



PARCO NAZIONALE

ValGrande

Wilderness

**DECRETO DEL PRESIDENTE**

n. 15 del 15 MAG. 2014

Oggetto: Standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale Val Grande. Aggiornamento anno 2014.

**IL PRESIDENTE**

**PREMESSO** che

- con Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DPN/DEC/55 del 16.02.2010 di nomina del sottoscritto Prof. Pierleonardo Zaccheo a Presidente dell'Ente Parco Nazionale della Val Grande per la durata di anni cinque a far data dal 16.02.2010;
- il Consiglio Direttivo dell'Ente Parco successivamente nominato con decreto n. 24 del 07.02.2012 non si è insediato e, a tutt'oggi, nelle more di costituzione del nuovo Consiglio Direttivo ai sensi D.P.R. 16.4.2013 n. 73, il Presidente adotta provvedimenti urgenti ed indifferibili sottoponendoli successivamente alla ratifica del Consiglio Direttivo ai sensi dell'art. 6 comma 2 dello Statuto dell'Ente Parco;

**VISTI**

- La legge quadro sulle aree protette del 6 dicembre 1991, n. 394 e s.m.i.;
- il decreto legislativo n. 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PP.AA.;
- il proprio decreto n. 12 del 28.06.2012 con il quale si sono approvati gli standard di qualità dell'Ente Parco ai sensi dell'art. 1 del D.Lgs. 198/2009 e si è individuato il Direttore dell'Ente Parco, Dr. Tullio Bagnati, il referente della qualità, sulla base della delibera CIVIT (ora Autorità Nazionale Anticorruzione – ANAC.) n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, nonché della successiva deliberazione CIVIT n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, contenenti indicazione sul processo di definizione e misurazione degli standard di qualità dei servizi resi al cittadino;

**CONSIDERATO** che il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le PP.AA. devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009 in materia di “Misurazione, valutazione e trasparenza della performance”;

**DATO ATTO** che le PP.AA. devono provvedere alla revisione annuale degli standard sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi;

**VISTI:**

- L'aggiornamento annuale degli standard di qualità per l'annualità 2013 approvato con Decreto del Presidente dell'Ente parco n° 7 del 04.04.2013;
- il rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013 relativo all'Ente Parco Nazionale Val Grande redatto da CIVIT nel maggio 2013;
- le “Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013” di cui alla deliberazione CIVIT 6/2013 tutt'ora vigenti;

**Ente Parco Nazionale Val Grande**

Istituito con D.P.R. del 23.11.1993

Sede operativa: Piazza Pretorio 6 – 28805 Vogogna (V.C.O.) Italia – Tel. 0324 87540 Fax 0324 878573

E-mail: [info@parcovalgrande.it](mailto:info@parcovalgrande.it) - Sito internet: <http://www.parcovallgrande.it>

Sede legale: Cicogna frazione di Cossogno – C.F. 93011840035

VISTO il documento che aggiorna gli standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale Val Grande per l'anno 2014 che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale e dato atto che il medesimo è stato condiviso con l'OIV del Parco che ne ha verificato la coerenza con le indicazioni fornite in merito dall'ANAC;

ACQUISITO l'allegato parere favorevole del Direttore in merito alla regolarità tecnico e contabile del provvedimento;

#### DECRETA

Per le motivazioni di cui in premessa:

1. DI APPROVARE il documento che aggiorna gli standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale Val Grande per l'anno 2014, che si allega al presente decreto per formarne parte integrante e sostanziale;
2. DI TRASMETTERE il presente decreto al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare nonché all'ANAC per gli adempimenti di competenza;
3. DI PUBBLICARE l'aggiornamento degli standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale Val Grande per l'anno 2014, contenente l'elenco dei servizi rivolti al cittadino, nell'apposita sezione "amministrazione Trasparente" del sito web ufficiale dell'Ente Parco, nonché sul portale della Trasparenza;
4. DI SOTTOPORRE il presente provvedimento alla ratifica del primo Consiglio Direttivo utile e allegato alla presente delibera quale parte integrante.

 Il Presidente  
Pierleonardo Zaccheo



PARCO NAZIONALE

ValGrande

Wilderness

Proposta di Decreto del Presidente

OGGETTO: Standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale Val Grande. Aggiornamento anno 2014

Il Direttore dell'Ente Parco, Dott. Tullio Bagnati

Esprime parere favorevole, ai sensi e per gli effetti di cui al comma 1 dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, in ordine alla regolarità tecnica sulla proposta di decreto citato in epigrafe.

Vogogna, 15 MAG. 2014



Il Direttore  
Dott. Tullio Bagnati

Il Direttore dell'Ente Parco, Dott. Tullio Bagnati

Esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile ai sensi del comma 1 dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000.

Vogogna, 15 MAG. 2014



Il Direttore  
Dott. Tullio Bagnati

Ente Parco Nazionale Val Grande

Istituito con D.P.R. del 23.11.1993

Sede operativa: Piazza Pretorio 6 - 28805 Vogogna (V.C.O.) Italia - Tel. 0324 87540 Fax 0324 878573

E-mail: [info@parcovalgrande.it](mailto:info@parcovalgrande.it) - Sito internet: <http://www.parcovallgrande.it>

Sede legale: Cicogna frazione di Cossogno - C.F. 93011840035



---

---

## CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il presente decreto è stato pubblicato all'Albo on line sul sito web istituzionale dell'Ente Parco Nazionale Val Grande (www.parcovalgrande.it) il giorno 15 MAG. 2014 ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009.

Vogogna, li..... 15 MAG. 2014.....



---

---

## CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il presente decreto è divenuto esecutivo il .....25 GIU. 2014....., decorsi i termini di pubblicazione, di cui all'art. 34 della Legge n° 70 del 20/03/1975, senza impugnativa (salvo le superiori approvazioni ministeriali ex art. 9 comma 8 della Legge 394/91 ed art. 29 e 30 della Legge 70/75).

Vogogna, li.....25 GIU. 2014.....







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

# ValGrande

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

Maggio 2014

## 1. Premesse

L'Ente Parco Nazionale della Val Grande impronta la propria azione amministrativa al raggiungimento di standard di qualità idonei a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti relative ai servizi pubblici erogati.

Il percorso per la definizione e misurazione degli standard di qualità è collocato all'interno dell'impianto metodologico che l'Ente ha attuato per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per adempiere a quanto previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

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

Nel corso del 2012 è stato quindi predisposto ed approvato un primo documento denominato "Standard di Qualità" a completamento del Ciclo della Performance, al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia. Tale documento, come previsto dalla vigente normativa, è stato aggiornato per l'anno 2013 anche in considerazione delle segnalazioni degli utenti interni (gli uffici del parco medesimo) ed esterni (i fruitori dei servizi resi dal Parco) emerse durante il 2012, e delle osservazioni pervenute dall'analisi CIVIT sull'avvio del ciclo della performance dell'Ente Parco Nazionale della Val Grande in data 23.11.2012

Per l'anno 2014 sono stati quindi predisposti gli aggiornamenti del caso sempre in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti, anche in considerazione delle esperienze acquisite e delle nuove osservazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione contenute nel "Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013" relativo al Parco Nazionale della Val Grande

Sulla scorta di queste evidenze si è quindi provveduto in particolare, oltre ad aggiornare i contenuti dei servizi offerti, ad una revisione degli indicatori relativi alle dimensioni di *continuità* ed *elasticità* e a meglio dettagliare tempi e termini di utilizzo delle forme di comunicazione ove necessario.

In linea generale, per la revisione degli standard di qualità, i principali riferimenti normativi e di indirizzo utilizzati dal Parco sono stati i seguenti:

- 1) l'art. 11, Qualità dei servizi pubblici, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- 2) la legge 4 marzo 2009, n. 15, Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti;
- 3) il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare relativamente a quanto contenuto nel Titolo II, Misurazione, valutazione e trasparenza della performance;
- 4) l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- 5) la Deliberazione n. 88 del 2010 della CIVIT, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198);
- 6) la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2011 della CIVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.
- 7) il Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della Performance redatto da CIVIT il 23 novembre 2012.
- 8) le "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013" di cui alla deliberazione CIVIT 6/2013.
- 9) il Rapporto CIVIT individuale sull'avvio del ciclo di gestione della Performance per l'anno 2013 .

Con il presente documento, si intende dunque individuare gli standard di qualità dei servizi erogati ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2014

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

Premesso che la misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall'Ente Parco, si è provveduto ad una revisione degli indicatori riferiti a ciascun servizio erogato in considerazione degli interessi dei diversi stakeholder.

Come chiarito dalla Deliberazione CIVIT 3/2012, inoltre, gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento (standard generali), ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (standard specifici).

Il percorso metodologico utilizzato a partire dal 2012, segue le linee guida delle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012.

Il percorso è stato, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate agli Enti Parco
- b) dimensioni della qualità
- c) revisione degli indicatori di qualità
- d) definizione degli standard aggiornati.

La prima azione è, dunque, l'esatta individuazione dei servizi erogati. L'Ente Parco ha individuato i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico in senso estensivo e per ogni tipologia individuata ha analizzato le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio, nonché il livello di qualità atteso.

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

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

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.

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

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

Oltre a queste si sono utilizzate, come già nel 2013 alcune dimensioni aggiuntive della qualità (continuità, elasticità, empatia, efficienza ed equità) come descritte nella delibera CIVIT n. 3/2012

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

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco della Val Grande si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

1. l'indicatore di qualità
2. il valore programmato.

Rispetto al 2013 gli indicatori relativi alle dimensioni di *continuità* ed *elasticità* sono stati rivisti secondo le indicazioni CIVIT e sono stati ulteriormente dettagliati i tempi e i termini di utilizzo delle forme di comunicazione per il servizio "accoglienza e relazioni con il pubblico".

Per la definizione del valore di qualità programmato si è fatta una verifica preliminare delle previsioni dei termini fissati da leggi e/o da regolamenti in considerazione del fatto che il valore programmato non può essere peggiorativo rispetto al termine previsto dalla legge o dal regolamento.

Infine si è tenuto conto dei "reclami" e degli "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi in particolar modo dal confronto diretto con l'utenza, dalle comunicazioni pervenute agli uffici e in occasione di incontri con i portatori di interesse effettuati durante il 2013 (ad esempio in occasione della revisione del regolamento per l'attività di pesca dilettantistica sul territorio del parco)

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

## 2.1 INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

L'Ente Parco Nazionale ha la finalità di tutela del territorio dell'area protetta e per questo deve fare rispettare le norme, deve svolgere ricerca sul patrimonio naturale per acquisire elementi utili alla buona gestione, e deve favorire lo sviluppo sostenibile del territorio. Deve, altresì, garantire una adeguata informazione sui successi e le criticità che possono emergere nel conseguire gli obiettivi prefissati affinché il pubblico conosca concretamente il lavoro svolto.

Nell'affrontare i compiti gestionali, l'Ente si interfaccia strettamente con i cittadini che si rivolgono all'amministrazione per ottenere risposte a quesiti, autorizzazioni, specifici servizi di informazione ed educazione ambientale. Alcuni servizi hanno connotazioni immateriali altri invece sono collegati ad iter e procedure amministrative.

Per questa gamma di funzioni si deve individuare un criterio di definizione di Servizio che deve includere tipi di prestazioni la cui natura è ben differente da quella di altre Pubbliche Amministrazioni. Le linee guida elaborate da CIVIT con la delibera 88/2010 fanno riferimento a servizi che comportano tariffe per benefici materiali, tralasciando i benefici immateriali.

Inoltre i servizi all'individuo sono spesso collegati all'avanzamento di richieste che non sempre possono essere soddisfatte per le norme vigenti e per il particolare regime di tutela di alcuni territori.

In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza.

Pertanto, al fine di rendere trasparente il contesto in cui si esplicano le azioni dell'Ente, si elencano preliminarmente compiti e servizi svolti dalle strutture del parco

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

|   |   |
|---|---|
| <p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394<br/>"Legge Quadro sulle Aree protette"<br/>art. 1 c. 3:</p> | <p>a) conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici;<br/>b) applicazione di metodi di gestione o di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici e architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali;<br/>c) promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili; d) difesa e ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici.</p> |
| <p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394<br/>"Legge Quadro sulle Aree protette art. 1 cc. 4 e 5</p>  | <p>I territori sottoposti al regime di tutela e di gestione di cui al comma 3 costituiscono le aree naturali protette. In dette aree possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili .<br/>Nella tutela e nella gestione delle aree naturali protette, lo Stato, le regioni e gli enti locali attuano forme di cooperazione e di intesa ai sensi dell'articolo 81 del D.P.R 24 Luglio 1977, n.616 e dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n.142.</p>  |
| <p>D.M. 2-3-1992<br/>Istituzione del Parco nazionale</p>                                      | <p>1) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia</p>  |

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

c) promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili;  
d) difesa e ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici.  
Nell'area del Parco possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili.

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

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

b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazioni ed i sistemi di specifico interesse naturalistico; conservare e valorizzare il patrimonio storico-culturale-artistico; migliorare, in relazione a specifici interessi di carattere naturalistico, produttivo, protettivo, la copertura vegetale;

c) favorire, riorganizzare ed ottimizzare le attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianali e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti;

d) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale.

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

a) ripristinare aree marginali mediante ricostituzione e difesa degli equilibri ecologici;

b) individuare forme di agevolazione a favore dei privati singoli o associati che intendano realizzare iniziative produttive o di servizio compatibili con le finalità istitutive del Parco Nazionale;

c) promuovere interventi a favore dei cittadini portatori di handicap per facilitare l'accessibilità e la conoscenza del Parco.

4) Oltre alle finalità di cui ai commi precedenti l'Ente Parco interviene per favorire la priorità nella concessione di finanziamenti statali e regionali a favore della Provincia del Verbano Cusio Ossola, dei Comuni il cui territorio è ricompreso nel perimetro del parco (Comuni di Aurano Beura Cardezza, Caprezzo, Cossogno, Intragna, Cursolo Orasso, Malesco, Miazzina, S. Bernardino Verbano, Premosello Chiovenda, Santa Maria Maggiore, Trontano e Vogogna) e delle Comunità Montane delle Valli dell' Ossola e del Verbano, qualora delegate ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della legge 97/94, dai rispettivi Comuni membri sopra enunciati per la realizzazione degli interventi, delle opere e degli impianti previsti nel Piano del Parco relativi alle categorie riportate all'art. 7, comma 1 della legge 6 dicembre 1991 n. 394, e precisamente, nell'ordine:

a) restauro dei centri storici e di edifici di particolare valore storico e culturale;

b) recupero dei nuclei abitati rurali;

c) realizzazione di opere igieniche ed idropotabili e di risanamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;

d) realizzazione di opere di conservazione e di restauro ambientale del territorio, ivi comprese le attività agricole e forestali (agro-silvo-pastorali);

e) promozione di attività culturali nei campi di interesse del Parco;

f) interventi nei settori dell'agriturismo;

g) svolgimento di attività sportive compatibili;

h) realizzazione di strutture per l'utilizzazione di fonti energetiche a basso impatto ambientale, quali il metano e altri gas combustibili, nonché interventi volti a favorire l'uso di energie rinnovabili.

## 2.1.2 I SERVIZI

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

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

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

| Principali caratteristiche dei servizi erogati | Modalità di erogazione   | Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)  |
|--|--|--|
| Protocollo e relazioni con il pubblico         | Gestione delle relazioni con il pubblico/utenti; attraverso la gestione del centralino dell'Ente e del servizio di accoglienza negli orari di apertura al pubblico<br>Gestione della corrispondenza dell'ente e degli archivi  | Cittadini, visitatori, associazioni, Enti, il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi di base, ovvero tramite re-indirizzamento agli uffici di competenza, con punte di complessità moderate |
| Segreteria generale                            | Segue le attività proprie della Segreteria Generale, ed in particolare:<br><br>- funzioni di supporto generale alla attività dell'Ente sotto il profilo giuridico amministrativo; collaborazione, anche propositiva, e di assistenza giuridico - amministrativa a tutta l'amministrazione (sia agli organi politici sia all'apparato burocratico). In quest'ambito fornisce supporto amministrativo al processo di ampliamenti del territorio del parco in corso<br><br>- gestione contatti con i diversi uffici pubblici ed autorità, sia a livello locale che centrale, anche con funzioni di rappresentanza; cura dei rapporti con gli Enti, Società, associazioni, altri organismi la cui attività è, per qualsiasi causa connessa con quella del Parco.<br><br>- cura e svolgimento degli adempimenti inerenti la trasparenza amministrativa e la gestione dell'albo pretorio on line del Parco, nonché dell'accesso agli atti amministrativi<br><br>Informazione agli uffici sulle nuove disposizioni normative in materia amministrativa, supporto alle modalità di attuazione.<br><br>Adempimenti previsti dalla riforma PA in atto, | Cittadini, Amministratori, uffici interni, associazioni, Enti pubblici e privati.<br><br>Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse                       |

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

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>in merito alla trasparenza, all'integrità e all'anticorruzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione e attuazione per le parti di competenza del Programma triennale 2014-2016 della Trasparenza dell'Ente.</li> <li>- Predisposizione del piano triennale di prevenzione della corruzione</li> <li>- Predisposizione del codice di comportamento</li> <li>- Gestione del Ciclo della Performance.</li> <li>- Revisione annuale e monitoraggio degli standard di qualità</li> </ul> <p>Raccolta e gestione delle istanze di contribuzione in raccordo con gli altri uffici dell'ente interessati comprese le richieste per danni da fauna selvatica.</p> <p>Attività di fund raising e supporto alle procedure per la gestione dei progetti proposti dall'Ente e finanziati da soggetti terzi</p>  |  |
| <p>Contratti e servizi di supporto</p> | <p>Assistenza tecnico-amministrativa in materia di contratti della P.A. e attività relative alla stipulazione dei contratti in cui il Parco sia parte; partecipazione ai processi di ricerca del contraente per acquisizione di beni, servizi e lavori; supporto all'elaborazione e all'espletamento degli atti e delle fasi di gara, assistenza tecnico amministrativa- stesura contratti .</p> <p>Archiviazione contratti/repertorio.</p> <p>Gestione servizi di supporto.</p>  | <p>Uffici interni, Enti pubblici Ditte/ Associazioni/Soggetti privati</p> <p>Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse</p> |
| <p>Organi dell'Ente</p>                | <p>Attività conseguenti il rinnovo degli Organi dell'Ente e il loro insediamento (consiglio Direttivo, Giunta esecutiva, Collegio dei Revisori)</p> <p>Supporto amministrativo gestionale e attività di segreteria per gli Organi , con funzioni di collegamento tra la struttura operativa e l'amministrazione nonché tra Organi di Amministrazione e altri Soggetti/Enti.</p> <p>Queste attività si estrinsecano in particolare attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione degli adempimenti connessi alla composizione e al funzionamento degli organi dell'Ente previsti dalla L. 394/91 e dal D.Lgs 150/2009</li> <li>- Organizzazione e assistenza sedute degli organi di amministrazione.</li> <li>- Assistenza amministrativa durante le sedute degli organi, redazione dei verbali e cura degli adempimenti conseguenti alle sedute.</li> </ul> | <p>Amministratori, organismi di controllo</p> <p>Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo molto complesse</p>                       |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccordo con i singoli servizi per la predisposizione degli atti e dei documenti istruttori, e per gli adempimenti conseguenti alle decisioni assunte dagli organi di amministrazione</li> <li>- Svolgimento procedure per incarico OIV in scadenza a gennaio 2014</li> <li>-Svolgimento delle funzioni della struttura tecnica permanente per la misurazione della performance a supporto dell'Organismo interno di Valutazione</li> <li>- Gestione eventuale indennità, rimborsi e permessi e adempimenti a favore del presidente, e dei componenti degli organi di amministrazione e controllo.</li> </ul>  |  |
| <p>Adempimenti connessi alla gestione del personale</p> | <p>Gestione giuridica, economica del personale dipendente; applicazione contratti collettivi di lavoro e delle norme disciplinanti il rapporto di lavoro pubblico, ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione procedimenti per la contrattazione integrativa di ente – parte normativa 2014-2017 ed economica 2014</li> <li>- gestione degli adempimenti PER LA PA; conto annuo personale, monitoraggio delle presenze e gestione e della flessibilità del lavoro: straordinari, part time, permessi sindacali, permessi speciali ecc.</li> <li>- gestione rapporti con istituti assistenziali e previdenziali (INPS-INAIL..)</li> <li>- gestione buoni pasto, autorizzazioni missioni e rimborsi spese</li> <li>- supporto all'applicazione del ciclo della Performance per quanto riguarda gli aspetti relativi alla premialità del personale</li> <li>- analisi dei fabbisogni formativi ed attivazione corsi di carattere generale e/o specialistici per la formazione del personale ; predisposizione piano formativo 2014</li> </ul> <p>Gestione giuridica, economica del personale non dipendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- progetto servizio civile per l'anno 2014</li> <li>- convenzioni per tirocini/stage/borse studio</li> <li>- gestione degli adempimenti di competenza per il personale non dipendente di carattere previdenziale e assistenziale</li> </ul> <p>Gestione degli incarichi per il Servizio di prevenzione e protezione e medico competente:</p> <p>Personale CFS-CTA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spese per missioni, formazione e straordinari ( curate dal Servizio Contabilità)</li> </ul> | <p>Uffici interni, Enti pubblici Ditte, Società</p> <p>Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse</p> |
| <p>Procedure autorizzative - nulla osta</p>             | <p>Autorizzazioni al sorvolo con elicottero sul territorio del parco e al trasporto di armi da</p>  | <p>Cittadini, associazioni, Enti, Uffici interni Ditte/Società esterne il cui</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | parte dei cacciatori autorizzati durante la stagione venatoria; | soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità moderate |
|--|---|---|

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

b) SERVIZI DI CONTABILITÀ E PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA.

| <b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b>             | <b>Modalità di erogazione</b>  | <b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)</b> |
|---|--|--|
| Predisposizione dei Bilanci dell'Ente a previsione e a consuntivo | Il bilanci vengono approvati con Delibere degli organi e utilizzati nell'anno di competenza quali strumenti di pianificazione e programmazione economica dell'Ente , previo controllo dell'organo di revisione contabile dell'Ente (Collegio dei Revisori dei Conti)   | Uffici, Amministratori Enti ed organi di controllo                   |
| Servizio di ragioneria e amministrazione contabile                | Avviene quotidianamente attraverso la gestione delle attività finanziarie ed economiche dell'Ente, anche con l'ausilio di software gestionali contabili aggiornati rispetto alle recenti disposizioni normative in materia di bilancio<br>Il servizio provvede inoltre alle attività di rendicontazione contabile per attività di progetto finanziate da soggetti terzi (Fondazioni, progetti comunitari, ecc) | Uffici, fornitori, organi di controllo, tesoreria                    |
| Gestione patrimoniale   | Il servizio prevede la gestione patrimoniale di natura mobile dell'Ente, compresa la gestione amministrativa dei contratti per servizi di manutenzione degli impianti nei edifici in capo all'Ente Parco   | Uffici, fornitori, organi di controllo                               |

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

c) SERVIZI DI PROMOZIONE E CONSERVAZIONE DELLA NATURA

| Principali caratteristiche dei servizi erogati  | Modalità di erogazione   | Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)  |
|---|--|--|
| <p>Conservazione, tutela e gestione delle risorse naturali, ambientali, paesaggistiche e geologiche</p>       | <p>-Attuazione delle linee guida di intervento delineate dai documenti di pianificazione generale e di settore adottati dal parco e/o in corso di elaborazione (Piano del Parco, Regolamento del Parco - Piano di gestione del SIC/ZPS, Piano di gestione e contenimento della specie cinghiale, regolamento per l'esercizio della pesca).</p> <p>-Rilascio dei nulla osta e pareri previsti dalle norme di settore</p> <p>-Esplicitamento delle procedure di Valutazione di incidenza, VIA, VAS.</p> <p>- Attuazione di studi, ricerche progetti per incrementare le conoscenze scientifiche sul patrimonio naturale dell'area protetta e rilascio relative autorizzazioni alla ricerca</p> <p>-Acquisizione ed elaborazione dati di conoscenza per la gestione delle specie e degli habitat interni al parco anche attraverso la partecipazione a progetti europei (progetto LIFE WolfAlps)</p> <p>- Monitoraggio ambientale e degli habitat terrestri e idrici (Direttive Ministro dell'Ambiente 2012 e 2013 sulla Biodiversità)</p> <p>-Gestione danni alle colture agricole e sistemi di prevenzione, servizio svolto col supporto CFS e coadiutori</p> <p>Promozione e la valorizzazione del patrimonio geologico/geomorfológico del parco attraverso l'implementazione della attività del "Sesia Val Grande Geopark" riconosciuto dalla rete europea (EGN) e Globale (GNN) dei geoparchi.</p> | <p>Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate</p>  |
| <p>Sviluppo socio economico e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario.</p> | <p>-Adesione alla Carta Europea del Turismo Sostenibile: gestione dei progetti di competenza, coordinamento generale e monitoraggio del piano di azione in corso</p> <p>-Ridefinizione del progetto di concessione del marchio del Parco</p> <p>-Effettuazione di studi e ricerche sul patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario e diffusione dei risultati ottenuti anche attraverso la partecipazione a progetti di cooperazione transfrontaliera</p> <p>-Sostegno e promozione di progetti di sviluppo rurale (PSR misura 3.2.3).</p> <p>-Sostegno al gruppo culturale Donne del Parco</p>  | <p>Cittadini, famiglie, imprenditori locali istituti scolastici, utenza turistica, amministrazioni pubbliche, associazioni di categoria e associazioni culturali ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco</p> |
| <p>Comunicazione istituzionale, promozione e pubblicità</p>   | <p>-Attività di comunicazione istituzionale (redazione comunicati stampa, newsletter, foglio informativo Val Grande news, rassegna stampa e siti internet, redazione di pubblicazioni) e attività di promozione; partecipazione fiere e gestione altre</p>   | <p>Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco.</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | manifestazioni, produzione e gestione gadgets (es. calendario del Parco).<br>-Gestione dei materiali informativi del Parco, accoglienza dei visitatori e gestione di richieste di materiali e informazioni, gestione di eventi culturali, turistici e ricreativi.  |  |
| Gestione e promozione strutture museali, culturali ed informative | Gestione del Museo del Parco di Malesco, dell'Acquamondo di Cossogno e dei Centri Visita (Intragna, Buttogno) e dei Punti informativi (Cicogna) e Geolab a Vogogna.  | Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco  |
| Gestione e promozione strutture di accoglienza                    | Gestione delle strutture e delle azioni promozionali connesse al Rifugio del Parco all'Alpe Parpinasca, al bivacco del Piana Vadà e all'agriturismo dell'Alpe Straolgio e all'Ostello di Cicogna   | Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco. |
| Educazione ambientale   | Gestione e promozione di attività divulgative e di educazione ambientale anche presso il CEA Acquamondo.<br>Promozione a sostegno campi di volontariato e campi wilderness<br>Azioni specifiche rivolte alle scuole dei comuni del parco (media annua 5 progetti rivolti alle scuole e al territorio)<br>Implementazione Collana Studi e Collana Documenta del parco | Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni culturali e ricreative                                    |

| <b>Servizi erogati</b>   | <b>Indicatori di qualità</b>   | <b>Standard di qualità programmato</b> |
|--|--|--|
| Conservazione, tutela e gestione delle risorse naturali, ambientali, paesaggistiche e geologiche | % di utenti che ricevono risposta nei tempi stabiliti  | 80%                                    |
|  | Numero di dati sulle risorse naturali dell'area protetta elaborati e archiviati annualmente rispetto al totale dei dati raccolti     | 60%                                    |
| Valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario.                      | % progetti realizzati rispetto alla programmazione annuale   | 70%                                    |
| Comunicazione istituzionale, promozione e pubblicità   | Numero di partecipanti agli eventi proposti dal parco rispetto alle attese   | 70%                                    |
|  | % di utenti che ricevono risposta  | 100%                                   |
| Gestione e promozione strutture museali ed informative   | % di visitatori che hanno potuto accedere alle strutture rispetto al totale delle richieste in relazione ai periodi di apertura      | 90%                                    |
| Gestione e promozione strutture di accoglienza   | Numero di visitatori che hanno potuto accedere alle strutture rispetto al totale delle richieste in relazione ai periodi di apertura | 95%                                    |
| Sviluppo socio economico.  | N° progetti CETS monitorati ed implementati su quanti programmati  | 100%                                   |
|  | N° progetti CETS realizzati su quanti programmati nel 2014   | 80%                                    |
| Educazione ambientale  | Numero di iniziative realizzate rispetto alla richiesta esterna  | 100%                                   |

d) SERVIZI DI PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE.

| Principali caratteristiche dei servizi erogati | Modalità di erogazione  | Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)  |
|--|---|--|
| Pianificazione generale e di settore           | <p>Gestione procedura di approvazione del Piano del Parco</p> <p>Attuazione delle linee guida di intervento delineate dai documenti di pianificazione generale e di settore adottati dal parco e/o in corso di elaborazione (Piano del Parco, Regolamento del Parco -- Piano di gestione del SIC/ZPS).</p> <p>Salvaguardia del patrimonio storico architettonico dell'area protetta, gestendo la concessione degli incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in pioda) nel Parco nonché attraverso il rilascio dei pareri su attività edilizia ex art. 9 D.M. 2 marzo 1992</p> <p>Rilascio pareri su pianificazione urbanistica di altri Enti</p> <p>Rinnovo del Piano Anti Incendi Boschivi</p>  | Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate. |
| Gestione risorse                               | <p>Per quanto riguarda gli edifici di proprietà e/o in comodato al parco (sedi istituzionali proprie, strutture del CFS-CTA e servizi per i visitatori dell'area protetta), il servizio si occupa della gestione degli aspetti manutentivi ordinari e straordinari; del completamento, adeguamento e rinnovo delle strutture; della gestione degli interventi realizzati da terzi in convenzione (per lo più Comuni); dell'offerta di confort minimi di accoglienza nei bivacchi (legna, luce, ecc...).</p> <p>Per quanto riguarda la rete sentieristica e gli accessi all'area protetta (sentieri escursionistici, sentieri didattico naturalistici, itinerari tematici) il servizio si occupa insieme all'Ufficio Conservazione della Natura della gestione degli aspetti manutentivi ordinari e straordinari e del rinnovo segnaletica orizzontale e verticale, anche attraverso la collaborazione di volontari, associazioni e comuni nell'ambito di accordi pluriennali.</p> | Cittadini, associazioni, Enti, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.              |
| Progetti speciali                              | <p>Il servizio segue per la parte di competenza progetti speciali finalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- al recupero e valorizzazione dei beni culturali, allo sviluppo e qualificazione della fruizione sociale del patrimonio culturale/ambientale, del sistema dei servizi del Parco</li> <li>- alla promozione dell'ecoturismo</li> <li>- all'incremento dell'offerta di itinerari tematici;</li> <li>- alla manutenzione straordinaria del territorio, della viabilità e dei servizi a seguito di eventi eccezionali.</li> </ul>  | Cittadini, associazioni, Enti, Università, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.  |

|                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| Portale cartografico | Il servizio si occupa della gestione dati geografici (gis) e del portale cartografico del Parco con l'implementazione del sistema di gestione degli utenti e l'implementazione banca dati | Cittadini, associazioni, Enti, Università, ricercatori, professionisti, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate. |
|----------------------|---|---|

| Servizi erogati                      | Indicatori di qualità  | Standard di qualità programmato |
|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| Pianificazione generale e di settore | Coerenza agli indirizzi programmatici del Piano della Performance 2014 dei processi di pianificazione generale e di settore attivati   | 80%                             |
|                                      | Numero di risposte fornite agli utenti per la salvaguardia del patrimonio storico architettonico (pareri, interventi per il mantenimento tipologie edilizie tradizionali) rispetto al totale richieste | 80%                             |
| Gestione risorse                     | Numero di interventi sulle strutture, sulla sentieristica e sul territorio realizzati rispetto alla programmazione annuale e agli eventi imprevisti  | 80%                             |
| Progetti speciali                    | % realizzazione dei progetti rispetto agli interventi programmati e alle nuove opportunità che emergono durante l'anno   | 80%                             |
| Portale cartografico                 | % di utenti che ricevono risposta  | 100%                            |

#### Tempistica di massima.

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

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

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

Questo elenco dei servizi va considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri. L'elenco di questi servizi sarà di norma pubblicato ed aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, dandone tempestiva comunicazione alla Autorità Nazionale Anticorruzione (Ex CIVIT)

1. Accoglienza e relazioni con il pubblico - Servizio di competenza: Segreteria generale, organizzazione e personale - responsabile Massimo Scanzio
2. Trasparenza e accessibilità agli atti - Servizio di competenza: Segreteria generale, organizzazione e personale - responsabile Massimo Scanzio
3. Rilascio autorizzazioni - nulla osta- pareri ; Servizi di competenza: Amministrativo, Conservazione natura, Pianificazione e Gestione delle risorse a seconda della tipologia di richiesta
4. Indennizzo danni da fauna - Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
5. Rilascio tesserini per l'esercizio della pesca nel territorio del parco - Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli

6. Informazione su accessibilità e fruizione dell'area protetta e delle strutture di accoglienza, museali e informative - Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
7. Merchandising-Servizio di Competenza: Servizio Promozione e Conservazione Natura- responsabile Cristina Movalli
8. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale – Servizio di Competenza: Servizio Promozione - responsabile Cristina Movalli
9. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc. – Servizi di competenza: Amministrativo, Conservazione natura, Pianificazione e Gestione delle risorse a seconda della tipologia di richiesta
10. Assegnazione incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali (tetti in piode) nel Parco - Servizio di Competenza: Servizio Pianificazione Gestione Risorse- responsabile Maria Teresa Ciapparella
11. Gestione del Portale cartografico - Servizio Pianificazione Gestione Risorse- responsabile Maria Teresa Ciapparella

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

### 1. Accoglienza e relazioni con il pubblico

|   |  |
|---|--|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | Il servizio è prevalentemente erogato presso la sede operativa di Vogogna e anche presso i punti informativi decentrati; prevede il rilascio di informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente, in particolar modo in riferimento alla fruibilità del territorio ed indirizza l'utenza verso i servizi competenti |
| Modalità di erogazione                          | Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì negli orari di apertura. Rispetto a questi vi è una certa flessibilità e l'accesso al pubblico è consentito, di solito, negli orari in cui il personale presta servizio   |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Tutti i cittadini  |

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore   | Formula indicatore  | Valore programmato   |
|---------------|---------------------------|--|---|--|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Ampiezza degli orari e giornate di apertura al pubblico  | N° giorni settimanali di apertura sul totale dei giorni lavorativi<br><br>N° giorni con orari di apertura giornalieri differenziati | 100 %<br><br>3 giorni sui 5 lavorativi settimanali con accesso agli uffici anche pomeridiano |
|               | Accessibilità multicanale | Diffusione riferimenti telefonici, fax, e-mail e web del Parco<br><br>Sul sito ufficiale del parco sono indicati orari e termini di utilizzo per le modalità di comunicazione sopra descritte<br>In particolare i riferimenti necessari si trovano nella sezione 'relazioni con il pubblico' della <i>home page</i> del sito | % delle richieste pervenute ed evase mediante l'utilizzo di posta fax, e-mail sito web  | 100%   |

|              |              |   |   |   |
|--------------|--------------|---|---|---|
|              |              | ufficiale del parco<br>Per i termini di utilizzo del sito le informazioni saranno riportate nella sezione 'note legali' |   |   |
| Tempestività |              | Tempo massimo per l'evasione delle richieste  | N° prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute  | 90%   |
| Trasparenza  |              | Pubblicazione cartacea e on line delle informazioni su accessibilità, contatti e eventuali giorni di chiusura uffici    | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web, segreteria telefonica e su affissione avvisi   | <5 giorni lavorativi  |
| Efficacia    | Conformità   | Regolarità della prestazione erogata  | N° pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche  | 100%  |
|              | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata come grado di soddisfazione utenti   | N° reclami anche informali/ numero prestazioni evase  | 2 %   |
| Continuità   |              | Possibilità da parte dell'utente di usufruire del servizio nei giorni di apertura                                       | orari di apertura giornalieri differenziati nel corso della settimana   | 3 giorni sui 5 lavorativi settimanali con accesso agli uffici anche pomeridiano |
| Elasticità   |              | Possibilità di far fronte al servizio richiesto dagli utenti nei diversi periodi di affluenza                           | N° di addetti (compresi volontari) all'accoglienza variabile in funzione della stagionalità   | Da 1 a 3  |
| Empatia      |              | Capacità di recepire le reali esigenze e fornire una risposta specifica ed individuale                                  | N° di dipendenti con conoscenze specifiche del territorio e dei servizi forniti dall'ente, in grado anche di interloquire con escursionisti stranieri | 5   |

## 2. Trasparenza e accessibilità agli atti

|   |   |
|---|---|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | <p>Il diritto di accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'amministrazione competente a formare l'atto conclusivo o/a detenerlo stabilmente. La normativa di riferimento è la legge 241 del 1990 e il Regolamento D.P.R. 184 del 2006.</p> <p>Per quanto riguarda la trasparenza, gli atti vengono pubblicati sull'albo on line ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009 e del regolamento adottato dal parco.</p> <p>Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2013 l'Ente ha attivato sul proprio sito istituzionale la sezione 'Amministrazione aperta' ai sensi del D.L. 22.06.2012</p> |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| Modalità di erogazione                          | <p>L'accesso agli atti può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo dell'Ente);</li> <li>• Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia.</li> </ul> <p>La richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso formale ne garantiscono l'esercizio, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale.</p> |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse   |

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore   | Formula indicatore   | Valore programmato   |
|---------------|---------------------------|--|--|--|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici che seguono il procedimento  | % di presenza degli addetti negli orari di apertura al pubblico degli uffici           | 100 %  |
|               | Accessibilità multicanale | Reperimento indicazioni riguardo la richiesta: normativa, modalità dalla Home page del sito ufficiale del parco (sezioni Albo dell'Ente e modulistica) | N° di giorni per l'aggiornamento Albo pretorio e sezioni della trasparenza dedicate    | Di norma 3 giorni lavorativi e comunque entro i termini fissati dal regolamento interno (7 gg) |
| Tempestività  |                           | Tempo massimo per l'evasione delle richieste   | N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'accesso             | 30 giorni  |
| Trasparenza   |                           | Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamento accesso atti e approvazione tariffe carico dell'utente                  | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web  | <5 giorni  |
| Efficacia     | Conformità                | Regolarità della prestazione erogata   | N° pratiche evase non oggetto di annullamento/N° totale pratiche evase                 | 100%   |
|               | Affidabilità              | Pertinenza della prestazione erogata   | N° contenziosi/N° prestazioni evase  | 0%   |
|               | Compiutezza               | Esaustività della prestazione erogata  | N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate | 100%   |

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

|   |   |
|---|---|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | <p>Il servizio prevede la resa, su istanza di parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di autorizzazioni / pareri/ nulla osta sulle attività indicate dalle norme di salvaguardia della L. 394/91 e del decreto istitutivo del Parco (DM 2 marzo 1992).</li> <li>- di parere per procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA, ai sensi del D. Lgs. 152 del 2006), Valutazione Ambientale Strategica (VAS, ai sensi del D. Lgs. 152 del 2006), Valutazione di Incidenza (VDI, ai sensi del DPR 357 del 1997), procedure di pianificazione urbanistica (L.R. 56/77 e ss.mm.ii).</li> <li>- di pareri sulla autorizzazione al taglio dei boschi ai sensi del regolamento regionale vigente</li> </ul> |
| Modalità di erogazione                          | A seguito di istanza scritta da parte del soggetto interessato (privato o pubblico), per attività, opere e interventi da realizzare in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici di competenza che verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (parere, autorizzazione o nulla osta di competenza del direttore).   |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Soggetti privati e pubblici, per attività/interventi per i quali le norme prevedono il rilascio di pareri, autorizzazioni, nulla osta.  |

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato |
|---------------|---------------------------|---|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici   | % di presenza degli addetti negli orari di apertura al pubblico degli uffici   | 90%                |
|               | Accessibilità multicanale | Accesso alle informazioni via web   | % di procedimenti descritti con relativa modulistica sul sito web del Parco  | 70%                |
| Tempestività  |                           | Tempo massimo per l'evasione delle richieste  | % di rispetto dei termini previsti per l'effettuazione delle attività richieste, di cui:<br>% di richieste di pareri oggetto di silenzio – assenso | 90 %<br><br>10%    |
| Trasparenza   |                           | Pubblicazione web delle informazioni su accessibilità, contatti, regolamenti e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web in caso di modifiche   | <5 giorni          |
| Efficacia     | Conformità                | Regolarità della prestazione erogata  | N° pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche evase   | 100 %              |
|               | Affidabilità              | Pertinenza della prestazione erogata  | N° contenziosi/ numero prestazioni evase   | 0 %                |
|               | Compiutezza               | Esaustività della prestazione erogata   | N° di pareri rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate  | 70%                |

#### 4. Indennizzo danni da fauna

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

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

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

|   |  |
|---|--|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | Il servizio consiste nel rilascio dei tesserini pesca previsti dal regolamento del parco vigente                                 |
| Modalità di erogazione                          | L'istanza da parte del cittadino interessato, viene istruita dagli uffici del parco in collaborazione con il CFS-CTA di Vogogna. |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | I pescatori dilettanti   |

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

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

|   |  |
|---|--|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | Il servizio, erogato presso la sede operativa di Vogogna e le strutture museali e informative decentrate sul territorio, consiste nel fornire informazioni ai richiedenti in ordine all'accessibilità e alla fruizione del territorio e delle strutture di accoglienza. A partire dalla data di inaugurazione del laboratorio Geologico del Parco a Vogogna, avvenuta nel 2013, viene svolto dal personale del parco servizio di apertura e accessibilità al laboratorio |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| Modalità di erogazione                          | Attraverso gli sportelli, nonché telefonica, via posta elettronica, tramite aggiornamento costante del sito web dell'Ente parco e apposita depliantistica  |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Istituzioni turistiche e promozionali internazionali e non, operatori nel settore turistico, escursionisti e visitatori italiani e stranieri, studenti e docenti delle scuole di ogni ordine e grado |

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

## 7. Merchandising

|   |   |
|---|---|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | Il servizio prevede la vendita di pubblicazioni, materiali e gadget vari dell'Ente Parco.   |
| Modalità di erogazione                          | Il servizio viene garantito tutto l'anno, anche con prenotazioni telefoniche, e-mail, fax, presso la sede dell'Ente a Vogogna, i centri visita (nel periodo di apertura), on-line (emporio dei Parchi) ed altre strutture informative ed in occasione di fiere di settore e manifestazioni promozionali organizzate dall'Ente o a cui l'Ente partecipa. |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Tutti i cittadini, i residenti e non residenti, il pubblico in genere interessato   |

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

## 8. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale

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

| <b>Dimensioni</b> | <b>Sottodimensioni</b>    | <b>Descrizione indicatore</b>   | <b>Formula indicatore</b>  | <b>Valore programmato</b>  |
|-------------------|---------------------------|---|--|--|
| Accessibilità     | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici   | % giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali                                 | 90%  |
|                   | Accessibilità multicanale | Strumenti utilizzati per veicolare le informazioni  | % di aggiornamento strumenti informativi (web e non)   | 100% delle pagine web aggiornate   |
| Tempestività      |                           | Tempo massimo per l'evasione delle richieste  | N° massimo di giorni conteggiato dalla presentazione dell'istanza  | 3 gg nell'80% dei casi .<br>Le istanze su attività straordinarie sono inserite alla programmazione annuale ed evase secondo i tempi di legge (30 giorni) |
| Trasparenza       |                           | Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web  | 5 giorni lavorativi dalla segnalazione   |
| Efficacia         | Conformità                | Riscontro di partecipazione alle iniziative promosse dall'Ente  | Numero di partecipanti alle singole iniziative rispetto al numero dei partecipanti attesi  | 80 %   |
|                   | Compiutezza               | Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente  | Prestazioni di educazione ambientale erogate rispetto al totale delle pratiche avviate   | 100%   |
|                   |                           | Riscontro valutazioni utenti  | Numero di feedback positivi che giungono all'Ente rispetto al totale   | 95%  |
| Efficienza        |                           | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse  | Numero di interventi effettuati dal personale dell'Ente nell'ambito delle proprie attività di servizio sul totale dei progetti curati direttamente dall'Ente Parco | 100%   |

### 9. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti.

|   |  |
|---|--|
| Principali caratteristiche del servizio erogato | Il servizio è erogato presso la sede dell'Ente ed è finalizzato a supportare attività di stage, ricerca tirocini ecc., quale momento importante del ciclo di studi, in ambito curriculare ed extracurriculare, al fine di perseguire obiettivi didattici e di acquisizione di conoscenze.  |
| Modalità di erogazione                          | Il procedimento parte con l'istanza del soggetto interessato e la definizione di un progetto formativo previa convenzione con l'istituto di formazione competente. Il servizio prevede la nomina di un tutor aziendale, individuato previa valutazione delle competenze necessarie in relazione al tema oggetto dello stage, tirocinio o ricerca ecc., quale punto di riferimento per i soggetti interessati, al quale si rivolgono e a cui rispondono, per la parte formativa e organizzativa |

|   |   |
|---|---|
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio | Studenti della Scuola media Superiore, dell'Università e soggetti partecipanti ai corsi di formazione promossi sia da strutture pubbliche che da strutture private. |
|---|---|

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato                                    |
|---------------|---------------------------|---|--|---|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici   | % giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali | 80%   |
|               | Accessibilità multicanale | Strumenti utilizzati per veicolare le informazioni  | Completezza e stato di aggiornamento strumenti informativi (web e non)   | 100% delle pagine web aggiornate rispetto alle novità |
| Tempestività  |                           | Tempo massimo per l'evasione delle richieste  | N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria  | 30 giorni lavorativi                                  |
| Trasparenza   |                           | Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web  | Entro 5 giorni lavorativi dalla modifica              |
| Efficacia     | Conformità                | Regolarità della prestazione erogata  | N° attività svolte/N° attività svolte conformemente alla convenzione   | 100%  |
|               | Compiutezza               | Esaurività della prestazione erogata  | N° di risposte fornite rispetto alle richieste pervenute   | 90%   |
| Efficienza    |                           | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse  | N° progetti per il Servizio Civile Nazionale gestiti in coordinamento con la rete partenariato istituzionale                       | 100% dei progetti attivati                            |

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

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

| <b>Dimensioni</b> | <b>Sottodimensioni</b>    | <b>Descrizione indicatore</b>   | <b>Formula indicatore</b>   | <b>Valore programmato</b> |
|-------------------|---------------------------|---|---|---------------------------|
| Accessibilità     | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici   | Giornate lavorative con presenza in sede di personale tecnico referente dell'attività rapportate al totale delle giornate lavorative annue                                      | 90%                       |
|                   | Accessibilità multicanale | Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi  | Completezza della documentazione e delle informazioni necessarie per la partecipazione ai bandi per l'accesso ai contributi (pubblicazione di bando, regolamento e modulistica) | 100%                      |
| Tempestività      |                           | Tempo massimo per il riscontro dell'idoneità dell'istanza   | N° massimo di giorni conteggiato della scadenza del bando   | 30 giorni                 |
| Trasparenza       |                           | Pubblicazione web delle informazioni su accessibilità, contatti, approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web   | <5 giorni lavorativi      |
| Efficacia         | Conformità                | Regolarità della prestazione erogata  | N° pratiche evase non oggetto di annullamento /numero totale pratiche   | 100%                      |
|                   | Affidabilità              | Pertinenza della prestazione erogata  | N° contenziosi/<br>N° prestazioni evase   | 0%                        |
|                   | Compiutezza               | Esaustività della prestazione erogata   | N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate  | 100%                      |
| Equità            |                           | Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti                               | N° dei contributi erogati nel rispetto del regolamento  | 100%                      |

### 11. Gestione del portale cartografico

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

| <b>Dimensioni</b> | <b>Sottodimensioni</b>    | <b>Descrizione indicatore</b>                                | <b>Formula indicatore</b>   | <b>Valore programmato</b> |
|-------------------|---------------------------|--|---|---------------------------|
| Accessibilità     | Accessibilità multicanale | Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi | % di procedimenti descritti con relativo regolamento sul sito web | 100%                      |

|              |  |   |   |                      |
|--------------|--|---|---|----------------------|
| Tempestività | Tempestività   | Tempo massimo per l'evasione delle richieste  | N° massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria | 5 giorni lavorativi  |
| Trasparenza  | Responsabili<br>Procedure di contatto<br>Tempistiche di Risposta<br>Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione web delle informazioni su accessibilità, contatti, e approvazione, eventuali tariffe a carico dell'utente                                   | N° giorni necessari per l'aggiornamento sul Web   | <5 giorni lavorativi |
| Efficacia    | Conformità   | Regolarità della prestazione erogata  | N° pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche                      | 100%                 |
|              | Affidabilità   | Pertinenza della prestazione erogata  | N° contenziosi/<br>N° prestazioni evase   | 0%                   |
|              | Compiutezza  | Esaustività della prestazione erogata   | N° di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate    | 100%                 |
| Equità       |  | Assicurare un trattamento paritario agli utenti che tenga conto delle possibili differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori | N° degli accessi consentiti nel rispetto del regolamento                                  | 100%                 |

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

L'amministrazione in genere deve soddisfare le soglie critiche di costo, servizio e qualità che sono diverse e specifiche per ogni Stakeholder, differenziando le proprie risposte per ciascuna tipologia (cittadino, impresa, associazione, Ente).

L'Ente Parco intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contatto diretto sia attraverso lo strumento di internet, sia attraverso appositi incontri informativi (in particolare le giornate della trasparenza previste dal D.lgs 150/2009).

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

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

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

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

### 4. PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

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

150/2009. In particolare l'Ente pubblicherà i dati sul sito istituzionale ed impegnerà i singoli uffici che erogano i servizi ad attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti ecc..).

Nel piano della Performance 2013-2015 inoltre sono state stabilite specifiche giornate di trasparenza con le categorie degli stakeholder, in un'ottica completa che mette a punto il "Ciclo di Gestione della Performance". Per questo motivo nella definizione degli Standard di Qualità si individua un sistema di monitoraggio delle attività continuo che vada nella direzione di una flessibilità "adattiva" agli obiettivi prefissati. I livelli di qualità dei soggetti erogatori di servizi possono essere intesi sia come insieme di prestazioni afferenti a singoli servizi che come blocchi parziali di prestazioni.

## **5. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO ANNUALE**

Nella delibera n. 88/2010 è stato specificato che "gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi". L'Ente provvede a realizzare tale aggiornamento auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder

