



ENTE PARCO NAZIONALE DELLA SILA  
Lorica di San Giovanni in Fiore (CS) – Via Nazionale

**Standard di Qualità**  
**dell'Ente Parco Nazionale della Sila**  
(art. 1, c. 1, Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286)

ANNO 2017

## 1. PREMESSE

L'Ente Parco Nazionale della Sila 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.

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, avendo sempre come parametro di riferimento i requisiti di etica professionale attesa dai cittadini, ai quali si deve dare riscontro.

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. In ossequio alla Delibera CiVIT 88/2010 ne sono state individuate quattro, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

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

La **tempestività** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

La **trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. La trasparenza è intesa ancora come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità (art. 11 D.Lgs. n. 150/2009).

L'**efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto ed è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta e, quindi, rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal

richiedente medesimo.

Con il presente documento, si intende dunque fissare gli standard di qualità dei servizi erogati, ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2017.

## 2. I COMPITI DELL'ENTE PARCO (QUADRO NORMATIVO)

<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette"</p>	<p>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;</p> <p>b) applicazione di metodi di gestione o di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici e architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali;</p> <p>c) promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili;</p> <p>d) difesa e ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici.</p>
<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette"</p>	<p>art. 1 cc. 4 e 5:</p> <p>I territori sottoposti al regime di tutela e di gestione di cui al comma 3 costituiscono le aree naturali protette. In dette aree possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili.</p> <p>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 decreto del Presidente della Repubblica 24 Luglio 1977, n.616 e dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n.142.</p>
<p>DPR 14.11.2002</p>	<p>art. 5</p> <p>L'Ente parco può avvalersi, previa stipula di apposita convenzione, degli enti strumentali della regione, nonché degli uffici del Corpo forestale dello Stato, per tutte le attività che dovessero rendersi necessarie per il raggiungimento delle finalità dell'area protetta di cui all'art. 2 dell'allegato A al presente decreto.</p>
	<p>art. 6</p> <p>Al fine di favorire il mantenimento e lo sviluppo delle attività agro-silvo-pastorali tradizionali, il recupero dei nuclei rurali, la creazione di nuova occupazione, saranno attivate opportune forme di incentivazione attraverso le concessioni di sovvenzioni a privati ed enti locali, così come previsto dall'art. 14, comma 3, della legge 6</p>

	dicembre 1991, n. 394.
	<p>art. 2, Allegato A:</p> <p>1. Nell'ambito del territorio di cui al precedente art. 1, sono assicurate:</p> <p>a) la conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di formazioni geologiche, di singolarità paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di processi naturali, di equilibri ecologici;</p> <p>b) la tutela del paesaggio;</p> <p>c) l'applicazione di metodi di gestione del territorio, idonei a realizzare una integrazione tra uomo e ambiente mediante il mantenimento e lo sviluppo delle attività agro-silvo-pastorali tradizionali;</p> <p>d) la promozione e lo sviluppo dell'agricoltura biologica attraverso opportune forme di incentivazione per la riconversione delle colture esistenti. A tale fine, entro sessanta giorni dalla nomina degli organi del parco, il consiglio direttivo appronterà un piano di riconversione delle colture esistenti a colture biologiche, con la previsione dei relativi fabbisogni finanziari, da sottoporre all'esame della regione Calabria nel quadro dei finanziamenti compresi nel Quadro comunitario di sostegno 2000/2006;</p> <p>e) la conservazione del bosco e la gestione delle risorse forestali attraverso interventi che non modificano il paesaggio e le caratteristiche fondamentali dell'ecosistema;</p> <p>f) la promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica anche interdisciplinare nonché di attività ricreative compatibili;</p> <p>g) la difesa e la ricostituzione degli equilibri idraulici ed idrogeologici;</p> <p>h) la sperimentazione e valorizzazione delle attività produttive compatibili.</p>
Statuto	<p>Art. 3, cc. 1, 2 e 3:</p> <p>1. Rientra tra gli obiettivi prioritari dell'Ente Parco la promozione economico-sociale delle popolazioni locali attraverso interventi atti a tutelare, valorizzare ed estendere le caratteristiche di naturalità e di integrità ambientale dell'area protetta.</p> <p>2. Al fine di garantire lo sviluppo economico-sociale della popolazione del Parco, l'Ente</p>

	<p>promuove la sperimentazione di metodi di gestione del territorio, idonei a realizzare una integrazione sostenibile tra uomo ed ambiente naturale a tali da preservare il patrimonio naturale alle generazioni future. A tal fine l'Ente promuove, anche attraverso l'intesa con lo Stato, le Regioni e gli Enti Locali, nuove attività produttive compatibili in settori innovativi, e salvaguarda i valori culturali tradizionali presenti nelle attività agro-silvo-pastorali, zootecniche, forestali, nella pesca e nell'artigianato anche attraverso specifiche misure di incentivazione.</p> <p>3. Per il raggiungimento di tali obiettivi l'Ente predispone il Piano del Parco, il Regolamento ed il Piano pluriennale economico-sociale.</p>
--	--

L'Ente è tenuto a curare gli interessi ed i diritti del richiedente tenendo conto delle specifiche esigenze, nel rispetto in ogni caso dei modi e dei tempi imposti dalla normativa.

Ad esempio:

- a) esigenze impresa: celerità nell'emissione dei mandati, tracciabilità dei pagamenti, individualità del Responsabile Unico del Procedimento, verifica della documentazione presentata, conoscenza dei termini;
- b) esigenze cittadino/associazioni: celerità nell'evasione della pratica, tracciabilità della pratica e del Responsabile del Procedimento, assistenza telefonica, reperimento informazioni sul sito, disponibilità, esaustività della risposta;
- c) esigenza Enti Pubblici: rapporto con gli organi di vertice dell'amministrazione, risposte fornite con gli standard della domanda, incontri interistituzionali, incontri tra gli uffici, collaborazione, semplificazione procedurale.

## 2.1. SERVIZIO DI PIANIFICAZIONE

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Servizi finalizzati alla tutela del territorio
Modalità di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento ed organizzazione del Servizio, Programmazione del lavoro, Organizzazione e definizione delle metodologie di lavoro;</li> <li>• Programma triennale O.O.PP., Gestione e sovrintendenza ai programmi di opere pubbliche finanziate dal Parco e realizzate da parte di altri Enti;</li> <li>• Redazione del DPP e Validazione/Verifica dei progetti;</li> <li>• Conferenze di servizi e di pianificazione;</li> <li>• Miglioramento della fruizione dell'area protetta;</li> <li>• Utilizzo fonti rinnovabili nelle strutture gestite ed in uso all'Ente Parco;</li> <li>• Implementazione della rete museale/centri visita del Parco Nazionale della Sila;</li> <li>• Finanziamenti interventi di riqualificazione ai comuni del parco;</li> <li>• Piano di monitoraggio degli impianti di energia rinnovabile (fotovoltaico e Biomassa) realizzati dall'Ente Parco;</li> <li>• Partecipazione alle Conferenze di Pianificazione per l'approvazione dei PSC o PSA, e degli altri strumenti di pianificazione territoriale e paesaggistico-ambientale;</li> <li>• Verifica di assoggettabilità VAS del Piano Integrato (Piano del Parco, Regolamento e Misure di conservazione, PPES);</li> <li>• Istruttoria di atti, provvedimenti e pareri prodotti dall'Ufficio del Piano;             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>SUB - AZIONI:</b> nell'espletamento delle procedure di cui al precedente punto, saranno valutate le azioni che favoriscono:</li> </ul> </li> <li>• Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti;</li> <li>• Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed</li> </ul>

	<p>affidamento;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del File Transfer Protocol (FTP) per la trasmissione di documentazione e progetti, tramite connessione a distanza effettuando l'upload;</li> <li>• la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità;</li> <li>• Progettazione, realizzazione e gestione di sistemi informativi automatizzati dell'Ente;</li> <li>• Gestione ed implementazione del Sistema Informativo Territoriale (SIT);</li> <li>• Gestione rete intranet;</li> <li>• Istruttoria e rilascio dei nullaosta ex art. 13 legge 394/91;</li> <li>• Rilascio dei provvedimenti ai sensi delle misure di salvaguardia e rilascio pareri conferenze di servizi;</li> <li>• Rilascio dei pareri sulle concessioni e derivazioni di acque superficiali e profonde;</li> <li>• Repressione abusi in area Parco - Emanazione ordinanze di demolizione;</li> <li>• Verifica dei provvedimenti/nulla osta emessi;</li> <li>• Convenzioni con associazioni di volontariato per attività d'istituto.</li> <li>• Progettazione e realizzazione di interventi sulle caserme forestali demaniali in uso al CTA ( Zagarise);</li> <li>• Forniture di beni e servizi previsti dal piano operativo;</li> <li>• Monitoraggio opportunità di finanziamento regionali, statali e comunitari utili alla realizzazione di progetti volti allo sviluppo del territorio</li> <li>• Assistenza e supporto alle istituzioni e agli operatori territoriali per l'accesso ai finanziamenti comunitari e nazionali</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studi di fattibilità e valutazione economico-finanziaria dei programmi e dei progetti del parco;</li> <li>• Monitoraggio sull'applicazione delle procedure per il sistema di qualità</li> <li>• Animazione territoriale su progetti e programmi comunitari in materia socio-economica e naturalistica mediante momenti di incontro presso la sede dell'Ente Parco</li> <li>• Monitoraggio e controllo dei procedimenti amministrativi connessi ai progetti finanziati</li> <li>• Redazione del DPP;</li> <li>• Redazione del progetto preliminare, definitivo ed esecutivo;</li> <li>• Direzione lavori, Direttore Operativo e Ispettore di Cantiere;</li> </ul>
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	<p>Cittadini, Enti.</p> <p>L'utenza è qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità in breve tempo.</p> <p>Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.</p>

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi:

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della fruizione dell'area protetta</li> <li>• Utilizzo fonti rinnovabili nelle strutture gestite ed in uso all'Ente Parco;</li> <li>• Implementazione della rete museale/centri visita del Parco Nazionale della Sila</li> <li>• Programmazione POR – PSR – Horizon 2020</li> </ul>	X = Numero interventi e/o impianti programmati nel Bilancio 2017 –Gestione Corrente e Residui	2 di X	insufficiente	Ing. Cerminara Domenico Geom. Mauro Iuele Procellini Ing. Serafino Flori Arch. Stefania Basile	Assoluto rilievo
		3 di X	sufficiente		
		4 di X	buono		
		5 di X	elevato		
		➤ 6	assoluto rilievo		

Verifica dei finanziamenti concessi ai Comuni del Parco	X = Numero interventi e/o impianti programmati nel Bilancio 2017 -Gestione Corrente e Residui	2 di X	insufficiente	Ing. Cerminara Domenico	Assoluto rilievo
		3 di X	sufficiente		
		4 di X	buono		
		6 di X	elevato		
		➤ 6	assoluto rilievo		

Monitoraggio degli impianti di energia rinnovabile (fotovoltaico e Biomassa) realizzati dall'Ente Parco	monitoraggio programmato	6 su 16 evasi	insufficiente	ufficio tecnico Arch. Basile
		10 su 16 evasi	sufficiente	
		16 su 16 evasi	buono	

**Standard di qualità programmato: Buono**

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programma to
Numero provvedimenti, atti e pareri emessi all'Ufficio del Piano	X = Numero di richieste pervenute	3 di X evase	insufficiente	Ing. Domenico Cerminara, Arch. Stefania Basile, Dott. Giuseppe Luzzi, Dott. Pietro Giorgio Ponte, Geom. Procellini Iuele Mauro, Ing. Serafino Flori, Dott.ssa Barbara Carelli, Avv. Vincenzo Filippelli	Assoluto rilievo
		6 di X evase	sufficiente		
		8 di X evase	buono		
		10 di X evase	elevato		
		➤ 10	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
SIT ed implementazione del Geoportale del Parco con la cartografia tematica, tecnica e Catastale dei Comuni	Numero dei comuni del Parco n. 21	5 di 21	insufficiente	Addetto al Servizio Mauro Procellini Iuele	Assoluto rilievo
		10 di 21	sufficiente		
		15 di 21	buono		
		18 di 21	elevato		
		21 di 21	assoluto rilievo		
Gestione ed implementazione della piattaforma informatica Open Source per la gestione degli adempimenti della Legge 190/2012, D.Lgs 33/2013 e servizio di archiviazione digitalizzata	CIG (codice identificativo di gara)	Fino a 70	insufficiente	Addetto al Servizio Mauro Procellini Iuele	Assoluto rilievo
		da 71 a 100	sufficiente		
		da 101 a 130	buono		
		da 131 a 160	elevato		
		Oltre 160	assoluto rilievo		
Implementazione rete intranet con la finalità di creare un sistema centralizzato di storage e condivisione di cartelle e files digitali	Numero postazioni Pc-client dell'Ente da servire 21	5 di 30	Insufficiente	Addetto al Servizio Mauro Procellini Iuele	Assoluto rilievo
		10 di 30	sufficiente		
		15 di 30	buono		
		20 di 30	elevato		
		30 di 30	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
rilascio nulla osta, provvedimenti e pareri	istruttorie nulla osta, provvedimenti e pareri	10 su X	insufficiente	arch. Stefania Basile Ing. Serafino Flori	Assoluto rilievo
		30 su X	sufficiente		
		45 su X	buono		
		60 su X	elevato		
		> 60	assoluto rilievo		
verifica C.C.T.A.	istruttorie	1 di 3	insufficiente	arch. Stefania Basile Ing. Serafino Flori	elevato
		2 di 3	buono		
		3 di 3	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Forniture di beni e servizi previsti dal piano operativo	istruttorie	10 su X	insufficiente	Rag. Tiano	elevato
		15 su X	sufficiente		
		20 su X	buono		
		30 su X	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane
Monitoraggio opportunità di finanziamento regionali, statali e comunitari utili alla realizzazione di progetti volti allo sviluppo del territorio	istruttorie previste in n.20	5 su 20 evasi	insufficiente	Ufficio Programmazione Dott. ssa Cannata
		10 su 20 evasi	sufficiente	
		15 su 20 evasi	buono	
		20 su 20 evasi	elevato	
Assistenza e supporto alle istituzioni e agli operatori territoriali per l'accesso ai finanziamenti comunitari e nazionali	istruttorie previste in n.20	5 su 20 evasi	insufficiente	
		10 su 20 evasi	sufficiente	
		15 su 20 evasi	buono	
		20 su 20 evasi	elevato	
Animazione territoriale su progetti e programmi comunitari in materia socio-economica e naturalistica mediante momenti di incontro presso la sede dell'Ente Parco	animazioni territoriali (singole e/o di gruppo) previste in n. 10	2 su 10 evase	insufficiente	
		6 su 10 evase	sufficiente	
		8 su 10 evase	buono	
		10 su 10 evase	elevato	
Studi di fattibilità e valutazione economico-finanziaria dei programmi e dei progetti del parco;	interventi in area parco	2 su 10 evase	insufficiente	
		5 su 10 evase	sufficiente	
		7 su 10 evase	buono	
		10 su 10 evase	elevato	
Monitoraggio e controllo dei procedimenti amministrativi connessi ai progetti finanziati	monitoraggio	2 su 10 evase	insufficiente	
		5 su 10 evase	sufficiente	
		7 su 10 evase	buono	
		10 su 10 evase	elevato	

**Standard di qualità programmato: elevato**

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Documento Preliminare alla Progettazione (DPP), progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, accertamento compatibilità paesaggistico-ambientale;	istruttorie	2 su X	insufficiente	ing. Domenico Cerminara arch. Stefania Basile Ing. Serafino Flori Geom. Mauro Iuele Procellini	Assoluto rilievo
		5 su X	sufficiente		
		8 su X	buono		
		10 su X	elevato		
		> 10	assoluto rilievo		

## 2.2 SERVIZIO AMMINISTRATIVO, PROMOZIONE E MARKETING

<p><b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b></p>	<p>Adempimenti normativi ed amministrativi connessi alla gestione giuridica; Realizzazione di incontri ed azioni di formazione e coinvolgimento degli stakeholders; Informazione in favore dei cittadini e dei turisti; Adempimenti amministrativi e normativi connessi alla gestione del personale; Azioni di supporto e confronto con il personale, il CUG, il datore di lavoro ed i sindacati; Attività di snellimento e armonizzazione dei flussi documentali; Attività di divulgazione, conoscenza e consapevolezza della "coscienza verde"; Organizzazione e realizzazione manifestazioni significative</p>
<p><b>Modalità di erogazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza e supporto giuridico;</li> <li>• Gestione del contenzioso legale;</li> <li>• Rapporti con l'Avvocatura dello Stato ed i legali esterni;</li> <li>• Stipula, registrazione, tenuta dei contratti e delle convenzioni;</li> <li>• Appalti (quale supporto agli uffici dell'ente per gli aspetti giuridico amministrativi)</li> <li>• Elaborazione di regolamenti ed atti normativi;</li> <li>• Studio ed aggiornamento legislativo;</li> <li>• Consulenza e supporto legale alla Direzione e agli uffici dell'Ente;</li> <li>• Gestione del contenzioso stragiudiziale;</li> <li>• Rilevazione patrimonio immobiliare Pa;</li> <li>• Rilevazione partecipazioni/concessioni;</li> <li>• Regolamenti interni che si rendessero necessari;</li> <li>• Censimento autoblu;</li> <li>• adeguamento CAD su servizio già attivo;</li> <li>• rinnovo Convenzione Consip in materia di Sicurezza;</li> <li>• procedure rinnovo assistenza Contabilità Ambientale;</li> <li>• Realizzazione Piano razionalizzazione spese;</li> <li>• Azione nell'ambito del Contratto di Fiume (se azionate dal Capofila)</li> <li>• realizzazione delle giornate della trasparenza;</li> <li>• realizzazione di un corso di formazione sull'anticorruzione e gli</li> </ul>

	<p>obblighi di pubblicità (anche nell'ambito di corsi a carattere generale);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione di una newsletter informativa, nell'ambito delle giornate della trasparenza, sull'adozione del Piano Anticorruzione ovvero un apposito avviso;</li> <li>• realizzazione di un incontro con il personale e le RSU per discutere i temi della cultura dell'integrità;</li> <li>• incontro su Codice disciplinare dell'Ente (anche nell'ambito della giornata per la trasparenza);</li> <li>• Realizzazione Obiettivi di accessibilità informatica previsti da AGID;</li> <li>• predisposizione Piano per la Prevenzione della Corruzione con la relativa sezione sulla trasparenza;</li> <li>• promozione dell' applicazione ("APP") multimediale del Parco;</li> <li>• promozione dell' applicazione ("APP") "municipium" del Parco;</li> <li>• realizzazione Borse di Studio in tema naturalistico (se decise dall'Ente);</li> <li>• realizzazione di mail ed incontri informativi;</li> <li>• avvio (unitamente ai partners di progetto) e promozione del portale "in vacanza nei parchi";</li> <li>• prosecuzione partnership progetto "ITINERARI" (con responsabile Ufficio Turismo)</li> <li>• Acquisizione di filmati naturalistici e storico/culturali;</li> <li>• Implementazione Gestione Musei;</li> <li>• prosecuzione iter Piano Pluriennale (VAS compatibilmente con iter Regione Calabria);</li> <li>• protocolli d'intesa;</li> <li>• formazione e ripartizione Fondo Accessorio (con la collaborazione dell'Ufficio Ragioneria);</li> <li>• elaborazione Conto annuale per la parte amministrativa relativa al personale;</li> </ul>
--	---

- tenuta relazioni sindacali;
- tenuta ed aggiornamento della dotazione organica;
- gestione giuridica ed amministrativa del rapporto di lavoro dipendente ed autonomo;
- supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione;
- procedure di mobilità interna ed esterna (ove si verificano);
- gestione dei procedimenti disciplinari (in collaborazione con il responsabile del Servizio);
- procedure di assunzione e di progressione (se previste);
- adempimenti PERLA PA (rilevazione assenze; gedap, gepas, permessi 104)
- adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 150/2009;
- Supporto al Responsabile del Servizio in materia di Regolamenti interni;
- Adempimenti in tema di visite fiscali;
- realizzazione corsi di formazione del personale stabiliti dalla Direzione;
- acquisto buoni pasto;
- supporto all'indagine di soddisfazione del benessere organizzativo dei dipendenti;
- informazione e pubblicazione comunicati sindacali;
- supporto alla Direzione nella redazione del contratto integrativo dell'Ente - garanzia delle pari opportunità nella stesura con CUG, Sindacati, RSU e Datore lavoro;
- collaborazione con l'OIV per il coinvolgimento dei dipendenti nelle politiche lavorative;
- supporto alla Struttura Tecnica permanente;
- supporto al Responsabile per la Trasparenza nella realizzazione delle Giornate della Trasparenza;
- acquisizione, scansione ed inserimento dati nell'apposito programma informatico;

- dematerializzazione della posta in entrata;
- aggiornamento postazioni di protocollo;
- assistenza all'ordinamento dei fascicoli d'ufficio;
- riduzione spese postali;
- smistamento informatico dei flussi documentali assegnati ai servizi;
- archiviazione e gestione archivio;
- gestione servizio di postalizzazione;
- supporto al nuovo software protocollo;
- nuovo affidamento servizio di postalizzazione;
- liquidazioni/pagamenti di competenza;
- gestione cancelleria/ lista necessità;
- prosecuzione rinnovo della Carta Europea del Turismo Sostenibile;
- avvio IIA Fase della Carta Europea del Turismo Sostenibile;
- realizzazione di un'indagine di soddisfazione dei turisti all'interno dei Centri visite e/o Parco;
- realizzazione di un forum sulla Carta Europea del Turismo Sostenibile;
- avvio e promozione (unitamente ai partners di progetto) del portale "in vacanza nei parchi" (in collaborazione con il responsabile del Servizio);
- prosecuzione progetto "ITINE-RARI" su itinerari religiosi;
- prosecuzione progetto "INTERREG" su Itinerari Naturalistici (ove la Regione Proceda);
- Realizzazione III edizione Summer School;
- realizzazione di un Blog tour nel Parco della Sila;
- rinnovo linea gadget artigianali ed artistici del Parco;
- Implementazione Gestione Musei (in collaborazione con il Responsabile del Servizio);
- distribuzione materiale promozionale;
- protocolli d'intesa con associazioni/Università/Tirocini formativi;

- realizzazione speciali radio/TV;
- azione in favore dell'accessibilità.
- Caccia al tesoro;
- Giornata nazionale dei Parchi;
- Settimana europea per la custodia del territorio;
- Borsa Internazionale del Turismo;
- Bici e Natura;
- Fiera dei Saperi e dei Sapori;
- Let's cleanup;
- Senior expo
- equiraduno;
- Modena Skipass
- concorso fotografico;
- concorso balcone fiorito;
- Realizzazione Peperoncino Jazz festival;
- Planetario;
- AB CIAK;
- Medimont Parks;
- Criterium Interappenninico FISU 2017;
- altre iniziative decise dall'Ente

**SUB - AZIONI:** nell'espletamento delle procedure di cui al precedente punto, saranno valutate le azioni che favoriscono:

- Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti;
- Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed affidamento;
- Uso del File Transfer Protocol (FTP) per la trasmissione di documentazione e progetti, tramite connessione a distanza effettuando l'upload;
- Applicazione degli adempimenti di cui al D.lgs 50/2016 in coordinamento

	<p>con gli adempimenti di cui alla Legge 190/2012 e del D.Lgs 33/2013, con l'ausilio di applicazioni informatiche Open Source fornite dall'Ente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità;</li> </ul>
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio di</b>	<p>Cittadini, imprese, Enti.</p> <p>L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità ed in minor tempo.</p> <p>Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.</p>

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi.

Il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace.

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti normativi ed amministrativi connessi alla gestione giuridica	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti	da 0 a 3	insufficiente	Vincenzo Filippelli	Assoluto rilievo
		da 4 a 6	sufficiente		
		da 7 a 9	buono		
		da 10 a 12	elevato		
		superiore a 12	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Realizzazione di incontri ed azioni di formazione e coinvolgimento degli stakeholders	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Responsabile Anticorruzione e Trasparenza dell'Ente Vincenzo Filippelli	elevato
		da 0 a 1	insufficiente		
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 5	buono		
		> di 5	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Informazione in favore dei cittadini e dei turisti	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Vincenzo Filippelli punti 1 e 2: Adamo/Bevacqua	Assoluto rilievo
		da 0 a 2	insufficiente		
		da 3 a 4	sufficiente		
		da 5 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		
> 8	assoluto rilievo				

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti amministrativi e normativi connessi alla gestione del personale	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti nei termini fissati dalla Legge	numero adempimenti		Ufficio Risorse Umane Funzionario ad interim Vincenzo Filippelli con Addetto Emiliano Iusi	Assoluto rilievo
		da 0 a 2	insufficiente		
		da 3 a 6	sufficiente		
		da 7 a 8	buono		
		da 9 a 11	elevato		
superiore a 11	assoluto rilievo				

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Azioni di supporto e confronto con il personale, il CUG, il datore di lavoro ed i sindacati	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Ufficio Risorse Umane addetto Emiliano Iusi (col supporto del responsabile dell'Ufficio e nell'ambito dell'ufficio di appartenenza)	elevato
		da 0 a 0	insufficiente		
		da 1 a 2	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
> 4	elevato				

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane/Responsabili attività	Standard di qualità programmato
attività di snellimento e armonizzazione dei flussi documentali	n. azioni realizzate (nota metodologica: l'azione 1 si intende realizzata se attuata al 100%)	da 0 a 2	insufficiente	Assistente amministrativo-contabile Giovanni Battista Amato Silvana Mancina (nell'ambito dell'ufficio di appartenenza)	elevato
		Da 3 a 5	sufficiente		
		da 6 a 7	buono		
		> 7	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Attività di divulgazione, conoscenza e consapevolezza della "coscienza verde"	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Ufficio Marketing Funzionario Ada Occhiuzzi per il punto 8 con Francesco Adamo	Assoluto rilievo
		da 0 a 2	insufficiente		
		da 3 a 4	sufficiente		
		da 5 a 7	buono		
		da 8 a 10	elevato		
	> 10	assoluto rilievo			

Azione	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Organizzazione e realizzazione manifestazioni significative	Numero manifestazioni realizzate	da 0 a 2	insufficiente	Ufficio Marketing Funzionario Ada Occhiuzzi Francesco Adamo (addetto Servizio Segreteria) Gianluca Bevacqua (addetto Ufficio Segreteria per parte di competenza relativa alla comunicazione)	elevato
		da 3 a 6	sufficiente		
		da 7 a 9	buono		
		superiore a 9	elevato		

### 2.3 SERVIZIO SEGRETERIA, EDUCAZIONE AMBIENTALE, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, PROMOZIONE.

<p><b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b></p>	<p>Servizi di concessione contributi, segreteria amministrativa, divulgazione, educazione ambientale e promozione del territorio.          Mantenimento della biodiversità e ricerca scientifica, Gestione naturalistica attraverso interventi funzionali alla conservazione;          Servizi rivolti alla gestione amministrativo/contabile.</p>
<p><b>Modalità di erogazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• segreteria del Presidente, del Direttore e dell'Ente,</li> <li>• preparazione, avvio e conclusione dei procedimenti connessi agli atti di indirizzo;</li> <li>• gestione flussi documentali in ingresso ed uscita (posta cartacea, posta elettronica e posta elettronica certificata)</li> <li>• archiviazione atti deliberativi e gestionali</li> <li>• gestione albo pretorio</li> <li>• gestione ricezione/accettazione/rifiuto fatturazione elettronica</li> <li>• spesa erogata per la concessione di contributi finalizzati alla realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco (capacità di spesa);</li> <li>• spesa erogata per lo svolgimento di gite di istruzione e formazione per scuole ed anziani (capacità di spesa);</li> <li>• Interventi di educazione ambientale e socio-culturale;</li> <li>• gestione economica del personale;</li> <li>• anagrafe delle prestazioni;</li> <li>• gestione aspetti fiscali attività commerciale;</li> <li>• gestione IVA;</li> <li>• gestione contabile dei rapporti con il CTA-CFS;</li> <li>• Formazione del Fondo per i trattamenti accessori (parte economica);</li> <li>• Conto annuale (parte di competenza);</li> <li>• Piano degli indicatori e dei risultati attesi di Bilancio;</li> <li>• Passaggio a sistema NoiPA;</li> <li>• Fatturazione elettronica;</li> <li>• Registro unico delle fatture;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatizzazione della gestione del magazzino;</li> <li>• Informatizzazione dell'intervento dei beni mobili ed immobili;</li> <li>• garantire numero pagine (anche telematiche) pubblicitarie;</li> <li>• gestione news letter e comunicati informativi;</li> <li>• redazione del piano di comunicazione del Parco;</li> </ul> <p><b>SUB - AZIONI:</b> nell'espletamento delle procedure di cui al precedente punto, saranno valutate le azioni che favoriscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti;</li> <li>• Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed affidamento;</li> <li>• Uso del File Transfer Protocol (FTP) per la trasmissione di documentazione e progetti, tramite connessione a distanza effettuando l'upload;</li> <li>• Applicazione degli adempimenti di cui al D.lgs 163/2006 in coordinamento con gli adempimenti di cui alla Legge 190/2012 e del D.Lgs 33/2013, con l'ausilio di applicazioni informatiche Open Source fornite dall'Ente;</li> <li>• la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità</li> </ul>
<b>Tipologia di utenza usufruisce servizio (stakeholder)</b>	Cittadini, scolaresche, associazioni, Enti, famiglie. Utenza di tipo generica il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione di servizi di base con punte di complessità moderate.

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi.

Il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace.

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti connessi al supporto degli Organi politici del Parco e coinvolgimento degli Stakeholders pubblici e privati	Numero adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	dott.ssa Barbara Carelli dott. Andrea Zicarelli	Assoluto rilievo
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
		da 4 a 5	elevato		
		oltre 5	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco (punto 1)	Somme erogate in rapporto a quelle Deliberate dall'Organo politico	da 0 a 29%	insufficiente	dott.ssa Barbara Carelli	elevato
		da 30 a 49%	sufficiente		
		da 50 a 79%	buono		
		da 80 a 100%	elevato		
Contributi per gite di istruzione e formazioni e per scuole ed anziani (punto 2)	Somme erogate in rapporto a quelle stanziare	da 0 a 29%	insufficiente	dott. Andrea Zicarelli	elevato
		da 30 a 49%	sufficiente		
		da 50 a 79%	buono		
		da 80 a 100%	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Interventi di educazione ambientale e socio-culturale	Numero di interventi educazione ambientale	da 0 a 1	insufficiente	dott.ssa Barbara Carelli	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 6	buono		
		oltre 6	elevato		

Azione	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti contabili ed amministrativi previsti dalla Legge (da 1 a 6)	Numero adempimenti contabili entro i tempi stabiliti dalla legge	da 0 a 1	insufficiente	dott. Fabio Zicarelli dott.ssa Francesca Falbo	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 5	buono		
		superiore a 5	elevato		

Azione	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti contabili ed amministrativi previsti dalla Legge (da 7 a 13)	Numero adempimenti contabili entro i tempi stabiliti dalla legge	da 0 a 1	insufficiente	dott. Fabio Zicarelli dott.ssa Francesca Falbo	Assoluto rilievo
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 5	buono		
		da 5 a 6	elevato		
		superiore a 6	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Attività di promozione (punto 1)	Numero pagine pubblicitarie	da 0 a 1	insufficiente	Operatore amministrativo Valeria Pellegrini	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		
Gestione news letter e comunicati informativi (punti 2 e 3)	Numero di news letter e comunicati informativi	da 5 a 10	insufficiente	Operatore amministrativo Valeria Pellegrini	Assoluto rilievo
		da 11 a 15	sufficiente		
		da 16 a 25	buono		
		Superiore a 25	elevato		
		Superiore a 25 più piano di comunicazione	Assoluto rilievo		

**2.4 SERVIZIO GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI SISTEMI NATURALI E TUTELA DELLA BIODIVERSITA'.**

<b>Principali caratteristiche dei servizi erogati</b>	Servizi di concessione contributi, segreteria amministrativa, divulgazione, educazione ambientale e promozione del territorio. Servizi rivolti alla gestione amministrativo/contabile.
<b>Modalità di erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento ed organizzazione del Servizio</li> <li>• Programmazione del lavoro</li> <li>• Organizzazione e definizione delle metodologie di lavoro</li> <li>• Provvedimenti ed atti deliberativi di competenza del Servizio</li> <li>• Redazione di articoli e pubblicazioni inerenti l'attività scientifica e gli aspetti naturalistici del parco (in collaborazione con il Servizio Pianificazione)</li> <li>• Studio, gestione, prelievo e monitoraggio della biodiversità e del patrimonio forestale e geologico:</li> <li>• progetti di conservazione della flora e della fauna e gestione strumenti di monitoraggio ambientale</li> <li>• interpretazione naturalistico - ambientale, supporto scientifico ai servizi tecnici, informativi e di fruizione del Parco</li> <li>• Ricerche scientifiche dirette e coordinamento, vigilanza e organizzazione di ricerche commissionate o realizzate da terzi (Istituti specializzati, Università, Centri di ricerca, etc.)</li> <li>• Ecologia applicata:</li> <li>• Conservazione e gestione sostenibile della natura e delle sue risorse;</li> <li>• Studio e gestione di popolazioni naturali, di ecosistemi, di sistemi di ecosistemi</li> <li>• Lotta biologica ed integrata, gestione sostenibile dei sistemi naturali ed ambientali</li> <li>• Ecologia del paesaggio</li> <li>• Produzione e gestione di cartografie tecniche e tematiche (in collaborazione con il Servizio Pianificazione)</li> <li>• Istruttoria delle pratiche di richiesta indennizzo danni provocati dalla</li> </ul>

fauna selvatica al patrimonio agro-silvo-forestale (su coltivazioni e allevamenti)

Gestione degli interventi di mitigazione dei danni provocati dalla fauna selvatica al patrimonio agro-silvo-forestale;

- Elaborazione, aggiornamento e gestione del piano antincendio ai sensi della Legge 353/2000 (legge quadro in materia di incendi boschivi);
- Gestione e monitoraggio della biodiversità;
- Predisposizione VAS per gli strumenti di pianificazione del Parco;
- Valutazione di incidenza ambientale Rete Natura 2000 e procedure di VAS- VIA;
- Supporto alla programmazione posta in essere dalla Fondazione “Area Mab-Sila” per la gestione della Riserva della Biosfera “MAB Sila” (ove avviata dai soggetti interessati);
- Mantenimento certificazione Ambientale secondo la norma UNI – EN ISO 14001;
- Supporto al processo di candidatura dell’Area Parco ai riconoscimenti Unesco “Patrimonio dell’Umanità” e “Geoparco”;
- Attuazione delle misure di conservazione per la Gestione dei siti Natura 2000;
- Ricerche scientifiche dirette e coordinamento, vigilanza e organizzazione di ricerche commissionate o realizzate da terzi (Istituti specializzati, Università, Centri di ricerca, etc.) ;
- Realizzazione di pareri in merito alle Valutazioni di incidenza della Regione Calabria (ove attivate);
- Attuazione convenzione con l’Ufficio Territoriale per la Biodiversità del Corpo Forestale dello Stato (CS e CZ);
- Istruttoria delle pratiche di richiesta indennizzo danni provocati dalla fauna selvatica al patrimonio agro-silvo-forestale (su coltivazioni e allevamenti);
- Progettazione grafica materiale promozionale e divulgativo;
- Impaginazione, grafica e stampa delle ulteriori pubblicazioni del

	<p>Parco;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusione della conoscenza dei musei del parco per la provincia di Cosenza;</li> <li>• Progettazione grafica materiale promozionale e divulgativo;</li> <li>• Tenuta dell'archivio fotografico e cineteca;</li> <li>• Logistica per organizzazione mostre, esposizioni e convegni;</li> <li>• Gestione musei del parco per la provincia di Cosenza e riserve biogenetiche;</li> <li>• Gestione parco macchine/buoni carburante;</li> <li>• Gestione strumentazione Multimediale;</li> <li>• gestione aula didattica e biblioteca;</li> <li>• piccola manutenzione immobile;</li> <li>• gestione locali deposito brochures.</li> <li>• Esecuzione di atti e provvedimenti di competenza dell'Ufficio;</li> <li>• Corrispondenza, archivio ed aggiornamento sito web di competenza dell'Ufficio;</li> <li>• procedure di gara ai sensi del D.Lgs n. 50/2016 ed atti connessi e conseguenti;</li> <li>• acquisti in economia in attuazione del Regolamento ex art 36 del D.Lgs n. 50/2016 ed atti connessi e conseguenti;</li> <li>• Gestione Procedure Consip – MePa;</li> <li>• acquisti in economia in attuazione del Regolamento ex art 36 del D.Lgs n. 50/2016 ed atti connessi e conseguenti;</li> <li>• Gestione rapporti SUAP;</li> <li>• Studio, gestione, prelievo e monitoraggio del patrimonio geologico;</li> <li>• Rilascio dei pareri sulle concessioni e derivazioni di acque superficiali e profonde;</li> <li>• Prevenzione e repressione dell'abusivismo edilizio e delle attività illecite contrarie alla disciplina normativa e regolamentare del Parco con il supporto dell'Ufficio Contenzioso e Sorveglianza ed il Comando Territoriale Ambientale;</li> <li>• Convenzioni con associazioni di volontariato per attività in genere;</li> <li>• Manutenzione ordinaria e straordinaria della Sede dell'Ente Parco e delle sue pertinenze (gestione giardino e pulizia tetto) nonché di tutta l'impiantistica compresi tutti gli adempimenti e adeguamenti dovuti per legge (con l'ausilio dell'addetto all'ufficio Conservazione e gestione naturalistica, Antonio Basile);</li> <li>• Videosorveglianza e Vigilanza Notturna della sede del Parco Nazionale della Sila (con l'ausilio dell'addetto all'ufficio</li> </ul>
--	--

	<p>Conservazione e gestione naturalistica, Antonio Basile) (con esclusione della gestione amministrativa di competenza del Servizio Pianificazione);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti Documento Valutazione dei Rischi;</li> <li>• front office e relazioni con il pubblico;</li> <li>• Servizi ausiliari;</li> <li>• Protocollo (sostituzione in caso di assenza dell'addetto).</li> </ul> <p><b>SUB - AZIONI:</b> nell'espletamento delle procedure di cui al precedente punto, saranno valutate le azioni che favoriscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti;</li> <li>• Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed affidamento;</li> <li>• Uso del File Transfer Protocol (FTP) per la trasmissione di documentazione e progetti, tramite connessione a distanza effettuando l'upload;</li> <li>• Applicazione degli adempimenti di cui al D.lgs 50/2016 in coordinamento con gli adempimenti di cui alla Legge 190/2012 e del D.Lgs 33/2013, con l'ausilio di applicazioni informatiche Open Source fornite dall'Ente;</li> <li>• la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità.</li> </ul>
<p><b>Tipologia di utenza usufruisce del servizio (stakeholder)</b></p>	<p>Cittadini, scolaresche, associazioni, Enti, famiglie.  Utenza di tipo generica il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione di servizi di base con punte di complessità moderate.</p>

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi.

Il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace.

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Redazione e aggiornamento degli strumenti di tutela e/o monitoraggio, rilascio pareri sugli strumenti territoriali e ambientale	Numero di adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 2	insufficiente	Giuseppe Luzzi con il supporto del responsabile dell'ufficio e degli addetti di volta in volta coinvolti	Assoluto rilievo
		da 3 a 4	sufficiente		
		da 5 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		
		Superiore a 8	Assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Progetti, ricerche e monitoraggio in favore della tutela della Biodiversità (punti da 1 a 8)	Numero di azioni realizzate	Da 0 a 1	insufficiente	Giuseppe Luzzi	Assoluto rilievo
		Da 2 a 3	sufficiente		
		Da 3 a 4	buono		
		Uguale 5	elevato		
		superiore 5	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Progetti, ricerche e monitoraggio in favore della tutela della Biodiversità (punti da 9 a 10)	Numero di ricerche/studi/accordi di programma/pareri/misure di conservazione realizzati	da 0 a 2	insufficiente	Giuseppe Luzzi	Assoluto rilievo
		da 3 a 4	sufficiente		
		da 5 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		
		superiore a 8	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Attuazione convenzione con l'Ufficio Territoriale per la Biodiversità del Corpo Forestale dello Stato (CS e CZ) (punto 1)	Numero di azioni attuate	Da 0 a 1	insufficiente	Mario Battaglia Antonio Basile	Assoluto rilievo
		Da 2 a 3	sufficiente		
		Da 3 a 4	buono		
		Uguale 5	elevato		
		superiore 5	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Istruttoria delle pratiche di richiesta indennizzo danni provocati dalla fauna selvatica al patrimonio agro-silvo-forestale (su coltivazioni e allevamenti (punto 2);	Numero di pratiche istruite nei termini rispetto alle richieste pervenute	da 0 a 29%	insufficiente	Piergiorgio Ponte Antonio Basile	Assoluto rilievo
		da 30 a 49%	sufficiente		
		da 50 a 69%	buono		
		da 70 a 89%	elevato		
		da 90 a 100%	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Progetti e azioni di promozione del territorio (punti da 3 a 9)	Numero di azioni attuate rispetto alle programmate	Da 0 a 1	insufficiente	Mario Battaglia	Assoluto rilievo
		Da 2 a 3	sufficiente		
		Da 3 a 4	buono		
		Uguale 5	elevato		
		superiore 5	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
1.gestione e manutenzione parco veicoli 2. fogli viaggio 3. trasporto cose per eventi 4. trasporto persone 5.verifica documentazione amministrativa veicoli (punto 10)	Numero adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	Angelo Sposato	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
		Superiore di 4	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Gestione struttura (punti da 11 a 14)	Numero adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	Antonio Basile	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
		Superiore di 4	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Attuazione progetti in favore della tutela della Conservazione della Natura e realizzazione interventi naturalistici	Numero adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	Pietro Giorgio Ponte Antonio Basile	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
		Superiore di 4	elevato		

Tempistica di massima.

Procedimenti amministrativi 30 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti, come da l n. 241/1990; provvedimenti autorizzatori: fino a 60 giorni, salvo integrazione documentale e/o chiarimenti, come da legge, DPR istitutivo e regolamenti

Valori qualitativi

insufficiente	L'obiettivo non è stato raggiunto.
sufficiente	L'obiettivo è stato raggiunto in tempi e modi sostanzialmente soddisfacente.
buono	L'obiettivo è stato raggiunto in tempi e modi che soddisfano pienamente gli stakeholder.
elevato	L'obiettivo è stato raggiunto in tempi e modi che superano le aspettative degli stakeholder.
assoluto rilievo	L'obiettivo è stato raggiunto in tempi e modi che vanno ben oltre le aspettative degli stakeholder, in maniera assolutamente efficace, tempestiva e trasparente in senso assoluto.

### **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 di punti di contattato diretti sia attraverso lo strumento di internet.

In particolare è consentito l'accesso fisico nella sede presso i singoli dipendenti 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.

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

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

Il Raggiungimento degli Standard di qualità è misurato compatibilmente con la disponibilità finanziarie dell'Ente (i recenti “tagli” effettuati dalla Legge n. 122/2010), gli interventi normativi eventualmente sopravvenuti, le particolarità della singola pratica, nonché la disponibilità di personale di ruolo pari a 20 unità.

#### **3.1. Ruoli e responsabilità**

Il Direttore dell'Ente è responsabile, nel rispetto degli indirizzi e dei programmi formulati dall'Organo politico del Parco, dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati, in quanto unico centro di spesa dell'Ente, competente all'adozione del provvedimento finale.

A titolo esemplificativo si propone di seguito una griglia riassuntiva concernente i ruoli dei singoli uffici.

N.	breve descrizione del procedimento	riferimenti normativi utili	unita' organizzativa responsabile dell'istruttoria	ufficio competente all'adozione del provvedimento finale	modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano	Termine conclusione procedimento (n. giorni)	strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato e modalità	nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, recapiti e modalità	risultati delle indagini di customer satisfaction
1	Programmazione Triennale del Fabbisogno di personale	D. Lgs. 165/2001	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosila.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	<a href="http://www.parcosila.it/it/ente-parco/amministrativo-transparente/altri-contenuti/indagine-soddisfazione-utenti.html">http://www.parcosila.it/it/ente-parco/amministrativo-transparente/altri-contenuti/indagine-soddisfazione-utenti.html</a>
2	Costituzione e Ripartizione Fondo per i Trattamenti Accessori del personale	D. Lgs. 165/2001 CCNL di categoria	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosila.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
3	Rilevazione presenze del personale	CCNL di comparto - contratto integrativo	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosila.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	adempimento giornaliero	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
4	Assunzioni obbligatorie	L. 68/99	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
5	Procedimenti disciplinari	D. Lgs. 165/2001	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
6	Autorizzazione incarichi esterni	D. Lgs. 165/2001	Servizio Amministrativo/ Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
7	Procedure di mobilità, comando, distacco	DPCM 325/1988 D. Lgs. 165/2001	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537	personalmente	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi	Come sopra

		Regolamento dei Servizi e degli Uffici		109	nte/ telefono/e mail		quinquies e 21- nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	con semplice richiesta in carta semplice	
8	Liquidazione produttività al personale	D. Lgs. 165/2001 - CCNL di categoria- Contratt o integrativ o	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalme nte/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
9	Liquidazione Lavoro Straordinario	CCNL di categoria	Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalme nte/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
10	Procedure di sviluppo economico	D. Lgs. 165/2001 CCNL di categoria	Servizio Amminis trativo / Ufficio Risorse Umane	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalme nte/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

11	Stipula, registrazione, tenuta dei contratti e delle convenzioni	l. 241/1990 codice civile	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
12	Rapporti con l'Avvocatura dello Stato ed i legali esterni e predisposizione atti relativi	l. 241/1990 codice civile RD 1611/1933	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
13	Gestione del contenzioso stragiudiziale	l. 241/1990 codice civile	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
14	Liquidazione risarcimenti su sentenza	l. 241/1990 codice civile	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
15	Accesso agli atti	l. 241/1990	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
16	Concorsi pubblici	l. 241/1990 dpr 487/94	Servizio Amministrativo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
17	Organizzazione e gestione eventi	l. 241/1990	Ufficio Turismo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
18	Gestione attività commerciale	l. 241/1990	Ufficio Turismo	Direzione direttore @parcosil a.it tel		30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109	Come sopra

				0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail		articoli 21- quiquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	
19	Relazioni con il pubblico e divulgazione		Ufficio Turismo	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quiquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
20	Rilascio nullaosta ex art. 13 l 294/1991	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.200 2	Ufficio Tecnico	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	60gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quiquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
21	Rilascio parere sui condoni e sanatorie	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.200 2	Servizio Pianificaz ione/Serv izio Conserva zione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	60gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quiquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n.	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							104		
22	Progettazione, Direzione lavori e realizzazione opere pubbliche,	D.lgs n. 163/2006 DPR 14.11.2002	Servizio Pianificazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
23	Accertamento compatibilità paesaggistico - ambientale	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio Pianificazione/Servizio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	60gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
24	Pagamento Sal e saldo appalti	D.lgs n. 163/2006	Servizio Pianificazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
25	Approvazione perizie Variante	D.lgs n. 163/2006	Servizio Pianificazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	

							ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
26	Valutazione di Incidenza Ambientale - VAS - Via - rete Natura 2000	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio/ Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
27	Rilascio dei Pareri ai sensi delle misure di salvaguardia	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio/ Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
28	Attività prevenzione Incendi Boschivi	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio/ Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
29	Istruttoria pratiche richiesta	l. n. 394 del 6	Servizio/ Ufficio	Direzione direttore		1-3 gg 30gg	ricorso per l'annullamento	Direzione direttore@parc	Come sopra

	indennizzo danni provocati dalla fauna selvatica	dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Conservazione	@parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail		in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	
30	Rilascio parere sulle concessioni e derivazioni di acque superficiali e profonde	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio/ Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	60 gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
31	Verifica conformità rendiconti UTB	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
32	Autorizzazione campeggi	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Autorizzazioni	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	60gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
33	Permesso introduzione armi in area parco	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Autorizzazioni	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	60gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
34	Autorizzazione alla ricerca scientifica	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Servizio/ Ufficio Conservazione	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
35	Autorizzazioni attività economiche e commerciali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Programmazione socio-comunitaria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
36	Gestione Fondi Strutturali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Programmazione socio-comunitaria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice	Come sopra

		2			telefono/e mail		nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	richiesta in carta semplice	
37	Programmazione e gestione progetti di sviluppo socio-economico	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Programmazione socio-comunitaria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
38	Procedure acquisto beni e servizi per CTA/CFS	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 DPR 14.11.2002	Ufficio Programmazione socio-comunitaria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	30gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
39	Istruzione atti relativi alla concessione di contributi per attività di promozione culturale	l. n. 394 del 6 dicembre 1991	Servizio Segreteria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537109	personalmente/ telefono/e mail	variabile	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990	ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	

40	Concessione del logo del parco	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Statuto	Servizio Segreteria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	7gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	
41	Gestione e fruibilità dell'informazione e delle attività dell'Ente	l. n. 394 del 6 dicembre 1991	Servizio Segreteria-Ufficio Segreteria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	1-3 gg	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
42	Concessione contributi per attività di promozione culturale	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 l 241/1990	Servizio/ ufficio Segreteria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	variabile	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
43	Interventi di educazione ambientale nelle scuole	l. n. 394 del 6 dicembre 1991	Servizio Segreteria - Ufficio Segreteria	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	variabile	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinquies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
44	Redazione Bilanci	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
45	Tenuta dei registri contabili di carico e scarico	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
46	Tenuta della contabilità IVA	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
47	Emissione Mandati e reversali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel		1-3 g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109	Come sopra

		Dpr 70/2003		0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail		articoli 21- quinqies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	
48	Accertamento e riscossione delle entrate	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabil e	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinqies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
49	Dichiarazioni e certificazioni fiscali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabil e	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinqies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
50	Gestione Contabile CTA/CFS	l. n. 394 del 6 dicembre 1991	Ufficio Contabil e	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21- quinqies e 21- nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n.	Direzione direttore@parc osila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							104		
51	Gestione Economato	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
52	Visto copertura finanziaria	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio Contabile	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	1-3 g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
53	Liquidazione fatture	D.lgs n. 163/2006 e D.Lgs n. 231/2002	Tutti gli uffici/serizi	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990  ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra
54	Procedure di acquisizione di beni servizi e forniture	D.lgs n. 163/2006	Tutti gli uffici/serizi	Direzione direttore @parcosil a.it tel 0984/537 109	personalmente/ telefono/e mail	30g	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990	Direzione direttore@parcosila.it tel 0984/537109 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice	Come sopra

							ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## INIZIATIVE IN MATERIA DELL'INTEGRITÀ.

Quanto all'integrità, innanzi tutto soccorrono le norme già previste dall'ordinamento:

In particolare quanto previsto dal "DECRETO DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA 28 novembre 2000 (in Gazz. Uff., 10 aprile, n. 84). Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.", del quale si chiede ai dipendenti puntuale applicazione.

Oltre alle vigenti norme le iniziative attuabili sono le seguenti:

- a) l'individuazione nel programma di formazione del personale di specifici corsi in materia: ai dipendenti verrà consentita, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, la partecipazione a corsi sul tema;
- b) incontri ed assemblee tra il personale dell'Ente stesso, per discutere problematiche inerenti e di rilevante interesse;
- c) confronti con la Dirigenza per la discussione di problematiche di carattere deontologico;
- d) controlli intermedi e finali sulle pratiche svolte dai dipendenti, al fine di valutarne ingerenze estranee con riferimento, ai tempi di evasione, all'utilità economica, ad eventuali conflitti di interesse, agli interessi coinvolti, ai risultati ottenuti;
- e) monitoraggio nel quotidiano sui comportamenti tenuti tra dipendenti, con i superiori e soprattutto nei confronti del pubblico;
- f) azionamento del procedimento disciplinare, ove necessario, nonché di segnalazione agli organi giudiziari competenti nel caso di reati.

Lorica di San Giovanni in Fiore, lì 31.01.2017

Il Direttore f.f.  
(dott. Giuseppe Luzzi)



Il Commissario Straordinario  
(prof.ssa Sonia Ferrari)

