

“Standard di Qualita’ 2011”

Decreto Lgs. 150/2009

Allegato Delibera n. 27/2011



Ente Autonomo Parco Nazionale d'Abruzzo
Lazio e Molise, Viale Santa Lucia
Pescasseroli (AQ)

Standard di Qualità



STANDARD DI QUALITA'

dell'Ente Autonomo Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

E' da diversi anni, ormai, che la Pubblica Amministrazione nell'ambito delle attività amministrative e di erogazione dei servizi, ha avviato un processo di avvicinamento e partecipazione attiva verso gli utenti, non più visti come "soggetti passivi" o semplici fruitori di servizi ma interlocutori critici e attivi.

Il Documento dello "Standard di Qualità" è uno strumento importante. A questo fine, costituisce un elemento di trasparenza, informazione e guida, sintetica ma completa, per orientare gli utenti tra le numerose attività e servizi offerti e rappresenta, altresì, una guida con indicazioni semplici ed efficaci, indispensabile a rendere più leggibile l'azione amministrativa in conformità ai principi della 241/90, ulteriormente innovata. Inoltre, il documento è visto come una "alleanza" con gli utenti, che impegna a migliorare il livello dei servizi e a verificarne periodicamente, attraverso rilevazioni, il grado di soddisfazione da parte degli utenti.

Ancora, grazie a questo strumento, si può facilitare la buona fruizione dei servizi facendo conoscere le modalità di accesso e di contatto dei luoghi di accoglienza e del tempo di erogazione, così da mantenere costante l'impegno a migliorare la qualità delle prestazioni erogate, restando in linea con le esigenze e con le attese esterne.

L'analisi interna che le Pubbliche Amministrazioni devono mettere in atto, attraverso le attività quotidiane condotte dagli operatori, ha portato all'individuazione di un "pacchetto di servizi" per i quali lo Standard di Qualità indica il livello qualitativo concretamente garantito.

La funzione è quindi quella di agevolare l'utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione, e fornire le garanzie necessarie, riconoscendo all'utente stesso una concreta possibilità di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori standard individuati.

DOCUMENTO

FINALITÀ

L'Ente Parco Nazionale d'Abruzzo Lazio e Molise opera adottando strumenti idonei a sviluppare un percorso di attuazione del "Ciclo della Performance", al fine di portare la propria azione amministrativa, al raggiungimento di standard di qualità utili a soddisfare le esigenze e le aspettative dei cittadini utenti rispetto ai servizi erogati perseguendo, al meglio possibile, efficienza, efficacia, economicità e trasparenza.

L'assetto di questo percorso innovativo riguarda tutto quanto stabilito nel Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, il quale individua il sistema dell'intero impianto metodologico che le Amministrazioni Pubbliche devono attivare per il raggiungimento di un processo di miglioramento continuo delle performance, avvalendosi, inoltre, di quanto stabilito nella Delibera n. 88/2010 della CiVIT "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1 comma 1, del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)".

Il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, concernente l'attuazione dell'articolo quattro della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, prevedono, in particolare all'articolo 1 comma 1, che i titolari di interessi giuridicamente rilevanti e omogenei per una complessità di utenti e consumatori, possono agire in giudizio, nei confronti della Amministrazione Pubblica, se dall'operato della stessa derivi una lesione diretta dei propri interessi.

L'Ente Parco, al fine della attuazione del Decreto Legislativo n. 150/2009, con Deliberazioni numero 2 e 3 dell'18 gennaio 2011, ha rispettivamente approvato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del personale e il Piano per la Performance. Inoltre, con delibera n. 12 del 30 aprile 2011 ha approvato il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2011-2013 (D. Lgs. 150/2009 art. 11).

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

La definizione degli Standard di Qualità individua un adeguato sistema di monitoraggio, accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema stesso, per acquisire utili correttivi, ove emergano elementi di criticità, garantendo come principio di base verso gli utenti un operato all'insegna di una condotta professionale adeguata.

La "definizione degli Standard di Qualità" nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione, unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti. Si tratta di un documento destinato ad essere aggiornato e implementato periodicamente.

Nella elaborazione del presente Atto, l'obiettivo determinante è quello di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per far conoscere gli Standard di Qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze.

Gli Standard di Qualità, ovvero i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare, riguardando l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio, vengono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che consenta di verificare se i servizi e le prestazioni possano essere considerati di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

Questo documento è alla sua prima edizione e rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo in quanto, un'adeguata informazione e una buona

conoscenza sono la premessa per un miglioramento dell'operato amministrativo secondo i diritti e gli interessi del richiedente.

La finalità, di questo sistema di miglioramento della performance deve assicurare, in prospettiva:

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.

PRINCIPI RILEVANTI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali. Tali principi, che valgono indistintamente per ciascun servizio erogato, prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nella normativa vigente.

La definizione qualitativa di un servizio reso agli utenti deve necessariamente tener conto di quattro principi che sono così sinteticamente individuati:

L'Accessibilità, che permette a ogni fruitore di individuare il luogo in cui possono essere richiesti il servizio o la prestazione, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

La Tempestività, ossia il tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione o la prestazione del servizio, che si rivela di qualità se il tempo utilizzato risulta pari o inferiore a un limite predefinito.

La Trasparenza, intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale, di tutte le informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori gestionali e dell'utilizzo delle risorse per il raggiungimento dei fini istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, in modo da favorire il controllo dei principi del buon andamento e imparzialità (art.11 D. Lgs. N. 150/2009).

L'Efficacia, intesa come l'erogazione di prestazioni e servizi al massimo livello rispetto alle esigenze degli utenti, a tal fine il servizio dovrà essere espresso in termini di correttezza e disponibilità nei confronti dell'utenza e di tempestività nella erogazione.

LE ATTIVITÀ CHE DETERMINANO I SERVIZI EROGATI

La finalità generale di un'area naturale protetta, come prevista dalla legge quadro 394/1991, è quella di *"garantire e promuovere, in forma coordinata, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturale"*.

In questa prospettiva normativa il Parco sviluppa la propria opera di conservazione e tutela della biodiversità. L'azione di conservazione e tutela va a coordinarsi e armonizzarsi

con l'attività di amministrazione e gestione così da realizzare una certa integrazione tra attività umane e ambiente naturale.

La difesa di specie animali maggiormente minacciate ricade è la finalità istituzionale primaria (Orso bruno marsicano, Lupo e Camoscio d'Abruzzo). Accanto a tale necessità, particolare rilevanza assume anche la conservazione dell'assetto territoriale e paesaggistico.

Le attività per la conservazione sono svolte in stretto raccordo con altri soggetti istituzionali del territorio (comuni, regioni, provincie), attraverso la condivisione di strumenti di pianificazione e di gestione territoriale, il controllo e l'ordinamento delle attività umane.

Le azioni operative che concorrono alla conservazione e valorizzazione della natura sono:

- La messa in atto di interventi attivi per il mantenimento e l'ampliamento dell'areale dell'orso marsicano anche oltre i confini del Parco;
- La conservazione attraverso il monitoraggio della popolazione di camoscio d'Abruzzo, ampliandone, possibilmente, l'attuale areale di frequenza;
- Il mantenimento e il miglioramento delle consistenze di ciascuna specie;
- La corretta gestione degli habitat e dei paesaggi, condotta in modo da non arrecare disturbo alle specie protette. A questo proposito particolare importanza assume il ricorso alla assunzione in gestione di territori comunali finalizzata a garantire la conservazione di zone ad alto valore ambientale, nonché le azioni dirette a promuovere un corretto esercizio delle attività agricole e di allevamento.

I Parchi sono da intendere anche come luoghi di sperimentazione dello sviluppo sostenibile, determinando una "conservazione attiva".

Pertanto, le attività compatibili, se programmate e attuate in modo giusto, contribuiscono alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio naturale, oltre che a favorire il giusto approccio con le comunità del territorio.

In quest'ambito, le azioni sono dirette alla creazione di una rete di relazioni tra Parco e operatori locali, proseguendo le attività che hanno determinato il processo di adesione della Carta Europea del Turismo Sostenibile, che ha visto la definizione di un piano di azione comune per definire l'offerta turistica del territorio nel senso della sostenibilità ambientale.

Il Parco dispone di una rete di strutture di servizio e punti informativi e divulgazione di materiale promozionale e scientifico, di aree faunistiche e sentieri, a disposizione del visitatore.

L'attività in questo senso è volta a qualificare ulteriormente tale rete di strutture e servizi così da determinare, per i visitatori, esperienze di visita ma soprattutto di conoscenza e di rispetto del territorio.

Le attività di volontariato organizzate dal Parco già dagli anni settanta ha coinvolto negli anni migliaia di giovani che operano nei modi più diversi (lotta all'inquinamento, sensibilizzazione e educazione dei visitatori, assistenza turistica). Tali attività sono destinate a un miglioramento qualitativo con il potenziamento programmato del servizio.

Far conoscere le tematiche del Parco al mondo della scuola contribuirà alla conservazione del patrimonio naturale per le generazioni presenti e future. Le attività di educazione ambientale, svolte ad ampio raggio nel territorio del parco, sono uno dei capisaldi delle azioni dell'Ente per la conservazione.

L'integrazione tra ambiente e attività umane costituisce per certo verso ancora uno dei punti critici di una realtà come quella del Parco, gli operatori zootecnici vedono ancora nell'istituzione Parco una sorta d'impedimento nella loro attività, essendo il principale elemento di conflitto rappresentato dai danni della fauna protetta agli animali domestici e alle colture. Le azioni intraprese dal Parco sono orientate a una giusta regolamentazione per il rimborso degli indennizzi di danni. Per questo i Servizi di Sorveglianza (Guardie del Parco e CTA/CFS), in raccordo con i Servizi Scientifico e Veterinario operano assiduamente sul territorio. Inoltre la messa in atto di incontri e tavoli tecnici contribuisce a definire un piano d'azione preventivo comune.

A questo proposito, si rileva che tra le finalità istitutive del Parco, la vigilanza occupa senz'altro un posto di primaria importanza e si realizza attraverso un complesso di iniziative che si possono così riassumere:

- Azione preventiva
- Attività di informazione
- Attività di controllo e ricerca degli aspetti naturali del territorio
- Repressioni di illeciti

Parte della attività quotidiana del Parco è rivolta alla informazione di tutti i cittadini, che per svariati motivi (lavoro, svago, turismo, studio etc) sono presenti nel territorio, partecipano attivamente a progetti didattici e alle manifestazioni di promozione turistica organizzate ogni anno dall'Ente.

Tra gli stakeholder dell'Ente speciale rilievo assumono gli utenti dei servizi tecnici, le pratiche di nulla osta nonché di autorizzazioni ogni anno sono molteplici, inoltre la coerenza nell'applicazione della normativa e la puntualità stanno alla base di tale attività.

Acquisire conoscenze e dati attraverso la ricerca scientifica è utile per mettere in campo scelte di gestione efficaci. Ad esempio, la previsione e la definizione di un Piano d'Azione per la Tutela dell'Orso Marsicano (PATOM) ha visto la partecipazione di più attori locali, quali province e regioni, con la definizione di linee guida per favorire il monitoraggio e la protezione della specie. A tal proposito per il Parco risulta prioritario implementare e continuare quanto già definito nel PATOM, aderendo a due importanti Progetti *Life Arctos* e *Life coornata*, dove con fondi di origine comunitaria si contribuisce alla salvaguardia dell'Orso e del Camoscio.

Infine, ma non meno importante, risulta l'attività amministrativa e istituzionale, volta a colmare e soddisfare le esigenze degli utenti a garanzia di un operato ecologicamente sostenibile.

Le amministrazioni pubbliche devono dare continue risposte alle esigenze del cittadino/utente. E' per questo che risulta essere particolarmente importante sviluppare capacità finalizzate a migliorare la qualità dei servizi, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza, creando una sorta di "filo conduttore" tra amministrazione e cittadino utente/visitatore

Pertanto, il presente Documento, a completamento del "Ciclo della Performance", definisce le modalità operative, in ossequio alle normative vigenti, per arrivare a una migliore organizzazione del lavoro, nell'espletamento di quanto stabilito nel mandato istituzionale.

STRUTTURE E STRUMENTI ATTUATIVI PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento della Pubblica Amministrazione, si colloca nella più elevata cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzioni-cittadini.

Esso rappresenta il luogo di *contatto* ravvicinato tra gli utenti e l'Amministrazione. Attraverso l'URP si può esercitare il diritto di accesso, così come sancito dalla legge, ma l'ufficio rappresenta altresì un importante punto di ascolto dell'utenza attraverso il quale si costruisce una rete di contatti più diretti con le opinioni degli utenti.

All'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico sono affidate le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, e sulle strutture e compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, promuovere e gestire, quindi la Comunicazione istituzionale on line;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Ente, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni.

Informazione all'utenza

Al fine di assicurare la piena informazione agli utenti, sulle modalità di prestazioni dei servizi vengono adottati gli strumenti più idonei.

Il Parco assicura un'informazione completa, in merito a tutte le attività che svolge sul territorio, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); il primo *front office* dell'URP è collocato in un punto centrale raggiungibile facilmente anche da utenti "*diversamente abili*".

Sportello

Il personale riceve gli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle 15:30 alle 17:00 del martedì e del giovedì presso la sede legale e operativa del Parco, in Viale S. Lucia, 67032 Pescasseroli (AQ)

Telefono

Il personale risponde alle telefonate dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 dalle 15:30 alle 17:00 del martedì e del giovedì ai numeri + 39 0863.9113202-9113253

Fax

È possibile inviare un fax al numero +39 0863.912132

Posta elettronica

chi desidera inviare una e-mail

L'indirizzo è: info@parcoabruzzo.it
urp@parcoabruzzo.it

L'informazione viene ulteriormente sviluppata e aggiornata, dal personale dell'URP, mediante il sito web del Parco. L'Ente mette a disposizione informazioni on line per garantire l'accessibilità ai documenti di interesse pubblico. Il personale incaricato, fornisce, altresì, tutte le informazioni utili agli interessati, ove richieste in modo chiaro e completo e fornisce, inoltre, la guida e l'assistenza necessarie alla consultazione e compilazione della modulistica on-line, specifica per ogni tipologia.

Rapporti con l'utenza

L'URP basa la propria attività su tre capisaldi:

informazione e prestazione: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'Ente, promuove informazioni su temi di interesse generale;

ascolto e verifica: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini *customer's satisfaction*;

organizzazione: promozione di sistemi di interconnessione telematica, sviluppo della comunicazione intraistituzionale.

Per meglio comprendere le esigenze dei fruitori verranno attivati i seguenti interventi:

- a) indagine sulla soddisfazione degli utenti destinatari del servizio, attraverso la distribuzione di questionari, per valutare la qualità del servizio reso

La logica che fa capo allo strumento di ricerca (questionario) è quella della misurazione. I dati e le informazioni che il questionario permette di rilevare sono di natura quantitativa, ossia riconducibili a valori numerici, analizzabili statisticamente. Pertanto la somministrazione del questionario deve avvenire quando è possibile lavorare con grandi numeri.

Tale sondaggio risulta utile per misurare il grado di qualità percepita da parte dei destinatari di un servizio/prodotto, al fine di migliorare la qualità dei servizi.

L'ascolto dell'utenza acquisisce un senso compiuto nella misura in cui diventa spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi e per una eventuale rimodulazione degli stessi.

La costruzione, organizzazione e distribuzione dei questionari saranno differenziati per fasi. In alcune di queste, saranno coinvolti anche gli operatori interni ai servizi stessi così da valutare e migliorare anche l'attività interna di prima linea, dalla quale scaturisce quella rivolta all'esterno. Le informazioni determinate dai questionari saranno legate alla tipologia dell'utenza, così da costruire un identikit. Esse saranno concentrate su dati quali età, fascia demografica, sesso e professione.

I questionari, differenziati per tipologia e servizi, saranno resi disponibili sia presso lo sportello URP che on line.

Tali interventi saranno attuabili:

- ✓ tramite fax al numero 0863/912132;
- ✓ via posta ordinaria all'indirizzo Ente Autonomo Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise viale Santa Lucia 67032 Pescasseroli L'Aquila;
- ✓ telematicamente all'indirizzo info@parcoabruzzo.it;

b) procedure di reclamo attraverso le quali l'utente presenta reclami o suggerimenti relativamente alla qualità del servizio reso

Gli utenti possono presentare reclamo per segnalare eventuali disservizi, oppure presentare i propri suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti. I reclami o i suggerimenti devono essere presentati:

- ✓ tramite fax al numero 0863/912132;
- ✓ via posta ordinaria all'indirizzo Ente Autonomo Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise viale Santa Lucia 67032 Pescasseroli l'Aquila;
- ✓ telematicamente all'indirizzo info@parcoabruzzo.it
- ✓ telematicamente all'indirizzo urp@parcoabruzzo.it
- ✓ infine sarà possibile presentare reclami utilizzando la modulistica che verrà pubblicata sul sito nel link specifico TRASPARENZA VALUTAZIONE E MERITO.

Valutazione e monitoraggio della qualità dell'erogazione delle prestazioni e servizi

Monitorare le informazioni raccolte in modo specifico sugli utenti che usufruiscono di un determinato servizio, sportello, manifestazione, campagna organizzata dall'Ente, rappresenta un passo importante verso la comprensione del pubblico con il quale si entra in contatto. In questo modo si esce dalle sensazioni non qualificanti, determinate dalle prime impressioni fornite dal personale del front office. Conoscere però con più precisione il *pubblico con cui si entra in contatto*, fa sì che si determinano con maggiore precisione la definizione degli standard e dell'entità del servizio e dell'ufficio.

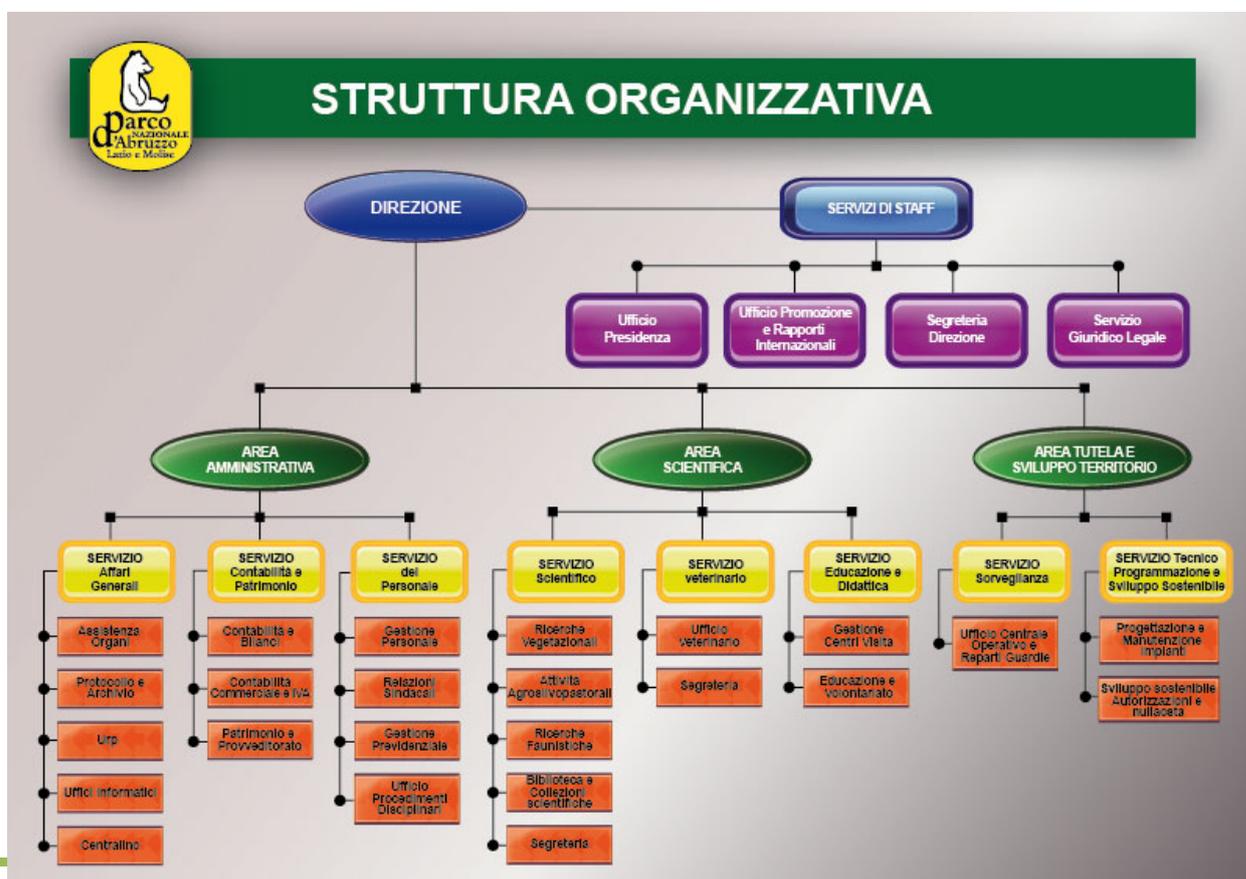
L'Ente, pertanto, si impegna a monitorare la qualità dell'erogazione delle prestazioni e dei servizi al pubblico, attraverso la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti stessi.

Il monitoraggio sarà basato o su un sistema stabile di raccolta dati continua, o come singolo progetto. Le informazioni raccolte confluiranno in una banca dati, attraverso la quale sarà poi possibile costruire serie storiche di dati, avere a disposizione l'evoluzione dell'utenza dei servizi offerti dall'Ente, darà un'idea molto più precisa dell'andamento della attività erogata.

Un'idea chiara della natura e del volume dei contatti da gestire, permette una pianificazione più precisa delle attività e dei servizi. Avere poi una precisa descrizione del proprio pubblico permette di avere il feedback quantitativo sulla attività del servizio.

Da questo punto di vista il feedback sul servizio è una parte fondamentale del percorso di lavoro che permette di riprogrammare tutto il processo di elaborazione del prodotto finale. Il passaggio è fondamentale perché permette di apportare quei cambiamenti necessari nella fase di riprogettazione, in modo che il risultato sia in linea con l'utenza. Tale attività si traduce per esempio nella scelta di orari differenziati, modalità diverse di somministrazione e promozione del servizio secondo canali più adeguati. Queste sono scelte che possono essere prese con maggiore coscienza grazie ai dati raccolti.

L'Ente effettuerà, inoltre, periodicamente, dei sondaggi, attraverso l'erogazione al pubblico di questionari a tema, e anche attraverso la valutazione di "Rapporti di Valutazione", che i responsabili interni di Area e di Servizio produrranno annualmente. I risultati permetteranno di individuare specifici obiettivi di miglioramento, che saranno perseguiti in sede di pianificazione e aggiornamento annuale degli standard e degli indicatori di qualità, tenendo conto anche delle risorse economiche, tecniche e organizzative della struttura dell'Ente.



Accanto alla principale finalità di conservazione, che la legge assegna al Parco, questi è chiamato, altresì, a fornire servizi alla collettività, provvedendo ad esercitare la tutela ambientale con azioni dirette o indirette. Le azioni esecutive si ripartiscono pertanto su 4 aree operative:

AREA OPERATIVA 1 (SERVIZIO SCIENTIFICO – SERVIZIO VETERINARIO - SERVIZIO EDUCAZIONE E DIDATTICA)



Scheda 1

Ufficio studi e ricerche vegetazionali-faunistiche e censimenti

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: attivazione e gestione di studi, ricerche ed analisi sulla vegetazione e sulla flora del Parco, attivazione e gestione di studi e ricerche sulla fauna del parco, implementazioni delle Azioni previste nel Piano d’Azione Tutela dell’Orso Bruno Marsicano (PATOM); realizzazione delle azioni previste nel progetto Life COORNATA secondo il relativo crono programma; predisposizione e attivazione di un progetto specifico contro il randagismo canino; attività di censimento delle principali specie; definizione di specifici protocolli per l’assunzione in gestione di boschi finalizzati a garantire la conservazione di zone ad alto valore ambientale; supporto scientifico alle attività di pianificazione e programmazione; gestione dei giardini naturalistici.

MODALITA’ DI EROGAZIONE: messa in opera di specifiche azioni di conservazione e studi del patrimonio ambientale; messa in opera di specifiche azioni di conservazione e rilevazione dei dati faunistici e ambientali (il servizio viene effettuato oltre che da personale interno anche attraverso l’affidamento a terzi per la cura di parte dei giardini naturalistici, inoltre si avvale di studenti/ricercatori universitari per le ricerche e analisi sulla vegetazione, per quanto concerne le azioni di monitoraggio della fauna verranno eseguite con il supporto del personale del servizio sorveglianza).

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti gli utenti, categorie di portatori di interessi (=stakeholder) come associazioni ambientaliste, botanici, laboratori di ricerca, università, organismi istituzionali vari, allevatori ed altri;

DIMENSIONE: efficacia, tempestività, funzionalità, sicurezza;

SOTTODIMENSIONE: completezza, conformità, accuratezza;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; esatta determinazione dei dati rilevati, incisività nell’attività; incidenza circa le interferenze negative alla conservazione di habitat di specie vegetazionali e faunistiche; completezza nello svolgimento dell’operazione.

FORMULA INDICATORE: numero azioni di rinvenimento rilevati; eliminazione di condizioni di minaccia o di vulnerabilità, percentuale stimata delle azioni determinanti ai fini della conservazione; aumento del numero degli esemplari presenti; realizzazione di azioni

previste nel progetto secondo il cronoprogramma Life Arctos tutela dell'orso; numero di cani randagi sottratti all'ambiente:

VALORE PROGRAMMATO: 75%

Scheda 2

Ufficio conservazione e attività agrosilvopastorale

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione programmi di tutela attività agrosilvopastorale; gestione danni alle colture e sistemi di prevenzione; ottimizzazione delle procedure di gestione delle pratiche di indennizzo dei danni provocati dalla fauna selvatica del parco;

MODALITA' DI EROGAZIONE: messa in opera di specifiche azioni di conservazione e prevenzione in relazione ai danni provocati dalla fauna selvatica; il servizio viene effettuato con il supporto operativo del corpo delle guardie del parco, oltre che con il supporto operativo del servizio veterinario;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti gli utenti; categorie di stakeholder (allevatori zootecnici agricoltori);

DIMENSIONE: efficacia, tempestività; affidabilità; disponibilità;

SOTTODIMENSIONE: completezza; conformità;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; tempo massimo della richiesta risarcimento alla verifica del danno causato dalla fauna selvatica; tempo medio di liquidazione delle pratiche;

FORMULA INDICATORE: segnalazioni danni pervenuti; aree visitate nei sopralluoghi; percentuale azioni messe in campo; eliminazione condizioni di minaccia; tempo medio di latenza tra danno subito e liquidazione danno;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 3

Ufficio collezioni naturalistiche, biblioteca e collezioni scientifiche

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione collezioni; biblioteca; supporto alla ricerca faunistica ai censimenti e alle attività di allestimenti museali;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza diretta o tramite e-mail web telefono, inoltre,

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti gli utenti interni ed esterni;

DIMENSIONE: efficacia; tempestività; partecipazione; dedizione;

SOTTODIMENSIONE: completezza;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; adeguatezza informazioni consultazione testi; relazioni utilizzabili per elaborazioni gestionali e pubblicazioni;

FORMULA INDICATORE: comunicazioni e richieste evase; incremento del numero di collezioni di specie catalogate; ricerca sul campo per acquisizione dati;
VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 4

Ufficio veterinario

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione sanitaria fauna; perizie medico legali; accertamenti danni da predatori; gestione sanitaria bestiame domestico; gestione aree faunistiche; analisi dati raccolti;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato attraverso sopralluoghi specifici; con l'ausilio del personale del Servizio Sorveglianza, oltre all'ausilio di veterinari esterni;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti i cittadini; categorie di stakeholder (allevatori zootecnici agricoltori);

DIMENSIONE: efficacia; tempestività; affidabilità;

SOTTODIMENSIONE: completezza;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; tempo massimo dalla segnalazione del danno causato dalla fauna selvatica alla verifica medico sanitaria; relazioni utilizzabili per elaborazioni gestionali e pubblicazioni; tempo medio di sopralluogo; tempo medio di liquidazione pratiche;

FORMULA INDICATORE: rilevazioni di danni da predatori; pratiche evase; perizie sanitarie redatte; reclami e lamentele pervenuti; tempo medio di latenza tra danno subito e liquidazione danno;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 5

Ufficio programmazione e gestione centri visita-educazione e volontariato

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione attività centri visita; programmazione e attività di animazione e servizi ai visitatori; adeguamento allestimenti museali; gestione attività didattico educative e di volontariato; supporto interpretazione; manutenzione continua delle strutture museali; redazione di programmi di attività; creazione di percorsi didattici;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene garantito tutto l'anno, anche con prenotazioni telefoniche, e-mail, fax web o tramite lo sportello fisico diretto, parte dei centri visita sono affidati a cooperative/associazioni locali, sotto la supervisione dell'ente;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti i cittadini,

DIMENSIONE: efficacia; tempestività; accuratezza;

SOTTODIMENSIONE: completezza;

DESCRIZIONE INDICATORE: grado di soddisfazione del visitatore; esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; adeguatezza delle informazioni; accessibilità alle informazioni via telefono o strumenti di comunicazione; possibilità di accesso da parte del pubblico all'operatore del centro;

FORMULA INDICATORE: percentuale di visite ricevute e gestite; di attività erogate; di contatto operatore/visitatore; completezza delle informazioni; azioni di comunicazione circa le lamentele e critiche ricevute; disponibilità e gentilezza degli operatori; numero di attività svolte, numero di ore di apertura dei centri visita;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

AREA OPERATIVA 2 (SERVIZIO SORVEGLIANZA E SERVIZIO TECNICO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE)

Scheda 1

Servizio Sorveglianza

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: prevenzione e repressione reati ambientali; monitoraggio e censimenti naturalistici; antibraconaggio e antincendio; polizia amministrativa e giudiziaria; procedimenti sanzionatori; supporto al servizio scientifico e veterinario;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene garantito tutto l'anno su tutto il territorio del Parco. Il Corpo Guardie costituito da 42 elementi, assicura una copertura di prevenzione e repressione sul territorio in conformità a quanto stabilito dalle norme;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti i cittadini,

DIMENSIONE: efficacia; tempestività

SOTTODIMENSIONE: completezza; affidabilità;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; conformità nell'applicazione della normativa; estensione aree del territorio controllate; affidabilità nello svolgimento dei compiti; tempistica nell'azioni; applicazione e conformità del nuovo regolamento del servizio sorveglianza; potenziamento delle attività;

FORMULA INDICATORE: prevenzioni e repressioni effettuate; censimenti; procedimenti sanzionatori messi in atto; incisività nell'azione di tutela che riduce gli impatti negativi;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 2

Ufficio progettazione e lavori, manutenzione impianti e realizzazione attrezzature:

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: supporto tecnico alla pianificazione territoriale e progettazione; gestione procedure GIS; manutenzione e impianti; realizzazione diretta tramite falegnameria e officina di attrezzatura per il territorio e di strutture dell'ente e organizzazione delle attività; gestione adempimenti D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro; attuazione piano abbattimento di manufatti abusivi;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio garantisce il controllo continuo degli impianti adottando tutte le misure necessarie ;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: utenti interni ed esterni;

DIMENSIONE:efficacia; tempestività; coerenza; professionalità;

SOTTODIMENSIONE: completezza; affidabilità;

INDICATORE: percentuale di strutture messe in sicurezza; esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; elaborazione di relazioni per l'individuazione di misure di compensazione e riqualificazione; percentuale di attuazione del piano (abbattimento abusi edilizi) rispetto al totale definito;

FORMULA INDICATORE: interventi strutturali messi in sicurezza; interventi di miglioramenti di garanzia di operatività degli impianti; interventi di miglioramento e tutela del paesaggio, strumenti pianificazione;

VALORE PROGRAMMATO: 75%

Scheda 3

Ufficio sviluppo sostenibile. Attività locali e progetti. Autorizzazioni e nulla osta

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione programmi e progetti di sviluppo economico locale sostenibile; predisposizione progetti speciali; programmi di sistema territoriali; regionali nazionali e comunitari; gestione dei nulla osta e delle autorizzazioni di carattere edilizio urbanistico;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio garantisce l'adozione di strumenti di pianificazione; rilascio di nulla osta; redazione ordinanze; le attività vengono effettuate tramite trasmissione via fax e-mail o posta; azioni di istruttoria delle istanze pervenute e valutazione della possibile incidenza;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti i cittadini; enti;

DIMENSIONE: efficacia; tempestività; trasparenza;

SOTTODIMENSIONE: completezza; tempistica di risposta; affidabilità;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; pertinenza della prestazione; individuazione di prescrizioni per limitare gli effetti di possibili impatti; tempo massimo della presentazione della richiesta e erogazione del servizio; accesso agli uffici; pubblicazione sul sito in relazione alle tempistiche di risposta programmate;

FORMULA INDICATORE: regolarità della prestazione; nulla osta rilasciati rispetto alle richieste; numero ordinanze rilasciate; progetti speciali predisposti; rilascio nulla osta; rilascio autorizzazioni; richieste evase;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

AREA OPERATIVA 3 (SERVIZI DI STAFF)

Scheda 1

Ufficio Promozionale e rapporti istituzionali

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione attività promozionali; eventi fiere; attività legate al marchio; rapporti con operatori economici; gestione del sito web;

redazione del periodico informativo dell'Ente; gestione delle relazioni e attività di comunicazione istituzionale estera; traduzione del sito internet dell'ente; rapporti istituzionali con organismi internazionali; gestione e management progetti internazionali; MODALITA' DI EROGAZIONE: operatività ad ampio raggio sulla sfera promozionale; implementazione di contatti internazionali e nazionali; interloquisce con gli operatori economici turistici del territorio tramite l'utilizzo di posta fax e-mail sito web e sportello; verifica istruttoria delle domande di concessione marchio, la relativa documentazione è poi sottoposta alla commissione specifica esaminatrice;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: istituzioni turistiche istituzionali e promozionali internazionali e non, operatori nel settore turistico.

DIMENSIONE: efficacia; tempestività;

SOTTODIMENSIONE : procedure di contatto;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione erogata; completezza delle informazioni tradotte; costanza nell'interloquire con gli operatori; affidabilità nella gestione dei contatti internazionali;

FORMULA INDICATORE: giornate impiegate sul territorio per l'attività promozionale; rapporti internazionali gestiti; testi tradotti in lingua sul web; eventi, manifestazioni e fiere organizzate; numero di operatori che hanno aderito all'uso del marchio;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

AREA OPERATIVA 4 (SERVIZIO AFFARI GENERALI-CONTABILITA' E PATRIMONIO-SERVIZIO DEL PERSONALE)



Ufficio Relazione con il Pubblico- Centralino

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione delle relazioni con il pubblico; centralino telefonico attività di comunicazione istituzionale; aggiornamento sito internet relativamente alle pubblicazioni degli atti; realizzazione e gestione della newsletter; divulgazione periodico informativo dell'Ente; recepimento richieste accesso atto; recepimento reclami e suggerimenti; somministrazione questionari a tema; monitoraggio dati raccolti; gestione banca dati, elaborazione degli stessi;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo del telefono, posta e fax e-mail e web. Inoltre è attivo lo sportello fisico secondi orari prestabiliti per l'accesso al pubblico;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti i cittadini; imprese; enti; associazioni; pubbliche amministrazioni; cooperative;

DIMENSIONE: professionalità; affidabilità; tempistica; completezza; partecipazione; pazienza;

SOTTODIMENSIONE: tempestività; accessibilità fisica e multicanale;

DESCRIZIONE INDICATORE: grado di soddisfazione dell'utente; atti pubblicati sul sito web; esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; disponibilità del servizio; tempo

massimo in relazione all'esigenza dell'utente; stima dell'affidabilità in relazione all'assistenza costante e puntuale del personale dell'ufficio, informazioni sul sito web;
 FORMULA INDICATORE: numero di atti pubblicati; numero di comunicazioni evase; numero di questionari somministrati; numero di accesso agli atti garantiti secondo la norma; numero di spazi web aggiornati; numero di lamentele e critiche rispetto all'azione svolta; tempo massimo per l'esautività del procedimento;
 VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 2

Ufficio archivio e Protocollo

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: Gestione delle attività di protocollo dell'archivio e dell'emeroteca dell'Ente; spedizione e ricevimento della corrispondenza; nonché lo smistamento informatico della corrispondenza;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo di strumenti informatici; e sportello fisico secondi orari prestabiliti per l'accesso al pubblico,

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: sono interessati ai servizi tutti i soggetti che intendono depositare presso il protocollo la corrispondenza indirizzata all'Ente

DIMENSIONE: efficacia; tempestività

SOTTODIMENSIONE: affidabilità; completezza;

DESCRIZIONE INDICATORE: esautività della prestazione; regolarità della prestazione; tempo massimo per l'acquisizione e successivo smistamento dell'atto al responsabile del procedimento; regolarità della prestazione; completezza nella registrazione degli estremi dell'atto per successivo deposito all'archivio; stima dell'affidabilità del contenuto degli atti;

FORMULA INDICATORE numero di atti protocollati smistati archiviati; numero di atti spediti; numero di procedimenti assegnati informaticamente; numero di lamentele e critiche rispetto all'azione svolta;

VALORE PROGRAMMATO: 85%

Scheda 3

Ufficio contabilità bilancio e retribuzione del personale- contabilità commerciale e iva

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione contabile e gestione bilancio; stipendi ed emolumenti al personale; procedure amministrative per indennizzo danni fauna; gestione spese economali; gestione contabilità commerciale e iva; gestione magazzino del materiale promozionale e divulgativo del Parco destinato alla vendita; distribuzione e vendita del materiale promozionale dell'ente; tenuta dei registri contabili di carico e

scarico; verifica la regolarità dei rendiconti degli agenti contabili; tenuta della contabilità iva;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo e gestione della strumentazione informatica; del telefono; e.mail; fax posta; inoltre tramite lo sportello secondo orari stabiliti per la distribuzione e vendita diretta al pubblico del materiale del Parco;

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti gli operatori interni nonché i fruitori esterni interessati; fornitori;

DIMENSIONE: efficacia; tempestività

SOTTODIMENSIONE: , completezza; affidabilità,

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; completezza e puntualità nell'operazione di pagamento; tempo massimo della prestazione di richiesta pagamento (fattura) e il relativo saldo; tempestività e precisione nella predisposizione dei bilanci di previsione e del rendiconto generale, nell'erogazione degli stipendi al personale e nelle denunce crediti Inpdap;

FORMULA INDICATORE numero di mandati di pagamento effettuati, reversali emesse; numero reversali d'incasso effettuate; stipendi ed emolumenti erogati al personale interno; numero pratiche contabili evase di pagamenti a terzi erogati; rendicontazioni effettuate; quantità di materiale per la vendita erogato;

VALORE PROGRAMMATO: 80%

Scheda 4

Ufficio Patrimonio, Inventari e Provveditorato

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione patrimonio e inventari cura delle relative procedure; approvvigionamento beni e servizi; rendicontazione progetti speciali in collaborazione con il servizio scientifico; contabilità iva e relativi adempimenti di legge;

MODALITA' DI EROGAZIONE: il servizio viene effettuato tramite l'utilizzo e gestione della strumentazione informatica; del telefono; e-mail; fax posta,

TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO: tutti gli utenti interni;

DIMENSIONE: efficacia; tempestività

SOTTODIMENSIONE: , completezza; affidabilità;

DESCRIZIONE INDICATORE: esaustività della prestazione; regolarità della prestazione; esaustività della prestazione erogata; regolarità nella distribuzione del materiale; rispetto dei tempi nella redazione degli atti amministrativi contabili;

FORMULA INDICATORE: percentuale di pratiche inventariali effettuate; percentuale di rendicontazioni per progetti speciali curati; procedure di gare effettuate per l'affidamento di prestazioni;

VALORE PROGRAMMATO: 85%

PROCESSO DI PARTECIPAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)

L'Ente, nell'erogazione dei propri servizi mira a garantire un'efficienza gestionale perseguita tramite la gestione e l'utilizzo razionale delle risorse umane e strumentali con costi contenuti.

È utile che i beneficiari dei servizi erogati, identifichino il Parco attraverso la qualità delle prestazioni offerte e i valori che sostanziano il mandato istituzionale.

È essenziale instaurare un rapporto di fiducia e attendibilità con i visitatori, associazioni organismi istituzionali, gruppi d'interesse esterni, residenti, utenti tutti.

È per questo motivo che l'impegno dell'Ente, già da qualche tempo, è rivolto all'implementazione di un dialogo aperto e trasparente con tutti i soggetti interessati, alla creazione di una rete di relazioni proficue tra Parco e operatori locali.

Nella fase iniziale di redazione del presente documento, l'amministrazione ha elaborato quanto è emerso nel precedente processo di adesione alla Carta Europea del Turismo Sostenibile. I molteplici incontri avvenuti in tale occasione con i diversi operatori hanno fornito utili elementi validi anche nel processo di redazione del presente documento. Inoltre, anche il coinvolgimento dei responsabili di area e di servizio è stato utile per la definizione dei processi operativi ricadenti nella propria sfera di competenza organica.

Il processo del coinvolgimento degli stakeholder sarà poi pianificato per garantire azioni di miglioramento che l'Ente realizzerà al fine di perfezionare lo standard di qualità dei servizi.

Attraverso l'esame dei singoli processi nel tempo, si analizzerà l'evoluzione del processo stesso, si opererà con la messa in atto di un sistema di confronto sistematico che permetterà di compararsi con altre realtà istituzionali per apprendere e migliorare.

Con una fotografia dettagliata delle attività si passerà quindi all'analisi e alla elaborazione dei risultati del sistema e la messa a regime del processo.

A seconda degli stakeholder da coinvolgere, verranno messe in atto modalità diverse di partecipazione:

- Indagini estese su interi gruppi su tematiche generali o particolari da realizzare on-line, per posta o per telefono così da ottenere risultati statisticamente validi e informazioni standardizzate (azione in fase di implementazione dall'URP).
- Focus group, così da analizzare e trovare riscontri su tematiche particolari e ottenere risposte sul modo di gestire problematiche diverse (verranno a tal proposito organizzate specifiche giornate della trasparenza).
- Workshop multistakeholder con incontri tra rappresentanti di diversi gruppi di stakeholder centrate su tematiche di interesse comune

PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di rendere trasparente e partecipativo il contenuto del seguente Documento, si provvederà, attraverso gli strumenti di comunicazione diretti e indiretti, a pubblicizzare e ottimizzare in modo continuo il processo di partecipazione degli utenti, nel pieno rispetto di quanto stabilito nelle norme di riferimento, anche attraverso le specifiche modalità stabilite all'art. 11 comma 6 del D. Lgs.150/09 si organizzeranno, perciò, specifiche giornate della trasparenza con le categorie di stakeholder. L'informazione sarà sviluppata e aggiornata costantemente, dal personale dell'URP, mediante il sito web del Parco, sul link "Trasparenza Valutazione e merito".

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO “STANDARD DI QUALITÀ”

La valutazione intesa come azione utile a valutare, di volta in volta, il valore e la qualità, l'importanza, il pregio di una prestazione, ponderare al fine di attribuire un giudizio complessivo e fornire così una valutazione.

Essa deve verificare la coerenza delle attività e delle procedure rispetto agli standard determinati, il raggiungimento dei risultati.

L'analisi svolta potrà consentire di avviare una rilevazione della customer's satisfaction, per quei procedimenti ritenuti critici o comunque migliorabili e rilevanti nelle competenze dell'Ente.

L'intervento prevede quindi la possibilità, attraverso un'indagine della qualità percepita, di apportare gli opportuni miglioramenti.

Più in generale, tutte le pubbliche amministrazioni sono chiamate ad ammodernare i contenuti delle attività e le modalità di comunicazione e di ascolto con l'utenza attraverso l'adozione di nuovi sistemi capaci di:

- Rilevare, decodificare e tenere sotto controllo i bisogni e le attese e le sensazioni dei cittadini/utenti
- collegare i risultati di tali rilevazioni con la programmazione, con l'organizzazione e con le modalità gestionali dei servizi.

A tal proposito, l'Ente, al fine di tutelare il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici, in ottemperanza al principio di uguaglianza, favorisce l'accessibilità informatica anche a coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari.

L'adeguamento tecnologico (hardware e software) del sistema telematico dell'Ente, sarà uno dei carichi operativi prioritari per il prossimo biennio.

Nell'intervento si provvederà all'organizzazione dei processi di rilevazione, all'individuazione dei soggetti interessati, all'utilizzo di tecniche di campionamento, alla formulazione di appositi questionari che l'Ufficio URP erogherà ai cittadini /utenti e/o saranno oggetto d'indagine telefonica.

L'intervento si sostanzierà anche nel supporto all'Amministrazione per l'acquisizione di un software che consenta la predisposizione dei questionari, la rilevazione informatizzata dei dati e la loro elaborazione.

Attraverso i rapporti di valutazione che l'URP e i responsabili interni di Area e di Servizio produrranno annualmente, saranno indicati:

1. I risultati dell'attività con particolare riferimento agli indicatori di qualità, con i relativi scostamenti dagli standard stabiliti, chiarendone le cause e proponendo i correttivi;

2. Gli esiti delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza;
3. Le anomalie riscontrate;

Il processo di analisi dei singoli sviluppi nel tempo, nonché l'evoluzione del processo stesso, definirà e permetterà l'apporto di specifici interventi migliorativi.

Il risultato della valutazione costituirà il presupposto di base per l'aggiornamento o la conferma degli standard e degli indicatori di qualità, i cittadini/utenti visitatori saranno comunque sempre portati a conoscenza delle revisioni tramite i diversi strumenti di comunicazione.

Standard di Qualità



SOMMARIO:

- ◆ **Presentazione del Presidente**
- ◆ **Finalità**
- ◆ **Principi rilevanti nell'erogazione dei servizi**
- ◆ **Le attività che determinano i servizi erogati**
- ◆ **Strutture e strumenti attuativi per l'erogazione delle prestazioni e servizi:**
 - **Ufficio per le relazioni con il pubblico:**
 - Informazione all'utenza
 - rapporti con l'utenza
 - indagine sulla soddisfazione degli utenti destinatari del servizio
 - procedure di reclamo
 - valutazione e monitoraggio della qualità dell'erogazione delle prestazioni e servizi
- ◆ **Struttura organizzativa (organigramma)**
- ◆ **Area operativa 1 (servizio scientifico – servizio veterinario - servizio educazione e didattica)**

Scheda 1 Ufficio studi e ricerche vegetazionali-faunistiche e censimenti

Scheda 2 Ufficio conservazione e attività agrosilvopastorale

Scheda 3 Ufficio collezioni naturalistiche biblioteca e collezioni scientifiche

Scheda 4 Ufficio veterinario

Scheda 5 Ufficio programmazione e gestione centri visita educazione volontariato

- ◆ **Area Operativa 2 servizio sorveglianza e servizio tecnico programmazione e sviluppo sostenibile**

Scheda 1 Servizio Sorveglianza

Scheda 2 Ufficio Progettazione e lavori di manutenzione impianti e realizzazione attrezzature

Scheda 3 Ufficio Sviluppo Sostenibile Attività locali e progetti Autorizzazioni nulla osta

◆ **Area operativa 3 servizi di staff**

Scheda 1 Ufficio Promozionali e rapporti istituzionali

◆ **Area Operativa 4 Servizio Affari Generali Contabilità e Patrimonio Servizio del personale**

Scheda 1 Ufficio Relazioni con il Pubblico- Centralino

Scheda 2 Ufficio Archivio Protocollo

Scheda 3 Ufficio Contabilità bilancio e retribuzione del Personale contabilità commerciale iva

Scheda 4 Ufficio Patrimonio inventari e Provveditorato

◆ **Processo di partecipazione degli stakeholder**

◆ **Pubblicizzazione degli Standard di Qualità**

◆ **Valutazione e aggiornamento del Documento "Standard di Qualità"**