



P A R C O N A Z I O N A L E

**ValGrande**

Standard di Qualità  
dell'Ente Parco Nazionale della Val Grande  
(Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e ss.mm.ii)

Vogogna, aprile 2013

## 1. Premesse

L'Ente Parco Nazionale della Val Grande 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.

Questo Ente, difatti, a partire dal 2011 ha predisposto ed approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance ed i relativi aggiornamenti annuali; parimenti, è stato approvato il Sistema di Valutazione predisposto dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ente.

Nel corso del 2012 è stato quindi predisposto ed approvato un primo documento denominato "Standard di Qualità" a completamento del Ciclo della Performance, al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia.

Come previsto dalla vigente normativa, l'ente Parco ha provveduto a rivedere questo primo documento e a predisporre una revisione per il 2013. La definizione degli standard di qualità, infatti, deve 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,

L'attività di monitoraggio, necessaria per consentire l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CIVIT n. 03/2012, si è basata sulle segnalazioni degli utenti interni ( gli uffici del parco medesimo) ed esterni (i fruitori dei servizi resi dal Parco) emerse durante il 2012, in quanto non ancora supportata da strumenti quantitativi specifici di indagine, mentre le osservazioni pervenute dall'analisi CIVIT sull'avvio del ciclo della performance dell'Ente Parco Nazionale della Val Grande in data 23.11.2012 hanno fornito utili indirizzi per la revisione degli Standard di Qualità.

Sulla scorta di queste evidenze si è quindi provveduto in particolare ad una revisione degli indicatori che ha portato alla stesura del presente documento.

In linea generale, per la revisione 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. 3 del 5 gennaio 2011 della CIVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.
- 7) il Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della Performance redatto da CIVIT il 23 novembre 2012.
- 8) le "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013" di cui alla deliberazione CIVIT 6/2013.

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 Definizione del percorso metodologico al fine di individuare gli standard di qualità

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 utilizzato già nel 2012, segue le linee guida delle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012.

Il percorso è stato, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate agli Enti Parco
- b) dimensioni 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 i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico in senso estensivo 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, nonché il livello di qualità atteso.

Si è quindi proceduto ad evidenziare e ad elencare i servizi forniti direttamente al cittadino secondo le indicazioni della Deliberazione CIVIT n° 3/2012; su questi ultimi si è provveduto alla definizione puntuale del livello di qualità secondo le dimensioni "accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia" necessari per rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

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.

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.

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco della Val Grande 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.

Rispetto al 2012 sono stati aggiornati gli indicatori per la misurazione dei servizi, in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e conseguentemente sono stati aggiornati i valori di qualità programmati.

Per la finale definizione del valore di qualità 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 degli "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi in particolar modo dal confronto diretto con l'utenza, dalle comunicazioni pervenute dell'utenza agli uffici, e in occasione di specifici incontri con i portatori di interesse (ad esempio in occasione delle Giornate per la Trasparenza, durante la definizione del processo legato all'acquisizione della Carta Europea del Turismo, negli incontri con le associazioni ambientaliste o con le guide del Parco).

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

Infine, si è dato conto del livello operativo dell'Ente per la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti e per la definizione delle modalità aggiornamento.

## 2.1 INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

L'Ente Parco Nazionale ha la finalità di tutela del territorio dell'area protetta e 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 nel 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

### 2.1.1 I COMPITI DELL'ENTE PARCO (QUADRO NORMATIVO)

<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette" 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 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette 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>D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale</p>	<p>1) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia</p>

della Val Grande. Art. 1	dell'area protetta; 2) salvaguardare le aree suscettibili di alterazioni 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, protettivo, la copertura vegetale; 3) favorire, riorganizzare e ottimizzare le attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianali e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti; 4) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale.
D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale della Val Grande. Art 6 "area di riserva orientata"	Realizzazione delle infrastrutture strettamente necessarie, nonché interventi di gestione delle risorse naturali. Sono ammesse opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro e risanamento conservativo di cui all'art. 31, lettere a), b) e c), della legge 9 agosto 1978, n. 475.
D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale della Val Grande.  Art 7. Area di protezione.	Vengono continuate e favorite, secondo gli usi tradizionali, le attività agro-silvo-pastorali, nonché quelle agrituristiche ricettive autorizzate dall'amministrazione del Parco purché compatibili con l'equilibrio ambientale e con la capacità di carico dei sistemi naturali. È consentita l'attività artigianale e la realizzazione delle infrastrutture strettamente necessarie, nonché gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, restauro e di risanamento conservativo come previsto dalle norme tecniche di attuazione degli strumenti urbanistici vigenti, purché compatibili con le finalità di cui all'art. 1.
D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale della Val Grande.  Art 8. Aree di promozione economica e sociale.	Gli insediamenti storici possono essere restaurati nel rispetto dei materiali e delle tipologie tradizionali, per la promozione della vita delle collettività locali in stretta armonia e coesistenza con le attività del Parco. Sono ammesse e regolamentate le attività turistiche e ricreative finalizzate ad un corretto utilizzo del Parco, nonché cambi di destinazione d'uso, nel rispetto di quanto previsto al punto d) del comma 2 dell'art. 12 della legge 6 dicembre 1991, n. 394. Nell'ambito dei centri abitati con le loro cornici naturali, sono consentiti gli interventi previsti dai vigenti strumenti urbanistici e dalle norme edilizie di attuazione ed è possibile realizzare aree attrezzate ai fini della fruizione turistica.
D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale della Val Grande.  Art 9. Attività edilizie.	Fino alla entrata in vigore del piano del Parco il rilascio della concessione o autorizzazione edilizia è subordinato al parere favorevole dell'ente gestore, che è tenuto a pronunciarsi entro sessanta giorni dal ricevimento del progetto. La mancata pronuncia entro tale termine da parte dell'ente gestore va considerata come parere favorevole.
D.M. 2-3-1992 Istituzione del Parco nazionale della Val Grande.  Art 10. Attività di ricerca scientifica e di sperimentazione.	L'Ente gestore promuove ricerche e sperimentazioni a livello generale e settoriale nel proprio territorio. Al fine di svolgere attività scientifica gli enti di ricerca e i singoli ricercatori comunicano all'ente gestore il proprio programma; i luoghi e i tempi di attività, le eventuali installazioni di apparecchiature, illustrando particolarmente le operazioni che potrebbero incidere sull'assetto naturalistico. L'ente gestore concede l'autorizzazione, tenuto conto del rilievo scientifico e delle esigenze di tutela ambientale.
Statuto Art. 3, cc. 1, 2 e 3:	Finalità - 1) Le finalità dell'Ente Parco sono quelle di cui all'art. 1, comma 3 della legge 394/91. In particolare l'Ente Parco sottopone ad uno speciale regime di tutela e gestione il suo territorio allo scopo di perseguire le seguenti finalità: 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 una integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici ed 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.  
Nell'area del Parco possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili.

2) L'Ente Parco ha quindi il compito di perseguire le seguenti finalità di tutela ambientale e di promozione sociale:

- a) tutelare, valorizzare e estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia ("wilderness") dell'area protetta;
- b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazioni 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, 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.

3) L'Ente Parco assume inoltre tra i suoi obiettivi prioritari anche i seguenti:

- a) ripristinare 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.

4) 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 della provincia del Verbano Cusio Ossola, dei comuni il cui territorio è ricompreso nel perimetro del parco ed in particolare i Comuni di Aurano, Beura Cardezza, Caprezzo, Cossogno, Intragna, Cursolo Orasso, Malesco, Miazzina, S. Bernardino Verbano, Premosello Chiovenda, Santa Maria Maggiore, Trontano e Vogogna delle Comunità Montane delle Valli dell'Ossola e Val Grande Alto Verbano e Valle Cannobina, qualora delegate ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della legge 97/94, dai rispettivi Comuni membri sopra enunciati 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, nell'ordine:

- a) restauro dei centri storici e di edifici di particolare valore storico e culturale;
- b) recupero dei nuclei abitati 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 nei settori 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 e altri gas combustibili, nonché interventi volti a favorire l'uso di energie rinnovabili.

## 2.1.2 I SERVIZI

Nell'ambito delle funzioni elencate al paragrafo precedente, l'Ente Parco offre una serie di servizi volti sia alla conservazione e alla tutela, sia alla valorizzazione e fruizione del proprio territorio. In particolare, questi ultimi vanno a definire la cosiddetta "Carta dei Servizi", non ancora adottata formalmente dall'Ente Parco, ma ampiamente descritta e aggiornata sul sito web del Parco (strutture accoglienza, rete informativa, accessibilità sentieri, ecc.)

Per far fronte a queste esigenze la struttura operativa dell'ente si è articolata in aree di attività tecniche e amministrative che forniscono i servizi di seguito elencati; per ciascuna area si descrivono i principali servizi erogati ed i relativi indicatori di misurazione e standard generali qualitativi attesi<sup>1</sup>

### a) SERVIZI DI SEGRETERIA GENERALE, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE.

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)
Protocollo e relazioni con il pubblico	Gestione delle relazioni con il pubblico/utenti; attraverso la gestione del centralino dell'Ente e del servizio di accoglienza negli orari di apertura al pubblico Gestione della corrispondenza dell'ente e degli archivi	Cittadini, visitatori, associazioni, Enti., il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi di base, ovvero tramite re-indirizzamento agli uffici di competenza, con punte di complessità moderate
Segreteria generale	Segue le attività proprie della Segreteria Generale, ed in particolare: - supporto generale alla attività dell'Ente sotto il profilo giuridico amministrativo. - collaborazione, anche propositiva, e di assistenza giuridico - amministrativa a tutta l'amministrazione (sia agli organi politici sia all'apparato burocratico). - cura dei rapporti con gli Enti, Società, associazioni, altri organismi la cui attività è, per qualsiasi causa connessa con quella del Parco. - Adempimenti inerenti la gestione on line dell'albo pretorio del Parco e attività volta a garantire il diritto di visione e di accesso agli atti amministrativi per il pubblico e per gli amministratori -attuazione e osservanza delle disposizioni in materia di semplificazione della documentazione amministrativa. -Adempimenti riforma PA in merito alla trasparenza (L. 69/2009, D.lgs 150/09) – Predisposizione e attuazione del piano della trasparenza dell'Ente. -Partecipazione ai processi di associativismo - raccolta e gestione delle istanze di contribuzione in raccordo con gli altri uffici dell'ente interessati Attività di fund raising e supporto alle procedure per la gestione dei progetti proposti dall'Ente e finanziati da soggetti terzi	Cittadini, Amministratori, uffici interni, associazioni, Enti pubblici e privati.  Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse

<sup>1</sup> il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace

Contratti e servizi di supporto	Assistenza tecnico-amministrativa in materia di contratti della P.A. e attività relative alla stipulazione dei contratti in cui il Parco è parte Supporto all'elaborazione degli atti di gara e in particolare dei capitolati speciali d'appalto. Gestione servizi di supporto interni all'ente	Uffici interni, Enti pubblici Ditte/Associazioni/Soggetti privati Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse
Organi dell'Ente	Assistenza agli organi istituzionali, e attività di segreteria generale, con funzioni di collegamento tra la struttura e l'amministrazione nonché tra l'ente ed altri enti; elaborazione di istruttorie, redazione di atti deliberativi; adeguamenti normativi di Statuto e Regolamenti relativi alla attività degli organi; adempimenti previsti dalla normativa vigente (indennità di funzione, gettoni e rimborsi, permessi). - Gestione degli adempimenti connessi alla composizione e al funzionamento degli organi dell'Ente previsti dalla L. 394/91 e dal D.Lgs 150/2009 - Svolgimento funzioni di struttura tecnica permanente per la misurazione della performance a supporto dell'Organismo indipendente di Valutazione - Predisposizione degli strumenti tecnico-amministrativi necessari ad assicurare gli adempimenti previsti dalla riforma "Brunetta" della PA in materia di merito valutazione e performance	Amministratori, organismi di controllo  Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo molto complesse
Adempimenti connessi alla gestione del personale	Gestione giuridica, economica del personale - applicazione contratti collettivi di lavoro - - analisi dei fabbisogni formativi ed attivazione corsi di carattere generale e/o specialistici per la formazione del personale – predisposizione piano formativo - gestione della flessibilità del lavoro straordinario, mediante la banca delle ore, e nell'utilizzo del lavoro temporaneo - procedimenti per la contrattazione integrativa di ente – parte economica 2013. - Supporto alla predisposizione del Piano della Performance e applicazione del sistema della Performance - gestione delle attività di carattere previdenziale – erogazione compensi spettanti a terzi per l'espletamento di incarichi attribuiti dall'Ente - gestione dal punto di vista economico delle missioni , straordinari anche del personale CFS-CTA - Gestione volontari (progetto servizio civile per l'anno 2012-2013) - Gestione convenzioni per tirocini/stage) - Supporto al processo di riorganizzazione dell'Ente e revisione proposte di adozione del regolamento di organizzazione delle procedure ai sensi dell' art 2 del DL 95/2012	Uffici interni, Enti pubblici Ditte, Società  Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse



	- Gestione degli incarichi per il Servizio di prevenzione e protezione e medico competente: -Accertamenti sanitari - Adempimenti Per La PA: Elaborazione Conto annuale; Anagrafe delle prestazioni	
Procedure autorizzative - nulla osta	Autorizzazioni al sorvolo con elicottero sul territorio del parco e al trasporto di armi da parte dei cacciatori autorizzati durante la stagione venatoria;	Cittadini, associazioni, Enti, Uffici interni Ditte/Società esterne il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità moderate

<b>Servizi erogati</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard di qualità programmato</b>
Relazioni con il pubblico	% di utenti che ricevono risposta	80%
Segreteria generale	% adempimenti di competenza espletati	100%
Contratti e servizi di supporto	% adempimenti di competenza espletati	100%
Organi dell'Ente	% adempimenti di competenza espletati	100%
Gestione del personale	% adempimenti di competenza espletati	100%
Procedure autorizzative - nulla osta	% di utenti che ricevono risposta	100%

b) SERVIZI DI CONTABILITÀ E PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA.

<b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)</b>
Predisposizione dei Bilanci dell'Ente a previsione e a consuntivo	Il bilanci vengono approvati con Delibere degli organi e utilizzati nell'anno di competenza quali strumenti di pianificazione e programmazione economica dell'Ente attraverso software di gestione contabile	Uffici, Amministratori Enti ed organi di controllo
Servizio di ragioneria e amministrazione contabile	Avviene quotidianamente attraverso la gestione delle attività finanziarie ed economiche dell'Ente con software gestionale contabile. La ragioneria provvede inoltre al pagamento dei fornitori.	Uffici, fornitori, organi di controllo, tesoreria
Gestione patrimoniale	Il servizio prevede la gestione patrimoniale di natura mobile dell'Ente	Uffici, organi di controllo

<b>Servizi erogati</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard di qualità programmato</b>
Predisposizione Bilanci	% di condivisione dei dati in fase preparatoria con gli altri uffici dell'ente	80%
Predisposizione Bilanci	% di rispetto dei termini stabiliti in fase di programmazione per la predisposizione dei documenti	80%
Pagamento fatture	% di pagamenti effettuati entro i termini stabiliti	100%

c) SERVIZI DI PROMOZIONE E CONSERVAZIONE DELLA NATURA

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)
Conservazione, tutela e gestione delle risorse naturali, ambientali, paesaggistiche e geologiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Attuazione delle linee guida di intervento delineate dai documenti di pianificazione generale e di settore adottati dal parco e/o in corso di elaborazione (Piano del Parco, Regolamento del Parco - Piano di gestione del SIC/ZPS, Piano di gestione e contenimento della specie cinghiale).</li> <li>-Rilascio dei nulla osta e pareri previsti dalle norme di settore</li> <li>-Espletamento delle procedure di Valutazione di incidenza, VIA, VAS.</li> <li>-Attivazione di studi, ricerche progetti per incrementare le conoscenze scientifiche sul patrimonio naturale dell'area protetta e rilascio relative autorizzazioni alla ricerca</li> <li>-Acquisizione ed elaborazione dati di conoscenza per la gestione delle specie e degli habitat interni al parco</li> <li>- Monitoraggio ambientale, monitoraggio habitat terrestri e idrici (Direttiva Ministro dell'Ambiente 2012).</li> <li>-Gestione danni alle colture agricole e sistemi di prevenzione, servizio svolto col supporto CFS e coadiutori</li> <li>- Promozione emergenze geologiche: fasi conclusive delle azioni previste dal progetto Interreg Sitinet (sentiero geologico e geolab) e gestione candidatura a Geoparco.</li> </ul>	Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate
Sviluppo socio economico e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adesione alla Carta Europea del Turismo Sostenibile: azioni di candidatura e gestione progettualità</li> <li>-Ridefinizione del progetto di concessione del marchio del Parco</li> <li>-Effettuazione di studi e ricerche sul patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario e diffusione dei risultati ottenuti anche attraverso la partecipazione a progetti di cooperazione transfrontaliera (divulgazione della ricerca studio su incisioni rupestri)</li> <li>-Sostegno e promozione di progetti di sviluppo rurale (PSR misura 3.2.2).</li> <li>-Sostegno al gruppo culturale Donne del Parco</li> </ul>	Cittadini, famiglie, imprenditori locali istituti scolastici, utenza turistica, amministrazioni pubbliche, associazioni di categoria e associazioni culturali ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco
Comunicazione istituzionale, promozione e pubblicità	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Attività di comunicazione istituzionale (comunicati stampa, newsletter, rassegna stampa e siti internet, redazione di pubblicazioni) e attività di promozione; partecipazione fiere e gestione altre manifestazioni, produzione e gestione gadgets (es. calendario del Parco).</li> <li>-Gestione dei materiali informativi del Parco, accoglienza dei visitatori e gestione di richieste di materiali e informazioni, gestione di eventi culturali, turistici e ricreativi.</li> </ul>	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco.

Gestione e promozione strutture museali, culturali ed informative	Gestione del Museo del Parco di Malesco, dell'Acquamondo di Cossogno e dei Centri Visita (Intragna, Premosello, Buttogno) e dei Punti info (Cicogna e Vogogna) e Geolab a Vogogna.	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco.
Gestione e promozione strutture di accoglienza	Gestione delle strutture e delle azioni promozionali connesse al Rifugio del Parco all'Alpe Parpinasca, al bivacco del Piana Vadà e all'agriturismo dell'Alpe Straolgio e all'Ostello di Cicogna	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco.
Educazione ambientale	Gestione e promozione di attività divulgative e di educazione ambientale anche presso il CEA Acquamondo. Azioni specifiche rivolte alle scuole dei comuni del parco (media annua 5 progetti rivolti alle scuole e al territorio)	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni culturali e ricreative

Servizi erogati	Indicatori di qualità	Standard di qualità programmato
Conservazione, tutela e gestione delle risorse naturali, ambientali, paesaggistiche e geologiche	% di utenti che ricevono risposta	80%
	% di dati sulle risorse naturali dell'area protetta elaborati e archiviati annualmente rispetto al totale dei dati raccolti	60%
Valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario.	% progetti realizzati rispetto alla programmazione annuale	70%
Comunicazione istituzionale, promozione e pubblicità	% di partecipazione agli eventi proposti dal parco rispetto alle attese	70%
	% di utenti che ricevono risposta	100%
Gestione e promozione strutture museali ed informative	% di visitatori che hanno potuto accedere alle strutture rispetto al totale delle richieste in relazione ai periodi di apertura	90%
Gestione e promozione strutture di accoglienza	% di visitatori che hanno potuto accedere alle strutture rispetto al totale delle richieste in relazione ai periodi di apertura	95%
Educazione ambientale	% iniziative realizzate rispetto alla richiesta esterna	100%

d) SERVIZI DI PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE.

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)
Pianificazione generale e di settore	Gestione procedura di approvazione del Piano del Parco Attuazione delle linee guide di intervento delineate dai documenti di pianificazione generale e di settore adottati dal parco e/o in corso di elaborazione (Piano del Parco, Regolamento del Parco -- Piano di gestione del SIC/ZPS). Salvaguardia del patrimonio storico	Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.

	<p>architettonico dell'area protetta, gestendo la concessione degli incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in piode) nel Parco nonché attraverso il rilascio dei pareri su attività edilizia ex art. 9 D.M. 2 marzo 1992</p> <p>Rilascio pareri su pianificazione urbanistica di altri Enti</p> <p>Gestione procedura di attuazione e rinnovo del Piano Anti Incendi Boschivi</p>	
Gestione risorse	<p>Per quanto riguarda gli edifici di proprietà, in comodato d'uso al parco o del CFS –CTA il servizio si occupa della gestione di tutti gli aspetti manutentivi ordinari e straordinari, e del completamento, adeguamento e rinnovo strutture avviate, nonché della gestione degli interventi realizzati da terzi (per lo più Comuni) in convenzione.</p> <p>Per quanto riguarda la rete sentieristica e gli accessi all'area protetta (sentieri escursionistici, sentieri didattico naturalistici, itinerari tematici) il servizio si occupa insieme all'Ufficio Conservazione della Natura della gestione degli aspetti manutentivi ordinari e straordinari e del rinnovo segnaletica orizzontale e verticale, anche attraverso la collaborazione di volontari, associazioni e comuni</p>	Cittadini, associazioni, Enti, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.
Progetti speciali	<p>Il servizio segue per la parte di competenza progetti speciali finalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- al recupero e valorizzazione dei beni culturali, allo sviluppo e qualificazione della fruizione sociale del patrimonio culturale/ambientale, del sistema dei servizi del Parco</li> <li>- alla promozione dell'ecoturismo</li> <li>- all'incremento dell'offerta di itinerari tematici</li> </ul>	Cittadini, associazioni, Enti, Università, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.
Portale cartografico	<p>Il servizio si occupa della gestione dati geografici (gis) e del portale cartografico del Parco con l'implementazione del sistema di gestione degli utenti e l'implementazione banca dati</p>	Cittadini, associazioni, Enti, Università, ricercatori, professionisti, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.

Servizi erogati	Indicatori di qualità	Standard di qualità programmato
Pianificazione generale e di settore	<p>Grado di attivazione procedure di adozione o adeguamento degli strumenti pianificatori generali e di settore rispetto agli indirizzi programmatici</p> <p>% di risposte fornite agli utenti per la salvaguardia del patrimonio storico architettonico (pareri, interventi per il mantenimento tipologie edilizie tradizionali)</p>	<p>80%</p> <p>80%</p>
Gestione risorse	<p>% di interventi sulle strutture, sulla sentieristica e sul territorio realizzati rispetto alla programmazione annuale e agli eventi imprevisti</p>	80%

Progetti speciali	% realizzazione dei progetti rispetto agli interventi programmati e alle nuove opportunità che emergono durante l'anno	80%
Portale cartografico	% di utenti che ricevono risposta	100%

### Tempistica di massima.

- Procedimenti amministrativi 30 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti, come da L. 241/1990 e ss.mm;
- Provvedimenti autorizzativi: fino a 60 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti, come da legge, DPR istitutivo e regolamenti.

### 2.1.3. ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DIRETTAMENTE AL CITTADINO

Individuato così il quadro generale dei processi che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico, si definisce di seguito l'elenco dei servizi forniti dall'amministrazione direttamente al cittadino, come da Deliberazione CIVIT 03/2011, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione, e del relativo standard specifico di qualità atteso.

Questo elenco dei servizi va 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 di questi servizi sarà di norma 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.

1. Accoglienza e relazioni con il pubblico - Servizio di competenza: Segreteria generale, organizzazione e personale - responsabile Massimo Scanzio
2. Trasparenza e accessibilità agli atti - Servizio di competenza: Segreteria generale, organizzazione e personale - responsabile Massimo Scanzio
3. Rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri ; Servizi di competenza: Amministrativo, Conservazione natura, Pianificazione e Gestione delle risorse a seconda della tipologia di richiesta
4. Indennizzo danni da fauna – Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
5. Rilascio tesserini per l'esercizio della pesca nel territorio del parco – Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
6. Informazione su accessibilità e fruizione dell'area protetta e delle strutture di accoglienza, museali e informative - Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
7. Merchandising–Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
8. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale – Servizio di Competenza: Servizio Promozione - responsabile Cristina Movalli
9. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc. – Servizi di competenza: Amministrativo, Conservazione natura, Pianificazione e Gestione delle risorse a seconda della tipologia di richiesta
10. Assegnazione incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in piode) nel Parco - Servizio di Competenza: Servizio Pianificazione Gestione Risorse- responsabile Maria Teresa Ciapparella
11. Gestione del Portale cartografico - Servizio Pianificazione Gestione Risorse- responsabile Maria Teresa Ciapparella

Per ciascun servizio elencato si riportano nelle tabelle seguenti le caratteristiche e le modalità di erogazione nonché gli standard di qualità programmati.

## 1. Accoglienza e relazioni con il pubblico

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è prevalentemente erogato presso la sede operativa di Vogogna e anche presso i punti informativi decentrati; prevede il rilascio di informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente, in particolar modo in riferimento alla fruibilità del territorio ed indirizza l'utenza verso i servizi competenti
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì negli orari di apertura. Rispetto a questi vi è una certa flessibilità e l'accesso al pubblico è consentito, di solito, 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
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ampiezza degli orari e giornate di apertura al pubblico	N° giorni settimanali di apertura effettiva /giorni lavorativi annui	95%
	Accessibilità multicanale	Diffusione riferimenti telefonici, fax, e-mail e web del Parco	% delle richieste pervenute ed evase mediante l'utilizzo di posta fax, e-mail, web	100%
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° prestazioni effettuate entro il tempo previsto/n° totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza		Pubblicazione cartacea e on line delle informazioni su accessibilità, contatti e eventuali giorni di chiusura uffici	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web, segreteria telefonica e su affissione avvisi	<5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase conformemente alla norma di riferimento /n° totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata come grado di soddisfazione utenti	N° reclami anche informali/numero prestazioni evase	2 %
Continuità		percentuale del tempo complessivo nella quale è effettivamente possibile usufruire del servizio	N° giorni settimanali di apertura effettiva /giorni lavorativi annui	95 %
Elasticità		Capacità di adeguarsi al variare del volume del servizio richiesto dagli utenti	N° di addetti (compresi volontari) all'accoglienza variabile in funzione della stagionalità	Da 1 a 3
Empatia		Capacità di recepire le reali esigenze e fornire una risposta specifica ed individuale	N° di dipendenti con conoscenze specifiche del territorio e dei servizi forniti dall'ente anche nei confronti di escursionisti stranieri	5

## 2. Trasparenza e accessibilità agli atti

Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>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.</p> <p>Per quanto riguarda la trasparenza, gli atti vengono pubblicati sull'albo on line ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009 e del regolamento adottato dal parco.</p> <p>Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2013 l'Ente ha attivato sul proprio sito istituzionale la sezione 'Amministrazione aperta' ai sensi del D.L 22.06.2012</p>
Modalità di erogazione	<p>L'accesso agli atti può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo dell'Ente);</li> <li>• Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia.</li> </ul> <p>La richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso formale ne garantiscono l'esercizio, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale.</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 che seguono il procedimento	% di presenza degli addetti negli orari di apertura al pubblico degli uffici	100 %
	Accessibilità multicanale	Reperimento indicazioni riguardo la richiesta: normativa, modalità dalla Home page del sito ufficiale del parco (sezioni Albo dell'Ente, modulistica)	N° di giorni per l'aggiornamento Albo pretorio e sezioni della trasparenza dedicate	Di norma 3 giorni lavorativi e comunque entro i termini fissati dal regolamento interno (7 gg)
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'accesso	30 giorni
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamento accesso atti e approvazione tariffe carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	<5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase non oggetto di annullamento/N° totale pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/N° prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente /totale delle pratiche avviate	100%

### 3. Rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri

Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Il servizio prevede la resa, su istanza di parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di autorizzazioni / pareri/ nulla osta sulle attività indicate dalle norme di salvaguardia della L.394/91 e del decreto istitutivo del Parco (DM 2 marzo 1992).</li> <li>- 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), procedure di pianificazione urbanistica (L.R. 56/77 e ss.mm.ii).</li> <li>- di pareri sulla autorizzazione al taglio dei boschi ai sensi del regolamento regionale vigente</li> </ul>
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto interessato (privato o pubblico), per attività, opere e interventi da realizzare in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici di competenza che 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 (parere, autorizzazione o nulla osta di competenza del direttore).
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per attività/interventi per i quali le norme prevedono il rilascio di pareri, autorizzazioni, nulla osta.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	% di presenza degli addetti negli orari di apertura al pubblico degli uffici	90%
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via web	% di procedimenti descritti con relativa modulistica sul sito web del Parco	70%
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	% di rispetto dei termini previsti per l'effettuazione delle attività richieste	90 %
			% di richieste di pareri oggetto di silenzio – assenso	30%
Trasparenza		Publicazione web delle informazioni su accessibilità, contatti, regolamenti, approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web in caso di modifiche	<5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche evase	100 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/ n° prestazioni evase	0 %
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di pareri rilasciati compiutamente/ totale delle pratiche avviate	70%



#### 4. Indennizzo danni da fauna

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di possessori di terreni agricoli all'interno dell'area protetta
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto interessato (privato o pubblico), la stessa viene istruita dall'ufficio Amministrativo, che si avvale dell'istruttoria tecnica del CFS-CTA di Vogogna, verifica il possesso dei requisiti necessari per l'indennizzo, la conformità della richiesta, mantiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica, e provvede alla stesura dell'autorizzazione all'indennizzo o diniego di autorizzazione del direttore. Ad evasione della pratica, trasmette le informazioni per la gestione dei dati all'ufficio Promozione. Come detto, il servizio viene effettuato con il supporto operativo del Corpo forestale dello Stato operante presso il parco per la verifica del danno causato dalla fauna selvatica tramite sopralluogo e verifica delle messa in opera di specifiche azioni di conservazione e prevenzione in relazione ai danni provocati dalla fauna selvatica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Possessori di terreni agricoli, allevatori zootecnici, agricoltori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N° giornate lavorative con apertura assicurata degli sportelli/N° totale di giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente al servizio	% di procedimenti descritti con relativa modulistica sul sito web del Parco	100%
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste entro i tempi previsti	N° di giorni trascorsi dalla segnalazione dell'evento all'avvio dell'iter risarcitorio	<15 gg
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamento e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	<5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata (anche da punto di vista contabile)	N° pratiche evase conformemente al regolamento / N° totale richieste pratiche	100 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/ numero prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	N° di pratiche effettuate/numero di richieste pervenute	100%

## 5. Rilascio tesserini per l'esercizio della pesca nel territorio del parco

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nel rilascio dei tesserini pesca previsti dal regolamento del parco vigente
Modalità di erogazione	L'istanza da parte del cittadino interessato, viene istruita dal CFS-CTA di Vogogna e/o dagli uffici del parco, che provvedono alla consegna dei tesserini e delle eventuali altre comunicazioni predisposte dagli uffici del Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I pescatori dilettanti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del CFS-CTA e del parco	% di presenza degli addetti negli orari di apertura al pubblico degli uffici	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	% di procedimenti descritti con relativo regolamento sul sito web del Parco	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili Procedure di contatto Tempistiche di Risposta Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamento e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	<5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata (anche da punto di vista contabile)	N° pratiche evase conformemente al regolamento / N° totale richieste pratiche	100 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/ numero prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	N° di pratiche effettuate/N° di richieste pervenute	100%

## 6. Informazione su accessibilità e fruizione dell'area protetta e delle strutture di accoglienza, museali e informative

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio, erogato presso la sede operativa di Vogogna e le strutture museali e informative decentrate sul territorio, consiste nel fornire informazioni ai richiedenti in ordine all'accessibilità e alla fruizione del territorio e delle strutture di accoglienza
Modalità di erogazione	Attraverso gli sportelli, nonché telefonica, via posta elettronica, tramite aggiornamento costante del sito web dell'Ente parco e apposita depliantistica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Istituzioni turistiche e promozionali internazionali e non, operatori nel settore turistico, escursionisti e visitatori italiani e stranieri

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formola indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici e alle strutture museali e informative decentrate sul territorio	Numero giornate lavorative con apertura assicurata degli sportelli/numero totale di giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi: sito ufficiale del parco, pagina facebook	% aggiornamento e completezza delle informazioni e degli strumenti di diffusione utilizzati per veicolare le informazioni	95 %
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° di giorni intercorsi tra il ricevimento della richiesta e la risposta	Di norma contestuale alla richiesta se telefonica o alla visualizzazione se e-mail o cartacea, max 5 gg
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamenti di fruizione e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	Entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficacia		Riscontro valutazioni utenti	% di osservazioni positive pervenute dagli escursionisti sul totale delle osservazioni pervenute all'Ente parco	95 %
Elasticità		Capacità di adeguarsi al variare del volume del servizio richiesto dagli utenti	N° di addetti (compresi volontari) all'accoglienza variabile in funzione della stagionalità	Da 1 a 3
Empatia		Capacità di recepire le reali esigenze e fornire una risposta specifica ed individuale	N° di dipendenti con conoscenze specifiche del territorio e dei servizi forniti dall'ente anche nei confronti di escursionisti stranieri	5

## 7. Merchandising

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la vendita di pubblicazioni, materiali e gadget vari dell'Ente Parco.
Modalità di erogazione	Il servizio viene garantito tutto l'anno, anche con prenotazioni telefoniche, e-mail, fax, presso la sede dell'Ente a Vogogna, i centri visita (nel periodo di apertura), on-line (emporio dei Parchi) ed altre strutture informative 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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alla sede dell'Ente ed ai Centri Visita	N° giornate lavorative con apertura assicurata degli sportelli/numero totale di giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Strumenti utilizzati per veicolare le informazioni	% aggiornamento strumenti informativi (web e non)	100% delle pagine web aggiornate
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/N° totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	Entro 5 giorni lavorativi
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di vendite effettuate/N° di richieste pervenute	90%

## 8. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio riguarda le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale. Oltre alla gestione diretta di progetti a cura dell'ente parco, le attività sono per lo più oggetto di concessione a terzi.
Modalità di erogazione	Il coordinamento con il gestore delle attività e l'informazione al pubblico vengono effettuati dal personale del ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente, mentre le attività di Educazione Ambientale vengono svolte nel prevalentemente presso le apposite strutture del parco dedicate (CEA-Acquamondo) oltre che sul territorio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, scuole di ogni ordine e grado, volontari.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	% giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	90%
	Accessibilità multicanale	Strumenti utilizzati per veicolare le informazioni	% di aggiornamento strumenti informativi (web e non)	100% delle pagine web aggiornate
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° massimo di giorni conteggiato dalla presentazione dell'istanza	3 gg nell'80% dei casi . Le istanze su attività straordinarie sono inserite alla programmazione annuale ed evase secondo i tempi di legge (30 giorni)

Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	5 giorni lavorativi dalla segnalazione
Efficacia	Conformità	Riscontro di partecipazione alle iniziative promosse dall'Ente	% partecipanti alle singole iniziative rispetto ai partecipanti attesi	80 %
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Prestazioni di educazione ambientale erogate rispetto al totale delle pratiche avviate	100%
		Riscontro valutazioni utenti	Grado di soddisfazione degli utenti sulla base delle osservazioni pervenute all'Ente parco	100%
Efficienza		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Interventi esterni effettuati dal personale dell'Ente nell'ambito delle proprie attività di servizio	100% degli interventi del programma annuale curati direttamente dall'Ente Parco

## 9. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, 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 e la definizione di un progetto formativo previa convenzione con l'istituto di formazione competente. 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, 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.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	% giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Strumenti utilizzati per veicolare le informazioni	Completezza e stato di aggiornamento strumenti informativi (web e non)	100% delle pagine web aggiornate rispetto alle novità
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della	30 giorni lavorativi

			domanda all'avvio dell'istruttoria	
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	Entro 5 giorni lavorativi dalla modifica
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° attività svolte/N° attività svolte conformemente alla convenzione	100 %
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di risposte fornite rispetto alle richieste pervenute	90%
Efficienza		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	% progetti per il Servizio Civile Nazionale condivisi con rete partenariato istituzionale /progetti di SCN proposti dal Parco	100%

#### 10. Assegnazione incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in piode) nel Parco

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nel rilascio dei contributi a soggetti terzi in merito agli interventi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in piode) nel Parco, sulla base del regolamento adottato dall'Ente.
Modalità di erogazione	Previa emissione di regolare bando, le istanze ricevute vengono istruite e si procede all'approvazione della graduatoria degli interventi finanziati. A seguito dell'accertata conforme esecuzione dei lavori, viene stipulata apposita convenzione con i richiedenti e liquidato il contributo.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Titolari di diritti reali su immobili situati entro Parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Giornate lavorative con presenza in sede di personale tecnico referente dell'attività rapportate al totale delle giornate lavorative annue	90%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	% di procedimenti descritti con relativo regolamento sul sito web del Parco	100%
Tempestività		Tempo massimo per il riscontro dell'idoneità dell'istanza	N° massimo di giorni conteggiato della scadenza del bando	30 giorni
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	<5 giorni lavorativi

		approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase non oggetto di annullamento /numero totale pratiche	100 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/ N° prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%
Equità		Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	% rispetto del regolamento per l'assegnazione dei contributi a soggetti pubblici e privati	100 %

### 11. Gestione del portale cartografico

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nel rilascio di autorizzazioni per l'accesso on line al portale cartografico dell'Ente Parco
Modalità di erogazione	Le istanze ricevute vengono istruite e si procede al rilascio di username e password identificativi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	% di procedimenti descritti con relativo regolamento sul sito web del Parco	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5 giorni lavorativi
Trasparenza	Responsabili Procedure di contatto Tempistiche di Risposta Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/ N° prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

Equità		Assicurare un trattamento paritario agli utenti che tenga conto delle possibili differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	% rispetto del regolamento per l'accesso al portale cartografico a soggetti pubblici, professionisti, privati	100%
--------	--	---	---	------

### 3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'amministrazione in genere 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 diretto sia attraverso lo strumento di internet, sia attraverso appositi incontri informativi (in particolare le giornate della trasparenza previste dal D.lgs 150/2009) .

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

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

Sul sito internet sono pubblicate informazioni per ottenere le risposte più comuni e per individuare il soggetto competente.

Ogni dipendente, tenuto comunque al rispetto della L. n. 241/1990, deve dare ogni informazione utile al cittadino per la pratica (rintraccio, stato di lavorazione, evasione, termini, etc).

### 4. PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Ai fini di una maggiore trasparenza si provvederà attraverso gli strumenti di comunicazione diretti ed indiretti, a pubblicizzare in modo continuo il processo di partecipazione degli utenti, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalle norme di riferimento, ed attraverso le specifiche modalità stabilite dall'art. 11 comma 6 del D.lgs.

150/2009. In particolare 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...).

Nel piano della Performance 2013-2015 inoltre sono state stabilite specifiche giornate di trasparenza con le categorie degli stakeholder, in un'ottica completa che mette a punto il "Ciclo di Gestione della Performance". Per questo motivo nella definizione degli Standard di Qualità si individua un sistema di monitoraggio delle attività continuo che vada nella direzione di una flessibilità "adattiva" agli obiettivi prefissati.

I livelli di qualità dei soggetti erogatori di servizi possono essere intesi sia come insieme di prestazioni afferenti a singoli servizi che come blocchi parziali di prestazioni.

### 5. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO ANNUALE

Nella delibera n. 88/2010 è stato specificato che "gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi".

L'Ente provvede a realizzare tale aggiornamento auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder