



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

STANDARD DI QUALITÀ DELL'ENTE PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA (DECRETO LEGISLATIVO 30 LUGLIO 1999, N. 286 E SS.MM.II E DELIBERA CIVIT N. 88/2010)

(Approvato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 11/2017 del 23/03/2017)

1. PREMESSE

L'Ente Parco Nazionale dell'Alta Murgia 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, ha predisposto ed adottato con Deliberazione Presidenziale n. 02/2014 del 30/01/2014 il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014/2016 ed il Piano per la Performance il cui aggiornamento è stato approvato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 06/2016 del 23/03/2016; parimenti, è stato approvato il Sistema di Valutazione predisposto dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ente.

Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia.

Il percorso sviluppato per mettere a punto il Ciclo di Gestione della Performance include, quindi, anche un sistema di monitoraggio annuale sugli stati di avanzamento dello stesso Ciclo al fine di creare una formula flessibile di gestione adattativa.

Il tracciato delineato deve essere accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema per acquisire utili correttivi laddove emergano elementi di criticità.

Si sottolinea, infine, come la definizione degli standard di qualità debba comunque avvenire sempre in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti: in questo senso risulta, tra l'altro, indispensabile la previsione di adeguati meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CIVIT n. 03/2012.

Per la costruzione degli standard di qualità, i principali riferimenti normativi e di indirizzo utilizzati dal Parco sono stati i seguenti:





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

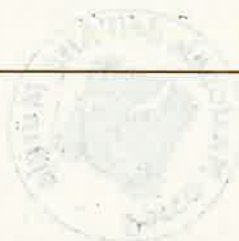
- 1) l'art. 11, Qualità dei servizi pubblici, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della 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 2012 della CIVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

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 nel triennio 2016/2018.

2. DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO AL FINE DI INDIVIDUARE GLI STANDARD DI QUALITÀ

La misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto, facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall'Ente Parco. I portatori di interessi – stakeholder - sono l'insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

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).





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

Il percorso metodologico utilizzato 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.





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

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.

La prima azione è, dunque, l'esatta individuazione dei servizi erogati. L'Ente Parco ha individuato pertanto 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. 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 Nazionale dell'Alta Murgia 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:

Via Firenze n. 10 - 70024 - Gravina in Puglia (BA)

Tel: 080/3262268 - Fax 080/3261767 -

e-mail: info@parcoaltamurgia.it - protocollo@pec.parcoaltamurgia.it

sito web: www.parcoaltamurgia.gov.it

C.F. Part. IVA: 06339200724





parco nazionale
dell'**alta murgia**

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 delle "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi dalla comunicazioni pervenute dell'utenza agli uffici.

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

2.1 INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

L'Ente Parco ha la finalità di tutela e conservazione del territorio dell'area protetta (art. 1, legge 394/1991) 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.





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

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)

Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette" art. 1 c. 3:	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; 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 agrosilvopastorali e tradizionali; 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.
Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette" art. 1 cc. 4 e 5	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. 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.
- DPR 10/03/2004 Istituzione del	1. Nell'ambito del territorio di cui all'art. 1, sono

Via Firenze n. 10 - 70024 - Gravina in Puglia (BA)

Tel: 080/3262268 - Fax 080/3261767 -

e-mail: info@parcoaltamurgia.it - protocollo@pec.parcoaltamurgia.it

sito web: www.parcoaltamurgia.gov.it

C.F. Part. IVA: 06339200724





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

**Parco Nazionale dell'Alta Murgia,
-Art. 2 Allegato A, art. 1 N.T.A. del
Piano per il Parco,**

assicurate:

a) la conservazione di specie animali e vegetali, di associazioni vegetali, con particolare riguardo alle direttive

79/409/CEE del Consiglio, del 2 aprile 1979, (recepita con legge 11 febbraio 1992, n. 157, e con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 settembre 1997, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 30 ottobre 1997, concernente la conservazione degli uccelli selvatici), nonché 92/43/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1992 (recepita con decreto del Presidente della Repubblica 8 settembre 1997, n. 357, relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali, nonché della flora e della fauna selvatiche), di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di processi naturali, di equilibri idraulici ed idrogeologici;

b) la salvaguardia e la valorizzazione di valori paesaggistici del territorio, di testimonianze storiche dell'antropizzazione, di manufatti e sistemi insediativi rurali, di paesaggi;

c) l'applicazione di metodi di gestione e di restauro ambientale idonei a mantenere 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;

d) la promozione di attività di educazione e di formazione ambientale di ricerca scientifica, nonché di attività ricreative compatibili;

e) la difesa e la ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici, superficiali e sotterranei;

f) lo sviluppo delle attività produttive agro-silvo-pastorali e agrituristiche e la valorizzazione dei prodotti tipici.

ART. 1 N.T.A. Piano:

1. Il Piano per il Parco Nazionale dell'Alta Murgia (di seguito "Piano") predisposto dall'Ente di gestione (di seguito "Ente") ha lo scopo di assicurare la conservazione e la valorizzazione in forma coordinata del patrimonio di valori naturalistici, ambientali, nonché storici, culturali e antropologici tradizionali,





parco nazionale[®]
dell'**alta murgia**

anche attraverso interventi di rinaturalizzazione dei terreni saldi trasformati e delle aree degradate.

2. Il Piano persegue, inoltre, i seguenti obiettivi:

a) valorizzare le risorse del Parco Nazionale dell'Alta Murgia (di seguito "Parco") attraverso forme di fruizione culturale, educativa, sociale, ricreativa e turistica compatibili con gli obiettivi di tutela;

b) creare le condizioni idonee allo svolgimento ed alla promozione delle attività economiche compatibili con gli obiettivi primari della tutela delle risorse naturali, ambientali e culturali;

c) favorire il mantenimento e lo sviluppo delle attività agro-silvo-pastorali tradizionali, il recupero dei nuclei rurali, la creazione di nuova occupazione ed il coinvolgimento degli imprenditori agro-zootecnici nella gestione del territorio mediante forme di convenzionamento ai sensi del D. Lgs n. 228/2001; a tale scopo, l'Ente, entro sessanta giorni dalla entrata in vigore del Piano, trasmette

alla Regione uno schema di accordo di programma, ai sensi dell'art. 1-bis della L. n. 394/1991, introdotto dall'art. 2, comma 22, della L. n. 426/1988;

d) favorire l'utilizzo delle migliori conoscenze e tecnologie disponibili per il perseguimento dei fini istitutivi e per facilitare il mantenimento delle attività economiche compatibili;

e) considerare gli obiettivi strategici espressi e documentati nel corso del processo partecipativo e perseguirne il raggiungimento nell'ambito e in coerenza con le finalità istitutive del Parco di cui al D. P.R. 10 marzo 2004.

f) affrancare il territorio dalle servitù militari e rendere, nel rispetto dell'art. 3, c. 2, lett. c), dello Statuto dell'Ente, le aree interessate dai poligoni addestrativi militari e dalle servitù militari coerenti con le previsioni di Piano attraverso iniziative e proposte adottate d'intesa con le istituzioni statali e regionali.

Le previsioni di Piano relative agli immobili e alle aree soggette a servitù militari hanno validità immediata. Le attività addestrative, l'utilizzazione dei poligoni ed il loro mantenimento devono essere preventivamente concordate con l'Ente nel rispetto delle presenti Norme Tecniche e del Regolamento del Parco; a tal





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	<p>fine possono essere sottoscritti appositi protocolli d'intesa con le Forze Armate a norma dell'art. 357, comma 2. del D. L.vo 15 marzo 2010, n. 66 e ss.mm.ii, fatte salve le procedure di valutazione d'incidenza ex art. 6 (3) Direttiva 92/43/CEE "Habitat" ed art. 5 D.P.R. 357/97 e ss.mm.ii.</p> <p>L'inosservanza delle norme di cui alla presente lettera sarà sanzionata ai sensi dell'art. 30 della L. 394/91 e ss.mm.ii.</p> <p>g) perseguire la tutela e la valorizzazione delle terre civiche per i loro usi pubblici mediante la predisposizione di un <i>progetto speciale</i>. Tutte le procedure volte a sottrarre il bene all'uso pubblico devono acquisire preventivamente il parere dell'Ente.</p> <p>3. Il Piano costituisce piano di gestione ai sensi della Direttiva 92/43/CEE e della Direttiva 79/409/CEE, recepite dal D.P.R. n. 357/1997 e s.m.i. e dal regolamento regionale n. 28/2008.</p> <p>4. Le disposizioni del Piano Paesaggistico Territoriale Regionale (PPTR) in materia di tutela del paesaggio sono prevalenti sulle disposizioni del presente Piano. Gli interventi che comportano modificazione dei luoghi e dei beni tutelati come Beni Paesaggistici ovvero come Ulteriori Contesti, così come delimitati dal PPTR ai sensi dell'art. 143 del D. L.vo n. 42/2004 e ss.mm.ii., sono sottoposti ad autorizzazione paesaggistica ai sensi dell'art. 90 del medesimo PPTR. In caso di sovrapposizione di disposizioni normative, qualora non compatibili, prevalgono le norme più restrittive.</p>
<p>Art. 6 N.T.A. del Piano per il Parco</p>	<p>ZONA A: AREE DI RISERVA INTEGRALE</p> <p>1. La Zona A è destinata alla conservazione dell'ambiente naturale nella sua integrità in relazione anche al permanere di peculiari forme di uso delle risorse naturali e di attività umane tradizionali agropastorali. Le zone di riserva integrale sono individuate tra quelle di valore naturalistico più elevato e di più spiccata sensibilità, tra quelle che più si avvicinano alle condizioni di equilibrio naturale ovvero tra quelle di elevato valore ambientale e di eccezionale interesse biogeografico. Tra le aree classificate in zona A rientrano, di norma:</p> <ul style="list-style-type: none">- praterie aride mediterranee ad elevata sensibilità;





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

- aree di vegetazione rupestre;
- boschi di sclerofille sempreverdi;
- laghetti carsici di elevata qualità ambientale;
- grotte con presenza di specie di chiroterri di interesse conservazionistico;
- geositi di elevata qualità paesaggistica.

2. Nella Zona A:

a) è consentita la manutenzione ordinaria dei sentieri e degli itinerari esistenti o previsti dal Piano e l'inserimento da parte dell'Ente di impianti a tutela dei valori naturalistici presenti.

b) è consentito il pascolo secondo le modalità previste dal *Progetto Speciale di Gestione dei Pascoli*, nelle more dell'approvazione di tale *Progetto* vigono le norme del *Regolamento del Parco*,

c) sono consentiti l'agricoltura biologica ed i normali avvicendamenti colturali; sono vietate le trasformazioni agrarie;

d) è regolamentato l'accesso in funzione dei ritmi fenologici della fauna;

e) è vietata la costruzione di nuovi manufatti ed il cambio di destinazione d'uso di quelli esistenti.

3. Per gli insediamenti edilizi esistenti sono consentiti interventi di manutenzione ordinaria, di restauro conservativo e di ristrutturazione edilizia con esclusione della demolizione e ricostruzione per i soli manufatti di riconosciuto valore culturale e/o identitario, che mantengano, recuperino o ripristinino le caratteristiche costruttive, le tipologie, i materiali, i colori tradizionali del luogo evitando l'inserimento di elementi dissonanti.

4. Gli interventi di cui al comma precedente sono finalizzati alla conservazione e al recupero del patrimonio esistente e dei caratteri tipologici ed edilizi tradizionali, preferendo nella progettazione forme di abitare sostenibile, nonché l'uso di tecniche, di tecnologie costruttive e di materiali propri della bioedilizia.

Nel caso di recupero di manufatti di proprietà dell'Ente o di cui esso abbia disponibilità, con finalizzato all'erogazione di servizi da parte dell'Ente medesimo, sono consentiti ampliamenti nella misura massima del 15% della superficie utile per una sola volta ed





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

	<p>interventi di adeguamento alle norme di settore. Il presente comma non si applica ai <i>manufatti di interesse architettonico-monumentale</i> di cui alla Tav.18 del Piano.</p> <p>5. Sono vietati gli interventi selvicolturali, ad eccezione di quelli promossi dall'<i>Ente</i> per l'evoluzione delle cenosi forestali.</p>
<p>Art. 7 N.T.A. del Piano per il Parco</p>	<p>ZONA B: AREE DI RISERVA GENERALE ORIENTATA</p> <p>1. La Zona B è destinata alla protezione degli equilibri ecologici. Le zone di riserva generale orientata si collocano nelle parti di territorio i cui assetti ecologici e naturalistici risentono di pregresse attività di forestazione o di pregressi usi agro-silvopastorali, ormai cessati, e ovvero praticati in forma fortemente estensiva, con modalità che contribuiscono al raggiungimento ed al mantenimento di un agro ecosistema di elevato valore naturalistico e paesaggistico. Tra le aree classificate in zona B rientrano, di norma:</p> <ul style="list-style-type: none">- praterie aride mediterranee;- boschi di latifoglie mesofile e xerofile;- boschi di conifere;- laghetti carsici;- grotte con presenza di specie di chiroteri di interesse conservazionistico;- lame di valore paesaggistico e naturalistico. <p>2. Nella Zona B:</p> <p>a) sono consentite le attività produttive tradizionali e la realizzazione delle infrastrutture strettamente necessarie alle stesse, nonché gli interventi di gestione delle risorse naturali a cura dell'Ente o dallo stesso autorizzati;</p> <p>b) sono consentiti l'agricoltura biologica ed i normali avvicendamenti colturali; sono vietate le trasformazioni agrarie;</p> <p>c) è consentito il pascolo secondo le modalità previste dal <i>Progetto Speciale di Gestione dei Pascoli</i>; nelle more dell'approvazione di tale <i>Progetto</i> vigono le norme del <i>Regolamento del Parco</i>;</p> <p>d) sono consentiti gli interventi selvicolturali secondo i principi della selvicoltura naturalistica, compresi i tagli intercalari volti a favorire la funzione di protezione</p>





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

idrogeologica e ad incrementare la complessità e la biodiversità delle cenosi forestali;

f) è vietata la costruzione di nuovi insediamenti edilizi;
g) è vietata la costruzione di nuovi manufatti ed il cambio di destinazione d'uso di quelli esistenti ad eccezione di quanto previsto dal successivo comma 6.

3. Per gli insediamenti edilizi esistenti sono consentiti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di restauro conservativo e di ristrutturazione edilizia con esclusione della demolizione e ricostruzione per i soli manufatti di riconosciuto valore culturale e/o identitario, che mantengano, recuperino o ripristinino le caratteristiche costruttive, le tipologie, i materiali, i colori tradizionali del luogo evitando l'inserimento di elementi dissonanti.

4. Sono consentiti interventi di ampliamento degli edifici rurali esistenti, nella misura massima del 20% della loro superficie utile, per una sola volta, se strettamente necessari alla conduzione dell'azienda agricola o agrituristica, previa valutazione e approvazione di apposito Piano di miglioramento aziendale ai sensi della vigente regolamentazione comunitaria. Sono, altresì, consentiti ampliamenti di manufatti esistenti, fino al 20% della loro superficie utile e per una sola volta, per la realizzazione di servizi del Parco promossi dall'Ente o per il completamento del sistema della fruizione escursionistica del Parco. Il presente comma non si applica ai *manufatti di interesse architettonico-monumentale* di cui alla Tav.18 del Piano.

5. Gli interventi di cui al comma precedente garantiscono la conservazione e il recupero del patrimonio esistente, dei materiali e dei caratteri tipologici ed edilizi tradizionali di qualità, preferendo nella progettazione forme di abitare sostenibile, nonché l'uso di tecniche, di tecnologie costruttive e di materiali propri della bioedilizia.

6. Nel caso di manufatti inseriti nel sistema di fruizione previsto dal Piano o promosso dall'Ente sono consentiti il cambio di destinazione d'uso e la realizzazione di attrezzature quali piazzole, luoghi di sosta e di osservazione, prese d'acqua, nelle immediate adiacenze dei manufatti stessi e





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

	<p>compatibilmente con un loro corretto inserimento nel contesto architettonico e ambientale.</p> <p>7. Per i terreni individuati nella Carta della Vegetazione, di cui alla TAV. 7, come praterie post-colturali, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 13, comma 4, delle presenti Norme, se pertinenze di centri aziendali esistenti, trova applicazione la disciplina di cui al successivo art. 8.</p> <p>Per i terreni individuati nella Carta della Vegetazione, di cui alla TAV. 7, come praterie post-colturali, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 13, comma 4, delle presenti Norme è possibile la prosecuzione della coltivazione a condizione che si dimostri l'effettiva conduzione agricola per almeno il biennio precedente all'approvazione del presente Piano.</p>
<p>Art. 8 N.T.A. del Piano per il Parco</p>	<p>ZONA C: AREE DI PROTEZIONE</p> <p>1. La Zona C è destinata alla promozione delle attività agricole tradizionali, dell'agricoltura integrata, dell'allevamento zootecnico, delle attività agrosilvopastorali, di raccolta dei prodotti naturali e della produzione dell'artigianato tradizionale locale. Sono incentivate attività di assistenza sociale e cura in fattoria, di cura degli animali, di servizio turistico ed escursionistico, di didattica ed educazione ambientale, purché svolte in forma integrata e connesse alle attività primarie.</p> <p>Tra le aree classificate in zona C rientrano, di norma:</p> <ul style="list-style-type: none">- agroecosistemi;- insediamenti rurali e masserie. <p>2. Nella Zona C:</p> <p>a) sono consentite le utilizzazioni produttive agricole e zootecniche tradizionali e la realizzazione delle infrastrutture e degli interventi di miglioramento fondiario necessarie alle stesse, nonché gli interventi di gestione delle risorse naturali a cura dell'Ente; sono, altresì, consentiti gli interventi selvicolturali secondo i principi di selvicoltura naturalistica, compresi i tagli intercalari, volti a favorire la funzione di protezione idrogeologica e ad incrementare la complessità e la biodiversità delle cenosi forestali, nonché la realizzazione di impianti per l'arboricoltura da legno sui terreni agricoli, nel rispetto dei caratteri strutturanti dell'unità di paesaggio di appartenenza di</p>





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

cui all'art. 18. Gli interventi di cui alla presente lettera potranno essere realizzati anche mediante attuazione diretta condizionata, di cui all'art. 2, comma 4, lett. b), qualora l'Ente lo ritenga necessario;

b) è vietata la costruzione di nuovi insediamenti edilizi a carattere non agricolo, fatti salvi eventuali servizi per la fruizione del Parco.

3. La realizzazione di nuovi insediamenti edilizi a carattere agricolo e gli ampliamenti degli edifici esistenti alla data di entrata in vigore del Piano sono subordinati all'approvazione di un Piano di miglioramento aziendale e al rilascio del conseguente Attestato di Idoneità Produttiva rilasciato dalla competente Amministrazione una volta verificata l'assenza ovvero l'inidoneità di edifici preesistenti da ristrutturare allo scopo.

4. Il nuovo insediamento edilizio a carattere agricolo deve avere una superficie aziendale della dimensione minima di 30 ha, che deve essere asservita ai nuovi fabbricati mediante trascrizione nei registri immobiliari e deve sorgere su un lotto minimo d'intervento di almeno 10 ha. Per le aziende che hanno i loro terreni in Zona B e C, anche i fondi in Zona B concorrono alla determinazione della predetta superficie aziendale minima e al dimensionamento della cubatura assentibile in misura ridotta del 50%, fermo restando il divieto di effettuare in Zona B gli interventi di nuova edificazione.

5. La realizzazione di nuovi insediamenti edilizi a carattere agricolo avviene per attuazione diretta condizionata, di cui al precedente art. 2, comma 4, lett. b), previa convenzione sottoscritta con l'Ente orientata, in particolare, all' utilizzo di tecniche legate all'agrozootecnica biologica ed alla rinaturalizzazione dei suoli trasformati a seguito di interventi di dissodamento, scarificazione e frantumazione meccanica delle rocce calcaree. La convenzione può, inoltre, prevedere opere di miglioramento, di compensazione ambientale e la predisposizione di attrezzature e percorsi per la fruizione escursionistica del Parco.

6. Nel caso di nuovi insediamenti edilizi a carattere agricolo e di ampliamento di insediamenti esistenti,

Via Firenze n. 10 - 70024 - Gravina in Puglia (BA)

Tel: 080/3262268 - Fax 080/3261767 -

e-mail: info@parcoaltamurgia.it - protocollo@pec.parcoaltamurgia.it

sito web: www.parcoaltamurgia.gov.it

C.F. Part. IVA: 06339200724





parco nazionale°
dell'**alta murgia**

alla data di entrata in vigore del Piano, in misura eccedente al 20% della loro superficie utile, devono essere rispettati i seguenti parametri edilizi massimi, comprensivi dei fabbricati esistenti:

- lotto minimo di intervento di 10 ha;
- edilizia residenziale di servizio per l'azienda con Iff = 0,01 m³/m² con un massimo di 1.000 m³ per azienda;
- strutture produttive e per servizi diversi (stalle ed altri manufatti strumentali all'esercizio delle attività agricole e ad essi complementari quali prima trasformazione, conservazione, commercializzazione dei prodotti aziendali, attività didattico - educative, attività socio-assistenziali e di manutenzione del territorio) con Iff = 0,04 m³/m² con un massimo di 12.000 m³ per azienda;
- altezza massima degli edifici di 7 m su tutti i lati. Nel caso di strutture fisse quali fienili, pagliai e simili il limite è elevato a 8 m;
- rapporto di copertura max (RC) di 0,005 mq/mq, incrementabile a 0,007 mq/mq nel caso di tettoie aperte su almeno 3 lati. Ai fini determinazione del RC non sono computati gli sbalzi di profondità inferiore a 1,2 m;
- i manufatti da realizzare devono essere concentrati in un'area ristretta e continua di superficie non superiore al 2% di quella aziendale complessiva, salvo deroghe specifiche disposte dall'Ente in relazione a norme igienico sanitarie ovvero a vincoli planimetrici imposti dallo stato dei luoghi.

7. Salvo quanto previsto dal comma precedente, per gli insediamenti edilizi esistenti alla data di entrata in vigore del Piano sono comunque consentiti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di restauro conservativo, di ristrutturazione edilizia ed interventi di ampliamento nella misura massima del 20% della loro superficie utile, per una sola volta e nel rispetto del comma 3. I cambi di destinazione d'uso sono consentiti esclusivamente per le attività di cui ai commi precedenti, a condizione che essi siano compatibili con il mantenimento dell'attività primaria.

8. Per tutti gli interventi previsti nel presente articolo devono essere utilizzate e rispettate le tipologie edilizie, i materiali e le tecnologie costruttive della





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

tradizione storica locale, preferendo nella progettazione forme di abitare sostenibile, nonché l'uso di tecniche, di tecnologie costruttive e di materiali propri della bioedilizia.

9. Per i *manufatti di interesse—architettonico - monumentale* di cui alla Tav. 18 del Piano, sono comunque ammessi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di restauro conservativo e di ristrutturazione edilizia, con esclusione della demolizione e ricostruzione per i soli manufatti di riconosciuto valore culturale e/o identitario e dell'ampliamento, che mantengano, recuperino o ripristinino le caratteristiche costruttive, le tipologie, i materiali, i colori tradizionali del luogo evitando l'inserimento di elementi dissonanti.

10. Gli interventi di nuova costruzione, di demolizione e di ricostruzione, di recupero e/o di ampliamento di edifici esistenti, devono essere realizzati secondo le prescrizioni di seguito indicate:

- i tetti devono essere preferibilmente a falda, con elementi di copertura in coppi a doppia fila senza l'utilizzo di malta e sottocoppi, salvo nei casi di recupero che richiedono il riutilizzo di elementi tradizionali in pietra ("chiancarelle");
- è consentita la realizzazione di balconi ovvero di corpi aggettanti che abbiano uno sbalzo non superiore a 1,20 m e lunghezza non superiore a 3 m;
- la parte interrata dell'edificio deve essere contenuta nel perimetro della proiezione a terra dell'edificio medesimo, fatta salva l'eventuale necessità di collegamento ipogeo tra i diversi corpi di fabbrica;
- per le finiture esterne, devono essere utilizzati materiali tradizionali dell'Alta Murgia, quali intonaco e pietra e i colori della tradizione rurale murgiana;
- è ammesso l'utilizzo di elementi architettonici legati all'adozione di tecnologie per il risparmio energetico e all'impiego di energie rinnovabili.

11. Per le superfici scoperte devono essere osservate le seguenti prescrizioni:

- le superfici esterne possono essere pavimentate in misura non superiore al 30% della superficie coperta dei fabbricati; le relative pavimentazioni devono escludere coperture asfaltate e/o sintetiche ed essere





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

	<p>realizzate a giunto aperto;</p> <ul style="list-style-type: none">- i piazzali e le strade devono essere realizzati in terra battuta, in breccia, con il riutilizzo della opportunamente miscelata a prodotti naturali, con pietre naturali locali o con materiali analoghi, con l'esclusione di coperture asfaltate e/o sintetiche;- è ammessa la realizzazione di stagni e di sistemi di lagunaggio e di fitodepurazione, purché di dimensioni non superiori a 2.000 m² e purché il loro inserimento ambientale e la loro gestione sia opportunamente dettagliata in sede di progetto. <p>12. Nel caso di edifici e manufatti inseriti nel circuito di fruizione promosso dall'Ente presso le aziende agricole e zootecniche del Parco è consentita e incentivata la realizzazione di attrezzature per la fruizione, quali piazzole, luoghi di sosta e di osservazione, prese d'acqua, secondo quanto previsto nel Titolo IV e compatibilmente con un loro corretto inserimento nel contesto architettonico e ambientale.</p> <p>13. Ferma restando la disciplina del presente articolo e la disciplina paesaggistica vigente, per le aree ricadenti nel raggio di 2 km dal Castel del Monte (misurate in proiezione orizzontale), il lotto minimo di intervento è di almeno 10 ha e l'Iff = 0,01 mc/mq e H max = 4,00 m.</p>
<p>Art. 9 N.T.A. del Piano per il Parco</p>	<p>ZONA D: AREE DI PROMOZIONE ECONOMICA E SOCIALE</p> <p>1. La Zona D è finalizzata al mantenimento e al rafforzamento del ruolo di connessione ambientale e paesaggistica, alla promozione del turismo, della fruizione pubblica e dell'identità culturale delle comunità locali, nonché allo sviluppo di attività economiche sostenibili. Comprende le aree più intensamente antropizzate del Parco, le aree interessate da previsioni di interventi per lo sviluppo sociale ed economico e le aree di recupero e di valorizzazione del sistema di beni culturali e ambientali.</p> <p>La Zona D è articolata nelle seguenti sottozone:</p> <ul style="list-style-type: none">- D1: aree di espansione dei piani urbanistici comunali;- D2: aree di recupero ambientale degli impianti estrattivi;





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

- D3: impianti tecnologici;
- D4: insediamenti rurali, turistici, sportivi, ricreativi;
- D5: attrezzature per la fruizione del Parco e stazioni ferroviarie;
- D6: aree di valorizzazione del patrimonio storico-archeologico e paleontologico dell'Alta Murgia: Castel del Monte e Cava dei Dinosauri;
- D7: aree interessate da accordi di programma di cui all'art. 9 comma 1. dell'Allegato "A" (Disciplina di tutela) al D.P.R. 10/03/2004 di istituzione del Parco.

2. Nella Zona D sono ammesse tutte le attività e le funzioni coerenti con le finalità del Piano e in esse l'Ente promuove interventi di sviluppo economico e sociale del territorio con particolare riferimento al turismo, alla valorizzazione delle risorse, delle tradizioni storiche e culturali e dei valori identitari delle comunità del Parco, alla valorizzazione delle produzioni tipiche e tradizionali e dell'artigianato di qualità, alla ricerca scientifica connessa ai beni culturali e ambientali del Parco.

3. La disciplina della Zona D, fatti salvi i limiti e le previsioni della pianificazione paesaggistica regionale vigente, è articolata in funzione delle sottozone, come di seguito specificato:

- nella sottozona D1 sono consentiti gli interventi previsti dai Piani urbanistici dei Comuni del Parco. Essi si attuano con le modalità previste dall'art. 2, comma 4, lett. b), qualora superiori a 3.000 m²;
- nella sottozona D2 gli interventi e le sistemazioni finali sono individuati mediante *Piani di Coltivazione Dismissione e Recupero* approvati dall'Ente e dalla Regione Puglia, secondo la procedura stabilita dal *Regolamento del Parco*.

Gli scopi perseguiti nel recupero sono:

- naturalistici, quali la realizzazione di interventi atti alla nidificazione di specie di interesse conservazionistico;
- scientifici ed educativi, quali l'approntamento di luoghi adatti allo studio e alla osservazione geologica o paleontologica;
- fruitivi, ricreativi e museali, quali l'approntamento di luoghi adatti ad una fruizione organizzata di valori geologici, naturalistici, paleontologici, storici, relativi ai





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

tradizionali sistemi di cava e all'utilizzo monumentale delle pietre della cava;

– scopi produttivi, quali la riorganizzazione delle aree di cava per attività agricole o zootecniche.

Nella sottozona D2 sono consentiti interventi di recupero fino alla ristrutturazione edilizia. Gli interventi di nuova costruzione sono realizzati mediante attuazione diretta condizionata di cui all'art. 2, comma 4, lett. b), fino al raggiungimento di un Iff complessivo pari a 0,05 m³/m² con lotto minimo d'intervento di 2 ha ed un volume massimo di 1.000 m³;

– nella sottozona D3 sono consentiti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di ristrutturazione edilizia e di adeguamento funzionale;

– nella sottozona D4 sono consentiti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di restauro e adeguamento funzionale, di ristrutturazione, anche con cambio di destinazione d'uso nell'ambito degli obiettivi e dei settori economici di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo.

La definizione e la realizzazione di nuovi interventi sono soggette ad accordi di programma promossi dall'Ente e dai Comuni interessati;

– nelle sottozone D5 e D7 sono consentiti interventi di valorizzazione che, sulla base di un progetto unitario, possono prevedere, oltre ad interventi di miglioramento ambientale e paesaggistico e di restauro e di risanamento conservativo, anche interventi per il miglioramento della fruibilità dell'area, e di ampliamento dei manufatti esistenti ovvero nuove edificazioni destinate a strutture pubbliche o di uso pubblico, quali musei, antiquarium, centri di osservazione e studio, strutture di accoglienza.

La definizione e la realizzazione degli interventi sono soggette ad accordi di programma promossi dall'Ente e dai Comuni interessati. Sono fatti salvi gli interventi di manutenzione straordinaria, di restauro e di risanamento conservativo nonché il cambio di destinazione d'uso, per i quali occorrerà acquisire, oltre alle autorizzazioni ed ai pareri previsti per legge, anche il nullaosta

dell'Ente;





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	<p>– nelle sottozona D6, la definizione e la realizzazione degli interventi sono soggette ad accordi di programma promossi dall'Ente in collaborazione con la Regione Puglia, le competenti Soprintendenze ed i Comuni, fatti salvi gli interventi di manutenzione straordinaria, di restauro e di risanamento conservativo, per i quali occorrerà acquisire, oltre alle autorizzazioni ed ai pareri previsti per legge, anche il nulla-osta dell'Ente. Sono comunque vietati gli interventi di nuova costruzione.</p>
<p>D.M. 17 ottobre 2007 (attuazione della direttiva 79/409/CEE, relativa alla conservazione degli uccelli selvatici, e della direttiva 92/43/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1992, relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche) art.2, comma 3 e art. 3, comma 4</p>	<p>La gestione delle aree ZSC e delle ZPS della rete Natura 2000, laddove coincidenti in tutto o in parte con i territori istituiti a parco nazionale, è affidata all'ente gestore dell'area protetta</p>
<p>Statuto Art. 3, commi 1, 2, 3</p>	<p>1. Il Parco si estende su un territorio in cui la plurimillennaria azione dell'uomo ha plasmato e modificato fortemente il paesaggio naturale, in prossimità di grandi centri urbani, e presenta criticità uniche nel rapporto uomo-ambiente. Il suo territorio è sottoposto ad uno speciale regime di tutela ambientale e promozione sociale che persegue le finalità indicate nell'art. 1, comma 3, della legge n. 394/1991 secondo un modello di sviluppo sostenibile basato su una rigorosa strategia di salvaguardia dei valori naturalistici e del patrimonio culturale locale.</p> <p>2. In particolare l'Ente Parco si propone di:</p> <p>a) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità, integrità territoriale ed ambientale, con riferimento agli obiettivi di conservazione degli habitat naturali e seminaturali, degli habitat di specie di interesse naturalistico e delle specie animali e vegetali caratterizzanti il Sito Natura 2000 1T9120007TMurgia Alta”;</p> <p>b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazione ed i sistemi di specifico interesse geologico-naturalistico, con particolare riferimento a comunità biologiche,</p>





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

associazioni vegetali e forestali, biotopi, singolarità geologiche, formazioni paleontologiche, valori scenici e panoramici di peculiari paesaggi; conservare e valorizzare il patrimonio storico-culturale-artistico; migliorare, in relazione a specifici interessi di carattere naturalistico e protettivo, la copertura vegetale;

c) difendere e ricostituire gli equilibri idraulici e idrogeologici, i processi naturali e gli equilibri ecologici; recuperare le aree degradate mediante metodi di restauro, recupero e ripristino ambientale; affrancare il territorio dalle servitù militari, d'intesa con le istituzioni statali e regionali e nel rispetto delle norme vigenti;

d) 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;

e) favorire la coordinata gestione del suo territorio e delle zone contigue, anche con riferimento all'art. 32 della legge n. 394/91, tramite accordi di programma e intese con gli enti territoriali competenti;

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

g) sviluppare nelle popolazioni locali la consapevolezza che le strategie di tutela del patrimonio ambientale consentono la promozione economico-sociale delle popolazioni stesse secondo un modello di sviluppo autocentrato, finalizzato anche al recupero dell'identità culturale del territorio, rappresentando opportunità per il miglioramento della qualità della vita.

3. Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Ente predispone il Piano per il Parco ed il Piano Pluriennale Economico e Sociale previsti dagli artt. 11, 12 e 14 della legge 6 dicembre 1991, n. 394 e successive modifiche ed integrazioni, ed attiva le procedure per la definizione di intese ai sensi dell'art. 81 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616 e dell'art. 34 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, anche al fine della piena applicazione delle misure di incentivazione previste dall'art. 7 della legge 6 dicembre 1991, n. 394 e successive modifiche ed integrazioni, e può





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

promuovere i patti territoriali di cui all'art. 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, e successive modifiche ed integrazioni.





parco nazionale*
dell'**alta murgia**

2.1.2 I SERVIZI EROGATI

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", da adottarsi formalmente dall'Ente Parco e pubblicare sul sito web del Parco.

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. Tale elenco è organizzato secondo quanto richiesto dalla Deliberazione CIVIT 03/2012, 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 pubblicato ed aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, dandone tempestiva comunicazione all'ANAC. Anche le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate all'ANAC.

SERVIZIO AFFARI GENERALI				
Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)	Indicatori di qualità	Standard di qualità programmato
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	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	% di utenti che ricevono risposta	80%
	Gestione della corrispondenza dell'Ente e degli Archivi			



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

Segreteria generale	Segue le attività proprie della Segreteria Generale, ed in particolare - funzioni di supporto generale all'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). - gestione contatti con i diversi uffici pubblici ed autorità, sia a livello locale che centrale; cura dei rapporti con Enti, Società, associazioni, altri organismi la cui attività è, per qualsiasi causa connessa con quella del Parco - gestione rapporti con il Corpo Forestale dello Stato e con il Coordinamento Territoriale per l'Ambiente operante presso l'Ente Parco	Cittadini, Amministratori, uffici interni, associazioni, Enti pubblici e privati.	% adempimenti di competenza espletati	100%
----------------------------	---	---	---------------------------------------	------





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	<p>- cura lo svolgimento degli adempimenti inerenti la trasparenza amministrativa e la gestione dell'albo pretorio on line del Parco, nonché dell'accesso agli atti amministrativi. Informazione agli uffici sulle nuove disposizioni normative in materia amministrativa, supporto alle modalità di attuazione. Adempimenti previsti dalla riforma PA in atto, in merito alla trasparenza, all'integrità e all'anticorruzione: predisposizione e attuazione per le parti di competenza del Programma triennale 2017-2019 della Trasparenza e Integrità e del Piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Ente -revisione annuale e monitoraggio degli standard di qualità Gestione del Ciclo della Performance</p>	<p>Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse</p>	<p>% adempimenti di competenza espletati</p>	<p>100%</p>
--	--	--	--	-------------





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

Contratti e servizi di supporto	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. Archiviazione contratti/repertorio. Gestione servizi di supporto	Uffici interni, Enti pubblici Ditte/Associazioni/Soggetti privati Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse	% adempimenti di competenza espletati	100%
Organi dell'Ente	Supporto amministrativo gestionale e attività di segreteria per gli Organi dell'Ente, con funzioni di collegamento tra la struttura operativa e l'amministrazione nonché tra Organi di Amministrazione e altri Soggetti/Enti. Queste attività si estrinsecano in particolare attraverso: - gestione degli adempimenti	Amministratori, organismi di controllo Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo molto complesse	% adempimenti di competenza espletati	100%





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

	<p>connessi alla composizione e al funzionamento degli organi dell'Ente previsti dalla L. 394/91 e dal D.Lgs 150/2009</p> <ul style="list-style-type: none">- organizzazione e assistenza amministrativa durante le sedute degli Organi, redazione dei verbali e cura degli adempimenti conseguenti alle sedute- 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- gestione aspetti amministrativi incarico affidato a OIV-svolgimento delle funzioni della struttura tecnica permanente per la misurazione della performance a supporto dell'Organismo interno di Valutazione per quanto di			
--	--	--	--	--





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

	competenza - gestione eventuale indennità, rimborsi e permessi e adempimenti a favore del presidente, e dei componenti degli organi di amministrazione e controllo.			
Comunicazione istituzionale, promozione	Attività di comunicazione istituzionale: redazione comunicati stampa newsletter rassegna stampa e siti internet Attività di promozione: realizzazione iniziative istituzionali e/o promozionali anche in collaborazione con altri Enti altre manifestazioni, produzione e gestione gadgets -Gestione dei materiali informativi del Parco, accoglienza dei visitatori e gestione di richieste di materiali e informazioni, gestione di eventi culturali turistici e ricreativi	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni ed in generale i potenziali e reali visitatori del parco.	Numero di partecipanti agli eventi proposti dal parco rispetto alle attese % di utenti che ricevono risposta	70%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

SERVIZIO FINANZIARIO				
Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)	Indicatori di qualità	Standard di qualità programmato
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, Supporto amministrativo e attività di segreteria, per le attività di competenza del Collegio dei Revisori dei Conti e gestione delle sedute; attività inerenti la gestione finanziaria e contabile conseguenti.	Uffici, amministratori, Enti ed organi di controllo	% di dati condivisi in fase preparatoria con gli altri uffici dell'ente	80%
Servizio di ragioneria e amministrazione contabile	Avviene quotidianamente attraverso la gestione delle attività finanziarie ed economiche dell'Ente Adeguamento dell'iter amministrativo e degli strumenti informatici necessari per l'applicazione delle recenti disposizioni normative in materia di bilancio e pagamenti Attività di rendicontazione contabile per attività di progetto	Uffici, fornitori, organi di controllo, tesoreria	% di termini rispettati in rapporto a quelli stabiliti in fase di programmazione per la predisposizione dei documenti	100%

29

Via Firenze n. 10 - 70024 - Gravina in Puglia (BA)
Tel: 080/3262268 - Fax 080/3261767 -
e-mail: info@parcoaltamurgia.it - protocollo@pec.parcoaltamurgia.it
sito web: www.parcoaltamurgia.gov.it
C.F. Part. IVA: 06339200724





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	finanziate da soggetti terzi (Fondazioni, progetti comunitari, ecc) Gestione e controllo delle spese a carico del Bilancio dell'Ente effettuate dal CFS-CTA operante presso il parco (ad es missioni, formazione e straordinari del personale)			
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 negli edifici in capo all'Ente Parco Completamento e aggiornamento inventario	Uffici, fornitori, organi di controllo	% di pagamenti effettuati entro i termini stabiliti	100%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

<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">- gestione procedimenti per la contrattazione integrativa di ente per l'anno 2016 e gestione rapporti con le rappresentanze sindacali,- 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.- gestione rapporti con istituti assistenziali e previdenziali (INPS-INAIL)- gestione buoni pasto, autorizzazioni missioni e rimborsi spese- supporto all'applicazione del ciclo della Performance per quanto riguarda gli aspetti relativi alla premialità del personale- analisi dei fabbisogni formativi ed attivazione corsi di carattere generale e/o specialistici per la formazione del personale;- predisposizione piano	<p>Uffici interni, Enti pubblici Ditte, Società Si tratta di utenza qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico amministrativo complesse</p>	<p>% Delle comunicazioni obbligatorie e dei versamenti delle ritenute effettuati entro i termini stabiliti</p>	<p>100%</p>
---	---	---	--	-------------





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

	<p>formativo 2016 Gestione giuridica, economica del personale non dipendente: - convenzioni per tirocini/stage/borse studio - gestione degli adempimenti di competenza per il personale non dipendente di carattere previdenziale e assistenziale Gestione degli incarichi per il Servizio di prevenzione e protezione e medico competente</p>			
--	--	--	--	--





parco nazionale
dell'**alta murgia**

SERVIZIO TECNICO				
Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)	Indicatori di qualità	Standard di qualità programmato
Pianificazione generale e di settore	Gestione procedura di approvazione del Piano del Parco e del Regolamento del Parco. 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). Salvaguardia del patrimonio storico architettonico dell'area protetta, gestendo la concessione degli incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali nel Parco nonché attraverso il rilascio dei pareri su attività edilizia ex D.P.R. 10/03/2004	Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate.	Processi attivati coerenti con gli indirizzi programmatici del Piano della Performance 2016 sul totale dei processi di pianificazione generale e di settore attivati	100%
	Rilascio pareri su pianificazione urbanistica di altri Enti		Numero di risposte fornite agli utenti per la salvaguardia del patrimonio storico architettonico (pareri, interventi per il	100%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

			mantenimento tipologie edilizie tradizionali) rispetto al totale richieste	
	Predisposizione ed attuazione del Piano Anti Incendi Boschivi del Parco			
Gestione risorse	<p>Per quanto riguarda gli edifici in comodato al Parco (sedi istituzionali proprie, 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);</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 della gestione degli aspetti manutentivi ordinari e straordinari e del rinnovo segnaletica orizzontale e verticale Promozione e sviluppo di partenariati e forme collaborative con associazioni di volontariato e enti locali per la manutenzione delle infrastrutture presenti sul territorio del parco</p>	Cittadini, associazioni, Enti, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate	Numero di interventi sulle strutture, sulla sentieristica e sul territorio realizzati rispetto alla programmazione e annuale e agli eventi imprevisti	100%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

Progetti speciali	Il servizio segue per la parte di competenza progetti speciali finalizzati: - al recupero e valorizzazione dei beni culturali, allo sviluppo e qualificazione della fruizione sociale del patrimonio culturale/ambientale, del sistema dei servizi del Parco - alla promozione dell'ecoturismo - all'incremento dell'offerta di itinerari tematici - alla gestione del territorio ed alla manutenzione straordinaria del territorio, della viabilità e dei servizi a seguito di eventi eccezionali. - al recupero e valorizzazione dei beni culturali, allo sviluppo e qualificazione della fruizione sociale del patrimonio	Cittadini, associazioni, Enti, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate	% realizzazione dei progetti rispetto agli interventi programmati e alle nuove opportunità che emergono durante l'anno	100%
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, professionisti, aziende, imprenditori, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate	% di utenti che ricevono risposta	100%



parco nazionale[®]
dell'**alta murgia**

Conservazione tutela e gestione delle risorse naturali, paesaggistiche e geologiche	Attuazione delle linee guida di intervento delineate dai documenti di pianificazione generale e di settore adottati dal parco -Rilascio dei nulla osta e pareri previsti dalle norme di settore -Espletamento delle procedure di Valutazione di incidenza VIA VAS -Attuazione di studi ricerche progetti per incrementare le conoscenze scientifiche sul patrimonio naturale dell'area protetta sulla scorta delle Direttive del Ministero dell'Ambiente sulla Biodiversità -Rilascio autorizzazioni alla ricerca -Acquisizione ed elaborazione dati di conoscenza per la gestione delle specie e degli habitat interni al parco anche attraverso la partecipazione a progetti cofinanziati dalla comunità europea	Cittadini, associazioni, Enti, ricercatori, professionisti, uffici interni il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione servizi con punte di complessità elevate	% di utenti che ricevono risposta nei tempi stabiliti	100%
	Monitoraggio ambientale e degli habitat terrestri e idrici - Preparazione e organizzazione di studio e confronto sui temi della conservazione dell'Ambiente naturale. -Monitoraggio della presenza di escursionisti nel territorio del parco -gestione danni alle colture	Numero di dati sulle risorse naturali dell'area protetta elaborati e archiviati annualmente rispetto al totale dei dati raccolti	100%	





parco nazionale®
dell'**alta murgia**

	agricole e sistemi di prevenzione servizio svolto col supporto CFS e coadiutori			
Sviluppo socio economico e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed identitario.	Carta europea del Turismo Sostenibile: gestione dei progetti di competenza coordinamento generale e Monitoraggio del Piano di azione in corso Effettuazione di studi e ricerche sul patrimonio storico artistico culturale ed identitario e diffusione dei risultati ottenuti	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	N° progetti CETS monitorati ed implementati su quanti programmati % progetti realizzati rispetto alla programmazione e annuale	100%
Educazione ambientale	Gestione e promozione di attività divulgative e di educazione ambientale Promozione a sostegno campi di volontariato Azioni specifiche rivolte alle scuole dei comuni del parco	Cittadini, famiglie, istituti scolastici, utenza turistica, associazioni culturali e ricreative	Numero di iniziative realizzate rispetto alla richiesta esterna	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.





parco nazionale
dell'**alta murgia**

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 03/2012, 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: Servizio Affari Generali - responsabile Annabella Digregorio
2. Trasparenza e accessibilità agli atti - Servizio di competenza: Servizio Affari Generali - responsabile Annabella Digregorio
3. Rilascio autorizzazioni – nulla osta – pareri - Servizi di competenza: Tecnico, Conservazione natura, Pianificazione e Gestione delle risorse a seconda della tipologia di richiesta - Servizio di Competenza: Servizio Tecnico – Responsabile Mariagiovanna Dell'Aglio
4. Indennizzo danni da fauna – Servizio di Competenza: Servizio Tecnico - responsabile Anna Grazia Frassanito per danni alla fauna – Luigi Bombino per danni alle colture
5. Gestione dei materiali informativi del Parco – Servizio di Competenza: Servizio Affari Generali responsabile Maria Bartolomeo
6. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale – Servizio di Competenza: Servizio Tecnico - responsabile Luciana Zollo
7. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc. – Servizi di competenza: Servizio Tecnico – Responsabile Mariagiovanna Dell'Aglio
8. Assegnazione incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali nel Parco - Servizio di Competenza: Servizio Tecnico - responsabile Mariagiovanna Dell'Aglio
9. Gestione portale delle istanze on line e del portale cartografico - Servizio Tecnico - responsabile Mariagiovanna Dell'Aglio

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



parco nazionale
dell'alta murgia

1. Accoglienza e relazioni con il pubblico

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è prevalentemente erogato presso la sede legale dell'Ente e anche presso la sede dell'Ufficio del Piano per il Parco; 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 N° giorni con orari di apertura giornalieri differenziati	100 % 3 giorni sui 5 lavorativi settimanali con accesso agli uffici anche pomeridiano
	Accessibilità multicanale	Diffusione riferimenti telefonici, fax, e-mail e web del Parco Sul sito ufficiale del parco sono indicati orari e termini di utilizzo per le modalità di comunicazione sopra descritte	N° delle richieste evase su quelle pervenute mediante l'utilizzo di posta fax, e-mail sito web	100%
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° prestazioni effettuate entro il tempo previsto/N° totale di richieste pervenute	100%
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/N° totale pratiche	100%



parco nazionale
dell'alta murgia

	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata come grado di soddisfazione utenti	N° reclami anche informali/ N° 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 all'accoglienza	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	4

2. Trasparenza e accessibilità agli atti

Principali caratteristiche del servizio erogato	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. Per quanto riguarda la trasparenza, gli atti vengono pubblicati sull'albo on line ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2013 l'Ente ha attivato sul proprio sito istituzionale la sezione "Amministrazione trasparente" ai sensi del D.Lgs 33/2013
Modalità di erogazione	L'accesso agli atti può avvenire: <ul style="list-style-type: none">• Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo Pretorio dell'Ente);• Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia.
	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.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse



parco nazionale
dell'**alta murgia**

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	Pubblicazione on line degli atti Pubblicazione della normativa di riferimento e della modulistica per le richieste	N° di giorni per l'aggiornamento Albo pretorio e sezioni della trasparenza dedicate	Di norma 3 giorni lavorativi e comunque entro i termini fissati dalla normativa vigente
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	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

Via Firenze n. 10 – 70024 - Gravina in' Puglia (BA)
Tel: 080/3262268 – Fax 080/3261767 –
e-mail: info@parcoaltamurgia.it – protocollo@pec.parcoaltamurgia.it
sito web: www.parcoaltamurgia.gov.it
C.F. Part. IVA: 06339200724





parco nazionale[®]
dell'**alta murgia**

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte: <ul style="list-style-type: none">- di autorizzazioni / pareri/ nulla osta sulle attività indicate dalle norme di salvaguardia della L. 394/91, dalle norme del Piano del Parco;- 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 (ai sensi del DPR 357 del 1997 e ss.mm.ii.), procedure di pianificazione urbanistica.- di autorizzazioni per le attività di ricerca, per l'introduzione di armi, per attività sportive, per la raccolta funghi, per il sorvolo e quanto altro previsto dalla vigente disciplina;
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 (sul totale degli addetti) negli orari di apertura al pubblico degli uffici	90%
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via web	N° di procedimenti descritti con relativa modulistica sul sito web del Parco, sul totale dei procedimenti	100%
Tempestività		Tempo massimo per l'evasione delle richieste	N° dei provvedimenti adottati entro i termini, di cui il 10% oggetto di silenzio - assenso sul totale delle richieste	100 %
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni su accessibilità, contatti, regolamenti e approvazione	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 di singola prestazione/ N° prestazioni evase	10 %





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di pareri rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%
--	-------------	---------------------------------------	---	------





parco nazionale
dell'alta murgia

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 dal Servizio Tecnico che 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 all'indennizzo o al diniego dello stesso con provvedimento del direttore. Il provvedimento può prevedere altresì la messa in opera di specifiche azioni di conservazione e prevenzione in relazione ai danni provocati dalla fauna selvatica
Tipologia di utenza	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 uffici/N° totale di giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente al servizio	N° di procedimenti descritti con relativa modulistica sul sito web del Parco/N° totale provvedimenti descritti	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	<30 gg
Trasparenza		Pubblicazione web delle informazioni – su accessibilità, contatti, regolamento e approvazione	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 sulla singola prestazione/ N° prestazioni evase	10%





parco nazionale
dell'alta murgia

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di pratiche effettuate/N° di richieste pervenute	100%
--	-------------	---------------------------------------	---	------

5. 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 dell'ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente, mentre le attività di Educazione Ambientale vengono svolte prevalentemente sul territorio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, scuole di ogni ordine e grado, volontari.

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	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 . 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,	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	Prestazioni di educazione ambientale erogate rispetto	100%
		rispetto alle esigenze del richiedente	al totale delle pratiche avviate	





parco nazionale[®]
dell'alta murgia

		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%

6. 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 al fine di perseguire obiettivi didattici e di acquisizione di conoscenze.
Modalità di erogazione	Il procedimento parte con l'istanza del soggetto interessato e in caso di accettazione della candidatura, segue 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	Entro 90 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 conformemente alla convenzione/N° attività svolte	100%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	% di istruttorie concluse sul totale delle domande accettate	100%
			% realizzazione del progetto formativo	100%
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/N° dei progetti approvati	100%

7. Assegnazione incentivi per il mantenimento di tipologie edilizie tradizionali 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 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 regolare esecuzione dei lavori, viene liquidato il contributo.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Titolari di diritti reali su immobili situati entro Parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

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 /N° totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi di prestazioni / N° prestazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di provvedimenti rilasciati compiutamente	100%
			rispetto al totale delle pratiche avviate	
Equità		Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	N° dei contributi erogati nel rispetto del regolamento/N° totale dei contributi erogati	100%

8. Gestione del portale delle istanze on line e del portale cartografico

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nel rilascio di autorizzazioni a seguito di istanza on line mediante il portale dell'Ente dedicato e nel garantire l'accesso al portale cartografico dell'Ente Parco.
Modalità di erogazione	Le istanze ricevute vengono istruite, previo rilascio di username e password identificativi, ed i provvedimenti vengono rilasciati in modalità telematica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° di procedimenti descritti con relativo regolamento sul sito web/N° totale di procedimenti descritti	100%





parco nazionale
dell'**alta murgia**

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 Procedure di contatto Tempistiche di Risposta 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/N° totale pratiche	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%
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/N° totale delle richieste di accesso	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, attraverso lo strumento di internet e prevedendo, ove necessario, 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 email 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).





parco nazionale
dell'**alta murgia**

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...).

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 CIVIT 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.

