

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Sportello-Front Office

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio, gestito dalla segreteria presso la sede di Torino, prevede il rilascio di informazioni sulle attività ed i servizi erogati dall'Ente, sulla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario genere provenienti da privati, ditte ed enti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Sportello pratiche autorizzative

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto ai sensi del Regolamento di fruizione del Parco
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax, email o via posta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Sportello pratiche sorvolo

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto di sorvolo sul territorio del Parco
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax o email
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Rilascio nulla osta ex art. 13 L. 394/91

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede il rilascio dei nulla osta ex art. 13 della Legge Quadro 394/91 e ss.mm.ii., sulla base di apposita istruttoria tecnica
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via posta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini che rientrano nell'ambito di applicazione della normativa del nulla osta

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/100	0/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Sportello pratiche risarcimento danni fauna

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio dispone il rilascio o diniego di autorizzazione alla liquidazione del risarcimento danni da fauna
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax e via posta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio Botanico

## Giardino Botanico Alpino Paradisia

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede la gestione tecnica del Giardino Botanico Alpino Paradisia attraverso la coltivazione di circa 1000 specie di flora autoctona e di altri gruppi montuosi, con scopi didattico-divulgativi ma anche di tipo conservativo (conservazione ex-situ)
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso la coltivazione delle specie in roccere e la predisposizione di percorsi tematici su argomenti inerenti la flora, la vegetazione ed altri settori ad esse legati (esposizione petrografica, percorso sulle farfalle ecc..)
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Pubblico generico (turisti) ma anche più specifico (botanici ed appassionati)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al giardino	Numero di giornate in cui il giardino è aperto al pubblico/numero di giornate di lavoro necessarie al suo mantenimento	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione (sito del PNGP) su come accedere al GBA	Numero informazioni su accesso al GBA via Web, fax, centralino PNGP/numero canali informativi PNGP	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Apertura del giardino nel rispetto delle date (secondo week-end di giugno/secondo week-end di settembre)	Numero giorni in cui è stata effettuata l'apertura/Numero giorni in cui l'apertura era prevista	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web e sull'Index Seminum (scambio internazionale dei semi) delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica di risposta prevista per le richieste di informazioni relative alla visita	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle tariffe di ingresso e visita al GBA	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di ore lavorate per il mantenimento/Numero ore di lavoro programmate per il mantenimento	90	99,46
	Affidabilità	Efficace gestione del giardino	Numero semine o trapianti effettuati/Numero semine o trapianti programmati	90	286 (trapianti)
	Compiutezza	Grado di soddisfazione del visitatore	Numero di reclami pervenuti all'Ente/Numero visitatori	1/1000	0/7517

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizio BOTANICO Scambio dei semi (Index Seminum)

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Scambio gratuito di materiale vegetale per soli scopi scientifici e/o divulgativi (secondo la Convenzione Internazionale di Rio de Janeiro, 1992) con altri Giardini e strutture analoghe
<i>Modalità di erogazione</i>	Spedizione di bustine contenenti i semi richiesti tramite ordine (Desiderata) sulla base di Index seminum prodotto dal servizio botanico
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Giardini botanici, Orti botanici, Università, Laboratori di ricerca

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio	Numero giornate utilizzate per rispondere alle richieste/numero giornate programmate per soddisfare le richieste	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web su come accedere più facilmente al servizio, pubblicazione informatica dell'Index seminum	Numero di informazioni pubblicate sul web/Numero informazioni di cui si era programmata la pubblicazione sul web	100%	0%
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario per l'invio dei semi	Numero medio di giorni intercorsi tra il ricevimento della desiderata e l'invio dei semi/numero medio di giorni programmati per l'invio	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito PNGP del catalogo e delle modalità per lo scambio semi (solo per strutture del settore)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web oppure numero di giornate necessarie alla stesura dell'Index oppure numero giorni necessari per pubblicazione sul web del catalogo ecc.	2	n.d.
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per l'evasione delle richieste di materiale vegetale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	n.d.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese per la spedizione delle richieste da parte delle altre strutture	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	n.d.
Efficacia	Conformità	Regolarità nell'attività di scambio (convenzione di Rio de Janeiro, 1992)	Numero risposte ai richiedenti della Conv. di Rio de Janeiro/Numero totale delle richieste	100%	100%
	Affidabilità	Esatta determinazione delle specie proposte nel catalogo	Numero di reclami pervenuti/Numero richieste evase	1/100	0/100
	Compiutezza	Richieste evase per disponibilità dei semi	Numero delle richieste evase/Numero delle richieste pervenute	80%	100% salvo esaurimento semi

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizi di informazione al pubblico erogati dalle segreterie turistiche

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione generale al pubblico che intende recarsi a visitare il Parco; è quindi un'azione di indirizzo e promozione che viene completata da quella dei centri visitatori durante i periodi di apertura. Il servizio riguarda principalmente le informazioni che costituiscono attrazione per i visitatori e per tutti coloro che sono interessati a collaborare con il Parco: prossimi eventi e manifestazioni, orari di apertura dei centri visitatori, campi di esperienza estivi, caratterizzazione naturalistica delle diverse valli, attività tipiche, prodotti dell'enogastronomia, progetti di divulgazione, sistema di accoglienza e ospitalità, attività per le scuole.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello presso la sede di Torino sia attraverso il personale interno, sia attraverso collaborazioni a contratto; viene effettuato altresì sul territorio attraverso l'attività di due uffici appositamente istituiti, uno per versante del parco, denominati "segreterie turistiche di versante".
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	99%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	85%	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	5
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre dalla richiesta dell'utente all'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni lavorativi per la comunicazione della risposta	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente per il servizio erogato	-	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	85%
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	98%	99%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Servizi di accoglienza e informazione erogati dai Centri visitatori e dal Giardino Botanico Alpino

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'attività di front-office per i visitatori che sono già sul territorio del Parco; eroga informazioni turistiche inerenti gli itinerari, le regole di comportamento, gli eventi e le iniziative in programma; indirizza sulle possibilità di ospitalità. Comprende altresì l'opportunità di visitare gli allestimenti museali tematici organizzati all'interno dei centri visitatori e il giardino botanico alpino.
<i>Modalità di erogazione</i>	I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura delle strutture che operano prevalentemente nelle stagioni di massima affluenza (estate, periodi natalizio e pasquale, festività). Un solo centro visitatori (Cogne) garantisce un servizio tutto l'anno, con possibilità nei periodi di chiusura al pubblico, di prenotazione da parte di gruppi. La gestione dei servizi viene affidata dall'Ente Parco a terzi, o tramite gara d'appalto o tramite accordi di gestione con organizzazioni consorziate.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso da parte del pubblico all'operatore del centro durante i periodi e gli orari di apertura	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	98%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	80%	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	75%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento di locandine e web	10	10
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio	Numero di giorni necessari	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione dei costi dei biglietti di ingresso ad alcuni centri visitatori e al giardino botanico e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	5
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	90%
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	95%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

**Servizio Servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione ambientale**

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di accompagnamento sul territorio (escursioni guidate), divulgazione naturalistica ed educazione ambientale. Riguarda inoltre l'interazione con gli interessati per indirizzarne la prenotazione e favorirne l'acquisto o la fruizione.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale che opera presso la sede di Torino. La prenotazione e l'acquisto dei servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione vengono invece rimandati ai soggetti esterni con i quali il Parco è convenzionato per la gestione delle attività (es. guide del parco, associazioni, cooperative, consorzi e fondazioni).
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso da parte del pubblico ai dipendenti dell'ente presso la sede di Torino durante le giornate lavorative	Percentuale stimata di contatto operatore/richiedente	75%	85%
	Accessibilità multicanale	accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità alle informazioni via web/altri strumenti	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	60%	80%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con il personale addetto	Percentuale esaustività delle informazioni	50%	50%
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta di informazione e l'erogazione della risposta comodo	Numero di giorni	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione sul web e telefonica dei costi dei servizi a pagamento che sono erogati da terzi incaricati della gestione e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Percentuale delle informazioni pubblicate ed erogate	70%	70%
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	98%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	85%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	98%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Concessione d'uso logo del Parco

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale del Parco Nazionale Gran Paradiso; la procedura stessa di concessione o diniego per iniziative proposte da esterni inerenti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali educative e del tempo libero.
<i>Modalità di erogazione</i>	La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo-Educazione Ambientale che segue l'istruttoria: verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime un giudizio di merito. Se la domanda riguarda attività di pertinenza di altri Servizi, verifica con questi la conformità del giudizio. Poi trasmette al Direttore l'istanza e ne verifica altrettanto la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva la richiesta con Determinazione Dirigenziale contenente le motivazioni e le specifiche di utilizzo del logo; la decisione viene poi comunicata al richiedente via lettera. In caso negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti per attività future che possano essere compatibili con il logo del Parco Nazionale.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Enti pubblici e privati, Associazioni di vario titolo e genere, Soggetti Privati, Cooperative, partner istituzionali di specifiche attività

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede assicurata dell'addetto al servizio rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale servizi erogati via fax-web-telefono rapportata al totale dei servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica e avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5	5
Trasparenza	Responsabili	Indicazione sul sito web dei responsabili della procedura	Nominativo responsabile/ Informazioni specifiche relative all'istruttoria	50%	50%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito web inerenti le modalità di presentazione della domanda	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del servizio web	3	3
	Tempistiche di risposta	Tempistiche di svolgimento della pratica	Numero di giorni totali necessari per l'espletamento dell'istruttoria e della pratica nel suo insieme	20	20
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione delle spese inerenti la procedura di richiesta	Numero di giorni necessario per la comunicazione dell'importo a carico dell'utente se dovuto via mail	3	3
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase / Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Affidabilità della comunicazione	Numero di reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite	2%	2%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di concessioni, o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Evasione di richieste da parte di altri enti portatori di interesse

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di enti pubblici e privati, organizzazioni esterne, altre aree protette che riguardano l'ambito turistico-promozionale-educativo.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite contatti telefonici, epistolari, telematici durante l'orario di ufficio dei dipendenti.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Enti pubblici e privati quali ad es.: Comuni, Comunità Montane, Regioni, Province, organizzazioni di promozione turistica (AIAT, IAT, consorzi di operatori, tour-operators..), aree protette e network di parchi, istituzioni scolastiche, associazioni, fondazioni, imprese turistiche.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico	Percentuale stimata di gg lavorative con la presenza di un dipendente dedicato/numero totale gg lavorative ufficiali	75%	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale stimata di servizi erogati via web, posta, fax, telefono/numero tot servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto delle scadenze richieste dall'esterno	Percentuale stimata di prestazioni effettuate entro la scadenza richiesta/numero tot richieste pervenute	85%	85%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei servizi erogati	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi	5
	Tempistiche di risposta	Verifica richiesta, ricerca dati, risposta al richiedente	Numero massimo di giorni necessari per la ricerca dell'informazione e la comunicazione all'ente richiedente	10 giorni lavorativi	10
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente per il servizio erogato	-	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata di pratiche evase conformi alla richiesta dell'utente/Numero totale pratiche richieste	95%	98%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	90%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Percentuale stimata di informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	95%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Concessione del Marchio collettivo di qualità del Parco

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del Marchio collettivo di qualità del Parco Nazionale Gran Paradiso; la procedura di concessione o diniego riguarda il riconoscimento agli operatori dei settori artigianato, agroalimentare e turistico che operano seguendo ben determinati parametri di qualità in sintonia con l'ambiente, le tradizioni e il territorio,
<i>Modalità di erogazione</i>	La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo-Educazione Ambientale che segue l'istruttoria: verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica, che prevede una visita di un operatore del Parco presso la struttura, con lo specifico compito di analizzare insieme il regolamento e il disciplinare specifico. In seguito alla visita l'operatore ha facoltà di decidere se inoltrare o meno la domanda ufficiale per l'attribuzione del marchio. In caso affermativo deve compilare e sottoscrivere un piano di miglioramento triennale della propria attività. Una volta ricevuta tutta la documentazione prevista, l'Ente organizza una commissione di valutazione delle domande pervenute, come da specifico regolamento, ed emette il relativo parere di attribuzione. L'operatore riceve quindi una comunicazione scritta inerente l'esito dell'istruttoria. In caso negativo all'interlocutore vengono comunicate anche le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti per attività future che possano essere compatibili con il marchio del Parco Nazionale.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Operatori dei settori artigianato, agroalimentare o turistico

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede assicurata dell'addetto al servizio rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale servizi erogati via fax-web-telefono rapportata al totale dei servizi erogati	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per il recepimento della pratica e avvio dell'istruttoria	Numero mesi conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	6	6
Trasparenza	Responsabili	Indicazione sul sito web dei responsabili della procedura	Nominativo responsabile/ Informazioni specifiche relative all'istruttoria	100%	100%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito web inerenti le modalità di presentazione della domanda	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del servizio web	3	3
	Tempistiche di risposta	Tempistiche di svolgimento della pratica	Numero di mesi totali necessari per l'espletamento dell'istruttoria e della pratica nel suo insieme	6	6
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese inerenti la procedura di richiesta	Numero di giorni necessario per la modifica dell'importo a carico dell'utente sul web	3	3
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase / Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Affidabilità della comunicazione	Numero di reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite	2%	2%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di concessioni, o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Alienazione e cessione reperti animali

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio comprende tutte le azioni conseguenti all'autorizzazione alla cessione ed alla vendita a privati di reperti animali per fini museali e di collezione. La cessione dei reperti è subordinata alla catalogazione e valutazione degli stessi e implica la gestione di registri di carico/scarico
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli utenti richiedenti, che ritirano i reperti presso la sede di Torino dell'Ente
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, Musei e collezioni pubbliche e private

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico per la verifica e il ritiro dei materiali	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	50%	65%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di acquisto e alienazione	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di acquisto e alienazione	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	2
	Tempistiche di risposta	Condizionati dalla disponibilità dei materiali	(Numero di richieste evase entro un mese dalla domanda/numero totale di richieste)*100	70%	75%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	n.d.
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	70%	80%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	10%	0%
	Compiutezza	Esautività delle azioni erogate in merito alla cessione	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	80%	75%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Autorizzazioni al pascolo

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio comprende le azioni relative all'autorizzazione all'uso dei pascoli di proprietà dell'Ente
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli allevatori e con le loro richieste, formulate secondo la procedura prevista
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Allevatori e utilizzatori di fondi a fini zootecnici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Liberi accesso agli uffici centrali e di valle nell'orario di apertura al pubblico per la consegna delle domande e delle richieste	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Tempistiche di risposta	Tempo intercorso tra la richiesta di pascolo o di indennizzo e l'autorizzazione o la liquidazione	(Numero di richieste evase entro i termini di regolamento/numero totale di richieste)*100	80%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessun costo aggiuntivo	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	80%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di autorizzazione o cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	5%
	Compiutezza	Esaurività delle azioni erogate in merito all'indennizzo	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	90%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Fototeca e Videoteca

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede la catalogazione e l'eventuale cessione d'uso delle fotografie e dei prodotti video dell'Ente Parco
<i>Modalità di erogazione</i>	Il materiale viene fornito su supporto digitale (sia tramite invio via posta elettronica/ftp che tramite invio di DVD o CD-rom contenenti immagini e/o video richiesti )
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che motivino la richiesta di materiale, ed in particolare a giornalisti e agenzie che produrranno articoli a mezzo stampa o web inerenti il Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al fotoarchivio e alla videoteca	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e richieste secondo altri canali (telefono, email, fax...)	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

## INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

## Vendita materiali

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio prevede la vendita di pubblicazioni, materiali e gadget vari dell'Ente Parco
<i>Modalità di erogazione</i>	Vendita diretta nelle diverse sedi dell'Ente - Vendita on line sul sito www.parks.it
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini, i residenti nel Parco, i fruitori ed il pubblico in genere interessato

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle sedi dell'Ente ed ai Centri visitatori	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e richieste secondo altri canali (telefono, email, fax...)	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%