



**Ente Parco Nazionale dell'Aspromonte**



**STANDARD DI QUALITA'  
ANNO 2013**

## **1. PREMESSE**

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

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

Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia, avendo sempre come parametro di riferimento i requisiti di etica professionale attesa dai cittadini, ai quali si deve dare riscontro, anche in considerazione degli ulteriori interventi normativi che hanno fissato i criteri per l'adozione, unitamente agli altri piani, del Piano per la prevenzione della corruzione e che hanno, altresì, provveduto a delineare ancora una volta le caratteristiche proprie della trasparenza amministrativa.

Pertanto, nel procedere all'individuazione degli standard di qualità occorre tenere in adeguata considerazione il quadro nell'ambito del quale si ritrovano il Piano della Trasparenza (ex D.Lgs.vo 33/2013), quello per la Prevenzione della corruzione (ex lege 190/2012) e quello della performance, posto che, solo grazie ad una visione complessiva effettuata in forza delle recenti modifiche normative sarà possibile definire gli indici di rilievo necessari al fine di rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

In ossequio, anche, alla Delibera CIVIT 88/2010 sono state individuati quattro indici rivelatori, 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, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità (D.Lgs.vo 33/2013).

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. Con il presente documento, si intende dunque individuare gli standard di qualità dei servizi erogati ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2013.

## 2. I COMPITI DELL'ENTE PARCO (QUADRO NORMATIVO)

Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette"	art. 1 c. 3: "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."
Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette"	art. 1 cc. 4 e 5: "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 decreto del Presidente della Repubblica 24 Luglio 1977, n.616 e dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n.142."
Statuto Ente Parco	Art. 3: 1. L'Ente Parco ha il compito di perseguire le seguenti finalità di tutela ambientale e di promozione sociale: a) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla naturaselvaggia 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 vegetale; c) favorire, riorganizzare ed ottimizzare le attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianali e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti; d) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale. 2. L'Ente Parco assume, inoltre, tra i suoi obiettivi prioritari anche i seguenti: a) ripristinare le aree marginali mediante ricostituzione 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) promuovere interventi a favore dei cittadini portatori di handicap per facilitare l'accessibilità e la conoscenza del Parco.

Piano per il Parco, approvato con delibera del C.S. n. 24 del 26/09/2006 (pubblicato sulla G.U. n. 22 del 28/01/2009 Serie Generale)	Par. 2.2, III capoverso: In ordine di priorità gli obiettivi generali del Piano possono così riassumersi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• salvaguardia e mantenimento delle unità ambientali non compromesse o debolmente compromesse;</li> <li>• restauro ambientale dei siti ad elevato valore ecologico in via di compromissione;</li> <li>• riqualificazione ambientale e promozione delle attività umane compatibili nelle aree con minore valore ecologico, caratterizzate da una maggiore antropizzazione e da processi di degrado.</li> </ul>
--	---

L'Ente è tenuto a curare gli interessi ed i diritti del richiedente tenendo conto delle specifiche esigenze, nel rispetto in ogni caso dei modi e dei tempi imposti dalla normativa.

Ad esempio:

- a) esigenze impresa: celerità nell'emissione dei mandati, tracciabilità dei pagamenti, individualità del Responsabile Unico del Procedimento, verifica della documentazione presentata, conoscenza dei termini;
- b) esigenze cittadino/associazioni: celerità nell'evasione della pratica, tracciabilità della pratica e del Responsabile del Procedimento, assistenza telefonica, reperimento informazioni sul sito, disponibilità, esaustività della risposta;
- c) esigenza Enti Pubblici: rapporto con gli organi di vertice dell'amministrazione, risposte fornite con gli standard della domanda, incontri interistituzionali, incontri tra gli uffici, collaborazione, semplificazione procedurale.

**2.1 ELENCO DEI SERVIZI.**

Come previsto dalla delibera n. 03/2012 della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni pubbliche, vengono di seguito individuati i servizi forniti al cittadino dall'Ente Parco Nazionale dell'Aspromonte.

Nell'ottica di un continuo miglioramento, l'elenco è da ritenersi modificabile e suscettibile di integrazioni ogniqualvolta si ravveda la necessità di migliorare le prestazioni fornite e, comunque, entro il 31 gennaio di ogni anno. Il contenuto dello stesso è ulteriormente specificato con apposite tabelle.

	SERVIZIO	UFFICIO DI COMPETENZA
1	FRONT OFFICE	SEGRETERIA DIREZIONE
2	ACCESSO AGLI ATTI	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
3	EDUCAZIONE AMBIENTALE	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
4	INFORMAZIONI TURISTICHE (C.V., manifestazioni e fiere) E VENDITA MATERIALE	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
5	PATROCINI E CONTRIBUTI	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
6	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE	UFFICIO DI PIANO
7	SERVIZIO DI PIANIFICAZIONE Sentieri, Campeggi e bivacco	UFFICIO DI PIANO e SERVIZIO TECNICO
8	RILASCIO NULLA OSTA E AUTORIZZAZIONI	SERVIZIO TECNICO
9	INDENNIZZO DANNI DA FAUNA SELVATICA	SERVIZIO TECNICO
10	INDENNIZZI MANCATO TAGLIO E ACQUISIZIONI	SERVIZIO TECNICO
11	GESTIONE CONTABILE E BILANCIO	SERVIZIO FINANZIARIO
12	CONSULENZA E SUPPORTO GIURIDICO	UFFICIO LEGALE E GESTIONE DEL PERSONALE

## 2.2 SERVIZI 1 – 2 – 3 – 4 – 5 indicati in tabella.

1	FRONT OFFICE	SEGRETERIA DIREZIONE
2	ACCESSO AGLI ATTI	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
3	EDUCAZIONE AMBIENTALE	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
4	INFORMAZIONI TURISTICHE (C.V., manifestazioni e fiere) E VENDITA MATERIALE	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI
5	PATROCINI E CONTRIBUTI	SERVIZIO AMM.VO E PROMOZIONI

<b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b>	Servizi di front office, accesso agli atti, concessione contributi, segreteria amministrativa, divulgazione, educazione ambientale e promozione del territorio.
<b>Modalità erogazione</b>	Accesso agli atti Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco; Contributi per gite di istruzione e formazione per scuole ed anziani; Interventi di Educazione Ambientale e socio culturale; Gestione news letter e comunicati informativi; Attività di promozione, centri visita e fiere.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Cittadini, scolaresche, associazioni, Enti e famiglie. Utenza di tipo generico il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione di servizi di base con punte di complessità moderate.

### Tempistica di massima.

Procedimenti amministrativi: 30 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti, come da L. 241/1990 e ss.mm.ii.; provvedimenti autorizzatori: fino a 60 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti come da L. 394/1991 e regolamenti.

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità atteso
Accesso agli atti	Numero accesso agli atti conclusi nel rispetto dei termini di legge	<u>15%</u> <u>20%</u> <u>30%</u> <u>50%</u> <u>100%</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Resp.le servizio ammin. e prom. Dott.ssa Chiara Parisi	Assoluto rilievo
Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco	Numero contributi erogati in rapporto alle richieste	<u>5%</u> <u>15%</u> <u>20%</u> <u>30%</u> <u>50%</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Resp.le servizio ammin. e prom. Dott.ssa Chiara Parisi	Assoluto rilievo
Contributi per gite di istruzione e formazione per scuole ed anziani	Numero contributi erogati in rapporto alle richieste	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 4</u> <u>Da 5 a 8</u> <u>Da 9 a 12</u> <u>Da 13 a 15</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Servizio ammin. e prom.: Resp.le Dott.ssa Chiara Parisi, Vittorio Caliciuri	Assoluto rilievo
Attività di promozione	Numero pagine pubblicitarie	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 3</u> <u>Da 4 a 6</u> <u>Da 7 a 10</u> <u>Da 11 a 15</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Resp.le servizio ammin. e prom. Dott.ssa Chiara Parisi	Assoluto rilievo
Gestione news letters e comunicati informativi	Numero di news letter e comunicati informativi	<u>Da 40 a 50</u> <u>Da 51 a 80</u> <u>Da 81 a 100</u> <u>Da 101 a 299</u> <u>Da 300 a 500</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Resp.le servizio ammin. e prom. Dott.ssa Chiara Parisi	Assoluto rilievo
Organizzazione e realizzazione manifestazioni significative	Numero manifestazioni realizzate	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 5</u> <u>Da 6 a 7</u> <u>Da 8 a 10</u> <u>Superiore a 10</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Servizio ammin. e prom.: Resp.le Dott.ssa Chiara Parisi, Giorgio Cotroneo	Assoluto rilievo
Acquisizione, scansione ed inserimento dati nell'apposito programma informatico ai fini della trasparenza	Numero protocolli assegnati	<u>Da 500 a 1000</u> <u>Da 1001 a 3000</u> <u>Da 3001 a 6 000</u> <u>Da 6001 a 7000</u> <u>Da 7001</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Segreteria direzione: Francesca De Lorenzo	Assoluto rilievo

### 2.3 SERVIZI 6 – 7 – 8 - 9 – 10 indicati in tabella

6	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE	UFFICIO DI PIANO
7	SERVIZIO DI PIANIFICAZIONE Sentieri, Campeggi e bivacco	UFFICIO DI PIANO e SERVIZIO TECNICO
8	RILASCIO NULLA OSTA E AUTORIZZAZIONI	SERVIZIO TECNICO
9	INDENNIZZO DANNI DA FAUNA SELVATICA	SERVIZIO TECNICO
10	INDENNIZZI MANCATO TAGLIO E ACQUISIZIONI	SERVIZIO TECNICO

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI</b>	Servizi finalizzati alla tutela del territorio
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	Completamento interventi strutturali e numero attivazione strutture esistenti; Rilascio nulla osta e autorizzazioni; Numero provvedimenti, atti e pareri emessi dal Servizio Tecnico; Servizi per la valorizzazione e la tutela dell'ambiente; Adozione strumenti di pianificazione; Indennizzi danni da fauna selvatica; Indennizzi mancato taglio e acquisizione.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	Cittadini, Enti. L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità ed in minor tempo. Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi:

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità atteso
Interventi Piano Pluriennale Economico e Sociale (PPES), Sentieristica, Tabellazione, Aree picnic campeggi e bivacco	Numero interventi e/o impianti programmati X	<u>Il 50% di X</u> <u>Il 60% di X</u> <u>L'80% di X</u> <u>Il 100% di X</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Ufficio di Piano: Ing. Sabrina Scalera Servizio Tecnico: Resp.le Dott. Antonino Siclari, arch. Silvia Lottero e Geom. Rosario Cannizzo	elevato
SIT sovrapposizione cartografia della zonazione del Piano del Parco e delle aree Sic-Zps con cartografia interventi e pianificazione comunale	Numero di comuni che hanno fatto pervenire la cartografia di base X	<u>Il 50% di X</u> <u>Il 60% di X</u> <u>L'80% di X</u> <u>Il 100% di X</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Ufficio di Piano: Ing. Sabrina Scalera Servizio Tecnico: Dott. Luca Pelle	elevato
Creazione di un sistema di monitoraggio ambientale in riferimento a strategie ed interventi realizzati in materia di utilizzo di fonti di energia rinnovabile e di salvaguardia e tutela del territorio	Numero interventi realizzati X	<u>Il 50% di X</u> <u>Il 60% di X</u> <u>L'80% di X</u> <u>Il 100% di X</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Ufficio di Piano: Ing. Sabrina Scalera Resp.le Servizio Tecnico: Dott. Antonino Siclari, Dott. Luca Pelle	elevato
Rilascio nulla-osta, autorizzazioni pareri, conferenze dei servizi	Nulla osta, pareri e progettazione rilasciati in numero totale X	<u>Il 50% di X evase</u> <u>Il 60% di X evase</u> <u>L'80% di X evase</u> <u>Il 100% di X evase</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u>	Servizio tecnico: Resp.le Dott. Antonino Siclari , Dott. Luca Pelle	elevato
Indennizzi danni da fauna selvatica;	Numero richieste indennizzi presentate X	<u>Il 50% di X evase</u> <u>Il 60% di X evase</u> <u>L'80% di X evase</u> <u>Il 100% di X evase</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Servizio tecnico: Resp.le Dott. Antonino Siclari , Dott. Luca Pelle	elevato
Indennizzi mancato taglio e acquisizione.	Numero richieste indennizzi presentate X	<u>Il 50% di X evase</u> <u>Il 60% di X evase</u> <u>L'80% di X evase</u> <u>Il 100% di X evase</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Servizio tecnico: Resp.le Dott. Antonino Siclari , Dott. Luca Pelle	elevato
Servizi progettazione e manutenzione	Progetti realizzati X	<u>Il 50% di X</u> <u>Il 60% di X</u> <u>L'80% di X</u> <u>Il 100% di X</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>elevato</u>	Resp.le Servizio Tecnico: Dott. Antonino Siclari; Ufficio Progettazione-DDLL-appalti e OOPP: arch. Silvia Lottero e geom. Rosario Cannizzo	elevato

## 2.4 SERVIZI 11 e 12 indicati in tabella.

<b>11</b>	GESTIONE CONTABILE E BILANCIO	SERVIZIO FINANZIARIO
<b>12</b>	CONSULENZA E SUPPORTO GIURIDICO	UFFICIO LEGALE E GESTIONE DEL PERSONALE

<b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b>	Servizi rivolti alla gestione amministrativo/contabile.
<b>Modalità di erogazione</b>	Mandati, accertamento e riscossione delle entrate; Dichiarazioni e certificazioni fiscali; Gestione imposte; Consulenza e supporto giuridico in relazione ai servizi erogati;
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Cittadini, imprese, Enti. L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggior complessità ed in minor tempo. Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.

Azioni	Indicatore	Unità di misura - numero adempimenti	Target	Risorse Umane	Standard di qualità atteso
Adempimenti normativi connessi alla gestione del personale	Numero adempimenti richiesti da legge e regolamenti (cfr. tabella "modalità erogazione")	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 5</u> <u>Da 6 a 7</u> <u>Da 8 a 10</u> <u>Superiore a 10</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Ufficio legale e Gestione del Personale: Dott.ssa Sonia Suraci	Assoluto rilievo
Adempimenti contabili previsti dalla legge	Numero adempimenti contabili stabiliti dalla legge (cfr. tabella "modalità erogazione")	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 5</u> <u>Da 6 a 7</u> <u>Da 8 a 10</u> <u>Superiore a 10</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Responsabile servizio finanziario: Rag. Marisa Camera, Dott.ssa Federica Cuzzola	Assoluto rilievo
Consulenza e supporto giuridico in relazione ai servizi erogati	Numero adempimenti richiesti da legge e regolamenti	<u>Da 0 a 1</u> <u>Da 2 a 5</u> <u>Da 6 a 7</u> <u>Da 8 a 10</u> <u>Superiore a 10</u>	<u>Insuff.</u> <u>Suff.</u> <u>Buono</u> <u>Elevato</u> <u>Assoluto rilievo</u>	Ufficio legale e gestione del personale: Dott.ssa Sonia Suraci	Assoluto rilievo

### 3.0 Valori qualitativi

<b>Insufficiente</b>	<b>Obiettivo non raggiunto</b>
<b>Sufficiente</b>	Obiettivo raggiunto in tempi e modi sostanzialmente soddisfacenti
<b>Buono</b>	Obiettivo raggiunto in tempi e modi che soddisfano pienamente le aspettative degli stakeholders
<b>Elevato</b>	Obiettivo raggiunto in tempi e modi che superano le aspettative degli stakeholders
<b>Assoluto rilievo</b>	Obiettivo raggiunto in tempi e modi che vanno ben oltre le aspettative degli stakeholders, in maniera assolutamente efficace, tempestiva e trasparente in senso assoluto

#### **4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS.**

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

L'Ente Parco intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contatto diretti, sia attraverso internet.

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

A ciascun richiedente, viene garantita la tracciabilità della pratica, nonché l'accesso a tutte le informazioni specificamente richiamate nel piano della trasparenza ex D. Lgs.vo 33/2013.