

Standard di Qualità dell'Ente Parco Nazionale della Sila

(art. 1, c. 1, Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286)

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.

Questo Ente, difatti, con Deliberazioni nn. 4 e 5 del 31 .01.2011 ha rispettivamente approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance, parimenti, è stato approvato il Sistema di Valutazione predisposto dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ente.

Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia, 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 individuare gli standard di qualità dei servizi erogati ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2011.

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: a) conservazione di specie animali o vegetali, di associazioni vegetali o forestali, di singolarità geologiche, di formazioni paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici; b) applicazione di metodi di gestione o di restauro ambientale idonei a realizzare un'integrazione tra uomo e ambiente naturale, anche mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici e architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali; c) promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, nonché di attività ricreative compatibili; d) difesa e ricostituzione degli equilibri idraulici e idrogeologici.</p>
<p>Legge 06 dicembre 1991, n. 394 "Legge Quadro sulle Aree protette"</p>	<p>art. 1 cc. 4 e 5: I territori sottoposti al regime di tutela e di gestione di cui al comma 3 costituiscono le aree naturali protette. In dette aree possono essere promosse la valorizzazione e la sperimentazione di attività produttive compatibili. Nella tutela e nella gestione delle aree naturali protette, lo Stato, le regioni e gli enti locali attuano forme di cooperazione e di intesa ai sensi dell'articolo 81 del 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 L'Ente parco può avvalersi, previa stipula di apposita</p>

	<p>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 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 dicembre 1991, n. 394.</p>
	<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 modifichino 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</p>

	<p>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 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 predispose 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. SERVIZI DI SEGRETERIA, EDUCAZIONE AMBIENTALE, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, PROMOZIONE E MARKETING.

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)
Servizi di concessione contributi e segreteria amministrativa, Adempimenti connessi alla gestione del personale.	Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco; Contributi per gite di istruzione e formazione per scuole ed	Cittadini, scolaresche, associazioni, Enti, famiglie. Utenza di tipo generica il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione di

	anziani; Gestione news letter e comunicati informativi; Formazione Fondo Accessorio; Ripartizione Fondo; Elaborazione Conto annuale; Anagrafe delle prestazioni; Visite mediche; Tenuta ed aggiornamento della dotazione organica; Gestione giuridica ed amministrativa del rapporto di lavoro dipendente e autonomo; Supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione; Gestione dei procedimenti disciplinari; Procedure di assunzione e di progressione; Esecuzione di atti e provvedimenti di competenza dell'Ufficio; Adempimenti ai sensi del D. Lgs. 150/2009 (Piano Performance, Relazione Performance);	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.

Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Target	Standard di qualità programmato
Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità del Parco	Numero di contributi erogati in rapporto alle richieste	Numero adempimenti		assoluto rilievo
		5%	insufficiente	
		15%	sufficiente	
		20%	buono	
		30%	elevato	
	50 %	assoluto rilievo		
Contributi per gite di istruzione e formazione per scuole ed anziani	Numero di contributi erogati in rapporto alle richieste	05%	insufficiente	assoluto rilievo
		15%	sufficiente	
		25%	buono	

		40%	elevato	
		50 %	assoluto rilievo	
Attività di promozione	Numero pagine pubblicitarie	da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		da 2 a 3	sufficiente	
		da 4 a 6	buono	
		da 7 a 10	elevato	
		da 11 a 15	assoluto rilievo	
Gestione news letter e comunicati informativi	Numero di news letter e comunicati informativi	da 40 a 50	insufficiente	assoluto rilievo
		da 51 a 80	sufficiente	
		da 81 a 100	buono	
		da 101 a 299	elevato	
		da 300 a 500	assoluto rilievo	
Adempimenti normativi connessi alla gestione del personale	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti	da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		da 2 a 5	sufficiente	
		da 6 a 7	buono	
		da 8 a 9	elevato	
		superiore a 9	assoluto rilievo	

2.2. SERVIZI DI PIANIFICAZIONE

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio
Servizi finalizzati alla tutela del territorio	Rilascio Nulla-osta; Rilascio Autorizzazioni; Completamento interventi strutturali e numero attivazione strutture esistenti; Servizi per la valorizzazione e la tutela dell'ambiente; Adozione strumenti di Pianificazione;	Cittadini, Enti. L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità ed in minor tempo. Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.

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

Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Target	Standard di qualità programmato
Completamento interventi strutturali e numero attivazione strutture esistenti	Numero interventi strutturali ed attivazione strutture	numero adempimenti		elevato
		0	insufficiente	
		da 1 a 3	sufficiente	
		da 4 a 5	buono	

	n. 6	6	elevato	
Rilascio Nulla-osta	Numero nulla-osta rilasciati rispetto alle istanze presentate	da 0 a 5	insufficiente	assoluto rilievo
		da 6 a 10	sufficiente	
		da 11 a 20	buono	
		da 21 a 25	elevato	
		da 26 a 30	assoluto rilievo	
Rilascio Autorizzazioni	Numero autorizzazioni rilasciate	da 0 a 8	insufficiente	assoluto rilievo
		da 9 a 15	sufficiente	
		da 16 a 25	buono	
		da 26 a 35	elevato	
		da 35 a 50	assoluto rilievo	
Realizzazione interventi di miglioramento, tutela e valorizzazione del territorio	Numero interventi di miglioramento e tutela del paesaggio	da 0 a 2	insufficiente	elevato
		da 3 a 5	sufficiente	
		da 6 a 8	buono	
		da 9 a 10	elevato	
Adozione strumenti di Pianificazione (Piano per il Parco, ect)	Numero strumenti di pianificazione	0	insufficiente	elevato
		1	sufficiente	
		2	buono	
		4	elevato	

2.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza che usufruisce del servizio di
Servizi rivolti alla gestione amministrativo/contabile, la pianificazione socio economica, divulgazione, educazione ambientale e promozione del territorio	Gestione del contenzioso legale. Appalti. Elaborazione di regolamenti ed atti normativi. Aggiornamento e gestione piano pluriennale di sviluppo socio economico; Programmazione, coordinamento e gestione delle azioni e dei progetti di sviluppo socio economico. Redazione Bilanci; gestione economica del personale; mandati, accertamento e riscossione delle entrate; Tenuta dei registri; Dichiarazioni e certificazioni fiscali;	Cittadini, imprese, Enti. L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità ed in minor tempo. Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.

	Gestione aspetti fiscali attività commerciali; Gestione IVA; Contabilità magazzino; Gestione imposte; Economato; Programmazione, coordinamento e gestione delle azioni e dei progetti di sviluppo socioeconomico, comunitari, nazionali e regionali; Organizzazione e realizzazione manifestazioni significative; Interventi di Educazione Ambientale e socio-culturale; Attività di promozione;	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Target	Standard di qualità programmato
Adempimenti normativi connessi alla gestione amministrativa	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti	numero adempimenti		assoluto rilievo
		da 0 a 1	insufficiente	
		da 2 a 5	sufficiente	
		da 6 a 7	buono	
		da 8 a 9	elevato	
	superiore a 9	assoluto rilievo		
Adempimenti contabili previsti dalla Legge	Numero adempimenti contabili stabiliti dalla Legge	da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		da 2 a 5	sufficiente	
		da 6 a 7	buono	
		da 8 a 9	elevato	
		superiore a 9	assoluto rilievo	
Organizzazione e realizzazione manifestazioni significative	Numero manifestazioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		da 2 a 3	sufficiente	
		da 4 a 6	buono	
		da 6 a 8	elevato	
		da 8 a 10	assoluto rilievo	
Interventi di Educazione Ambientale	Numero interventi educazione ambientale	di da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		di da 2 a 4	sufficiente	
		di da 5 a 8	buono	
		di da 9 a 12	elevato	
		di da 13 a 15	assoluto rilievo	

Programmazione, coordinamento e gestione delle azioni e dei progetti di sviluppo socio economico, comunitari nazionali e regionali	Numero progetti presentati	da 0 a 1	insufficiente	assoluto rilievo
		da 1 a 2	sufficiente	
		da 3 a 4	buono	
		da 5 a 6	elevato	
		superiore a 7	assoluto rilievo	

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 l. 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 l. n. 122/2010), gli interventi normativi eventualmente sopravvenuti, le particolarità della singola pratica, nonché la disponibilità di personale pari a 19 unità a fronte di una dotazione organica di 24.

