



**STANDARD DI QUALITA'
DEL PARCO NAZIONALE DELLE FORESTE CASENTINESI, MONTE FALTERONA E
CAMPIGNA ANNO 2016**

(Decreto Legislativo 30 luglio 1999 , n. 286 e ss.mm.ii)

Sommario

1. Premessa	3
2. Finalità e Definizioni.....	3
3 - Definizione del percorso metodologico al fine di individuare gli standard di qualità	4
3.1. Il percorso metodologico	4
3.2. La definizione della Mappa dei Servizi	5
3.3. Le Dimensioni della Qualità.	5
3.4. Le modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità.....	6
3.5. Le modalità di definizione degli standard.....	6
4. Elenco dei servizi erogati.....	6
5. Gli standard di qualità	8
5.1. Front office.....	8
5.2. Accesso agli atti	8
5.3. Informazioni turistiche.....	8
5.4. Gestione, Distribuzione e vendita prodotti editoriale	8
5.5. Rilascio nulla osta	9
5.6. Indennizzo danni fauna	9
5.7. Gestione fototeca-biblioteca- videoteca.....	9
5.8. Educazione ambientale	9
5.9. Raccolta funghi e rilascio autorizzazioni.....	9
5.10. Gestione contabile e programmazione finanziaria.....	9
5.11. Gestione del personale	10
5.12. Segreteria generale	10
5.13. Ricerche e borse di studio	10
5.14. Volontariato	10
5.15. Gestione logo del Parco, patrocini, partecipazioni.....	11
5.16. Patrimonio immobiliare dell'Ente o in uso all'Ente – gestione e conservazione	11
5.17. Archivio Pietro Zangheri	11
5.18. Interventi di salvaguardia.....	11
5.19. Centri visita gestione e manutenzione	11
5.20. Salvaguardia beni architettonici e paesaggisti	12
5.21. Periodico del Parco “Crinali”	12
5.22. Sito dell'Ente, web mail, social media.....	12
5.23. Aggiornamento ed inserimento dati trasparenza sul sito dell'Ente.....	12
5.24. Gestione faunistica	12
5.25. Gestione rete sentieristica ed aree sosta.....	13
5.26. Gestione patrimonio mobiliare.....	13
5.27. Gestione parco macchine	13
5.28. Gestione del contenzioso amministrativo	13
6. Partecipazione dei portatori di interesse	14
7. La pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi.	14
8. Modalità di aggiornamento annuale.....	14
9. Valutazione e aggiornamento del documento	14

1. Premessa

L'Ente Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna ha cercato da sempre di offrire una buona qualità del servizio al pubblico. Alla luce delle recenti disposizioni, si è ritenuto di rendere controllabile e misurabile tale processo, introducendo anche elementi che permettano la valutazione e il miglioramento del livello qualitativo dei servizi offerti, tramite una revisione periodica del modo di operare dell'Ente. L'obiettivo è quello di un innalzamento progressivo degli standard di qualità, di ottimizzazione i costi dei servizi erogati, attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Il processo per la definizione e la misurazione degli Standard di Qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le Pubbliche Amministrazioni devono attuare per sviluppare il Ciclo di Gestione della Performance. Tale impianto si basa sulla definizione e adozione:

1. del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance che consente di rendere comprensibile un modello complessivo di funzionamento della pubblica amministrazione ;
2. del "Piano della Performance" che contiene gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.
3. Della "Relazione sulla Performance" che evidenzia i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai target attesi, definiti ed esplicitati nel Piano della Performance.
4. Delle misure in materia di "Trasparenza e Rendicontazione della Performance", ossia l'attivazione di tutte quelle azioni e strumenti che consentono ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'Ente e i risultati raggiunti.

La finalità è di dotare le amministrazioni pubbliche di un sistema per attivare un processo di miglioramento continuo della performance allo scopo di assicurare, in prospettiva, sia il miglioramento della qualità dei servizi erogati con innalzamento progressivo degli standard di qualità che l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati tramite miglioramento degli standard economici.

2. Finalità e Definizioni

La finalità è la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa per:

1. proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi (in coerenza con le previsioni di cui al Dlg. 150/2009)
2. Indicare alle Amministrazioni il percorso volto alla definizione di Standard di Qualità (art. 1, Co. 1 Dlg. 198/2009) finalizzata a consentire ai cittadini l'esercizio dei diritti di azione giudiziaria (art. 117, Co. 2, lettere l e m della Costituzione della Repubblica Italiana).

Ai fini del nostro obiettivo si intende per:

1. Amministrazioni Pubbliche: quelle di cui all'art. 1, Co. 2, Dlg 165/2001 del 30/03/2001 (norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche), cioè "tutte le Amministrazioni dello Stato (...quelle a ordinamento autonomo,...gli Enti pubblici non economici nazionali, ..etc);
2. Servizio Pubblico: l'attività con cui una Amministrazione Pubblica rende un servizio al pubblico;
3. Utente: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire del Servizio Pubblico di cui sopra;
4. Standard di Qualità: i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. Gli standard di qualità devono essere misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito e pubblicizzato un "valore programmato", che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità. Preliminari al concetto di standard di qualità sono

i concetti di qualità dei servizi (di qualità effettiva, di dimensione della qualità, di indicatore della qualità e di valore programmato).

5. Qualità del Servizio: uno degli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Il concetto di qualità del servizio è di natura multidimensionale; la qualità del servizio dipende da molteplici fattori, alcuni rilevabili empiricamente altri no, anche se connessi tra loro. Rappresentare per quanto possibile, in maniera oggettiva e omogenea i servizi erogati al pubblico. Le Amministrazioni sono tenute all'individuazione di standard idonei a rilevare la qualità dei servizi erogati.
6. Qualità Effettiva di un servizio reso al pubblico: l'insieme delle dimensioni rilevanti e delle proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del Servizio. Dall'analisi della Qualità Effettiva di un servizio si evince in che modo e in che misura un'organizzazione eroga servizi di qualità, che danno una risposta pronta, coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli Utenti e minimizza il disturbo, il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati dai disservizi.
7. Dimensioni della Qualità: la Qualità Effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni, di cui quattro essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, oltre ad altre individuabili.
8. Indicatori di Qualità e Valore Programmato: sono (gli indicatori) quantificazioni, misure o rapporti tra misure, in grado di rappresentare in modo valido, pertinente e affidabile un certo fenomeno di interesse.
9. Portatori di Interessi: l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del Servizio Pubblico.

Ad ogni indicatore è associato un valore programmato, la definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard.

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

3.1. Il percorso metodologico

Il percorso metodologico utilizzato per la misurazione degli standard di qualità segue le linee guida delle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012. In particolare il processo sarà articolato e collegato con l'impianto più in generale previsto dal D.lgs. N. 150/2009.

Il percorso viene, quindi così definito:

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

Per la mappa dei servizi forniti l'Ente Parco ha individuato i processi di propria pertinenza che comportano l'erogazione di un servizio al pubblico individuandone sia le principali caratteristiche che la modalità di erogazione. Si è cercato poi di individuare la tipologia di utenza che usufruisce del servizio per poi verificare 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 definendo il livello di qualità secondo quattro principi necessari per attendere alla qualità dei servizi : accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia .

Per accessibilità si intende quell'insieme di informazioni che consentono al portatore di interessi di individuare agevolmente il luogo in cui il servizio o la prestazione che possono essere richiesti e il modo per fruirne direttamente e rapidamente.

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un determinato servizio è erogato, quindi, con la massima tempestività qualora esso sia erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

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

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

Questi caratteri sono indirizzati a fornire risposte coerenti, esaurienti e pronte alle esigenze dell'utenza. Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'Ente Parco delle Foreste Casentinesi Monte Falterona e Campigna si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

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

Sono stati poi individuati ed elaborati gli indicatori per la misurazione dei servizi erogati, in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

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

Infine, per assicurare la maggiore rispondenza tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza si è tenuto conto dei reclami e degli apprezzamenti positivi riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi dalle comunicazioni pervenute dell'utenza agli uffici, o in occasione degli incontri con i portatori di interesse (ad esempio in occasione delle Giornate per la Trasparenza).

Gli standard saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale. Infine, si è dato conto del livello operativo dell'Ente per la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti e per la definizione delle modalità aggiornamento

3.2. La definizione della Mappa dei Servizi

La prima azione è l'esatta individuazione dei servizi erogati. Ciò è propedeutico non solo alla misurazione della qualità dei servizi pubblici, ma anche all'attivazione dell'intero impianto, previsto dagli articoli 7 e 8 del Dlg. 150/2009 (Sistemi di Misurazione e Valutazione della Performance).

L'Amministrazione deve individuare i processi di propria pertinenza, che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata occorre analizzare:

- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

3.3. Le Dimensioni della Qualità.

Le dimensioni rilevanti individuate, ai fini della individuazione degli standard sono quattro, ed il loro peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio, e sono:

- l'Accessibilità (fisica e multicanale)
- la Tempestività
- la Trasparenza

- l'Efficacia, con le sue sottodimensioni rilevanti, e cioè:
 - la Compiutezza
 - la Conformità
 - l'Affidabilità

3.4. Le modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità.

Per avere indicatori appropriati si deve tener conto di 6 requisiti che gli indicatori sulla qualità dei servizi devono soddisfare:

- 1) rilevanza
- 2) accuratezza
- 3) temporalità
- 4) fruibilità
- 5) interpretabili
- 6) coerenza

3.5. Le modalità di definizione degli standard.

Definizione degli standard di qualità del servizio erogato (cioè il livello di qualità che l'Amministrazione si impegna a mantenere):

- gli Standard di Qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di 2 elementi:

- un indicatore di qualità, così come definito nei paragrafi precedenti
- un valore programmato

Per la definizione del valore programmato si devono verificare preliminarmente:

- le previsioni dei termini fissati da leggi o regolamenti;
- gli standard di qualità già determinati all'interno della Carta dei Servizi o in altri provvedimenti adottati in materia.

Il Valore Programmato, stabilito per l'erogazione dello Standard di Qualità, non può essere peggiorativo dei suddetti termini o degli standard determinati nella Carta dei Servizi.

Per l'elaborazione del valore programmato sarà utile il ricorso a:

- misure che consentono di seguire l'andamento dei fenomeni nel tempo;
- l'attivazione di confronti sistematici con altre amministrazioni
- coinvolgimento dei portatori di interesse nella definizione degli standard di qualità.

Nelle more della definizione degli Standard o nel caso della loro mancata adozione tempestiva, trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi o regolamenti e gli obblighi e standard contenuti in Carte di Servizi o provvedimenti analoghi.

Gli Standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale

4. Elenco dei servizi erogati

Le prime misure di protezione del territorio del Parco risalgono al Decreto del Ministero dell'Ambiente del dicembre del 1990, in una fase della storia dei parchi italiana in cui ancora non esisteva una legge organica in materia e vi erano soltanto cinque parchi nazionali e diverse aree protette regionali, istituite sulla base di iniziative di legge locale. L'istituzione vera e propria dell'Ente Parco, però, prende il via solo a seguito dell'approvazione della legge quadro sulle aree protette (L. 394/91), che ha fornito una normativa organica e unitaria per il funzionamento dei parchi e da cui deriva oggi l'intero sistema delle aree protette italiane. Con il decreto del Presidente della Repubblica del 12 luglio del 1993, viene formalmente istituito l'Ente di gestione del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi Monte Falterona e Campigna, stabilito il perimetro dell'area protetta e dettate le norme provvisorie di salvaguardia.

I compiti dell'Ente Parco seguono i dettami della legge 394 /91 Legge Quadro sulle Arre Protette di seguito si elencano i servizi erogati dal Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi Monte Falterona e Campigna in base ai contenuti delle aree strategiche previste dal Piano della Performance dell'Ente.

Riguardo alla indicazione dell'Ufficio Competente, sono stati individuati gli uffici principali, anche se in quasi tutte le procedure sono coinvolti gli uffici che erogano servizi generali (Servizio Amministrativo e Direzione)

SERVIZIO	UFFICIO COMPETENTE
1 - Front office	Ufficio Direzione
2-Accesso agli atti	Ufficio Direzione
3- informazioni turistiche	Ufficio Direzione – Ufficio Promozione e divulgazione della natura
4- Gestione, Distribuzione e vendita prodotti editoriale	Ufficio Direzione – Ufficio promozione e divulgazione della natura –Ufficio Amministrativo
5-rilascio nulla osta	Ufficio Pianificazione e gestione del territorio
6-indennizzo danni fauna	Ufficio Pianificazione e gestione del territorio
7-Gestione fototeca – biblioteca - videoteca	Ufficio Promozione e divulgazione della natura
8-educazione ambientale	Ufficio Promozione e divulgazione della natura
9- raccolta funghi e rilascio autorizzazioni	Ufficio pianificazione e gestione del territorio
10-gestione contabile e programmazione finanziaria	Ufficio amministrativo
11- gestione del personale	Ufficio Amministrativo
12-Segreteria Generale	Ufficio Direzione
13- Ricerche e Borse di Studio	Ufficio Promozione e Conservazione della Natura -
14- Volontariato	Ufficio pianificazione e gestione delle risorse
15- gestione del Logo, patrocini e compartecipazioni	Ufficio Direzione e Ufficio Amministrativo
16- patrimonio immobiliare dell'Ente o in uso all'Ente – gestione e conservazione	Ufficio Amministrativo e Ufficio Pianificazione e gestione delle risorse
17- Archivio Pietro Zangheri	Ufficio Promozione e Conservazione della Natura
18-Interventi di protezione e di salvaguardia	Ufficio Pianificazione e gestione delle risorse - Ufficio Promozione e Conservazione della Natura -
19-Centri visita – gestione e manutenzione	Ufficio Pianificazione e gestione delle risorse - Ufficio Promozione e Conservazione della Natura -
20- salvaguardia di beni architettonici e paesaggisti	Ufficio Pianificazione e gestione delle risorse -
21- Periodico del Parco “ Crinali”	- Ufficio Promozione e Conservazione della Natura
22- Sito dell'Ente, newsletter, social media	- Ufficio Promozione e Conservazione della Natura, Servizio Direzione
23-inserimento ed aggiornamento dati trasparenza sul sito dell'Ente	- Servizio Promozione e Conservazione della Natura-Servizio Direzione – Ufficio Pianificazione e Gestione delle Risorse –Servizio Amministrativo
24- gestione faunistica	- Ufficio Pianificazione e Gestione delle Risorse
25- gestione rete sentieristica ed aree sosta	- Ufficio Pianificazione e Gestione delle Risorse
26- gestione delle proprietà (in concessioni e comodato e immobili in uso CTA-CFS	- Ufficio Pianificazione e Gestione delle Risorse
27- gestione contenzioso amministrativo	- Ufficio Pianificazione e Gestione delle Risorse – Servizio Amministrativo
28- gestione patrimonio mobiliare	Servizio Amministrativo
29- gestione automobili	Direzione

5. Gli standard di qualità

5.1. Front office

CARATTERISTICHE	Il front office viene gestito nelle due sedi del Parco dal servizio di segreteria – direzione ed ha il compito di agevolare il rapporto con i cittadini trovando una prima interlocuzione con l'Ente attraverso il servizio di centralino e di accoglienza al pubblico.
APERTURA AL PUBBLICO	Il servizio si effettua nel rispetto degli orari di accesso al pubblico , dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 , martedì e giovedì anche dalle ore 15 alle ore 17
TIPOLOGIA DEGLI UTENTI	Cittadini, turisti , associazioni, enti ecc. ai quali vengono fornite le prime informazioni o indirizzati agli uffici di competenza in base alle esigenze espresse
INDICATORE DI QUALITA'	Utenti che ricevono risposta e tempo di risposta
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	100% e 30 minuti

5.2. Accesso agli atti

CATATTERISTICHE	Il diritto d'accesso ai documenti amministrativi va riferito ai documenti amministrativi esistenti e detenuti dalla amministrazione L.241/90 e DPR 184/06. In base all'articolo 32 della legge 69/09 sulla trasparenza gli atti vengono pubblicati sull'albo on line del Parco .Inoltre a partire dall'anno 2014 l'Ente ha avviato sul proprio sito istituzionale la sezione "Amministrazione trasparente " ai sensi del D.L. 14 marzo 2013, n. 33
TIPOLOGIA DI UTENZA	Cittadini, associazioni, enti e tutti i portatori di interesse .
INDICATORE DI QUALITA'	Tempo massimo per l'evasione delle richieste
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	28 giorni

5.3. Informazioni turistiche

CARATTERISTICHE	Rilascio di informazioni a carattere turistico: percorribilità dei sentieri, strutture per l'accoglienza e tutte le informazioni necessarie ad una buona riuscita del soggiorno nel territorio del parco . Aumento di sensibilità ambientale di turisti e residenti tramite promozione di iniziative volte a far conoscere le peculiarità dell'area protetta
TIPOLOGIA DI UTENZA	Cittadini e tutti i portatori di interesse
INDICATORE DI QUALITA'	Tempestività e qualità dell'informazione fornita.
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Tempo di risposta orale: 30 minuti Tempo di risposta scritta: 3 giorni Qualità: proteste < 5% delle richieste

5.4. Gestione, Distribuzione e vendita prodotti editoriale

CARATTERISTICHE	Distribuzione e vendita di pubblicazioni , materiali e gadget vari dell'Ente Parco al pubblico, ai centri visita, ai rivenditori che ne fanno richiesta.
INDICATORE DI QUALITA'	Organizzazione del magazzino, tempestività nella predisposizione dei materiali ordinati, aggiornamento dei cataloghi
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Segnalazione scarsezza materiali con copie restanti ≤10

	Spedizione materiale: 3 giorni Aggiornamento cataloghi: mensile
--	--

5.5. Rilascio nulla osta

CARATTERISTICHE	Rilascio di concessioni e/o autorizzazioni relative a interventi impianti e opere all'interno del Parco, così come previsto dall'art. 13 della Legge 394/91
INDICATORE DI QUALITA'	Evasione delle pratiche e tempo di evasione
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	98,00% delle richieste e 25 giorni per il 98% delle pratiche

5.6. Indennizzo danni fauna

CARATTERISTICHE	Indennizzo dai vincoli derivanti dal piano alle attività agro-silvo-pastorali sulla base di principi equitativi così come previsto dall'art. 15 della L.394/91 e Regolamento del Parco
INDICATORE DI QUALITA'	Corresponsione degli indennizzi ai soggetti titolati, tempo per la liquidazione
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	100,00% degli aventi diritto. Tempo entro 6 mesi per il 95% degli aventi diritto

5.7. Gestione fototeca-biblioteca- videoteca

CARATTERISTICHE	Il servizio prevede la catalogazione e l'eventuale cessione d'uso delle fotografie e dei prodotti video dell'Ente Parco, le pubblicazioni e i video
INDICATORE DI QUALITA'	Acquisizione di nuove immagini, messa online della biblioteca del parco, risposta tempestiva a richieste di utilizzo delle immagini del Parco
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	- Evasione richieste di foto e video entro 10 giorni - disponibilità consultazione biblioteca e video: entro 5 giorni - Tempo acquisizione di nuove immagini: entro 6 mesi dalla proposta Aggiornamento online del catalogo della biblioteca: entro 20 giorni dalle nuove acquisizioni

5.8. Educazione ambientale

CARATTERISTICHE	Il servizio prevede attività di educazione ambientale e di sensibilizzazione alla biodiversità ed alla sostenibilità, rivolta prevalentemente ad utenti in età scolare.
INDICATORE DI QUALITA'	Partecipanti ai progetti organizzati e gestiti direttamente dall'Ente o affidati a soggetti esterni.
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	n≥1.000 scolari

5.9. Raccolta funghi e rilascio autorizzazioni

CARATTERISTICHE	Autorizzazioni per la raccolta funghi nonché di tutte le attività connesse, sulla base di quanto previsto dall'apposito regolamento del Parco
INDICATORE DI QUALITA'	Autorizzazioni su richieste totali
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	98,00%

5.10. Gestione contabile e programmazione finanziaria

CARATTERISTICHE	Redazione strumenti economico-finanziari (Bilancio di Previsione e variazioni e storni di bilancio) allo scopo di consentire la funzionalità dell'Ente ed una allocazione efficace ed efficiente delle risorse. Sostenere il corretto funzionamento dell'Ente sotto il profilo dei servizi e del personale
INDICATORE DI QUALITA'	Tempistica di adozione degli strumenti di programmazione finanziaria
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Rispettare i tempi per l'approvazione del Consuntivo 2015 e del Bilancio previsionale 2017.

5.11. Gestione del personale

CARATTERISTICHE	Gestione normativa ed economica del personale, relativi adempimenti fiscali, previdenziali, ecc.
INDICATORE DI QUALITA'	Correttezza nella gestione, rispetto della tempistica prevista
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Rispetto scadenze previste per legge e per organizzazione interna: pagamento stipendi entri il 27, risposte a richieste del personale in 15 giorni

5.12. Segreteria generale

CARATTERISTICHE	Sostenere il corretto funzionamento dell'Ente sotto il profilo dei servizi e del personale , azione di una proposta progettuale finalizzata a concretizzare il coordinamento e la collaborazione tra gli Enti della Comunità del Parco e l'Ente Parco Coordinamento azioni e relazioni istituzionali finalizzate a concretizzare la collaborazione tra Organi dell'Ente, Direzione e Enti del territorio; Espletamento attività a supporto degli organi dell'Ente e del Direttore .
INDICATORE DI QUALITA'	Rispondenza alle esigenze del Presidente Rispondenza alle esigenze del Consiglio Direttivo Rispondenza alle esigenze della comunità del parco Rispondenza alle esigenze del direttore
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Segnalazione di inadeguato supporto del Presidente ≤ 3 Segnalazione di inadeguato supporto dei Membri del C.D. ≤ 3 Segnalazione di inadeguato supporto del membri comunità ≤ 3 Segnalazione di inadeguato supporto del direttore ≤ 3

5.13. Ricerche e borse di studio

CARATTERISTICHE	Favorire l'inserimento dei giovani nell'attivazione di progetti di ricerca in campo naturalistico, storico, antropologico, ecc...
INDICATORE DI QUALITA'	Assegnazione di almeno una borsa di studio all'anno, mantenimento della banca dati delle ricerche, coordinamento delle borse di studio assegnate.
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Borse di studio assegnate ≥ 1 Banca dati ricerche aggiornata con scarto max di 2 mesi dalle ricerche consegnate al protocollo.

5.14. Volontariato

CARATTERISTICHE	Gestione delle attività di volontariato nel Parco Nazionale, così come previsto dall'art. 14 della L.394/91 "Iniziative per la
-----------------	--

	promozione economica e sociale”
INDICATORE DI QUALITA’	Numero di turni svolti per anno Numero di volontari annui
STANDARD DI QUALITA’ PROGRAMMATO	Turni ≥ 3 Volontari coinvolti ≥ 50

5.15. Gestione logo del Parco, patrocini, partecipazioni

CARATTERISTICHE	disciplinare per l' uso del logo , criteri per la concessione dei patrocini, risposte alle richieste di partecipazione
INDICATORE DI QUALITA’	Tempestività di risposta ai facenti richiesta
STANDARD DI QUALITA’ PROGRAMMATO	Risposta entro 10 giorni dalla richiesta per almeno il 95% delle richieste

5.16. Patrimonio immobiliare dell’Ente o in uso all’Ente – gestione e conservazione

CARATTERISTICHE	Programma di manutenzione delle strutture Monitoraggio, sicurezza, gestione, manutenzione, acquisto e dismissione
INDICATORE DI QUALITA’	Adeguata funzionalità delle strutture, rotazione razionale nelle manutenzioni
STANDARD DI QUALITA’ PROGRAMMATO	Utilizzo del 90% del patrimonio disponibile (come % della superficie utile utilizzata rispetto alla superficie utile complessiva)

5.17. Archivio Pietro Zangheri

CARATTERISTICHE	Il Servizio prevede la cura dello storico archivio, la gestione dell’archivio informatico attraverso la risposta a utenti che chiedono immagini e informazioni e la gestione del portale web dedicato.
INDICATORE DI QUALITA’	Cura delle immagini originali dell’archivio, articoli che promuovano i valori del patrimonio fotografico, tempestività nella richiesta di informazioni e utilizzo dell’archivio.
STANDARD DI QUALITA’ PROGRAMMATO	Risposte a richieste entro 10 giorni

5.18. Interventi di salvaguardia

CARATTERISTICHE	Interventi per la salvaguardia della biodiversità Salvaguardia delle specie animali di particolare interesse Salvaguardia degli habitat e dei correlati paesaggi agrosilvopastorali
INDICATORE DI QUALITA’	Monitoraggi specie faunistiche Monitoraggi specie floristiche Progetti di conservazione/incremento specie autoctone faunistiche Progetti di conservazione/incremento specie autoctone floristiche
STANDARD DI QUALITA’ PROGRAMMATO	Monitoraggi specie faunistiche ≥ 3 Monitoraggi specie floristiche ≥ 3 Progetti di conservazione/incremento specie autoctone faunistiche ≥ 3 Progetti di conservazione/incremento specie autoctone floristiche ≥ 3

5.19. Centri visita gestione e manutenzione

CARATTERISTICHE	Il servizio prevede l'apertura di strutture didattico-informative destinate ai fruitori del territorio dell'area protetta, dove è possibile organizzare e predisporre una visita, oltre ad educare e sensibilizzare i visitatori.
INDICATORE DI QUALITA'	Numero dei visitatori delle strutture e delle persone coinvolte nelle iniziative organizzate.
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Visitatori \geq 2.000 Giornate di apertura 1.000 Iniziative promosse 50

5.20. Salvaguardia beni architettonici e paesaggisti

CARATTERISTICHE	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, così come previsto dall'art. 1 comma 3) lettera B) della Legge 394/91
INDICATORE DI QUALITA'	Adeguata manutenzione dei beni architettonici e paesaggistici
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Interventi o compartecipazione ad interventi di salvaguardia \geq 3

5.21. Periodico del Parco "Crinali"

CARATTERISTICHE	Allestimento e stampa del periodico Crinali, organo ufficiale del Parco Nazionale
INDICATORE DI QUALITA'	Stampa di almeno un numero l'anno, gestione e aggiornamento dell'elenco abbonati, promozione dell'edizione web del periodico
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Stampa periodico cartaceo \geq 1 Edizioni web periodico \geq 30

5.22. Sito dell'Ente, web mail, social media

CARATTERISTICHE	Il servizio prevede il continuo aggiornamento del portale istituzionale e l'invio di newsletter su attività ed eventi nel parco
INDICATORE DI QUALITA'	Tempestività nell'aggiornamento, aggiornamento degli abbonati, gestione dei social media
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Aggiornamenti sito \geq 100 Post su pagina facebook \geq 80 Inserimenti Instagram \geq 150 Inserimenti su Youtube \geq 40

5.23. Aggiornamento ed inserimento dati trasparenza sul sito dell'Ente

CARATTERISTICHE	Inserimento dei dati nelle pagine dedicate alla trasparenza della pubblica amministrazione, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente
INDICATORE DI QUALITA'	Ottemperanza rilevata dai monitoraggi dell'OIV
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Ottemperanza \geq 70 % dei dati monitorati

5.24. Gestione faunistica

CARATTERISTICHE	Gestione della fauna nell'Area Protetta così come previsto dalle normative e regolamenti vigenti
INDICATORE DI QUALITA'	Piano di gestione di: cinghiali, cervi, daini

	Censimento del Cervo al bramito Cattura cinghiali
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Piano cinghiale: presenza Effettuazione censimento del cervo al bramito Cattura cinghiali \geq 40 capi

5.25. Gestione rete sentieristica ed aree sosta

CARATTERISTICHE	Gestione della rete sentieristica e delle aree di sosta presenti nell'area protetta, manutenzione, valorizzazione e miglioramento della fruibilità del territorio da parte dei cittadini utenti
INDICATORE DI QUALITA'	Adeguata manutenzione del sistema rete sentieristica ed aree sosta Tempestività di intervento su segnalazione
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Interventi di manutenzione ordinaria entro 10 giorni: 90% Interventi manutenzione straordinaria entro 60 giorni: 90%

5.26. Gestione patrimonio mobiliare

CARATTERISTICHE	Gestione della dotazioni mobili presenti nelle strutture dell'ente: mobili, attrezzature, ecc.
INDICATORE DI QUALITA'	Inventario aggiornato Sostituzione e/o riparazione mobili, attrezzature ecc.
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Aggiornamento inventario: tempestiva (entro 10 giorni dall'acquisto/dismissione/ecc.) Riparazione entro 10 giorni dalla segnalazione Sostituzione entro 60 giorni dalla segnalazione

5.27. Gestione parco macchine

CARATTERISTICHE	Gestione del parco auto per permettere gli spostamenti necessari per l'espletamento delle funzioni richieste.
INDICATORE DI QUALITA'	Adeguata manutenzione e cura dei mezzi Tempestività di interventi su segnalazione
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Programmazione delle visite di controllo: 90% Controllo dei consumi mensile: 90 % Rispetto scadenze revisione: 100 % Interventi di manutenzione ordinaria entro 10 giorni: 90% Interventi manutenzione straordinaria entro 60 giorni: 90%

5.28 Gestione del contenzioso amministrativo

CARATTERISTICHE	Gestione del contenzioso relativo alle sanzioni così come previsto dall'art. 30 della L.394/91, nonché da tutte le disposizioni di legge previste
INDICATORE DI QUALITA'	Evasione delle pratiche in 30 giorni
STANDARD DI QUALITA' PROGRAMMATO	Tempo rispettato per almeno il 90% delle pratiche

6. Partecipazione dei portatori di interesse

L'amministrazione in genere deve soddisfare le soglie critiche di costo, servizio e qualità che sono diverse e specifiche per ogni portatore di interesse, differenziando le proprie risposte per ciascuna tipologia (cittadino, impresa, associazione, altri soggetti pubblici, 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 (le giornate della trasparenza previste dal D.lgs 150/2009) .

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

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

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).

7. La pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi.

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 2016-2018 inoltre sono state stabilite, all'azione G12, 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.

8. Modalità di aggiornamento annuale

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 possibilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni dei portatori di interesse.

9. Valutazione e aggiornamento del documento

Gli Standard della Qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti.

Le Amministrazioni devono pubblicare i dati sul sito istituzionale e attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza.

Gli utenti devono accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto, e, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'art. 1 del D.lg. 198/2009.

Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento, da adottare o adottate, per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.