



PARCO  
NAZIONALE  
DOLOMITI  
BELLUNESI

## ENTE PARCO NAZIONALE DOLOMITI BELLUNESI

www.dolomitipark.it info@dolomitipark.it

Piazzale Zancanaro, 1 32032 Feltre Bl. - Italia  
tel +39 0439 3328 fax +39 0439 332999  
c.f. 91005860258 p.iva 00846670255



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

**DECRETO DEL PRESIDENTE  
N. 02 DEL GIORNO 31 GENNAIO 2013**

PUBBLICATA ALL'ALBO DELL'ENTE PARCO

DAL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_

L'addetto di Segreteria \_\_\_\_\_

**Oggetto:** D. Lgs. 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". Adozione degli Standard di qualità del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi

### IL PRESIDENTE

#### Premesso che:

- all'interno dell'impianto metodologico che le Amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance previsto dal D. Lgs. 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" rientra il processo di definizione e misurazione degli standard di qualità;
- la finalità dell'intero impianto è quella di dotare le Amministrazioni pubbliche di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo di performance;

#### Considerato che l'Ente Parco Nazionale dolomiti Bellunesi:

- con decreto del Presidente n. 13 del 31 gennaio 2010, ratificato con delibera del Consiglio direttivo n. 15 dell'11 maggio 2011, ha adottato il "Sistema di misurazione e valutazione della performance";
- con delibera del Consiglio direttivo n. 20 del 5 dicembre 2012 ha adottato il "Piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014";
- con decreto del Presidente n. 1 del 31 gennaio 2013, che verrà sottoposta a ratifica del Consiglio direttivo nella prima seduta utile, ha adottato il Piano della performance 2013-2015 che costituisce l'aggiornamento degli analoghi documenti adottati nelle annualità precedenti;

**Considerato** che l'allegato documento recante gli "Standard di qualità" del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi costituisce l'opportuna integrazione degli strumenti adottati dall'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi volti alla definizione puntuale del ciclo della performance dell'Ente;

**Vista** la delibera n. 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1 del D. lgs 20 dicembre 2009, n. 198)";

**Vista** inoltre la deliberazione n. 3/2012 della medesima Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti di qualità dei servizi pubblici";

**Dato atto** che con decreto del Commissario Straordinario dell'Ente Parco n. 4 del 22 aprile 2010 il dr. Giuseppe Mareschi, responsabile dell'Ufficio associato del personale della Comunità Montana Feltrina, è stato nominato, previa acquisizione del parere favorevole della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, quale componente dell'Organismo indipendente di valutazione della performance del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi costituito in forma monocratica;

**Visto** l'allegato documento recante gli "Standard di qualità" del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi;

**Atteso** che l'allegato documento è stato redatto sentito l'Organismo indipendente di valutazione della performance del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi di cui sopra;

**Ritenuto** di adottare gli "Standard di qualità" Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi;

**Dato atto** che con decreto DEC/DPN/521 del 31 maggio 2010 lo scrivente è stato nominato Presidente dell'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi;

**Ravvisata** la necessità ed urgenza di adottare gli "Standard di qualità" Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi in concomitanza con il Piano della performance 2013-2015 del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi così come comunicato alla CIVIT con nota prot. 4436 dell'11 dicembre 2012;

**Visto** l'art. 12, comma 2, lettere c) dello Statuto dell'Ente che demanda al Consiglio Direttivo il compito di deliberare l'attività generale di indirizzo e di programmazione;

Visto altresì l'art. 9, co. 3, della legge 6 dicembre 1991, n. 394, il quale dispone che tra le competenze del Presidente dell'Ente Parco rientra anche quella di adottare i provvedimenti urgenti ed indifferibili che sottopone alla ratifica del Consiglio Direttivo nella seduta successiva;

Acquisito il parere favorevole del Direttore in merito alla regolarità amministrativa dell'atto.

**Visti:**

- il D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150;
- il D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198;
- la legge 6 dicembre 1991, n. 394, art. 9;
- l'art. 6, comma 2, dello Statuto dell'Ente Parco;
- il decreto del Presidente della Repubblica 12 luglio 1993, istitutivo dell'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi;
- il decreto DEC/DPN/521 del 31 maggio 2010 con il quale lo scrivente è stato nominato Presidente dell'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi;

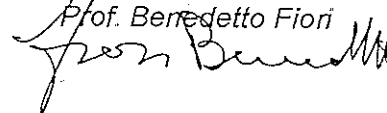
**decreta**

per le ragioni di cui in premessa

1. di **adottare** gli Standard di qualità del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi il cui documento, allegato al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante ed essenziale;
2. di **sottoporre** il presente decreto alla ratifica del Consiglio Direttivo dell'Ente nella prima seduta utile;
3. di **trasmettere** il presente decreto alla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche, al Ministero dell'Economia e delle Finanze, al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare nonché alle Organizzazioni sindacali rappresentanti dei lavoratori;
4. di **pubblicare** gli Standard di qualità del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi all'albo on-line dell'Ente;

SMA

IL PRESIDENTE  
Prof. Benedetto Fiori



ref: Decreti Presidente 2013.13-02 SMA - Adozione Standard di qualità doc

## PARERE DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

**Oggetto:** Decreto del Presidente n. 2 del 31 gennaio 2013 recante "D. Lgs. 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". Adozione degli Standard di qualità del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi"

### IL DIRETTORE

#### Premesso che

- all'interno dell'impianto metodologico che le Amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance previsto dal D. Lgs. 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" rientra il processo di definizione e misurazione degli standard di qualità;
- la finalità dell'intero impianto è quella di dotare le Amministrazioni pubbliche di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo di performance;

**Visto** decreto del Presidente dell'Ente Parco n. 2 del 31 gennaio 2013 con il quale vengono adottati gli Standard di qualità Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi predisposti dagli Uffici dell'Ente;

**Visto** l'art. 12, comma 2, lettere c) dello Statuto dell'Ente che demanda al Consiglio Direttivo il compito di deliberare l'attività generale di indirizzo e di programmazione.

**Visto** altresì l'art. 9, co. 3, della legge 6 dicembre 1991, n. 394, il quale dispone che tra le competenze del Presidente dell'Ente Parco rientra anche quella di adottare i provvedimenti urgenti ed indifferibili che sottopone alla ratifica del Consiglio Direttivo nella seduta successiva.

**Dato atto** che con decreto DEC/DPN/521 del 31 maggio 2010 con il quale è stato nominato il Presidente dell'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi.

**Considerato** che il provvedimento di cui all'oggetto sarà sottoposto alla ratifica del Consiglio Direttivo nella prima seduta utile.

**Ritenuto**, per quanto sopra, di poter esprimere parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del decreto del Presidente in epigrafe.

#### Visti:

- la legge 6 dicembre 1991, n. 394 "Legge quadro sulle aree protette";
- l'art. 12 dello Statuto dell'Ente Parco;
- il decreto del Presidente della Repubblica 12 luglio 1993, istitutivo dell'Ente parco nazionale Dolomiti Bellunesi.

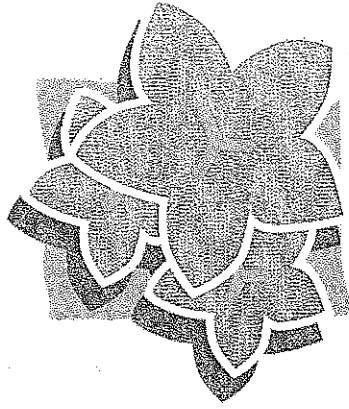
dispone

- 1 di esprimere parere favorevole di regolarità amministrativa in merito al decreto del Presidente dell'Ente Parco n. 2 del 31 gennaio 2013;
- 2 di allegare il presente parere al decreto, del quale costituisce parte integrante ed essenziale

IL DIRETTORE  
dr. V.N. Martino



VNM/sma



**DOLOMITI  
BELLUNESI**  
PARCO NAZIONALE

**STANDARD DI QUALITA'**

**D. LGS 30 LUGLIO 1999, N. 286**  
**D. LGS 27 OTTOBRE 2009, N. 150**

*Handwritten mark or signature.*

## **Indice**

**1. Premessa**

**2. Definizione del percorso metodologico di individuazione degli standard di qualità**

**3. Elenco dei servizi**

**4. Partecipazione dei portatori di interesse**

**5. Diffusione delle informazioni sugli standard di qualità**

**6. Valutazione e aggiornamento del documento Standard di qualità**

## 1. Premessa

Il Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi, istituito con Decreto Ministeriale del 20 aprile 1990, è nato per tutelare un territorio di straordinaria valenza paesaggistica e naturalistica inserito, dal 2009, nella lista del World Heritage dell'UNESCO (Patrimonio Naturale Mondiale dell'Umanità).

L'Ente Parco, che gestisce l'area protetta, è nato il 12 luglio 1993, con decreto del Presidente della Repubblica.

Il Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi, nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e dalle conseguenti delibere emanate dalla competente Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità della Pubblica amministrazione, ha intrapreso un percorso di formazione del proprio "ciclo della performance" che ha comportato l'assunzione del Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato con Decreto del Presidente dell'Ente Parco n. 13 del 31 dicembre 2010 e successivamente ratificato con delibera del Consiglio direttivo n. 15 dell'11 maggio 2011; il Piano della performance adottato con decreto del Presidente n. 4 del 31 gennaio 2011 e successivamente ratificato con delibera del Consiglio direttivo n. 19 dell'11 maggio 2011 nonché i successivi aggiornamenti annuali; il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità adottato con delibera del Consiglio direttivo n. 20 del 5 dicembre 2012.

Questo percorso vuole recepire quanto indicato dal citato D. lgs 150/09 in merito all'approccio che le Pubbliche amministrazioni devono attuare per il raggiungimento di un processo di miglioramento continuo delle performance, ed in particolare per quanto riguarda l'individuazione di standard di alto livello in materia di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia.

L'adozione di specifici Standard di Qualità di Ente consente di fornire al potenziale portatore di interesse un adeguato sistema di conoscenza e di monitoraggio garantendo al contempo il controllo ed il miglioramento del funzionamento del sistema stesso.

L'opportunità derivante dal sistema di verifica e miglioramento è quella di permettere un continuo aggiornamento degli Standard in un'ottica di risposta efficace al cittadino.

Il presente documento si pone come obiettivo la divulgazione all'utente degli Standard di Qualità del Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi intesi come livelli di qualità che l'Ente deve garantire, informando al contempo circa le modalità di misurazione e gli indicatori adottati.

Il sistema in sostanza deve assicurare:

1. il miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
2. l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

## 2. Definizione del percorso metodologico di individuazione degli 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 sono l'insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

La delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni pubbliche stabilisce che gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni relative al servizio in un dato intervallo di tempo posto come riferimento (standard generali), ovvero le singole prestazioni direttamente richieste dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (standard specifici).

Il percorso suggerito dalla delibera citata può essere riassunto come di seguito:

- a) definizione dell'elenco dei servizi legati alle funzioni proprie dell'Ente Parco;
- b) dimensioni della qualità;
- c) definizione degli indicatori di qualità;
- d) definizione dei valori standard.

## 3. Elenco dei servizi

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

Nell'ottica di un continuo miglioramento l'elenco è da ritenersi modificabile e suscettibile di integrazioni ogniqualvolta si ravveda la necessità di migliorare le prestazioni fornite e, comunque, entro il 31 gennaio di ogni anno.

	Servizio	Ufficio di competenza
1	Front office	Segreteria
2	Accesso agli atti	Affari generali
3	Informazioni turistiche e percorribilità sentieri	Segreteria – Uff. manut. territorio
4	Vendita materiali	Segreteria - Ragioneria
5	Rilascio nulla osta	Ufficio nulla osta
6	Rilascio autorizzazioni paesaggistiche	Ufficio cartografico
7	Indennizzo danni da fauna selvatica	Ufficio comunicazione esterna
8	Concessione marchio Carta qualità	Ufficio comunicazione esterna
9	Gestione biblioteca – fototeca - videoteca	Ufficio comunicazione esterna
10	Tesserini pesca di selezione	Ufficio comunicazione esterna
11	Educazione ambientale	Ufficio comunicazione esterna
12	Sistema informativo territoriale	Ufficio cartografico
13	Gestione contabile e bilancio	Ufficio ragioneria



1 Front office	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio viene svolto presso la sede dell'Ente Parco a Feltre Accoglienza utenti e servizio di centralino telefonico
Modalità di erogazione	Dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sito web, fax, e-mail, telefono	N° aggiornamenti sito/ N° nuove informazioni	100%
Tempestività	Tempestività	N° risposte all'utente	N° risposte/Tot richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito del nominativo e degli indirizzi	Completezza delle informazioni all'utente	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni per l'aggiornamento delle informazioni sul sito	5
	Tempi di risposta	Tempo necessario per la risposta all'utente	N° max giorni di risposta	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle risposte fornite	% stimata delle risposte conformi	90%
	Affidabilità	Valutazione dell'affidabilità del servizio	N° reclami/N° totale risposte	1/100
	Compiutezza	Esaustività della informazioni fornite	% informazioni fornite/N° richieste pervenute	100%

2 Accesso agli atti	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ai sensi della L. 241/90 e del DPR 184/06 viene garantito l'accesso ai documenti amministrativi e agli atti dell'Ente Parco. Con riferimento a quanto previsto dal Programma sulla trasparenza gli atti dell'Ente vengono pubblicati nella specifica sezione del sito web del Parco <a href="http://www.dolomitiipark.it">www.dolomitiipark.it</a> .
Modalità di erogazione	Dal lunedì al venerdì negli orari di apertura la pubblica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	% stimata informazioni telematiche	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni rilascio	N° istanze evase entro il termine previsto dalla norma/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Tempi di risposta	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese di riproduzione	N° giorni aggiornamento tariffario	5
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° accessi istanze conformi/N° richieste totali	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° ricorsi/N° totale accessi	1/100
	Compiutezza	Esastività della prestazione	% di informazioni fornite rispetto al totale delle richieste	90%

3. Informazioni turistiche e percorribilità sentieri	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Informazioni al pubblico che intende visitare il territorio del Parco circa la fruibilità delle strutture di accoglienza (centri visita, foresterie, centro di educazione ambientale, ecc) nonché sulla percorribilità dei sentieri natura del Parco.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite lo sportello del Parco, sia con contatto diretto con l'utente che con risposta telefonica, e rispondendo alle mail di richiesta informazione. Molte informazioni sono anche pubblicate sul sito web del Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Turisti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sito web, fax, e-mail, telefono	N° aggiornamenti sito/ N° nuove informazioni	100%
Tempestività	Tempestività	N° risposte all'utente	N° risposte/Tot richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito del nominativo e degli indirizzi	Completezza delle informazioni all'utente	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni per l'aggiornamento delle informazioni sul sito	5
	Tempi di risposta	Tempo necessario per la risposta all'utente	N° max giorni di risposta	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni fornite	% stimata delle informazioni conformi	90%
	Affidabilità	Valutazione dell'affidabilità del servizio	N° reclami/N° totale informazioni	1/100
	Compiutezza	Esastività delle informazioni fornite	% informazioni fornite/N° richieste pervenute	100%

4. Vendita materiali	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Vendita del materiale realizzato dal Parco come gadget, pubblicazioni e riviste scientifiche
Modalità di erogazione	Vendita diretta nelle strutture del Parco. Vendita on line
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Qualsiasi utente interessato

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle strutture del Parco	N° giornate apertura struttura/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Richiesta tramite sito web, fax, e-mail, telefono	N° articoli inseriti nel negozio web/ N° totale gadget	60%
Tempestività	Tempestività	N° giorni fornitura	N° vendite entro il tempo previsto/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Presenza nelle strutture di un addetto al servizio	N° giornate apertura struttura/N° giornate lavorative	100%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito delle modalità di contatto	N° giorni per l'aggiornamento del sito	5
	Tempi di risposta	Informazioni sul sito	N° giorni per l'aggiornamento sito	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione presso le strutture e sul sito dei costi	N° giorni aggiornamento tariffario	5
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° pratiche evase conformemente/N° tot	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami/N° vendite	1/100
	Compiutezza	Pertinenza della prestazione erogata	N° istanze concluse senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° richieste pervenute	100%

5. Rilascio nulla osta	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio del Nulla osta previsto dall'art. 13 della L. 394/91 previa istruttoria nella quale rientra anche la verifica delle valutazioni di incidenza ambientale.
Modalità di erogazione	I nulla osta rilasciati vengono inoltrati all'utente e ai soggetti interessati per posta e l'atto viene pubblicato sul sito web <a href="http://www.dolomitipark.it">www.dolomitipark.it</a> .
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, associazioni ed Enti che intendono realizzare interventi, impianti ed opere all'interno del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formule indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello Nulla osta	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N° Nulla osta pubblicati/ N° nulla osta rilasciati	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni rilascio	N° Nulla osta rilasciati entro il valore previsto dalla norma/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Tempi di risposta	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° nulla osta conformi/N° nulla osta totali	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° ricorsi/N° totale nulla osta	1/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione	N° nulla osta rilasciati senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° richieste pervenute	100%

6. Rilascio autorizzazioni paesaggistiche	
Principali caratteristiche del servizio erogato	In attuazione a quanto previsto dall'Accordo interistituzionale firmato, è stato attivato l'Ufficio di verifica delle Valutazioni di Incidenza ambientale e delle autorizzazioni paesaggistiche
Modalità di erogazione	Il tempo di risposta per tale tipo di istanza è fissato dalla normativa vigente in 60 giorni per le procedure semplificate e 105 giorni per le procedure ordinarie. Il tempo medio di risposta dell'Ente Parco è di 54 giorni per le procedure semplificate e 90 per le procedure ordinarie.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, associazioni ed Enti che intendono realizzare interventi, impianti ed opere all'interno del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N° Autorizzazioni pubblicate/ N° autorizzazioni rilasciate	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni rilascio	N° Autorizzazioni rilasciate entro il valore previsto dalla norma/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Tempi di risposta	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° autorizzazioni conformi/N° autorizzazioni totali	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° ricorsi/N° totale autorizzazioni	1/100
	Compiutezza	Esastività della prestazione	N° autorizzazioni rilasciati senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° richieste pervenute	100%

7. Indennizzo danni da fauna selvatica	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Vengono valutate ed eventualmente evase le richieste di risarcimento di danni causati dalla fauna selvatica all'interno del perimetro del Parco
Modalità di erogazione	Le richieste pervenute vengono valutate successivamente al verbale di sopralluogo redatto dal Personale di sorveglianza
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello dell'Ente	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N° richieste pervenute via fax o mail/ Tot richieste	50%
Tempestività	Tempestività	N° giorni liquidazione danno o comunicazione di diniego	N° liquidazioni o dinieghi rilasciati entro il valore previsto dalla norma/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Tempi di risposta	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° liquidazioni o dinieghi conformi/N° tot atti	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° ricorsi/N° totale liquidazioni o dinieghi	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	N° liquidazioni o dinieghi rilasciati senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° richieste pervenute	100%

8. Concessione marchio Carta qualità	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Informazione ai portatori d'interesse sulle modalità di concessione del marchio del Parco "Carta Qualità" previsto dall'art. 14 della l.394/91
Modalità di erogazione	La richiesta di concessione del logo viene presentata agli sportelli dell'Ente Parco per le categorie attività turistiche, menù del Parco, agro-alimentare, commercio artigianato e servizi. Dopo l'avvio del procedimento l'addetto istruisce la pratica ai sensi della l.241/90 e, conclusa l'istruttoria presenta la domanda al Comitato interno che dispone l'eventuale concessione del Marchio nel rispetto dei disciplinari adottati dall'Ente Parco
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Operatori del settore turistico, menù del Parco, agro-alimentare, commercio artigianato e servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello Carta Qualità	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e disciplinari pubblicati in una specifica sezione del sito web	% modulistica scaricabile dal sito web rispetto al totale	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni rilascio Marchio Carta Qualità	N° giorni di rilascio	90
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	N° comunicazioni/N° richieste pervenute	100%
	Tempi di risposta	Informazioni con la nota di avvio di procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° pratiche regolari/N° richieste	100%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	N° ricorso/N° totale Marchi concessi o non concessi	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	N° Marchi rilasciati senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° richieste pervenute	100%



9. Gestione biblioteca – fototeca – videoteca – tesi di laurea – ricerche	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Catalogazione e archiviazione in forma accessibile al pubblico di libri, fotografie, filmati tesi di laurea sul Parco, ricerche del Parco
Modalità di erogazione	Gli elenchi informatici degli archivi sono disponibili presso la sede dell'Ente Parco
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, studenti, ricercatori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alla biblioteca e fototeca dell'Ente	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N° spazi web aggiornati/N° spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni per l'accesso alla documentazione	N° di prestazioni entro il tempo previsto/ N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione dei nominativi dei responsabili sul sito web	N° giorni aggiornamento sito web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di accesso	N° giorni aggiornamento sito web	5
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	N° giorni aggiornamento sito web	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese di riproduzione	N° giorni aggiornamento tariffario	5
Efficacia	Conformità	Regolarità prestazione	N° accessi/N° richieste	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° reclami/N° richieste	1/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione	N° Richieste di acceso evase/N° richieste	100%

10. Tesserini pesca di selezione	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio dei tesserini per la pesca selettiva nel Parco nel rispetto di quanto previsto dal regolamento del Parco
Modalità di erogazione	Consegna dei tesserini annuali e dei permessi giornalieri ai pescatori tramite i rispettivi Bacini di pesca
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Pescatori dilettanti iscritti ai Bacini di pesca

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione sul sito web, fax, e-mail, telefono	Pubblicazione Regolamento pesca	100%
Tempestività	Tempestività	Consegna libretti prima dell'apertura della stagione di pesca	N° libretti consegnati entro la data di apertura/N° libretti consegnati	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile ai Bacini di pesca	N° Bacini di pesca informati/N° tot Bacini di pesca	100%
	Procedure di contatto	Comunicazione delle procedure di contatto ai Bacini di pesca	N° comunicazioni/N° Bacini di pesca	100%
	Tempi di risposta	Comunicazione dei tempi di consegna sul Regolamento di pesca	Pubblicazione del Regolamento di pesca sul sito web	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione dei tempi di consegna sul Regolamento di pesca	Pubblicazione del Regolamento di pesca sul sito web	100%
Efficacia	Conformità	Conformità dei libretti al Regolamento	N° reclami/N° tot Libretti consegnati	100%
	Affidabilità	Regolarità nella consegna dei libretti	N° libretti consegnati/N° tot Libretti richiesti	100%
	Compiutezza	Esastività della prestazione	N° libretti rilasciati/N° libretti richiesti	100%

11. Educazione ambientale	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Attività di educazione ambientale L'Ente Parco effettua in parte la gestione diretta del servizio , il resto è affidato in concessione a soggetti esterni (Guide escursionistico-ambientali riconosciute dalla normativa vigente).
Modalità di erogazione	Il coordinamento delle attività e l'informazione agli utenti sono svolti dal personale dell'Ufficio preposto. Le attività di educazione ambientale sono svolte sia presso il Centro di educazione ambientale del Parco "La Santina" che sul territorio del Parco con visite guidate lungo i sentieri. Inoltre molte attività vengono svolte direttamente in classe.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, scuole di ogni ordine e grado, associazioni, enti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito web	N° giorni per l'inserimento delle nuove informazioni nel sito web	5
Tempestività	Tempestività	N° giorni risposta alle richieste	N° massimo di giorni dalla data di protocollo	5 giorni per le richieste già inserite in programma 60 giorni per le attività da inserire nella nuova programmazione.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione dei nominativi dei responsabili sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione delle modalità di contatto sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nel regolamento di iscrizione pubblicato sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione	Attività effettuate nel rispetto del regolamento/N° attività svolte	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° reclami/N° attività	1/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione	N° prestazioni erogate/N° richieste pervenute	100%

12. Sistema informativo territoriale	
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'Ufficio cartografico dell'Ente Parco predispone le cartografie relative agli strumenti di pianificazione e alle ricerche del Parco anche in collaborazione con i professionisti incaricati. Parte di tali carte vengono redatte in formato facilmente scaricabile dall'utente dal sito web del Parco.
Modalità di erogazione	Predisposizione e pubblicazione sul sito web del Parco delle cartografie e distribuzione dei dati ad utenti esterni
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, professionisti, studenti, ricercatori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Pubblicazione delle carte sul sito web	N° giorni per la pubblicazione di nuove carte	30
Tempestività	Tempestività	N° giorni per la pubblicazione	N° giorni per la pubblicazione di nuove carte	30
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile nel sito web del Parco	N° giorni per l'aggiornamento del sito web	5
	Procedure di contatto	Informazioni nel sito web del Parco	N° giorni per l'aggiornamento del sito web	5
	Tempi di risposta	Pubblicazione delle carte sul sito web	N° giorni per l'aggiornamento del sito web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità tecnica	N° carte regolari/N° carte pubblicate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della cartografia	N° reclami/N° totale carte pubblicate	1/100
	Compiutezza	Esastività della prestazione	N° carte pubblicate/N° carte programmate	100%

13. Gestione contabile e bilancio	
Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione contabile e gestione del bilancio dell'Ente Parco.
Modalità di erogazione	L'Ufficio provvede all'acquisizione delle fatture dei fornitori e, previa verifica della regolarità del servizio svolto e degli aspetti previsti dalla normativa vigente, alla liquidazione degli importi di contratto
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Fornitori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	N° giornate apertura sportello/N° giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N° bilanci pubblicati/N° tot	100%
Tempestività	Tempestività	N° giorni liquidazione documento contabile	N° doc contabili liquidati entro il termine previsto dalla norma/N° tot delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del nominativo del responsabile sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Procedure di contatto	Comunicazione degli indirizzi per il contatto sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Tempi di risposta	Informazioni sul sito web	N° giorni per aggiornamento sito web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	---	---	---
Efficacia	Conformità	Regolarità amministrativa	N° doc. contabili conformi/N° tot	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	N° ricorsi/N° totale atti contabili	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	N° atti contabili emessi senza chiedere documenti già in possesso dell'Ente/N° tot	100%

#### **4. Modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* e i risultati di tale coinvolgimento**

L'approccio seguito dall'Ente Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi per migliorare il coinvolgimento dei potenziali stakeholders può essere riassunto in tre fasi:

##### **Informazione**

- Pubblicazione e diffusione dei contenuti del presente documento ma anche degli altri strumenti di gestione, compresa la dichiarazione ambientale per la certificazione EMAS;
- Informazione agli stakeholder dei risultati conseguiti;
- Diffusione delle informazioni tramite il sito internet, la newsletter Tracci@, Convegni tematici, Comunicati stampa;
- Servizio di sportello presso la sede dell'Ente Parco;
- Risposta a tutte le richieste di informazione pervenute tramite e-mail;
- Assistenza al pubblico nelle fasi di consultazione presso la sede dell'Ente Parco degli archivi studi, ricerche e tesi.

##### **Consultazione**

- Coinvolgimento degli stakeholder;
- Impiego di questionari, incontri con le categorie, interviste a campione;
- Risposta alle istanze;

##### **Partecipazione**

- Coinvolgimento degli stakeholder;
- Organizzazione di riunioni di lavoro aperte anche agli stakeholder;
- Promozione di tavoli di lavoro settoriali relativi a tematiche specifiche con gli stakeholder interessati.

#### **5. Diffusione delle informazioni sugli standard di qualità**

I contenuti del presente documento e il processo di partecipazione degli utenti, verranno diffusi in modo continuo 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.

A tal fine l'Ente Parco provvederà a pubblicare i contenuti sul sito web [www.dolomitipark.it](http://www.dolomitipark.it) ed informerà adeguatamente gli uffici interessati ad attivare tutte le azioni idonee a garantire il rispetto di quanto previsto dalle schede del documento.

#### **6. Valutazione e aggiornamento del documento Standard di qualità**

Nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera n. 88/2010 gli standard saranno soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi. L'Ente provvederà quindi all'aggiornamento annuale del presente documento entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e delle eventuali osservazioni pervenute da parte dei portatori d'interesse.