



CARTA DEI SERVIZI e STANDARD DI QUALITÀ

(Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, N. 286 e SS.MM.II)

INDICE

0.	INTRODUZIONE.....	3
1.	FINALITÀ.....	3
2.	DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO.....	5
3.	INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI	7
3.1	I SERVIZI	10
4	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	11
5	SCHEDE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	12

Allegati:

Allegato A - Modello Segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi;

Allegato B - Questionario soddisfazione Front-Office – Ecomuseo;

Allegato B1 - Questionario di valutazione della qualità dei servizi erogati;

Allegato C - Modello Richiesta Accesso Civico;

Allegato C1 - Modello Richiesta Accesso Civico Potere Sostitutivo;

Allegato D - Modello Richiesta Accesso Civico Generalizzato.

0. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi e la definizione degli standard di qualità si inserisce in una serie di iniziative volte a far sì che ci sia coincidenza tra l'organizzazione delle attività dell'Ente parco e le aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

1. FINALITÀ

L'Ente Parco Nazionale del Pollino è soggetto alle previsioni del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 ed impronta la propria azione amministrativa al raggiungimento di standard di qualità idonei a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti relative ai servizi pubblici erogati.

La definizione di ciò che si intende per **Standard di Qualità nella Pubblica Amministrazione** ha rappresentato l'assunto concettuale preliminare per costruire l'insieme degli strumenti di riferimento metodologici adottati dall'Ente Parco Nazionale del Pollino per sviluppare il percorso di attuazione del Ciclo della Performance, come prefigurato dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, al fine di garantire **efficienza, efficacia, economicità e trasparenza dell'agire pubblico per gli interessi collettivi**.

Pertanto, il presente documento si inserisce a completamento nel predetto "Ciclo della Performance", così da perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto della *trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia*.

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

- 1) Part. 11, *Qualità dei servizi pubblici*, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*;
- 2) la legge 4 marzo 2009, n. 15, *Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*;
- 3) il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, *Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*, in particolare relativamente a quanto contenuto nel Titolo II, *Misurazione, valutazione e trasparenza della performance*;

- 4) l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, *Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*;
- 5) il decreto legislativo 14 Marzo 2013, n. 33 *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*;
- 6) la Deliberazione n. 88 del 2010 della CiVIT, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*;
- 7) la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2012 della CiVIT, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*.
- 8) il decreto legislativo n. 74 del 25 maggio 2017 *Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124*.

2. DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO

Premesso che la misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall'Ente Parco, si è provveduto ad una revisione degli indicatori riferiti a ciascun servizio erogato in considerazione degli interessi dei diversi stakeholder.

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

Il percorso metodologico, definito dalle delibere CIVIT n. 88/2010 e 03/2012, articolato e collegato con l'impianto previsto dal dlgs. N. 150/2009 viene, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi;
- b) dimensione della qualità;
- c) elaborazione/revisione degli indicatori di qualità;
- d) definizione degli standard.

a) La definizione della mappa dei servizi è l'esatta individuazione dei servizi erogati. L'Ente Parco ha individuato pertanto i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico e per ogni tipologia individuata ha analizzato le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

b) Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. In ossequio alla Delibera CIVIT 88/2010 ne sono state individuate quattro, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

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

La **tempestività** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

La **trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. La trasparenza è intesa ancora come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione.

L'**efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto ed è

coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta e, quindi, rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

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

- c) Per elaborazione/revisione degli indicatori di qualità si intende l'individuazione di indicatori per la misurazione dei servizi erogati i quali rappresentano compiutamente le dimensioni della qualità effettiva.
- d) L'ultimo passaggio consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco Pollino si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva.

Lo standard di qualità si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

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

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

Infine, per assicurare la maggiore rispondenza tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza si è tenuto conto dei "reclami" e delle "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi in occasione degli incontri con i portatori di interesse.

Pertanto è stata predisposta una scheda per ogni servizio offerto, suddivisa in due parti: la prima, in cui vengono esplicitate le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce dello stesso; la seconda, in cui, per ogni sottodimensione è presente la descrizione dell'indicatore, la relativa formula ed il valore programmato.

3. INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente Parco Nazionale del Pollino ha la finalità di tutela del territorio incluso nel perimetro, per questo deve fare rispettare le norme, deve svolgere ricerca sul patrimonio naturale per acquisire elementi utili alla buona gestione, e deve favorire lo sviluppo sostenibile del territorio. Deve, altresì, garantire una adeguata informazione sui successi e le criticità che possono emergere per conseguire gli obiettivi prefissati affinché il pubblico conosca concretamente il lavoro svolto.

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

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

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

In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza.

Pertanto, al fine di rendere trasparente il contesto in cui si esplicano le azioni dell'Ente, si elencano preliminarmente compiti e servizi svolti dalle strutture del parco:

<p>"Legge Quadro sulle Aree protette" – N°394/1991 art. 1 c. 3</p>	<p>a) conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici; b) applicazione di metodi di gestione o di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici e architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali; c) promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili; d) difesa e ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici.</p>
<p>"Legge Quadro sulle Aree protette" – N°394/1991 Art. 1 cc. 4 e 5</p>	<p>I territori sottoposti al regime di tutela e di gestione di cui al comma 3 costituiscono le aree naturali protette. In dette aree possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili. Nella tutela e nella gestione delle aree naturali protette, lo Stato, le regioni e gli enti locali attuano forme di cooperazione e di intesa ai sensi dell'articolo 81 del D.P.R. 24 Luglio 1977, n.616 e dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n.142.</p>
<p>"Istituzione dell'Ente Parco Nazionale del Pollino" – Dpr. 15/11/1993 Art.1</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. E' istituito l'Ente parco nazionale del Pollino. 2. L'Ente parco nazionale del Pollino ha personalità di diritto pubblico ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero dell'ambiente. 3. All'Ente parco nazionale del Pollino si applicano le disposizioni di cui alla legge 20 marzo 1975, n. 70. 4. L'Ente parco nazionale del Pollino è inserito nella tabella IV allegata alla predetta legge. 5. Il territorio del Parco nazionale del Pollino è delimitato in via definitiva dalla perimetrazione riportata nella cartografia ufficiale depositata in originale presso il Ministero dell'ambiente ed in copia conforme presso la regione Basilicata, la regione Calabria e la sede dell'Ente parco nazionale del Pollino, ed allegata al presente decreto, del quale costituisce parte

	<p>integrante, limitatamente al quadro d'unione in scala 1:50.000.</p> <p>6. Il territorio del Parco è suddiviso in due ambiti così come da zonizzazione, riportata nella cartografia allegata che rimarrà in vigore fino all'adozione del piano del Parco di cui all'art. 12 della legge n. 394/1991. Fino all'approvazione del regolamento del Parco, sono in vigore le misure di salvaguardia riportate nell'allegato A al presente decreto del quale costituisce parte integrante.</p> <p>7. Con decreto del Ministro dell'ambiente di concerto con il Tesoro, entro sessanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, è definita la dotazione organica dell'Ente parco.</p>
<p>Dpr 15/11/1993 - "Istituzione dell'Ente Parco Nazionale del Pollino"</p> <p>Allegato A "Misure di Salvaguardia del Parco Nazionale del Pollino"</p> <p>Art. 1 – Zonazione Interna</p>	<p>1. L'area del Parco nazionale del Pollino, così come delimitata nella cartografia allegata, è suddivisa nelle seguenti zone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zona 1, di rilevante interesse naturalistico, paesaggistico e culturale con limitato o inesistente grado di antropizzazione; - zona 2, di valore naturalistico, paesaggistico e culturale con maggior grado di antropizzazione.
<p>Dpr 15/11/1993 - "Istituzione dell'Ente Parco Nazionale del Pollino"</p> <p>Allegato A "Misure di Salvaguardia del Parco Nazionale del Pollino"</p> <p>Art. 2 – Tutela e Promozione</p>	<p>1. Nell'ambito del territorio di cui al precedente art. 1, sono assicurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici ed idrogeologici, di equilibri ecologici; b) l'applicazione di metodi di gestione e di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo ed ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici ed architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali; c) la promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili; d) la difesa e la ricostituzione degli equilibri idraulici ed idrogeologici.
<p>Statuto</p> <p>Art. 3</p>	<p>L'Ente Parco ha il compito di perseguire le seguenti finalità di tutela ambientale e di promozione sociale:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia dell'area protetta; b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazione ed i sistemi di specifico interesse naturalistico; conservare e valorizzare il patrimonio storico-culturale-artistico; migliorare, in relazione a specifici interessi di carattere naturalistico, produttivo, e protettivo, la copertura vegetate; c) favorire, promuovere, valorizzare, riorganizzare ed ottimizzare le attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianate e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti; d) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale. <p>2. L'Ente Parco assume inoltre tra i suoi obiettivi prioritari anche i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ripristinare le aree marginali mediante ricostituzioni e difesa degli equilibri ecologici; b) individuare forme di agevolazione a favore dei privati singoli o associati che intendano realizzare iniziative produttive o di servizio compatibili con le finalità istitutive del Parco Nazionale; c) recupero, tutela e valorizzazione delle realtà etniche, salvaguardando le minoranze etnico-linguistiche e culturali a rischio; d) promuovere interventi a favore dei cittadini portatori di handicap per facilitare l'accessibilità e la conoscenza del Parco. <p>3. Oltre alle finalità di cui ai commi precedenti, l'Ente Parco interviene per favorire la priorità nella concessione di finanziamenti statali e regionali a favore dei comuni il cui territorio è ricompreso nel perimetro del Parco e delle Comunità Montane qualora delegate ai sensi dell'articolo 11 comma</p>

	<p>2 della L. 97/94, dai rispettivi Comuni membri, per la realizzazione degli interventi, delle opere e degli impianti previsti nel Piano del Parco relativi alle categorie riportate all'art. 7, comma 1 della legge 6 dicembre 1991, n. 394, e precisamente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) restauro dei centri storici e di edifici di particolare valore storico e culturale;b) recupero dei nuclei abitativi rurali;c) realizzazione di opere igieniche ed idropotabili e di risanamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;d) realizzazione di opere di conservazione e di restauro ambientale del territorio, ivi comprese le attività agricole e forestali (agro-silvo-pastorali);e) promozione di attività culturali nei campi di interesse del Parco;f) interventi nel settore dell'agriturismo;g) svolgimento di attività sportive compatibili.h) realizzazione di strutture per l'utilizzazione di fonti energetiche a basso impatto ambientale, quali il metano ed altri gas combustibili, nonché interventi volti a favorire l'uso di energie rinnovabili.
--	--

3.1 I SERVIZI

Nell'ambito delle funzioni dell'Ente Parco previste dalla Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette", l'Ente Parco offre una serie di servizi volti sia alla conservazione e alla tutela, sia alla valorizzazione e fruizione del proprio territorio.

Gli standard di qualità, come previsto nella del. Civit 3/2012, possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento (*Standard Generali*), ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente (*Standard Specifici*) in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

Si descrivono, di seguito, i principali servizi erogati, ed i relativi indicatori di misurazione e gli standard di qualità.

Scheda N°	Servizio	Responsabile		Email	Telefono
1	Front-office	Info servizio	Tedesco Carmine	carmine.tedesco@parcopollino.gov.it	0973-669335
		Resp. servizio	Tedesco Carmine	carmine.tedesco@parcopollino.gov.it	0973-669335
		Sede Rotonda			
		Resp. servizio	Pizzuti Carmelo	carmino.pizzuti@parcopollino.gov.it	0981-26575
		Sede Castrovillari			
2	Ecomuseo	Resp. servizio	Serroni Pietro	pietro.serroni@parcopollino.gov.it	0973-669399
3	Servizi di divulgazione ed educazione ambientale	Resp. servizio	Serroni Pietro	pietro.serroni@parcopollino.gov.it	0973-669399
4	Richiesta patrocinio gratuito	Resp. servizio	Niola Bruno	bruno.niola@parcopollino.gov.it	0973-669337
5	Liquidazione contributi ad enti, associazioni per eventi e manifestazioni	Info servizio	Serroni Pietro	pietro.serroni@parcopollino.gov.it	0973-669399
		Resp. servizio	I singoli RUP		
6	Turismo scolastico e sociale	Resp. servizio	Vivona Paolo	paolo.vivona@parcopollino.gov.it	0973-669338
7	Rilascio pareri su procedure ambientali VIA, VAS, Vdl	Resp. servizio	Bloise Luigi	luigi.bloise@parcopollino.gov.it	0973-669368
			De Vivo Giuseppe	giuseppe.devivo@parcopollino.gov.it	0973-669353
8	Rilascio autorizzazioni ai sensi delle misure di salvaguardia	Resp. servizio	Bloise Luigi	luigi.bloise@parcopollino.gov.it	0973-669368
9	Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc.	Info servizio	Fasanella Angelina	angelina.fasanella@parcopollino.gov.it	0973-669362
		Resp. servizio	I singoli RUP		
10	Liquidazione e pagamento forniture, servizi, lavori	Info servizio	Laino Rosanna	rosanna.laino@parcopollino.gov.it	0973-669329
			Iazzolino Silvia	silvia.iazzolino@parcopollino.gov.it	0973-669364
		Resp. servizio	I singoli RUP		
11	Accesso Documentale ex Legge 241/90	Info servizio	Fasanella Angelina	angelina.fasanella@parcopollino.gov.it	0973-669362
			Calli Antonio	antonio.calli@parcopollino.gov.it	0973-669357
		Resp. servizio	I singoli RUP		
12	Accesso Civico Semplice	Info servizio	Fasanella Angelina	angelina.fasanella@parcopollino.gov.it	0973-669362
			Calli Antonio	antonio.calli@parcopollino.gov.it	0973-669357
		Resp. servizio	I singoli RUP		
13	Accesso Civico Generalizzato	Info servizio	Fasanella Angelina	angelina.fasanella@parcopollino.gov.it	0973-669362
			Calli Antonio	antonio.calli@parcopollino.gov.it	0973-669357
		Resp. servizio	I singoli RUP		
14	Risarcimento danni provocati dalla fauna selvatica	Resp. servizio	Aversa Vincenzo	vincenzo.aversa@parcopollino.gov.it	0981-26575

4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Ente Parco assicura una completa informazione ai cittadini in merito alle attività che svolge, ai servizi offerti, alle modalità di fruizione degli stessi presso la sede di Rotonda e gli uffici distaccati di Palazzo Gallo a Castrovillari.

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

L'informazione viene inoltre sviluppata mediante l'accesso al sito web dell'Ente o tramite circolari inviate ai comuni del Parco, mettendo a disposizione dell'utente informazioni on line e in forma cartacea per garantire l'accessibilità ai documenti di interesse pubblico.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi, in merito al funzionamento degli stessi, l'utente può presentare **suggerimenti, reclami, segnalazioni** utilizzando l'allegato A "Modello Segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi", tramite:

- front-office dell'Ente;
- contatto telefonico al n. 0973/669311 (Centralino dell'Ente);
- mail, agli indirizzi ente@parcopollino.gov.it, direttore@parcopollino.gov.it;
- posta certificata: parcopollino@mailcertificata.biz.

Tali note devono essere firmate in modo leggibile dall'interessato e si devono dichiarare le proprie generalità. A tali segnalazioni verrà data risposta entro 30gg.

Inoltre è possibile scaricare dal sito www.parcopollino.gov.it i questionari (allegato B Questionario soddisfazione Front-Office/Ecomuseo e allegato B1 Questionario di valutazione della qualità dei servizi erogati) che consentiranno di ricavare informazioni per migliorare gli aspetti della comunicazione, del supporto informativo, ecc..

Gli standard, definiti in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti, saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale, in modo tale da consentire l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CiVIT n. 03/2012.

Infine, per quanto riguarda la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi, al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti, l'Ente pubblicherà i dati sul sito istituzionale ed impegnerà i singoli uffici che erogano i servizi ad attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti ecc...).

5 SCHEDE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ

SCHEDA N. 1	Servizio Front – Office
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è erogato presso la sede di Rotonda ed il Centro Servizi di Castrovillari. Prevede il rilascio di informazioni turistiche. In particolar modo in riferimento alla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario tipo provenienti da altri Enti, da privati cittadini, da imprese ecc...
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì; in orario di lavoro obbligatorio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e, compatibilmente con la presenza del personale individuato, dalle ore 13.30 alle ore 15.30. Inoltre il servizio è garantito anche via email. Non viene effettuato nei giorni festivi.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta.	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	2 gg
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità / Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata	N°reclami/N° prestazioni evase	5%
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	N° di contatti conclusi senza dover ricorrere all'intervento di terzi uffici/N° totale di contatti	100%

SCHEDA N. 2	Servizio Ecomuseo
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede una visita guidata all'interno dell'ecomuseo "Sandro Berardone", adiacente la sede dell'Ente Parco in Rotonda. Viene presentato l'intero patrimonio del Parco nazionale del Pollino, il suo paesaggio naturale e la sua cultura. Partendo dall'idea che l'Ecomuseo si vive e non semplicemente si visita, il progetto qui realizzato è concepito come un vero e proprio "cantiere ecomuseale", un processo dinamico capace di coinvolgere la comunità in un'opera costante di conoscenza e valorizzazione del patrimonio locale, restituendo valore ai luoghi della vita quotidiana e con esso a coloro che questo paesaggio abitano e sono chiamati a custodire e valorizzare.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì; in orario di lavoro obbligatorio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e, compatibilmente con la presenza del personale individuato, dalle ore 14.00 alle ore 16.00. Nei giorni di sabato e domenica, tenuto conto del maggior afflusso turistico, il servizio viene effettuato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00. E' possibile concordare orari diversi previa prenotazione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	85%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta.	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	2 gg
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
Efficacia	Conformità / Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/Numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di contatti conclusi senza dover ricorrere all'intervento di terzi uffici/Numero totale di contatti	100%

SCHEDA N. 3	Servizi di divulgazione ed educazione ambientale
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale.
Modalità di erogazione	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale dell'ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente o su affidamento a soggetti terzi all'Ente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Scuola primaria e secondaria, utenza turistica, associazioni ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	85%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta.	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	3 gg
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità/ Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/Numero prestazioni evase	5%
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra personale interno specializzato intervenuto e personale interno specializzato.	80%

SCHEDA N. 4	Richiesta patrocinio gratuito
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo istituzionale e registrato del Parco, la procedura per la concessione o il diniego per iniziative proposte da soggetti terzi riguardanti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali, educative e del tempo libero.
Modalità di erogazione	A seguito di istanza da parte del soggetto terzo la stessa viene istruita dal competente servizio di promozione che, quindi verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime quindi un giudizio di merito. Se l'attività riguarda altri servizi, il responsabile avrà cura di confrontarsi con l'eventuale altro servizio. La concessione del Patrocinio avviene con apposita comunicazione scritta da parte dell'Ufficio preposto, previa verifica di conformità effettuata dall'Ufficio stesso.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati, Associazioni, cooperative.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre dal ricevimento della richiesta alla concessione del patrocinio	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda alla concessione del patrocinio	8 giorni lavorativi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/N° totale pratiche ammissibili.	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/Numero prestazioni evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di concessioni o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 5	Liquidazione contributi ad enti, associazioni per eventi e manifestazioni
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento dei contributi a soggetti terzi in merito al corretto svolgimento di attività, opere, iniziative finanziate in tutto o in parte dal parco.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare svolgimento dell'attività finanziata, da parte del soggetto terzo, lo stesso chiede, secondo i criteri e con la documentazione prevista nel disciplinare, la liquidazione e pagamento spettanti. La richiesta viene istruita dagli Uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contributo riconosciuto da parte del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Giorni necessari per l'emanazione del provvedimento dal ricevimento della rendicontazione	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	25 giorni naturali consecutivi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	N° contenziosi / N° prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 6	Servizio liquidazione contributi turismo scolastico e turismo sociale
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la concessione di contributi finalizzati a promuovere il turismo scolastico e sociale nel Parco Nazionale del Pollino, attraverso il sostegno economico di viaggi che prevedono: - l'utilizzo di strutture ricettive operanti nei comuni del Parco; - l'accompagnamento dei gruppi da parte di Guide Ufficiali ed Esclusive del Parco ai sensi dell'art. 14, comma 5, Legge 394/91 e ss.mm.ii..
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttoria, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare svolgimento dell'attività finanziata, da parte del soggetto terzo lo stesso chiede, secondo i criteri e con la documentazione prevista nel disciplinare, la liquidazione e pagamento spettanti. La richiesta viene istruita dagli uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Istituti Scolastici sia pubblici che privati (legalmente riconosciuti o equiparati), Enti, associazioni, fondazioni e cooperative sociali, senza scopo di lucro, anche provenienti da paesi esteri.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	GG necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione dalla rendicontazione del viaggio fatta salva la disponibilità finanziaria.	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione	60 giorni naturali consecutivi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	N° contenziosi / N° prestazioni evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 7	Servizio Rilascio pareri su procedure ambientali (VIA, VAS, VdI)
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di parere per procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA, ai sensi del d. lgs. 152 del 2006), Valutazione Ambientale Strategica (VAS, ai sensi del d. lgs. 152 del 2006), Valutazione di Incidenza (Vinca, ai sensi del dPR 357 del 1997).
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare strumenti di pianificazione, opere o interventi in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per i quali le norme prevedono l'attivazione delle procedure VIA, VAS, Vinca per piani, interventi ed opere in area parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra il recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento	58 giorni naturali consecutivi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle spese per l'utente	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità / Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	N° contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di pareri rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 8	Servizio Rilascio autorizzazioni ai sensi delle misure di salvaguardia
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di parere per procedure di autorizzazioni, ai sensi delle "Misure di Salvaguardia", ai sensi dell'Allegato A del dpr istitutivo dell'Ente (dpr 15 novembre 1993).
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare azioni, iniziative, opere, interventi in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (autorizzazione o diniego di autorizzazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per i quali il dpr 15 novembre 1993 prevede l'autorizzazione per iniziative, piani, interventi in area parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra il recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento	55 giorni naturali consecutivi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità / Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	N° contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 9	Servizio supporto tesisti, ricercatori, tirocinanti
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è erogato presso la sede dell'Ente ed è finalizzato a supportare attività di stage, ricerca, tirocini ecc., quale momento importante del ciclo di studi, in ambito curriculare ed extracurriculare, al fine di perseguire obiettivi didattici e di acquisizione di conoscenze.
Modalità di erogazione	Il procedimento parte con l'istanza del soggetto interessato. Dopo la valutazione e l'accoglimento, il servizio è erogato mediante la stipula di apposita convenzione tra l'Ente proponente e l'Ente Parco. Il servizio prevede la nomina di un tutor aziendale, individuato previa valutazione delle competenze necessarie in relazione al tema oggetto dello stage, tirocinio o ricerca ecc., quale punto di riferimento per i soggetti interessati, al quale si rivolgono e a cui rispondono, senza vincoli gerarchici, per la parte formativa e organizzativa.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti dell'Università e soggetti partecipanti ai corsi di formazione promossi sia da strutture pubbliche che da strutture private.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali.	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo che intercorre tra il recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento	20 giorni naturali consecutivi
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web del regolamento per il calcolo delle spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità</i>	Regolarità della prestazione erogata	Numero attività svolte/numero attività svolte conformemente alla convenzione	100%
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di stage etc. non conclusi / numero stage etc. attivati	0 %
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di attività di stage etc. rendicontate regolarmente / numero attività avviate	100%

SCHEDA N. 10	Servizio liquidazione e pagamento forniture, servizi e lavori
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento delle prestazioni rese da terzi in merito al corretto svolgimento di contratto pubblico ai sensi del d. lgs. 163 del 2006.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare prestazione, da parte del soggetto terzo, che deve consegnare forniture o erogare servizi o realizzare opere, lo stesso chiede, con documento contabile (fatturazione elettronica), la liquidazione e pagamento spettante. La richiesta viene istruita dagli Uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contratto d'appalto affidato dall'Ente Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo di recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	28 giorni naturali consecutivi
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità</i>	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase nei tempi previsti/N° totale pratiche	90%
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/N° prestazioni evase	5%
	<i>Compiutezza</i>	Esautività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 11		Servizio Accesso Documentale ex Legge 241/90
Principali caratteristiche del servizio erogato	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 e il Regolamento d.P.R. 184 del 2006. Il Parco applica, oltre la norma, un proprio regolamento interno.	
Modalità di erogazione	<p>Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. L'accesso può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente; • come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia. <p>A seguito di istanza, scritta o orale, da parte di terzo, la richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso informale 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. In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.</p>	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta	28 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle info per le spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi N° prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 12		Servizio Accesso Civico Semplice
Principali caratteristiche del servizio erogato		<p>L'Accesso civico semplice consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare (art.5, c. 1) senza necessità di dimostrare un interesse legittimo (Art. 5, D.Lgs. 33/2013).</p> <p>La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Trasparenza. Deve essere redatta sul modulo appositamente predisposto (<i>All.C-Modello Richiesta Accesso Civico</i>) e presentata in uno dei seguenti modi:</p> <ol style="list-style-type: none"> tramite posta elettronica all'indirizzo: direttore@parcopollino.gov.it; tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: parcopollino@mailcertificata.biz, tramite posta ordinaria all'indirizzo: Al Responsabile della Trasparenza Ente Parco Nazionale del Pollino – Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione – 85048 – Rotonda tramite fax al n. 0973/667802 direttamente presso il protocollo dell'Ente.
Modalità di erogazione		<p>Il responsabile del dato non pubblicato, entro trenta giorni dall'istanza, pubblica sul sito web www.parcopollino.gov.it il dato richiesto e contemporaneamente comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il relativo collegamento ipertestuale; altrimenti, se quanto richiesto risulti già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo collegamento ipertestuale. Nel caso in cui il responsabile per materia ritardi o ometta la pubblicazione o non dia risposta, il richiedente può ricorrere, utilizzando l'apposito modello (<i>All.C1-Modello Richiesta Accesso Civico Potere Sostitutivo</i>), al soggetto titolare del potere sostitutivo (il Direttore dell'Ente), il quale, dopo aver verificato la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, pubblica sul sito web www.parcopollino.gov.it quanto richiesto e contemporaneamente ne dà comunicazione al richiedente, indicando il relativo collegamento ipertestuale. La richiesta può, in questo caso, essere inoltrata in uno dei seguenti modi:</p> <ol style="list-style-type: none"> tramite posta elettronica all'indirizzo: direttore@parcopollino.gov.it; tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: parcopollino@mailcertificata.biz, tramite posta ordinaria all'indirizzo: Al Direttore dell'Ente Parco Nazionale del Pollino – Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione – 85048 – Rotonda tramite fax al n. 0973/667802 direttamente presso il protocollo dell'Ente. <p>Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza il richiedente può proporre ricorso al giudice amministrativo entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'Amministrazione o dalla formazione del silenzio</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Pubblicazione del documento	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta e pubblicazione	28 giorni naturali consecutivi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web di info riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle info per le spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità/Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi N° prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 13	Servizio Accesso Civico Generalizzato
Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Il diritto all'accesso civico generalizzato riguarda la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria previsti dal d. lgs. n. 33/2013. La legittimazione a esercitare il diritto è riconosciuta a chiunque, a prescindere da un particolare requisito di qualificazione.</p> <p>La richiesta deve consentire all'amministrazione di individuare il dato, il documento o l'informazione; sono pertanto ritenute inammissibili richieste generiche. Nel caso di richiesta relativa a un numero manifestamente irragionevole di documenti, tale da imporre un carico di lavoro in grado di compromettere il buon funzionamento dell'amministrazione, la stessa può ponderare, da un lato, l'interesse all'accesso ai documenti, dall'altro, l'interesse al buon andamento dell'attività amministrativa.</p> <p>L'esercizio di tale diritto deve svolgersi nel rispetto delle eccezioni e dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti (articolo 5 bis del d. lgs. n. 33/2013).</p> <p>Il rilascio dei dati da parte dell'amministrazione è gratuito, salvo l'eventuale costo per la riproduzione degli stessi su supporti materiali.</p>
Modalità di erogazione	<p>La richiesta di accesso generalizzato, da effettuarsi mediante il modello allegato (<i>All.D-Modello Richiesta Accesso Civico Generalizzato</i>) può essere presentata, alternativamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alla Direzione dell'Ente (al RPCT) che poi la smista all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti; 2. Al Responsabile del Settore amministrativo che, laddove non sia in possesso della documentazione, la smista all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti <p>Ai sensi del comma 3 dell'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013, l'istanza può essere trasmessa per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificato parcopollino@mailcertificata.biz.</p> <p>Si rammenta che ai sensi dell'art. 65, co. 1 lett. c) del CAD, le richieste presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide anche se sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità.</p> <p>L'istanza può essere trasmessa all'Ente anche a mezzo posta all'indirizzo: Ente Parco Nazionale del Pollino - Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione - 85048 Rotonda (PZ); inviata a mezzo fax al numero 0973/667802 o presentata direttamente presso il protocollo dell'Ente, ed in tal caso, laddove la richiesta non sia sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto, la stessa debba essere sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, che va inserita nel fascicolo (art. 38, commi 1 e 3, del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445).</p> <p>Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico, in risposta alla richiesta di accesso generalizzato, è gratuito. Qualora l'amministrazione risponda alla richiesta di accesso generalizzato mediante il rilascio di documenti ed informazioni in formato cartaceo, è dovuto il rimborso dei soli costi effettivamente sostenuti e documentati per la riproduzione su supporti materiali.</p> <p>Laddove la richiesta di accesso generalizzato incide su interessi connessi alla protezione dei dati personali, o alla libertà e segretezza della corrispondenza oppure agli interessi economici e commerciali (ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali), l'Ente Parco ne darà comunicazione ai soggetti titolari di tali interessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento (o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione). Il soggetto controinteressato può presentare (anche per via telematica) una eventuale e motivata opposizione all'istanza di accesso generalizzato, entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione della richiesta di accesso generalizzato. Decorso tale termine, accertata la ricezione della comunicazione da parte del controinteressato, l'amministrazione provvede a soddisfare la richiesta di accesso generalizzato.</p> <p>Il procedimento di accesso generalizzato deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con la comunicazione dell'esito al richiedente e agli eventuali controinteressati. Tali termini sono sospesi (fino ad un massimo di dieci giorni) nel caso di comunicazione della richiesta al controinteressato.</p> <p>In caso di accoglimento, l'amministrazione provvede a trasmettere tempestivamente al richiedente quanto richiesto. Nel caso in cui l'accesso sia consentito nonostante l'opposizione del controinteressato, i dati o i documenti richiesti possono essere trasmessi al richiedente non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato.</p> <p>Il provvedimento di rifiuto adottato in applicazione dei limiti di cui all'art. 5 bis, commi 1 e 2 deve contenere un'adeguata motivazione che dà conto della sussistenza degli elementi che integrano l'esistenza del pregiudizio concreto. Va parimenti motivato adeguatamente il provvedimento di rifiuto adottato in applicazione delle esclusioni di cui all'art. 5-bis, co. 3.</p> <p>Anche il provvedimento di accoglimento deve contenere un'adeguata motivazione che dà conto della insussistenza di uno o più elementi che integrano l'esistenza del pregiudizio concreto, specie quando è adottato nonostante l'opposizione del controinteressato.</p> <p>In caso di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato nel d. lgs. n. 33/2013, comma 6, il richiedente può presentare richiesta di riesame al RPCT, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni. In ogni caso, a fronte del rifiuto espresso, del differimento o dell'inerzia dell'amministrazione, il richiedente può attivare la tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo, ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<p>Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse.</p>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Risposta al richiedente	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta	28 giorni naturali consecutivi (esclusi gg previsti per controinteressati)
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle info per le spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità/ Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° prestazioni evase	5%
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle pratiche avviate	100%

SCHEMA N. 14		Servizio Risarcimento danni provocati dalla fauna selvatica
Principali caratteristiche del servizio erogato	del	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento di un indennizzo derivante dall'accertamenti dei danni provocati dalla fauna selvatica alle produzioni agricole e zootecniche all'interno del territorio del parco, in esecuzione dell'art.15, commi 3 e 4 della Legge 394/91.
Modalità erogazione	di	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. L'intero procedimento che si conclude con l'erogazione dell'indennizzo è regolamentato da apposito regolamento " Procedure provvisorie per l'indennizzo dei danni da fauna selvatica alle colture agroforestali ed al patrimonio zootecnico ". Lo stesso inizia con la presentazione della denuncia dei danni alla competente stazione dei Carabinieri-Parco che, verificata la completezza della documentazione prodotta, effettua il sopralluogo e redige specifico verbale. L'intera documentazione viene trasmessa al Raggruppamento Carabinieri Parco che, dopo una verifica formale, invia tutta la documentazione in originale all'Ente Parco. L'ufficio competente quantifica il danno accertato, determina l'indennizzo ai sensi del regolamento e procede alla liquidazione, con apposita determinazione dirigenziale. Nel caso di danno provocato al patrimonio zootecnico, il sopralluogo viene effettuato anche dal veterinario che redige apposito verbale. I prezzi di indennizzo, per le singole specie oggetto di predazione, sono desunti da un documento tecnico che l'ufficio aggiorna annualmente ai sensi del regolamento di cui sopra.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Coltivatori di terreni a vario titolo e Allevatori possessori di codice ASL.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre dalla presentazione dell'istanza alla liquidazione del danno accertato	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda alla liquidazione del danno	90 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° gg necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle info per le spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° denunce evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle denunce evase	100%



ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO



Scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi

Alla Direzione dell'Ente Parco Nazionale del Pollino
Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione
85048 Rotonda (PZ)

Oggetto del/della [] SEGNALAZIONE [] RECLAMO [] SUGGERIMENTO

(si prega di compilare in stampatello)

Dotted lines for writing the subject of the report.

Nel ringraziarvi per la cortese collaborazione, vi invitiamo a precisare le vostre generalità per potervi informare personalmente sulle iniziative adottate a seguito delle vostre indicazioni o comunque per effettuare comunicazioni in merito alle vostre segnalazioni. (si prega di compilare in stampatello)

Cognome: Nome:

Luogo di nascita: Data di nascita:

Residenza:

E-mail:

Telefono: Fax:

Data: Firma



Ente Parco Nazionale del Pollino
Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione
85048 Rotonda (PZ) - tel. 0973.669311 - fax 0973.667802
pec: parcopollino@mailcertificata.biz - mail: ente@parcopollino.gov.it
www.parcopollino.gov.it



Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101)

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101, "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito della gestione della segnalazione/reclamo/suggerimento.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Ente Parco Nazionale del Pollino, con sede in Rotonda (PZ), Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione; Email: ente@parcopollino.gov.it; Pec: parcopollino@mailcertificata.biz), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Responsabile per la protezione dei dati personali:

info@entionline.it; consulenza@entionline.it.

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco Nazionale del Pollino per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione della segnalazione/reclamo/suggerimento e formulazione della risposta.

Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web istituzionale dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data ____/____/____

Firma: _____



Questionario di soddisfazione dell'Ente Parco Nazionale del Pollino

Accoglienza/Front Office

Ecomuseo

Gentile Ospite, Le chiedo alcuni secondi per rispondere a queste facili domande, le Sue impressioni ci servono per migliorarci sempre di più!

Grazie

a- Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute?



b- Come ritiene la cortesia e disponibilità del personale



c- Quanto è soddisfatto della professionalità del personale



d- Rispetto alle sue esigenze, gli orari di apertura dell'Ente pensi che siano adeguati?



e- Si ritiene soddisfatto del sito web istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Pollino?



f- E' soddisfatto della disponibilità e della comprensione di modulistica e brochure ?



g- E' soddisfatto dell'accessibilità della sede presso la quale sta compilando il questionario?



- | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|--|-------------------------------------|
| Sesso | <input type="checkbox"/> Maschio | <input type="checkbox"/> Femmina | | | |
| Età | <input type="checkbox"/> da 15 a 25 anni | <input type="checkbox"/> da 25 a 45 anni | <input type="checkbox"/> da 45 a 65 anni | <input type="checkbox"/> oltre 65 anni | |
| Stato civile | <input type="checkbox"/> celibe/nubile | <input type="checkbox"/> coniugato/a | <input type="checkbox"/> separato/a | <input type="checkbox"/> vedovo/a | |
| Titolo di studio | <input type="checkbox"/> licenza elementare | <input type="checkbox"/> licenza media | <input type="checkbox"/> diploma | <input type="checkbox"/> laurea | |
| Occupazione | <input type="checkbox"/> disoccupato | <input type="checkbox"/> casalinga | <input type="checkbox"/> occupato/a | <input type="checkbox"/> studente | <input type="checkbox"/> pensionato |

Comune di residenza (specificare).....

Note _____



ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

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

Questionario di valutazione della qualità dei servizi erogati

Lei si è recato presso l'Ufficio _____ per (anche più risposte):

- consegnare dei documenti chiedere info su una pratica o procedimento
 accesso agli atti accesso civico semplice accesso civico generalizzato
 richiedere modulistica info sullo stato della liquidazione e del pagamento di una fattura
 chiedere altro tipo di informazioni (descrivere quali)

E' la prima volta che si rivolge a questo Ufficio? SI NO

Prima di recarsi all'ufficio ha provato a risolvere il problema mediante il sito istituzionale www.parcopollino.gov.it?

SI NO

La questione per la quale si è recato a questo ufficio è stata risolta?

si più si che no abbastanza più no che si no

Ritiene che avrà bisogno di tornare per lo stesso motivo un'altra volta nel medesimo ufficio?

si più si che no abbastanza più no che si no

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute?

per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

SODDISFAZIONE RELATIVA ALLA MODALITA' DI LAVORO DEL PERSONALE

a- cortesia e disponibilità del personale

per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

b- capacità di ascolto e risoluzione dei problemi

per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

c- chiarezza delle risposte

per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

Quanto è soddisfatto della professionalità del personale di quest'ufficio

per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

Rispetto alle sue esigenze, gli orari di apertura dell'ufficio pensi che siano?

soddisfacenti non del tutto soddisfacenti inadeguati altro

Quale ulteriore orario di apertura preferirebbe?

- Mattina prima delle ore 9,00 pomeriggio dopo le 16,00 durante la pausa pranzo

Conosce il sito web istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Pollino?

- si più si che no abbastanza più no che si no

Se sì, come trova il sito web istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Pollino (anche più risposte)?

- completo incompleto aggiornato non aggiornato
 ben strutturato complesso di facile consultazione poco accessibile

E' soddisfatto della disponibilità di modulistica?

- per niente poco soddisfatto più che soddisfatto molto

Ha trovato la modulistica di semplice comprensione e compilazione?

- sì più sì che no abbastanza più no che sì no

Come giudica i tempi di attesa per la conclusione delle pratiche presso questo ufficio?

- tempestivi adeguati lunghi eccessivi

Trova agevole l'accesso alle sedi dell'Ente per i portatori di handicap?

- sì più sì che no abbastanza più no che sì no

Nei contatti telefonici con l'Ente Parco del Pollino, ha trovato, da parte degli addetti, un atteggiamento di:

- cortesia scortesia disponibilità insofferenza

Le chiedo di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'Ufficio presso cui oggi lei si è recato. Quale voto assegna, utilizzando i numeri da 10 (ottimo) a 1 (pessimo)?

- 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

- Sesso** Maschio Femmina
- Età** da 15 a 25 anni da 25 a 45 anni da 45 a 65 anni oltre 65 anni
- Stato civile** celibe/nubile coniugato/a separato/a vedovo/a
- Titolo di studio** licenza elementare licenza media diploma laurea
- Occupazione** disoccupato casalinga occupato/a studente
 pensionato

Comune di residenza (specificare).....



ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

Ministero dell'Ambiente
della Tutela del Territorio e del Mare**RICHIESTA ACCESSO CIVICO**

(art. 5, decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33)

**Al Responsabile della prevenzione della
corruzione e della trasparenza
dell'Ente Parco Nazionale del Pollino**

Il/la sottoscritto/a

Cognome* Nome*

nato/a a* (prov.) il

residente* (prov.), in via n.

e-mail

cell. tel. fax.....

CHIEDE*ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del D. Lgv. n° 33 del 14.03.2013*1. il seguente documento¹

2. le seguenti informazioni

che non risulta/risultano pubblicate sul sito www.parcopollino.gov.it.**DICHIARA**

- ✓ di conoscere le sanzioni amministrative e penali previste dagli artt. 75 e 76 del d.p.r. 445/2000, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- ✓ di sapere che l'Ente Parco Nazionale del Pollino può verificare la veridicità di quanto dichiarato con controlli anche a campione;
- ✓ di voler ricevere la documentazione amministrativa e la comunicazione di avvenuta pubblicazione, gratuitamente², al seguente indirizzo di posta elettronica _____.

Allega:

copia del proprio documento di identità.

.....
(luogo e data).....
(firma per esteso e leggibile)¹ si prega di indicare dettagliatamente l'atto o i documenti richiesti o fornire ogni riferimento utile per la sua individuazione

*dati obbligatori



Ente Parco Nazionale del Pollino
Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione
85048 Rotonda (PZ) - tel. 0973.669311 - fax 0973.667802
pec: parcopollino@mailcertificata.biz - mail: ente@parcopollino.gov.it
www.parcopollino.gov.it



Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del D.LGS. 10 AGOSTO 2018, N. 101)

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101, "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta di accesso civico.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Ente Parco Nazionale del Pollino, con sede in Rotonda (PZ), Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione; Email: ente@parcopollino.gov.it; Pec: parcopollino@mailcertificata.biz), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Responsabile per la protezione dei dati personali:

info@entionline.it; consulenza@entionline.it.

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco Nazionale del Pollino per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza di accesso civico e formulazione della risposta.

Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web istituzionale dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data ____/____/____

Firma: _____



ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

Ministero dell'Ambiente
e della Tutela del Territorio e del Mare**RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO AL TITOLARE DEL POTERE SOSTITUTIVO**

(art. 5, decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33)

AL DIRETTORE

ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

E,p.c. AL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA
ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

Il/la sottoscritto/a

Cognome Nome

nato/a a (prov.) il

residente in (prov.) via n.

e-mail

cell. tel. fax

in data ha presentato richiesta di accesso civico prot. n. del

riguardante :

1. il seguente documento

2. le seguenti informazioni

Considerato che ad oggi quanto richiesto risulta ancora non pubblicato sul sito web istituzionale

www.parcopollino.gov.it**CHIEDE**

alla S.V., in qualità di titolare del potere sostitutivo di cui all'art. 2, comma 9-bis della l.241/1990 e successive modificazioni, di provvedere alla pubblicazione dovuta.

.....
(luogo e data).....
(firma per esteso e leggibile)**Allega:** copia del proprio documento di identità.

Ente Parco Nazionale del Pollino

Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione
85048 Rotonda (PZ) - tel. 0973.669311 - fax 0973.667802pec: parcopollino@mailcertificata.biz - mail: ente@parcopollino.gov.itwww.parcopollino.gov.it

Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del D.LGS. 10 AGOSTO 2018, N. 101)

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101, "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta di accesso civico.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Ente Parco Nazionale del Pollino, con sede in Rotonda (PZ), Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione; Email: ente@parcopollino.gov.it; Pec: parcopollino@mailcertificata.biz), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Responsabile per la protezione dei dati personali:

info@entionline.it; consulenza@entionline.it.

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco Nazionale del Pollino per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza di accesso civico al titolare del potere sostitutivo e formulazione della risposta.

Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web istituzionale dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data ____/____/____

Firma: _____



Ente Parco Nazionale del Pollino
Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione
85048 Rotonda (PZ) - tel. 0973.669311 - fax 0973.667802
pec: parcopollino@mailcertificata.biz - mail: ente@parcopollino.gov.it
www.parcopollino.gov.it





ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO



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

**Al Responsabile della prevenzione della
corruzione e della trasparenza
dell'Ente Parco Nazionale del Pollino**

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO "GENERALIZZATO"

(ai sensi dell'art. 5 co. 2 del Dlgs. n. 33 del 14 marzo 2013)

La/il sottoscritta/o COGNOME * _____ NOME * _____
 NATA/O * _____ RESIDENTE IN * _____ PROV (____) VIA
 _____ n. _____ e-mail _____
 tel. _____

Chiede:

- di voler ricevere quanto richiesto al proprio indirizzo di posta elettronica _____
 oppure al seguente n. di fax _____
- che gli atti siano inviati al seguente indirizzo _____ mediante raccomandata con
 avviso di ricevimento con spesa a proprio carico*
- di voler ricevere quanto richiesto, personalmente presso la sede dell'Ente (Ufficio protocollo)

del seguente atto/documento/informazione

- 1) _____
 2) _____
 3) _____

*Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali

Data _____

Firma _____

Informativa sul trattamento dei dati personali (Ai sensi del D.LGS. 10 AGOSTO 2018, N. 101)

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101 “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE” esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta di Accesso civico generalizzato.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Ente Parco Nazionale del Pollino, con sede in Rotonda (PZ), Complesso Monumentale Santa Maria della Consolazione; Email: ente@parcopollino.gov.it; Pec: parcopollino@mailcertificata.biz), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Responsabile per la protezione dei dati personali:

info@entionline.it; consulenza@entionline.it.

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco Nazionale del Pollino per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza di accesso civico generalizzato e formulazione della risposta.

Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione “Privacy” del sito web istituzionale dall'Ente Parco Nazionale del Pollino.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data ____/____/____

Firma: _____