

Standard di Qualità dell'Ente Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga

(Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e ss.mm.ii e Delibera Civit n. 88/2010)

1. PREMESSE

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

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

Questo Ente, difatti, a partire dal 2011 ha predisposto ed approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance; 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 trimestrale 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:

- 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 nell'anno 2013

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).

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.

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 del Gran Sasso e Monti della Laga 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 delle "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi dalla 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

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.

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

In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza. Pertanto, al fine di rendere trasparente il contesto in cui si esplicano le azioni dell'Ente, si elencano preliminarmente compiti e servizi svolti dalle strutture del parco

2.1.1 I COMPITI DELL'ENTE PARCO (QUADRO NORMATIVO)

<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette" art. 1 c. 3:</p>	<p>a) conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici; b) applicazione di metodi di gestione o di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici e architettonici e delle attività agro-silvopastorali 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.</p>
<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro</p>	<p>I territori sottoposti al regime di tutela e di gestione di cui al comma 3 costituiscono</p>

<p>sulle Aree protette art. 1 cc. 4 e 5</p>	<p>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.</p>
<p>DPR 5-6-1995 Istituzione del Parco nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga Art. 2</p>	<p>Nell'ambito del territorio del Parco, sono assicurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la 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 ed idrogeologici, di equilibri ecologici; b) l'applicazione di metodi di gestione e di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo ed ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici ed architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali; c) la promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili; d) la difesa e la ricostituzione degli equilibri idraulici ed idrogeologici.
<p>DPR 5-6-1995 Istituzione del Parco nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga Art. 5</p>	<p>Regime autorizzativo generale</p> <p>1. Su tutto il territorio del Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga, salvo quanto disposto dai precedenti articoli 3 e 4, nonché dai successivi articoli 6 e 7, sono fatte salve le previsioni contenute negli strumenti urbanistici comunali vigenti e, ove esistenti, le norme sulla ricostruzione delle zone terremotate.</p> <p>2. Sono sottoposti ad autorizzazione dell'Ente Parco: i nuovi strumenti urbanistici generali o quelli non ancora definitivamente approvati alla data di entrata in vigore del presente decreto; le eventuali varianti, totali o parziali, agli strumenti urbanistici generali vigenti, non definitivamente approvate alla data di entrata in vigore del presente decreto; i piani attuativi relativi alle zone territoriali omogenee «C» «D» ed «F», o ad esse assimilabili, di cui al decreto ministeriale del 2 aprile 1968, n. 1444, non definitivamente approvati e quelli per i quali, pur in presenza dell'approvazione definitiva alla data di emanazione del presente decreto, non si sia ancora proceduto all'avvio dei lavori per la realizzazione di opere di urbanizzazione primaria o di singoli insediamenti.</p> <p>3. Le utilizzazioni boschive ricadenti all'interno del perimetro del Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga vengono autorizzate dall'autorità competente territorialmente, secondo le normative regionali vigenti in materia, salvo quanto previsto dalla</p>

	lettera e), comma 1, del successivo art. 6 e dalla lettera e), comma 1, del successivo art. 7.
DPR 5-6-1995 Istituzione del Parco nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga Art. 6	<p>Regime autorizzativo in zona 1</p> <p>1. Salvo quanto disposto dai precedenti articoli 3 e 4, sono sottoposti ad autorizzazione dell'Ente parco, i seguenti nuovi interventi di rilevante trasformazione del territorio:</p> <p>a) opere di mobilità che non rientrino tra quelle indicate alla lettera g), comma 1, del precedente art. 4 e in particolare i tracciati stradali interpoderali, nonché quelle che, alla data di entrata in vigore del presente decreto, siano già state autorizzate da parte delle competenti autorità e per le quali non sia stato dato inizio ai lavori;</p> <p>b) opere fluviali comprese le opere che comportano modifiche del regime delle acque ai fini della sicurezza delle popolazioni;</p> <p>c) opere tecnologiche: elettrodotti con esclusione delle opere necessarie all'elettrificazione rurale, gasdotti con esclusione delle reti di distribuzione, acquedotti con esclusione delle reti di distribuzione, depuratori e ripetitori;</p> <p>d) opere di trasformazione e bonifica agraria;</p> <p>e) piani economico-forestali, nonché l'apertura di nuove piste forestali e tagli di utilizzazione dei boschi trattati a fustaia;</p> <p>f) realizzazione di bacini idrici e centrali idroelettriche;</p> <p>g) ogni attività che richieda l'uso di esplosivi;</p> <p>h) impianti di acquacoltura;</p> <p>i) la realizzazione di nuovi edifici, ed il cambio di destinazione d'uso di quelli esistenti all'interno delle zone territoriali omogenee «E» di cui al decreto ministeriale del 2 aprile 1968, n. 1444, ad esclusione di: interventi già autorizzati e regolarmente iniziati alla data di entrata in vigore del presente decreto; interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di restauro conservativo e di risanamento igienicoedilizio, così come definiti alle lettere a), b), c), dell'articolo 31 della legge n. 457 del 1978; interventi di adeguamento tecnologico e funzionale;</p> <p>l) alterazioni tipologiche dei manufatti e qualsiasi intervento di modifica dello stato dei luoghi.</p> <p>2. Per gli interventi di rilevante trasformazione del territorio, che siano in corso d'opera alla data di entrata in vigore delle presenti norme, i soggetti titolari delle opere trasmettono all'Ente di gestione, entro e non oltre trenta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, secondo quanto disposto al successivo art. 8, l'elenco delle opere accompagnato da una relazione dettagliata sullo stato dei lavori e contenente l'indicazione del luogo ove sono depositati i relativi progetti esecutivi.</p> <p>In caso di mancata comunicazione delle informazioni di cui sopra, l'ente di gestione provvederà ad ordinare, in via cautelativa, la sospensione dei lavori.</p>
DPR 5-6-1995 Istituzione del Parco	<p>Regime autorizzativo in zona 2</p> <p>1. Salvo quanto disposto dal precedente articolo 3,</p>

<p>nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga Art. 7</p>	<p>sono sottoposti ad autorizzazione dell'Ente Parco, i nuovi interventi di rilevante trasformazione del territorio, per i quali, alla data di entrata in vigore delle presenti norme, non sia stato effettuato l'inizio dei lavori:</p> <p>a) opere di mobilità, e in particolare: tracciati stradali o le modifiche di quelle esistenti, ferrovie, filovie, impianti a fune ed aviosuperfici;</p> <p>b) opere fluviali comprese le opere che comportano modifiche del regime delle acque ai fini della sicurezza delle popolazioni;</p> <p>c) opere tecnologiche: elettrodotti con esclusione delle opere necessarie all'elettrificazione rurale, gasdotti con esclusione delle reti di distribuzione, derivazioni, acquedotti con esclusione delle reti di distribuzione, depuratori, ripetitori, captazioni ed adduzioni idriche;</p> <p>d) opere di trasformazione e bonifica agraria;</p> <p>e) piani economico-forestali, nonché l'apertura di nuove piste forestali;</p> <p>f) coltivazioni di cave e miniere esistenti;</p> <p>g) realizzazione di bacini idrici e centrali idroelettriche;</p> <p>h) impianti per allevamenti intensivi ed impianti di stoccaggio agricolo, così come definiti dalla normativa vigente nazionale e comunitaria;</p> <p>i) apertura di discariche per rifiuti solidi urbani e per inerti, nel rispetto delle normative vigenti;</p> <p>l) la realizzazione di nuovi edifici ed il cambio di destinazione d'uso per quelli esistenti, all'interno delle zone territoriali omogenee «E», di cui al decreto ministeriale 2 aprile 1968, n. 1444, con esclusione degli ampliamenti edilizi effettuati nel rispetto e nei limiti degli strumenti urbanistici vigenti.</p> <p>2. Per gli interventi di rilevante trasformazione del territorio, che siano in corso d'opera alla data di entrata in vigore del presente decreto, i soggetti titolari delle opere trasmettono all'Ente di gestione, entro e non oltre trenta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, secondo quanto disposto al successivo art. 8, l'elenco delle opere accompagnato da una relazione dettagliata sullo stato dei lavori e contenente l'indicazione del luogo ove sono depositati i relativi progetti esecutivi.</p> <p>In caso di mancata comunicazione delle informazioni di cui sopra, l'ente di gestione provvederà ad ordinare, in via cautelativa, la sospensione dei lavori.</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,</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>

comma 4	
Statuto Art. 3, commi 1, 2, 3	<p>1. L'Ente Parco persegue le finalità di tutela ambientale e di promozione sociale di cui alla legge 6 dicembre 1991, n. 394, e, in particolare opera al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità e di integrità territoriale ed ambientale, con particolare riferimento alla natura selvaggia dell'area protetta; b) salvaguardare le aree suscettibili di alterazione ed i sistemi di specifico interesse naturalistico; conservare e valorizzare il patrimonio storico, culturale e artistico; migliorare, in relazione a specifici interessi di carattere naturalistico, produttivo, e protettivo, la copertura vegetale; c) favorire, riorganizzare e migliorare il rendimento delle attività economiche, in particolare quelle agricole, zootecniche, forestali ed artigianali e promuovere lo sviluppo di attività integrative compatibili con le finalità precedenti; d) promuovere attività di ricerca scientifica e di educazione ambientale; e) recuperare le aree marginali mediante ricostituzione e difesa degli equilibri ecologici; f) individuare forme di agevolazione a favore dei privati, singoli o associati, che realizzino iniziative produttive o di servizio compatibili con le finalità istitutive del Parco; g) promuovere lo sviluppo delle attività associative, cooperativistiche e di volontariato che si svolgano all'interno del Parco in sintonia con le sue finalità istituzionali; h) favorire la coordinata gestione del territorio compreso nell'area del Parco e delle zone contigue tramite accordi di programma e intese con gli enti territoriali competenti; i) sostenere e sviluppare le attività turistiche, agrituristiche ed escursionistiche; l) promuovere interventi a favore dei cittadini portatori di handicap per facilitare l'accessibilità e la conoscenza del Parco. <p>2. L'Ente Parco interviene per favorire la priorità nella concessione di finanziamenti statali e regionali ai Comuni il cui territorio è ricompreso nel perimetro del Parco e delle Comunità Montane, qualora delegate dai rispettivi Comuni componenti ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della legge 31 gennaio 1994, n. 97, ai fini della attuazione degli interventi, delle opere e degli impianti, previsti nel Piano del Parco, per le categorie riportate all'articolo 7, comma 1 della legge 6 dicembre 1991, n. 394, relativamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) al restauro dei centri storici e di edifici di particolare valore storico e culturale; b) al recupero dei nuclei abitativi rurali; c) alla realizzazione di opere igieniche ed idropotabili e di risanamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;

	<p>d) alla realizzazione di opere di conservazione e di restauro ambientale del territorio, ivi comprese le attività agricole, forestali e pastorali;</p> <p>e) alla promozione di attività culturali nei campi di interesse del Parco;</p> <p>f) agli interventi nel settore dell'agriturismo;</p> <p>g) allo svolgimento di attività sportive compatibili;</p> <p>h) alla realizzazione di strutture per l'utilizzazione di fonti energetiche a basso impatto ambientale, quali il metano ed altri gas combustibili, nonché interventi volti a favorire l'uso di energie rinnovabili.</p> <p>3. Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, l'Ente Parco assicura specifica attenzione alle iniziative di carattere culturale, favorisce e promuove attività didattiche, di studio e di ricerca e sviluppa, a tal fine, gli opportuni rapporti con le istituzioni scolastiche e universitarie e con gli Enti e le istituzioni pubbliche e private interessate.</p>
--	--

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", adottata formalmente dall'Ente Parco e pubblicata 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 alla CIVIT. Anche le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate alla CIVIT.

a) SERVIZI RELATIVI AL PERSONALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	L'Amministrazione può ricoprire posti vacanti in organico mediante cessione del contratto di lavoro di dipendenti appartenenti alla stessa qualifica in servizio presso altre amministrazioni che facciano domanda di trasferimento, previo pubblicazione di apposito avviso pubblico. Tale procedura è possibile anche i soggetti interni all'Amministrazione che vogliano trasferirsi presso altre amministrazioni pubbliche. Il procedimento si conclude, a seguito di apposita determinazione autorizzatoria del Direttore dell'Ente con il trasferimento del dipendente
Modalità di erogazione	Tramite domanda scritta, seguita da apposita determinazione autorizzatoria del Direttore dell'Ente con il trasferimento del dipendente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i dipendenti interessati

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda alla emanazione dell'atto finale	30 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile della procedura	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche di mobilità evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

b) SERVIZI AL CITTADINO PER LO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	Contributi e patrocini possono essere concessi per interventi, opere, iniziative e attività produttive e di servizio nei settori compatibili con le finalità istitutive dell'Ente Parco
Modalità di erogazione	Entro il mese di aprile di ciascun anno: conclusione fase istruttoria delle istanze pervenute. Entro il mese di giugno di ciascun anno: Ufficializzazione delle decisioni assunte con Delibera, preceduta da istruttoria

	per analisi congruità delle richieste, comunicazione degli esiti a tutti i richiedenti. Nei mesi successivi, a seguito di rendicontazione da parte dei richiedenti, si effettuerà l'erogazione fisica delle somme stanziare.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici e privati, persone singole e/o associate in cooperative, associazioni e gruppi culturali e di promozione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 60 giorni	Numero massimo di giorni, conteggiato dal ricevimento richieste contributo alla emanazione atto finale concessione effettiva	60 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile della procedura	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste di contributo, giudicate congrue, soddisfatte	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

c) SERVIZI PER LA CONSERVAZIONE DELLA NATURA

Principali caratteristiche del servizio erogato	Autorizzazioni/Pareri Tagli boschivi
Modalità di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> - Rilascio di autorizzazioni e nulla osta ai sensi della 394/91 e del DPR 5 giugno 1995, per gli interventi relativi alle utilizzazioni forestali o pascolive. - Rilascio di pareri per valutazioni di incidenza ai sensi del DPR 357/97 e ss.mm.ii., relativamente agli interventi di utilizzazione forestale o pascolive.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministrazioni pubbliche, Privati cittadini, Ditte boschive, Allevatori e ogni altro stakeholder interessato a tali procedure.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 180 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Minimo 30 gg. , max 180 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste di tagli e	100%

			autorizzazione al pascolo evase	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

d) SERVIZI PER LA CONSERVAZIONE DELLA BIODIVERSITA'

Principali caratteristiche del servizio erogato	Autorizzazioni/Pareri per Progetti, Fruizione turistica, Utilizzo Risorse, Tagli boschivi
Modalità di erogazione	Valutazione e rilascio di pareri sugli studi di incidenza ai sensi del DPR 357/97 (e ssmii) e in tutti i casi previsti da altre norme
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	30 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 30 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

e) SERVIZI PER L'USO SOSTENIBILE DEL SUOLO DELL'AREA PROTETTA

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è rivolto al rilascio di autorizzazioni all'interno dell'area protetta relativamente a: a) Opere edili e tecnologiche nell'area protetta, b) attività di campeggio libero temporaneo, c) riprese foto-video cinematografiche, d) manifestazioni varie e) raccolta di campioni, ricerche e monitoraggi e comunque secondo il regime autorizzatorio di cui agli articoli 5, 6 e 7 del Dpr 5/06/1995. Restano fermi i divieti generali e i divieti in zona 1 di cui agli artt. 3 e 4 del medesimo Dpr.
Modalità di erogazione	Rilascio, a seguito di specifiche richieste, di autorizzazioni e nulla osta secondo requisiti specificati nella carta dei servizi dell'Ente
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Ogni stakeholder dell'Ente, interessato a tali procedure

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, fax e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web, fax	80%
Tempestività	Tempestività	da 60 a 180 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 180 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni

		modalità di contatto		
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per evasione richiesta e aggiornamento sul web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%

3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

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

L'Ente Parco intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contatto diretto sia attraverso lo strumento di internet, sia attraverso appositi incontri informativi (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).

4. PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Ai fini di una maggiore trasparenza si provvederà attraverso gli strumenti di comunicazione diretti ed indiretti, a pubblicizzare in modo continuo il processo di partecipazione degli utenti, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalle norme di riferimento, ed attraverso le specifiche modalità stabilite dall'art. 11 comma 6 del D.lgs.150/2009. In particolare l'Ente pubblicherà i dati sul sito istituzionale ed impegnerà i singoli uffici che erogano i servizi ad attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti ecc...).

Nel piano della Performance 2012-2014 inoltre sono state stabilite specifiche giornate di trasparenza con le categorie degli stakeholder, in un'ottica completa che mette a punto il "Ciclo di Gestione della Performance".

Per questo motivo nella definizione degli Standard di Qualità si individua un sistema di monitoraggio delle attività continuo che vada nella direzione di una flessibilità "adattiva" agli obiettivi prefissati.

I livelli di qualità dei soggetti erogatori di servizi possono essere intesi sia come insieme di prestazioni afferenti a singoli servizi che come blocchi parziali di prestazioni.

5. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO ANNUALE

Nella delibera n. 88/2010 è stato specificato che "gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi".

L'Ente provvede a realizzare tale aggiornamento auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder.