

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ
PER I SERVIZI EROGATI DALL'ENTE PARCO NAZIONALE DEL POLLINO

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.

L'Ente Parco sta già adeguando le proprie attività alle previsioni delle norme citate e, al momento, come interventi più significativi, ha costituito l'Organismo Indipendente di Valutazione, ha approvato il Sistema di misurazione e valutazione della performance, ha approvato il Piano della Performance 2011-2013, ha approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013.

Per il proseguimento dell'attuale fase di attuazione del d. lgs. 150 del 2009 e del d. lgs. 198 del 2009, per il Parco del Pollino, è necessario integrare il *corpus* della strumentazione prevista dalla norma con il documento "Standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale del Pollino".

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

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

6) la Deliberazione n. 2 del 5 gennaio 2011 della CiVIT, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*.

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**.

I punti fondamentali di questo percorso riguardano pertanto l'attuazione di quanto previsto dal D Lgs 150/2009 in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance" e si avvalgono di quanto stabilito nella **DELIBERA N. 88/2010** della Civit "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" per allineare le Pubbliche Amministrazioni ad *assumere come centralità dell'azione amministrativa la produzione di servizi destinati all'utenza* garantendo la massima accessibilità alle informazioni e la progressiva riduzione delle spese che si generano per il funzionamento delle amministrazioni stesse. Ricordiamo che il succitato Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, concernente l'attuazione dell'articolo quattro della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, prevedono, in particolare all'articolo 1 comma 1, che i titolari di interessi giuridicamente rilevanti e omogenei per una complessità di utenti e consumatori, possono agire in giudizio, nei confronti della Amministrazione Pubblica, se dall'operato della stessa derivi una lesione diretta dei propri interessi.

Ricordiamo, nell'ambito del percorso delineato, i passi compiuti fino a questo momento dall'Ente Parco Nazionale del Pollino:

- a) Adozione da parte dell'Ente Parco del "**Sistema di misurazione e valutazione della performance**" che è stato predisposto dall'OIV per dar conto delle caratteristiche del modello complessivo di funzionamento e degli "ambiti indicativi" individuati per consentire l'oggettiva misurazione e valutazione dell'attività amministrativa prodotta. Il documento è stato adottato dal Consiglio Direttivo con delibera n. 1 del 23 febbraio 2011;
- b) Formulazione del "**Piano della Performance**" con gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, coerentemente con quanto previsto nel Bilancio di previsione esercizio 2012, per fissare le azioni al fine di conseguire i risultati prospettati e da approvarsi entro il 31.01.12.
- c) Formulazione del "**Piano Triennale della Trasparenza**" per consentire l'informazione, la documentazione e la partecipazione consapevole dei cittadini che possono così apprendere dati sul funzionamento dell'Ente, sui risultati raggiunti e sui traguardi di prospettiva. Il documento preliminare predisposto è stato adottato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 63 del 18/11/2011;

Il presente documento s’inserisce, quindi, a completamento nel predetto “Ciclo della Performance”, così da perfezionare l’azione dell’Ente nel rispetto della *trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia*.

Il percorso sviluppato per mettere a punto il Ciclo di Gestione della Performance include, quindi, anche un sistema di monitoraggio in continuo per creare una formula flessibile di gestione adattativa. Il tracciato delineato deve essere accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema per acquisire utili correttivi laddove emergano elementi di criticità. Aumenta la responsabilità gestionale per la dirigenza che deve affrontare le attività con procedure oramai prestabilite intervenendo, laddove necessario, con revisioni periodiche in corso d’opera e non a consuntivo, come accade nella tradizionale prassi amministrativa.

Per questo motivo nella **Definizione degli Standard di Qualità** si individua un adeguato sistema di monitoraggio. Alla fine si deve raggiungere soprattutto quel traguardo di economicità nell’erogazione dei servizi che dovrebbe giungere alla soddisfazione degli utenti ed alla diminuzione della spesa pubblica.

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

2. Contenuti del documento “Standard di Qualità”

La misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto, facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall’Ente Parco. I portatori di interessi – stakeholder - sono l’insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

I livelli di qualità che i soggetti erogatori dei servizi devono assicurare possono riguardare l’insieme delle prestazioni afferenti a singoli servizi oppure blocchi parziali di prestazioni. Gli standard di qualità vengono pertanto misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un “valore programmato”, che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

I riferimenti impiegati per definire la effettiva qualità dei servizi devono avere caratteristiche di oggettività.

Definizione del percorso metodologico al fine di individuare degli standard di qualità relativamente ai servizi resi al pubblico dall’Ente Parco Nazionale del Pollino

Il percorso metodologico è quello definito dalla Delibera CiVIT n. 88/2010. In particolare il processo sarà articolato e collegato con l’impianto più in generale previsto dal dlgs. N. 150/2009.

Il percorso viene, quindi così definito:

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

La prima azione è, dunque, l’esatta individuazione dei servizi erogati. L’Ente Parco ha individuato pertanto i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l’erogazione di un servizio al pubblico 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.

Il secondo passo è stato individuare le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. Quattro sono i tratti essenziali: **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.**

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

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

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

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

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

La terza azione è consistita nell'individuare ed elaborare gli indicatori per la misurazione dei servizi erogati i quali rappresentano compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. E' stato individuato un adeguato numero di indicatori selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Il passaggio successivo è consistito 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 (ad esempio negli incontri relativi alla definizione del Piano per il Parco, o agli incontri seminari rivolti agli operatori economici del territorio, gli incontri con i cittadini che fanno istanza di autorizzazioni e pareri o con le amministrazioni che operano nel territorio del Parco Nazionale del Pollino che fanno richiesta di contributi, gli incontri con le associazioni ambientaliste o con le guide del Parco, etc..).

Gli standard saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale.

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...).

3. I rapporti con i cittadini

3.1. Erogazione di servizi di interesse collettivo

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.

3.2 Informazione all'utenza

Il Parco Nazionale assicura una completa informazione ai cittadini in merito alle attività che svolge ai servizi offerti, alle modalità di fruizione degli stessi utilizzando il front-office dell'Ente sito a Rotonda e gli uffici distaccati (Palazzo Gallo - Castrovillari). L'informazione viene inoltre sviluppata mediante l'accesso al sito web del Parco, o tramite circolari inviate ai comuni del Parco. Il Parco Nazionale mette a disposizione dell'utente informazioni on line e in forma cartacea per garantire l'accessibilità ai documenti di interesse pubblico.

- Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il pubblico può presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi rivolgendosi:

- direttamente al Front-office dell'Ente o all'istituendo URP

- al telefono contattando il centralino dell'Ente al n. 0973/669311

- via mail all'indirizzo ente@parcopollino.it, direttore@parcopollino.it;
- sarà possibile scaricare dal sito www.parcopollino.it il foglio per le segnalazioni, in allegato al presente documento.

E' possibile presentare reclami circostanziati utilizzando la modulistica che sarà pubblicata sul sito sotto il pulsante OPERAZIONE TRASPARENZA da trasmettere o recapitare alla Direzione del Parco.

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.

Gli utenti grazie alle segnalazioni possono migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ente.

3.3 Rilevazione insoddisfazione utenza

Saranno promosse ricerche e questionari per indagare sulla percezione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi offerti. Sarà scaricabile dal sito www.parcopollino.it un questionario, in allegato al presente documento, che consentirà di ricavare informazioni per migliorare gli aspetti della comunicazione, del supporto informativo, ecc.

Ogni tre mesi si pubblicheranno le indicazioni ricevute.

4. Elenco dei servizi erogati dall'Ente Parco Nazionale del Pollino

Per "elenco dei servizi", coerentemente con la Deliberazione CIVIT n. 03/2012, è da intendersi, in questa sede, l'elencazione dei servizi forniti dall'Ente direttamente al cittadino, ivi inclusi quelli per i quali non è ancora stato possibile definire uno standard. L'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio vengono descritte nelle singole schede qui di seguito riportate. L'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

L'elenco dei servizi sarà pubblicato ed aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, dandone tempestiva comunicazione alla CIVIT. Anche le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate alla CIVIT.

Qui di seguito sono indicati, quindi, tutti i servizi a valenza esterna svolti dall'Ente Parco Nazionale del Pollino:

1. **Front-office** – responsabile: **Geom. Carmelo Pizzuti** n. tel 0973/669335 e-mail: *carmelo.pizzuti@parcopollino.it*
2. **Servizi di divulgazione ed educazione ambientale**– responsabile: **d.ssa Maria Giuseppina D'Agostino** n. tel 0973/669351 e-mail: *m.pinadagostino@parcopollino.it*
3. **Concessione d'uso logo del parco (patrocinio)** – responsabile: **Arch. Bruno Niola** n. tel. 0973/669337 e-mail: *bruno.niola@parcopollino.it*
4. **Liquidazione contributi ad enti, associazioni etc. a vario titolo** – responsabile: il responsabile del procedimento
5. **Fototeca e videoteca**__– responsabile: **Arch. Bruno Niola** n. tel. 0973/669337 e-mail: *bruno.niola@parcopollino.it*
6. **Vendita materiali** – responsabile: **Geom. Carmelo Pizzuti** n. tel 0973/669335 e-mail: *carmelo.pizzuti@parcopollino.it*
7. **Indennizzo danni da fauna** – responsabile: dott. **Vincenzo Aversa** n. tel. 0973/669334 e-mail: *vincenzo.aversa@parcopollino.it*
8. **Rilascio pareri per pareri su procedure ambientali VIA, VAS, VdI**– responsabile: arch. **Giuseppe Bruno**, n. tel. 0981.26575, e-mail: *giuseppe.bruno@parcopollino.it*;
9. **Rilascio autorizzazioni ai sensi delle misure di salvaguardia** – responsabile: geom. Giuseppe Milione, 0973.669346, e-mail: *giuseppe.milione@parcopollino.it*.
10. **Evasione richieste da altri enti diverse dalle richieste di contributo**– responsabile: il responsabile unico del procedimento
11. **Fida pascolo**– responsabile: Geom. **Giuseppe Paternostro** n. tel. 0973/669347 e-mail: *giuseppe.paternostro@parcopollino.it*
12. **Liquidazione e pagamento forniture, servizi, lavori**– responsabile: il responsabile unico del procedimento.
13. **Accesso atti, documenti**– **responsabile**: il responsabile del procedimento oggetto di richiesta;
14. **Supporto tesi, ricercatori, stagisti, tirocinanti** etc. – responsabile: dott. **Pietro Serroni** n. tel 0973/669342 e-mail: *pietro.serroni@parcopollino.it*

5. Schede sugli standard di qualità

SCHEDA N. 1 – Front – Office

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è erogato presso la sede di Rotonda e prevede il rilascio di informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente, 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 in orario di servizio dal lunedì al venerdì. Relativamente agli orari di apertura esso viene gestito con un certa flessibilità, soprattutto durante i periodi di maggiore affluenza turistica, con una fascia oraria minima di presenza 09.00-13.00. Non viene effettuato nei giorni festivi e l'accesso al pubblico è consentito negli orari in cui il personale presta servizio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ N. totale di giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazio web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
<i>Trasparenza</i>	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
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	1/x
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di contatti conclusi senza dover ricorrere all'intervento di terzi uffici/numero totale di contatti	100%

SCHEDA N. 2 – 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 del 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>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento delle pratiche ed avvio dell'istruttoria da parte del competente ufficio	Numero massimo di giorni conteggiato dalla presentazione dell'istanza	60 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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 delle modalità di erogazione del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di prestazioni di ed. amb.le erogate rispetto al totale delle pratiche avviate	80%

SCHEMA N. 3 - Concessione d'uso logo del Parco (patrocinio gratuito)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale 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 scritta 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. In entrambi i casi trasmette l'istruttoria al Direttore che verifica la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva con proprio provvedimento che viene poi trasmesso all'interessato. In caso di esito negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e al contempo, se possibile, vengono dati eventuali suggerimenti per le attività future che possono essere compatibili con il patrocinio gratuito del Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati, Associazioni, cooperative.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	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. 4 Liquidazione contributi ad enti, associazioni etc. a vario titolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento dei contributi a soggetti terzi in merito al corretto svolgimento 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, con la documentazione chiesta in sede di 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	Soggetti titolari di contributo riconosciuto da parte del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	28 giorni naturali consecutivi
	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	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 5 – Fototeca e videoteca

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del materiale fotografico e video, 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 scritta da parte del soggetto terzo la stessa viene istruita dal competente servizio di comunicazione 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. L'ufficio trasmette l'istruttoria al Direttore che verifica la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva con proprio provvedimento che viene poi trasmesso all'interessato. In caso di esito negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e al contempo , se possibile, vengono dati eventuali suggerimenti per le richieste future che possono essere compatibili con le finalità istituzionali del Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati, Associazioni, cooperative.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	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. 6 - Vendita materiali

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la vendita di pubblicazioni, materiali e gadget vari dell'Ente Parco.
Modalità di erogazione	Vendita diretta presso la sede dell'Ente a Rotonda e presso i Centri Visita (nel periodo di apertura) ed in occasione di fiere di settore e manifestazioni promozionali organizzate dall'Ente o a cui l'Ente partecipa.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini, i residenti e non residenti, il pubblico in genere interessato

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso alla sede dell'Ente ed ai Centri Visita	Numero giornate lavorative con apertura assicurata degli sportelli/numero totale di giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo della prestazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
<i>Trasparenza</i>	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
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata (anche da punto di vista contabile)	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di vendite effettuate/numero di richieste pervenute	100%

Relativamente a tale importante attività, tra l'altro obbligatoria ai sensi del comma 3 dell'art. 15 della legge 394/1991, alla data di stesura del Presente documento l'Ente, nell'ambito del Progetto Life+ "WolfNet" dedicato proprio al miglioramento degli standard di qualità da garantire nei confronti degli utenti destinatari di indennizzo per danno da fauna, sta implementando e sviluppando una serie di procedure già applicate con successo in altre Aree Protette Italiane.

In particolare sta per essere implementato un nuovo sistema di gestione dell'iter amministrativo delle richieste pervenute ispirato alla tecnologia informatica che porterà, grazie all'utilizzo di un apposito software online condiviso con gli uffici titolari delle diverse competenze necessarie al loro perfezionamento, ad un miglioramento soprattutto in termini di *trasparenza* e *tempestività* del servizio erogato rispetto alle tempistiche previste dalla normativa vigente in materia.

Pertanto per la definizione dei relativi standard di qualità si rimanda alle prossime fasi di revisione del presente documento.

SCHEDA N. 8 - 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 (VdI, 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 contro dedurre. 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, VdI per iniziative, piani, interventi in area parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento	28 giorni naturali consecutivi
	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	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pareri rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEMA N. 9 - Rilascio autorizzazioni ai sensi 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 della "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 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 (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 contro dedurre. 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
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento	28 giorni naturali consecutivi
	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	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEMA N. 10 - Evasione richieste da altri enti diverse dalle richieste di contributo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di enti pubblici e privati, organizzazioni esterne, altre aree protette che riguardano prevalentemente l'ambito turistico, promozionale ed educativo.
Modalità di erogazione	Il servizio vien effettuato tramite contatti telefonici, telematici, epistolari ecc... durante il normale orario di ufficio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comuni, Comunità Montane, Regioni, Province, enti gestori di altre aree protette, scuole, associazioni

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso alle sedi dell'Ente	Numero giornate lavorative con apertura assicurata degli sportelli/numero totale di giornate lavorative ufficiali	70%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale stimata di servizi erogati via web, posta, fax, telefono/numero totale servizi erogati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Rispetto delle scadenze richieste dall'esterno	Percentuale stimata di prestazioni effettuate entro la scadenza richiesta/numero totale richieste pervenute	85%
<i>Trasparenza</i>	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	Verifica richiesta, ricerca dati, risposta al richiedente	Numero massimo di giorni necessari per la ricerca dell'informazione e la comunicazione all'Ente richiedente	10 giorni lavorativi
	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
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle richieste dell'utente/numero totale pratiche di richieste	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	100%

SCHEDA N. 11 – Fida Pascolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la concessione della Fida Pascolo nei terreni di proprietà dell'Ente agli allevatori richiedenti in riferimento alle singole annualità.
Modalità di erogazione	Pubblicazione annuale, su istruttoria del competente ufficio patrimonio, del Bando per la "Concessione della Fida Pascolo" A seguito di istanze scritte da parte dei soggetti terzi le stesse vengono istruite dalla competente commissione interna che provvede quindi, verifica la conformità delle richieste ai criteri fissati dal bando, alla redazione della graduatoria. Il competente ufficio patrimonio tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica. La Commissione trasmette la graduatoria e i relativi verbali al Direttore che verifica la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva con proprio provvedimento la graduatoria che viene pubblicata. In caso di esito negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e al contempo, se possibile, vengono dati eventuali suggerimenti per le future richieste di concessione di Fida Pascolo.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Operatori Zootecnici.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento delle pratiche ed avvio dell'istruttoria da parte della Commissione	Numero massimo di giorni conteggiato dalla scadenza del bando all'avvio dell'istruttoria	10 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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 del bando	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	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. 12 - 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, 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. La tempistica di risposta tiene conto dei numerosi adempimenti relativi all'emissione del DURC (dalla richiesta possono anche passare 30 giorni) e dalla tracciabilità dei pagamenti.
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	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	60 giorni naturali consecutivi
	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	7 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

Principali caratteristiche del servizio erogato	I 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	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. L'accesso può avvenire: <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. 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.
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
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento	20 giorni naturali consecutivi
	Eventuali spese a carico dell'utente	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>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 14 - 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 della Scuola media Superiore, 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>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	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	Emanazione del provvedimento di accoglimento o rigetto	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento	20 giorni naturali consecutivi
	Eventuali spese a carico dell'utente	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>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero attività svolte/numero attività svolte conformemente alla convenzione	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di stage etc. non conclusi / numero stage etc. attivati	0 %
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di attività di stage etc. rendicontate regolarmente / numero attività avviate	100%