



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO DIRETTIVO

N° 97

del 21.11.2023

Aggiornamento Carta dei Servizi e Standard di qualità dell'Ente Parco Regionale Gallipoli Cognato Piccole Dolomiti Lucane.

Relatore il Sig.: Ungaro Mario – PRESIDENTE

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

riunitosi il giorno 21.11.2023 alle ore 17:30 nella sede dell'Ente con la presenza dei Sig.ri:

		Presente	Assente
1 – Ungaro Mario	Presidente	X	
2 – Atlante Mario	Vice Presidente	X	
3 – Montano Carmine	Componente	X	
4 – Sigillino Francesco	Componente	X	
5 – Trivigno Antonio	Componente		X

Segretario Verbalizzante: Dr. Marco Delorenzo – Resp. Area Amministrativa e Finanziaria.

HA DECISO

quanto di seguito in merito all'argomento segnato in oggetto (facciate interne).

SERVIZIO RAGIONERIA

- Assunto impegno contabile n. sul cap..... - Eserc. - per €.....
- Assunto impegno sul bilancio - per €.....
- La liquidazione di €. sul cap.- Esercizio - rientra nell'ambito dell'impegno assunto con delibera n.....del.....

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO RAGIONERIA

Vista la L.R. n. 28/94 disciplina l'istituzione di Parchi e Riserve naturali in Basilicata;

Vista la L.R. n° 47 del 24/11/1997, istitutiva del Parco Regionale di Gallipoli Cognato Piccole Dolomiti Lucane;

Vista la D.G.R. n. 1528 del 09/07/2001 con la quale si affidavano a questo Ente, in gestione, i beni immobili di proprietà della Regione Basilicata ricadenti nell'area parco, con annesse competenze relative alla gestione del patrimonio forestale, fide pascolo, manutenzione immobili e quant'altro;

Visto il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 214 del 23.12.2022 con il quale veniva nominato il nuovo Consiglio Direttivo del Parco;

Vista la D.C.D. n. 1 del 02.01.2023 con la quale si prendeva atto del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 214/2022;

Visti

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne; quali sono gli standard garantiti; in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami etc;

- il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";

Vista la D.C.D. n. 10/2015 con cui si approvava la Carta dei Servizi e Standard di qualità di questo Ente;

Dato atto che con Decreto n. 78/2022 si è proceduto ad aggiornare il "Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi";

Dato atto altresì che sono stati, nel tempo, introdotti nuovi servizi all'utenza che necessitano di essere riportati nella Carta dei Servizi;

Dato Atto che il presente atto sarà pubblicato sul sito web del Parco, nella sezione "Amministrazione trasparente", con l'applicazione delle disposizioni di cui al D. Lgs. 33/2003;

Visto lo Statuto dell'Ente parco;

TUTTO CIO' PREMESSO

SU PROPOSTA DEL PRESIDENTE

D E L I B E R A

1. La premessa è parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare l'aggiornamento della CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ DELL'ENTE PARCO REGIONALE GALLIPOLI COGNATO PICCOLE DOLOMITI LUCANE che allegato alla presente ne forma parte integrante e sostanziale;
3. di pubblicare la Carta dei Servizi e gli Standard di qualità nella apposita sezione di Amministrazione trasparente sul sito dell'Ente;

4. di dichiarare il presente atto non soggetto a controllo, ai sensi della L.R. 11/2006;
5. tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel testo della deliberazione sono depositati presso l'Ente Parco che ne curerà la conservazione nei modi di Legge.

Delibera n. 10/2023 redatto il presente verbale che letto e confermato, viene sottoscritto come segue



Il Segretario Verbalizzante
(Mario DELORENZO)



Il Presidente
(Mario UNGARO)

Si attesta che copia conforme della presente deliberazione è stata trasmessa al Comitato Tecnico di Controllo –
Dipartimento Presidenza della Giunta Regionale, in data

Il sottoscritto funzionario incaricato delle pubblicazioni,
Visti gli atti d'ufficio;

ATTESTA

che la presente DELIBERAZIONE è stata pubblicata, in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi nel sito web istituzionale di questo Ente ed è accessibile al pubblico. (art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69).

Accettura, lì 22.11.2023



Il Funzionario Incaricato
Dot.ssa Roberta LABBATE



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

CARTA DEI SERVIZI

(Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e ss.mm.ii e Delibere Civit n.
88/2010 e 3/2012)

Aggiornamento anno 2023



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

1. PREMESSA

L'Ente Parco Regionale Gallipoli Cognato Piccole Dolomiti Lucane 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 2013 ha predisposto ed approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance e relativi aggiornamenti annuali (dal 2023 PIAO).

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 semestrale 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.



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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 regionale Gallipoli Cognato Piccole Dolomiti Lucane 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. 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 *“tutelare e conservare le caratteristiche naturali, ambientali, paesaggistiche, geologiche, geomorfologiche e storico-archeologiche del territorio del Parco”* (cfr. Statuto) 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 soddisfazione 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



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

2.1.1 - I COMPITI DELL'ENTE PARCO REGIONALE (QUADRO NORMATIVO)

<p>L.R. n.47/97 e s.m.i. ISTITUTIVA DEL PARCO NATURALE REGIONALE Gallipoli Cognato Piccole Dolomiti Lucane</p>	<p>Norme di tutela</p> <p>“Fino all'entrata in vigore del piano per il Parco, sull'intero territorio dello stesso, oltre al rispetto di leggi statali e regionali in materia di tutela dell'ambiente, della flora e della fauna nonché delle leggi sulla caccia e sulla pesca sono valide le norme e le modalità della tutela e della valorizzazione stabilite con la legge regionale 12 febbraio 1990, n. 3 di approvazione del Piano territoriale paesistico di area vasta Gallipoli Cognato”.</p> <p>Sono vietate le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi sia liquidi che gassosi ai sensi del D.P.R. 18 aprile 1994, n. 526.</p> <p>Nelle aree contigue al Parco l'attività venatoria è consentita nel rispetto delle modalità contenute nell'intesa di cui al successivo comma.</p> <p>Le province, entro 60 gg. dall'entrata in vigore della presente legge, d'intesa con gli organismi di gestione dell'area protetta e degli ambiti territoriali di caccia interessati territorialmente, stabiliscono per il territorio individuato quale area contigua, piani e programmi di prelievo venatorio.</p> <p>L'intesa raggiunta è ratificata dalla Giunta regionale; qualora decorra inutilmente il termine di cui al comma precedente, la Giunta regionale provvede, in via sostitutiva e provvisoria, a disciplinare il prelievo venatorio fino al raggiungimento dell'intesa.</p>
<p>Piano per il Parco. Delibera di Consiglio Regionale n.29/2019</p>	<p>L'Ente Parco predispone il Piano per il Parco, nel rispetto della vigente normativa statale e regionale di tutela ambientale e delle finalità statutarie, delle quali costituisce strumento di attuazione ai sensi dell'art. 25, comma 1, della legge 6 dicembre 1991, n. 394.</p> <p>Il piano è adottato dal Consiglio direttivo, previo:</p> <ul style="list-style-type: none">- parere della Comunità del Parco;- parere della Commissione regionale per i beni ambientali;- parere geologico dell'Ufficio regionale competente per territorio. <p>Tale piano è trasmesso alla Giunta regionale per gli adempimenti di cui all'art. 19, commi quinto e sesto, della legge regionale 28 giugno 1994, n. 28.</p> <p>Il Piano del Parco di questo Ente è stato approvato con Delibera di Consiglio Regionale n.29/2019.</p>
<p>DGR 951/2012 – DGR 170/2014 – DGR 671/2017 – D.M. 16/2023 e ss.mm.ii. Aggiornamento ed integrazione delle Misure di Tutela e Conservazione per i siti Natura 2000 di Basilicata</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>



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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".

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, ove modificato, sarà pubblicato ed aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno in cui occorre la modifica.

FRONT OFFICE

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è erogato presso la sede di Loc. Palazzo di Accettura e prevede il rilascio di informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente, in particolar modo in riferimento alla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario tipo provenienti da altri Enti, da privati cittadini, da imprese etc.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato in orario di servizio dal lunedì al venerdì. Relativamente agli orari di apertura esso viene gestito con un certa flessibilità, soprattutto durante i periodi di maggiore affluenza turistica, con una fascia oraria minima di presenza 09.00-13.00. Non viene effettuato nei giorni festivi e l'accesso al pubblico è consentito 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	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web, pec e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	immediata	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della istanza alla emanazione dell'atto finale	30 giorni



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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

SERVIZI DI DIVULGAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale.
Modalità di erogazione	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale dell'ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente o su affidamento a soggetti terzi all'Ente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Scuola primaria e secondaria, utenza turistica, associazioni ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
Tempestività	Tempestività	da 30 a 60 giorni	Numero massimo di giorni di fruibilità delle strutture esterne	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



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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

CONCESSIONE D'USO LOGO DEL PARCO (PATROCINIO GRATUITO)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale e registrato del Parco, la procedura per la concessione o il diniego per iniziative proposte da soggetti terzi riguardanti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali, educative e del tempo libero.
Modalità di erogazione	Le modalità sono definite in apposito regolamento approvato dal Consiglio Direttivo dell'Ente e consultabile online sul sito del Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati, Associazioni, cooperative.

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	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



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	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%

LIQUIDAZIONE CONTRIBUTI AD ENTI, ASSOCIAZIONI ETC. A VARIO TITOLO

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento dei contributi a soggetti terzi in merito al corretto svolgimento attività, opere, iniziative finanziate in tutto o in parte dal parco.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare svolgimento dell'attività finanziata, da parte del soggetto terzo, lo stesso chiede, con la documentazione chiesta in sede di disciplinare, la liquidazione e pagamento spettanti. La richiesta viene istruita dagli Uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), i quali, quindi, 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 (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contributo riconosciuto da parte del Parco, Amministrazioni pubbliche, Associazioni culturali, etc.

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web	80%



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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%

INDENNIZZO DANNI DA FAUNA

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nella verifica/accertamento del danno, nelle liquidazioni e pagamento dell'eventuale indennizzo verificato e dovuto.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. Le modalità di richiesta di erogazione dell'indennizzo sono consultabili online sul sito dell'Ente Parco.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati che hanno subito danni da fauna selvatica

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, e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

Tempestività	Tempestività	da 60 a 180 giorni (compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie proveniente da Enti superiori)	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 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%

RILASCIO PARERI SU PROCEDURE AMBIENTALI (VIA, VAS, VDI)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di parere per procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA, ai sensi del d. lgs. 152 del 2006), Valutazione Ambientale Strategica (VAS, ai sensi del d. lgs. 152 del 2006), Valutazione di Incidenza (VdI, ai sensi del DPR 357 del 1997).
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare strumenti di pianificazione, opere o interventi in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per i quali le norme prevedono l'attivazione delle procedure VIA, VAS, VdI per iniziative, piani, interventi in area parco



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 60 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%

RILASCIO PARERI AI SENSI DEL PIANO DEL PARCO

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di pareri e nulla-osta ai sensi dell'art. 13 della Legge n. 394/1991, conseguenti alle Norme Tecniche di Attuazione del Piano del Parco.
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare opere o interventi in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	comunicati i motivi ostantivi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per i quali le norme prevedono la richiesta di nulla osta per la realizzazione di interventi in area parco

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 60 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	Esautività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

RILASCIO NULLA OSTA TAGLIO BOSCHI AI SENSI DELLA L.R. 42/98 E S.M.I E DELLA D.G.R. 678/2019

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di nulla-osta, ai sensi della L.R. 42/98 e s.m.i - utilizzazioni boschive in assenza di Piano di Assestamento e della D.G.R. 678/2019
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare un taglio boschi, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati e pubblici, per i quali le norme prevedono la richiesta di nulla osta per la realizzazione del taglio boschi

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 60 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%



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

RILASCIO AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO ARMI ALL'INTERNO DELL'AREA PROTETTA AI SENSI DEL PIANO DEL PARCO

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di autorizzazione al trasporto armi, all'interno dell'area protetta ai sensi del Piano del Parco - Elaborato C - NORME DI GESTIONE – art. 25
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (residente, dimorante), che deve trasportare armi all'interno dell'area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati (residenti, dimoranti) per i quali le norme prevedono la richiesta di autorizzazione per il trasporto delle armi all'interno dell'area protetta

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 60 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		



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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%

RILASCIO AUTORIZZAZIONE ALLA RACCOLTA FUNGHI ALL'INTERNO DELL'AREA PROTETTA AI SENSI DEL PIANO DEL PARCO

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di autorizzazione alla raccolta funghi, all'interno dell'area protetta ai sensi del Piano del Parco - Elaborato C - NORME DI GESTIONE – art. 22
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (residente o proprietario di immobili o terreni in uno dei 5 comuni del Parco), finalizzata alla raccolta funghi all'interno dell'area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati per i quali le norme prevedono la richiesta di autorizzazione alla raccolta funghi all'interno dell'area protetta

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 60 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 60 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per aggiornamento sul web	5 giorni



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	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%

EVASIONE RICHIESTE DA ALTRI ENTI DIVERSE DALLE RICHIESTE DI CONTRIBUTO

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di enti pubblici e privati, organizzazioni esterne, altre aree protette che riguardano prevalentemente l'ambito turistico, promozionale ed educativo.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comuni, Aree Programma, Province, enti gestori di altre aree protette, scuole, associazioni

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 180 giorni	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della richiesta alla emanazione dell'atto finale	Max 180 gg.



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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%

FIDA PASCOLO / CONCESSIONE TERRENI

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la concessione della Fida Pascolo nei terreni di proprietà dell'Ente e/o la concessione di terreni agli allevatori/agricoltori richiedenti in riferimento alle singole annualità.
Modalità di erogazione	<p>A seguito di istanze scritte da parte dei soggetti terzi (fidatari) le stesse vengono istruite dagli Uffici, i quali, quindi, 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- Concessione di Fida Pascolo/Concessione terreni in coltivazione.</p> <p>In caso di istruttoria positiva l'Ente emette avviso di pagamento attraverso la piattaforma PAGOPA. Successivamente al pagamento viene rilasciata la concessione richiesta.</p> <p>In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Operatori Zootecnici/Agricoli - fidatari storici



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

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 e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 0 a 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 (relativamente all'istruttoria)		
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%

LIQUIDAZIONE E PAGAMENTO FORNITURE, SERVIZI E LAVORI

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento delle prestazioni rese da terzi in merito al corretto svolgimento di contratto pubblico ai sensi del d. lgs. 36/2023.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare prestazione, da parte del soggetto terzo, che deve consegnare forniture o erogare servizi o realizzare opere, lo stesso chiede, con documento contabile, la liquidazione e pagamento spettante. La richiesta viene istruita dagli Uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	<p>della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale. La tempistica di risposta tiene conto degli adempimenti relativi all'emissione del DURC (dalla richiesta possono anche passare 30 giorni) e dalla tracciabilità dei pagamenti.</p> <p>Per i pagamenti di importo superiore ad € 5.000,00 di imponibile viene altresì effettuata la verifica presso l'Agenzia della Riscossione al fine di accertare - prima di effettuare il pagamento - se il beneficiario del pagamento sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento (L. 205/2017).</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contratto d'appalto affidato dall'Ente Parco.

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, e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 10 a 30 giorni (compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie proveniente da Enti superiori)	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		



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase senza richiedere documenti già in possesso dell'Ente	100%
--	-------------	--------------------------------------	---	------

ACCESSO AGLI ATTI / ACCESSO CIVICO

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. Il Parco applica, oltre la norma, un proprio regolamento interno. A seguito di istanza, scritta o orale, da parte di terzo, la richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso informale 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. In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale. L'ente ha altresì regolamentato l'accesso civico le cui modalità e apposita modulistica sono scaricabili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'ente, al seguente link https://www.parks.it/parco.gallipoli.cognato/amministrazione-trasparente.php?l1=100&l2=2
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato presso gli uffici in modalità front office oppure a mezzo PEC.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presso l'Ente	Numero di giornate lavorative con accessibilità agli uffici preposti	90%
	Accesso multicanale	Tramite sito web e posta elettronica Parco	Numero servizi erogati via web,	80%
Tempestività	Tempestività	da 0 a 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



Parco Regionale Gallipoli Cognato
Piccole Dolomiti Lucane

	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	Come da regolamento		
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%

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...).

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

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, ove vi sia da modificare, auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder.