 0286 DEL REGISTRO DELLE PUBBLICAZIONI ALL'ALBO PRETORIO

La presente deliberazione, ai fini della pubblicità degli atti e della trasparenza dell'azione amministrativa, è stata pubblicata all'Albo Pretorio dell'Ente e sul sito web www.parcoappenninolucano.it per quindici giorni consecutivi, dal 28 maggio 2012.

Il Responsabile
F.to Rag. Tonia Pessolano

ATTESTAZIONE DI TRASMISSIONE DEL PROVVEDIMENTO

- La presente deliberazione è stata trasmessa al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con nota prot. n. _____ del _____, ai sensi dell'art. 29 e 30 legge 20 marzo 1975, n. 70.
- La presente deliberazione è stata trasmessa al Ministero dell'Economia e delle Finanze, con nota prot. n. _____ del _____, ai sensi dell'art. 29 e 30 legge 20 marzo 1975, n. 70.
- La presente deliberazione è stata trasmessa alla Corte dei Conti, con nota prot. n. _____ del _____, ai sensi della legge 21 marzo 1958, n. 259 e s.m.
- La presente deliberazione è trasmessa all'ufficio del Collegio dei Revisori dei Conti presso l'Ente Parco, ai sensi della legge 6 dicembre 1991, n. 394, e con nota prot. n. 01711/U del 28 maggio 2012 all'O.I.V. dell'Ente Parco ed alla CIVIT.

ESECUTIVITA' DELL'ATTO

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ in quanto:

- Sono decorsi i termini di pubblicazione all'Albo dell'Ente.
- Dichiarata immediatamente eseguibile.
- Positivamente riscontrata dal Ministero vigilante con nota n. _____ del _____.
- Si è formato il silenzio assenso in quanto, ai sensi del _____, sono decorsi _____ giorni dalla ricezione da parte del Ministero vigilante.
- La presente deliberazione non è divenuta esecutiva in quanto non approvata dal Ministero vigilante con nota n. _____ del _____.

La presente copia è conforme all'originale

L'incaricato

F.to Arch. Vincenzo L. Fogliano