

ENTE PARCO NAZIONALE
ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Allegati al Piano
della Performance 2012-2014

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Allegato n.7 Piano della Performance 2012-2014

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DELL'ENTE PARCO NAZIONALE DELL'ARCIPELAGO DI LA MADDALENA

1. PREMESSA

I mutamenti cui abbiamo assistito negli ultimi anni nell'assetto organizzativo e legislativo della Pubblica amministrazione e gli stessi mutamenti nella struttura sociale e nell'organizzazione dei sistemi produttivi hanno portato a nuove configurazioni nei rapporti interni alla società che attivano una domanda di relazione più personalizzata e richiedono alle istituzioni la capacità di fornire risposte sempre più complesse, estese e differenziate ai cittadini. Anche la consapevolezza diffusa nei cittadini di avere dei diritti ben riconosciuti, modifica la relazione tra cittadini e amministrazioni; la Pubblica amministrazione assume in questo senso la funzione di relazione biunivoca con i cittadini sul piano dell'ascolto, dell'informazione, dell'accesso e della valutazione della qualità dei servizi.

La "qualità del servizio" diviene quindi fondamentale per la soddisfazione del cliente/utente, ma il processo per il raggiungimento di un ottimo livello sul "cosa" viene fornito e sul "come" il servizio stesso è fornito è per sua natura, un processo che deve essere costantemente migliorato attraverso l'ascolto della cittadinanza (indagini di rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti; gestione delle procedure di reclamo, etc.)

A tale scopo l'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena 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 e attraverso questo documento intende gettare le basi per un processo di miglioramento continuo e costante dei servizi offerti.

Il percorso per la definizione e misurazione degli standard di qualità è collocato all'interno del ciclo di gestione della performance, così come previsto dal D.Lgs. 150/2009 e dalla Delibera CIVIT n.88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)". Il presente documento si inserisce pertanto nel succitato "ciclo della performance".

La somministrazione all'utenza di questionari di *customer satisfaction* darà all'Ente la possibilità di riscontrare periodicamente la soddisfazione del proprio pubblico di riferimento, sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi erogati e di ottimizzare i costi degli stessi.

Ai sensi della Delibera CIVIT n. 88/2010 (p. 3), per **standard di qualità** si intendono «i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio, o una loro quota (ad esempio l' x per cento delle autorizzazioni al diporto viene rilasciato entro n giorni, ovvero le singole prestazioni (il rilascio dell'autorizzazione al diporto è pari a n giorni lavorativi). Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un

W

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



“valore programmato”, che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto».

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi erogati dall'Ente Parco sono le seguenti (Delibera 88/2010, pp. 5-6):

a) **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 può essere richiesto, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio. Ne sono sottodimensioni l'accessibilità fisica (intesa come accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio) e l'accessibilità multicanale (intesa come accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione)»;

b) **tempestività**. Si misura il «tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio. Una prestazione è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio - anche se successivamente erogato - non sia stato erogato tempestivamente»;

c) **trasparenza**. Si intende fare riferimento alla «disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consente, a colui che richiede il servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; il soggetto responsabile dell'ufficio o del procedimento e i suoi riferimenti; i tempi di conclusione del procedimento ...»;

d) **efficacia**. Si misura 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, 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. In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la “conformità”, intesa come corrispondenza del servizio erogato alle specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio; l’“affidabilità”, intesa come coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate all'utente; la “compiutezza”, intesa come esaustività del servizio rispetto alle esigenze finali del fruitore ...».

W

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Va da sé che ciascuna dimensione di qualità assume un'importanza diversa a seconda del servizio (prestazione) erogato. Si tiene conto anche delle esigenze dei destinatari del servizio.

È appena il caso di sottolineare che il concetto di servizio è strettamente collegato - sotto il profilo giuridico-formale - a quello di procedimento amministrativo. Pertanto, le informazioni contenute nel presente documento si completano con quelle pubblicate nel documento denominato "Mappatura dei procedimenti dell'Ente Parco".

La tabella successiva fornisce l'elenco dei principali servizi (prestazioni) dell'Ente Parco - a rilevanza esterna - rispetto ai quali si identificano gli *standard* di qualità.

Elenco dei servizi (prestazioni) a rilevanza esterna
Servizio "relazioni con il pubblico" (URP)
Servizio "protocollo"
Servizio di "comunicazione e informazione istituzionale"
Servizi di "fruizione ambientale"
Servizi di "fruizione a mare"
Servizio di "conservazione e tutela dei beni, rilascio nulla osta, pareri di conformità, valutazioni di incidenza e istruttorie"

Di seguito, si individuano gli *standard* di qualità di ciascun servizio, dopo una breve descrizione dello stesso.

1) DESCRIZIONE DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

2.1. Servizio Relazioni con il Pubblico (URP)

Principali caratteristiche del servizio

Il servizio viene erogato principalmente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che cura:

- tutte le attività di comunicazione indirizzate ai cittadini singoli e associati, nonché la comunicazione interna così come previsto dall'art. 8 della L. 150/2000, interfacciandosi con i servizi/uffici dell'Ente;
- il rilascio delle autorizzazioni ai privati (pesca, diporto, immersioni) e alle attività (noleggio e locazione, trasporto passeggeri, *diving center*, scuole di vela);
- le convenzioni con le strutture portuali;
- i rapporti con i fruitori dei servizi;
- la realizzazione di materiale promozionale, commerciale ed editoriale prodotto dall'Ente;
- le manifestazioni organizzate dall'Ente, la concessione di patrocinii e contributi;
- la gestione delle attività connesse ai punti informativi e vendita, dai regolamenti per la gestione del logo del Parco da parte di strutture turistiche ed aziende artigianali, nonché la eventuale tenuta della contabilità e di tutte le correlate attività.

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



L'URP ha situato il proprio *front office*, ovvero il luogo deputato al contatto ravvicinato tra gli utenti e l'Amministrazione, in una palazzina a sé stante collocata all'interno della più ampia struttura che ospita la sede dell'Ente Parco, che è facilmente raggiungibile dagli utenti anche diversamente abili. L'ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 ed è situato in Via Giulio Cesare, 7 a La Maddalena.

E' possibile contattare l'ufficio ai seguenti recapiti telefonici: 0789.7902.11/24 oppure inviando email all'indirizzo: urp@lamaddalenapark.org;

Modalità di erogazione del servizio e tipologie di utenti che ne usufruiscono: Il servizio viene erogato tramite telefono, posta elettronica e corrispondenza ordinaria. E' inoltre attivo lo sportello fisico secondo gli orari indicati in precedenza. Usufruiscono del servizio tutti i cittadini, imprese, associazioni, pubbliche amministrazioni.

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORI	PRINCIPALI INDICATORI	VALORI PROGRAMMATI
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative (ufficiali)	90%
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Informazioni web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o email/Numero totale di richieste pervenute	80%
TEMPERATIVITÀ	TEMPERATIVITÀ	Tempi previsti per il rilascio dell'autorizzazione/ per il conferimento del patrocinio/ per l'accoglimento delle istanze di accesso agli atti, tenuto conto delle tempistiche definite dalle normative di riferimento, dai regolamenti interni del Parco ed esplicitate nel documento "Mappatura dei procedimenti del Parco"	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%
TRASPARENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web a partire dalla disponibilità delle informazioni	valore programmato 4 giorni
	PROCEDURE DI CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web a partire dalla disponibilità delle informazioni	valore programmato 4 giorni
	TEMPISTICHE DI RISPOSTA	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web a partire dalla disponibilità delle informazioni	valore programmato 4 giorni
	EVENTUALI SPESE A CARICO DELL'UTENTE	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Valore programmato 3 giorni
EFFICACIA	CONFORMITÀ	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma o al regolamento di riferimento / Numero totale di pratiche	90%
	AFFIDABILITÀ	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/totale dei reclami pervenuti	20%
	COMPIUTEZZA	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse/numero totale di istanze pervenute	90%

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



2.2. Servizio protocollo

Principali caratteristiche del servizio

Il servizio viene erogato dall'Ufficio protocollo e archivio.

L'Ufficio Protocollo e archivio garantisce l'apertura dello sportello al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 14.00. Vengono costantemente gestite le comunicazioni in entrata ed in uscita tramite la posta ordinaria, il fax, la posta elettronica che afferisce all'indirizzo: info@lamaddalենpark.org; e all'indirizzo di posta elettronica certificata: lamaddalենpark@pec.it. Viene altresì aggiornato e costantemente ordinato l'archivio relativo alle comunicazioni in entrata ed in uscita del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena.

Tipologia di utenti che usufruisce del servizio: Usufruiscono del servizio tutti i cittadini, imprese, associazioni, pubbliche amministrazioni.

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



DIMENSIONI	SCELTA DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICAZIONE	FORME DI VALUTAZIONE	VALORI ESISTENTI
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative (ufficiali)	90%
	ACCESSIBILITÀ MULTIMEDIALE	Accesso con posta elettronica certificata	Presenza di un indirizzo di posta elettronica certificata	Servizio attivo: lamaddalenapark@pec.it
TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ	Tempo impiegato per la protocollazione anche tramite posta certificata	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di protocollazione	90%
TRASPARENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Valore programmato 4 giorni
	PROCEDURE DI CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Valore programmato 4 giorni
	TEMPISTICHE DI RISPOSTA	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web a partire dalla disponibilità delle informazioni	Valore programmato 4 giorni
EFFICACIA	CONFORMITÀ	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma o al regolamento di riferimento / Numero totale di pratiche	90%

SERVIZIO PROTOCOLLO

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



2.3. Servizio di comunicazione e informazione istituzionale

Principali caratteristiche del servizio

L'Ente Parco assicura, mediante le risorse umane assegnate all'Ufficio stampa e all'URP, e attraverso il proprio sito internet quale strumento operativo, un'informazione costante e puntuale sulle proprie attività, sui propri servizi, sulle manifestazioni e sugli eventi in programma, nonché su norme e adempimenti previsti per legge.

Le attività di informazione istituzionale svolte dall'Ufficio stampa riguardano in particolare:

- redazione di comunicati stampa, brevi news, preparazione conferenze stampa, rapporti con giornalisti, corrispondenti, redazioni, troupe televisive, etc; altre attività di comunicazione digitale, con aggiornamento, manutenzione, interazione con gli utenti e controllo degli spazi del Parco sui social network, inserimento notizie sul sito web parks.it, etc.;
- realizzazione del bollettino di informazione istituzionale del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, "Il ParcoInforma" e invio della Newsletter del Parco, in collaborazione con l'URP;
- attività di comunicazione istituzionale, con particolare riferimento agli inserimenti redazionali e alle altre forme di comunicazione istituzionale svolte attraverso gli organi di stampa e mediante la realizzazione di pubblicazioni.

L'amministrazione cura inoltre campagne di informazione volte a diffondere la conoscenza delle misure di tutela vigenti e a promuovere l'immagine del Parco presso la popolazione locale e turistica.

L'Ufficio Stampa si occupa di redigere con tempestività i comunicati stampa da inoltrare alle testate giornalistiche locali o nazionali per divulgare le informazioni all'esterno. Le informazioni vengono divulgate all'esterno secondo quanto stabilito dalla Deliberazione di istituzione dell'Ufficio stampa e dai successivi atti di indirizzo approvati dall'Ente Parco.

E' possibile contattare l'ufficio attraverso l'indirizzo di posta elettronica via email (ufficio.stampa@lamaddalenapark.org) oppure telefonicamente (0789.720050; 0789.7902.23) per ottenere chiarimenti circa le notizie divulgate, programmare appuntamenti ed interviste con i responsabili dell'ufficio o con gli organi di vertice dell'amministrazione, ricevere informazioni circa le modalità di effettuazione di riprese foto-video-cinematografiche all'interno del Parco. Il sito web del Parco www.lamaddalenapark.it e la pagine Facebook e Twitter e del Parco sono costantemente aggiornate e monitorate dall'Ufficio stampa. Attraverso il sito www.parcoinforma.it è possibile consultare l'archivio di tutti i gazzettini di informazione istituzionale del Parco editi dal 2007.

Le informazioni generiche da parte di cittadini e possono essere richieste all'URP (Tel. 0789.790211) che smista le telefonate presso gli uffici di competenza. Le richieste di materiale informativo da parte di associazioni, sportelli turistici, etc., devono essere inoltrate all'URP.

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Le richieste di giornalisti, inserimento all'interno delle liste di distribuzione dell'Ente Parco, così come gli accrediti e gli inviti per le manifestazioni a numero chiuso, devono essere inoltrate via email o telefonicamente all'Ufficio stampa. Informazioni circa il sito web, come anche tutte le informazioni che riguardino i rapporti tra l'Ente Parco e gli organi di informazione possono essere richieste all'Ufficio stampa, mentre quelle relative agli eventi/manifestazioni organizzate dal Parco vanno richieste all'URP.

L'Ente Parco tramite l'Ufficio tecnico si occupa anche del posizionamento della cartellonistica informativa presso le aree di maggiore interesse e afflusso turistico e presso le aree sottoposte a vigilanza.

Tipologia di utenti che usufruiscono del servizio: utenti, residenti, turisti, giornalisti, agenzie pubblicitarie, agenzie stampa, enti pubblici, enti privati, associazioni, strutture ricettive e di ristorazione locali e nazionali, testate locali, nazionali ed internazionali.

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



INDICAZIONE	SOFFOCIO/INFORMATICA	DESCRIZIONE INDICAZIONE	PRODOTTO/INDICAZIONE	VALORE INDICAZIONE
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILI MULTIMEDIALE	Numero di canali utilizzati per veicolare le informazioni (sito web del Parco; ParcoInforma; Pagina Facebook del Parco etc.)	Numero di pubblicazioni/siti su cui compaiono i comunicati stampa dell'Ente o le dichiarazioni rilasciate dagli organi di vertice del Parco	4 pubblicazioni
TEMPISTIVITÀ	TEMPISTIVITÀ	Tempo massimo di pubblicazione della notizia/dichiarazione	Numero di giorni necessari per la pubblicazione	Valore programmato 2 giorni
TRASPARENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it a cura dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Valore programmato 2 giorni
	PROCEDURE DI CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'ufficio stampa	Numero di giorni necessari per la risposta tramite i contatti web o di inoltro all'ufficio di competenza	Valore programmato 4 giorni
	EVENTUALI SPESE A CARICO DELL'UTENTE	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dei giornalisti/agenzie stampa/agenzie pubblicitarie che intendono effettuare servizi televisivi o fotografici presso il Parco	Pubblicazione del tariffario	Servizio gratuito
EFFICACIA	ATTIDABILITÀ	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/totale dei reclami pervenuti	40%
	COMPETENZA	Esautività della prestazione erogata	Numero di richieste di chiarimenti forniti/ totale dei chiarimenti richiesti	95%

SERVIZIO COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE ISTITUZIONALE

S

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



2.4. Servizi di natura tecnica e ambientale

Principali caratteristiche dei servizi

I servizi di natura tecnica e ambientale sono svolti da due distinti uffici: l'Ufficio tecnico-urbanistico e l'Ufficio ambiente.

L'Ufficio tecnico-urbanistico cura:

- le attività di pianificazione (Piano per il Parco, Regolamento del Parco, Piano pluriennale economico e sociale, etc.);
- l'istruttoria e il rilascio di nulla osta in materia di lavori e urbanistica;
- gli interventi sul territorio, la realizzazione di strutture e impianti, la programmazione dei lavori pubblici;
- la progettazione e la direzione dei lavori;
- la manutenzione straordinaria e ordinaria degli immobili dell'Ente; l'amministrazione delle strutture di proprietà e in comodato dell'Ente (centri visita, musei, foresterie, aree attrezzate etc.);
- le attività di concertazione in materia urbanistica (accordi di programma, intese, etc.);
- le istruttorie edilizie, i procedimenti in materia di nulla osta;
- le attività di supporto alla Sorveglianza in materia di abusivismo;
- la collaborazione con gli organismi e le organizzazioni di categoria per la promozione-socio-economica e territoriale;
- la predisposizione della sentieristica;
- la predisposizione di gare e contratti inerenti l'attività di servizio in connessione con l'ufficio legale;
- i programmi, i piani e i progetti connessi al settore forestale per l'adozione e sviluppo di pratiche di gestione ecosostenibile.;
- le istruttorie per le utilizzazioni boschive, della ricerca scientifica nel Parco in senso lato e delle attività tecnico scientifiche connesse alla gestione naturalistica del territorio;
- la revisione e la predisposizione del Piano AIB;
- il monitoraggio dei soprassuoli forestali.

Dall'Ufficio tecnico-urbanistico dipende funzionalmente la Squadra manutenzioni che assicura interventi e supporto operativo a tutte le attività che fanno capo all'Area Tecnico-Ambientale (Servizio Tecnico e Ambiente).

L'Ufficio ambiente cura:

- i programmi e i progetti connessi al settore agricolo e forestale per l'adozione e sviluppo di pratiche di gestione ecosostenibile che assicurino, tra l'altro, la valorizzazione dei prodotti tradizionali attraverso un "Sistema qualità", e conseguente rilascio del Marchio nel rispetto delle norme vigenti;
- le istruttorie per le utilizzazioni boschive, della ricerca scientifica nel Parco in senso lato e delle attività tecnico scientifiche connesse alla gestione naturalistica del territorio;
- l'istruttoria e il rilascio di nulla osta in materie di ambiente;
- la didattica e l'educazione ambientale;

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



- la gestione dei danni provocati dalla fauna selvatica, etc.;
- l'elaborazione di disciplinari di produzione ecosostenibile, anche legati alla valorizzazione dei prodotti eno-gastronomici locali, nonché disciplinari per la regolamentazione di prelievo delle risorse alieutiche;
- il monitoraggio degli *habitat* terrestri e marini;
- le collaborazioni con l'Ufficio tecnico per la predisposizione dei progetti, la redazione delle valutazioni di incidenza, il rilascio dei nulla osta e pareri previsti a norma di legge;
- le istruttorie a progetti di ricerca; il supporto al Comitato scientifico e i rapporti con le università e gli istituti di ricerca;
- i procedimenti autorizzatori in materia faunistica e forestale;
- la predisposizione di programmi di gestione di territori demaniali;
- la gestione della flora, della fauna e dei giardini botanici del Parco;
- l'assistenza allo svolgimento di tesi di laurea e per il tutoraggio per tirocini e post-laurea;
- la ricerca scientifica in ambito floristico con assistenza a progetti esterni e con la preparazione ed esecuzione di progetti del Servizio;
- il monitoraggio ambientale;
- la predisposizione di gare e contratti inerenti l'attività di servizio in connessione con l'Ufficio legale.

Nello specifico, i servizi di natura tecnica e ambientale sono di seguito descritti, unitamente ai relativi standard di qualità.

2.4.1. Servizi di fruizione ambientale (Educazione Ambientale/Centro di Educazione Ambientale).

L'Ente Parco conduce ogni anno campagne di educazione ambientale rivolte agli studenti di La Maddalena e dei comuni frontalieri in collaborazione con gli Istituti scolastici. I progetti vengono presentati alle scuole e vengono realizzati con le classi interessate. Il Parco affida inoltre la gestione degli spazi museali attraverso specifiche convenzioni con associazioni. Queste garantiscono orari di apertura al pubblico nel corso della stagione turistica e la possibilità di effettuare visite guidate su prenotazione durante il resto dell'anno. Vengono pertanto realizzate le convenzioni con le associazioni deputate a gestire i musei ed in seguito vengono gestite le visite guidate e gli appuntamenti per le visite con le scuole /gruppi di utenti interessati.

Tipologia di utenti che usufruisce del servizio: Popolazione residente/ Turisti/ Scuole locali/ Scuole nazionali/ Enti/ Associazioni/ Giornalisti/ Studiosi/ Ricercatori.

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



INDICAZIONE	SOBOLTOBANSI	PRESCRIZIONI INDICAZIONE	INDICAZIONE A SOSTA INDICAZIONE	VALORE INDICAZIONE
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Accesso ai musei del Centro di Educazione ambientale del Parco	Numero di giorni di apertura al pubblico nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 30 settembre dei musei del CEA/ Numero totale di giornate di apertura stabilite nella convenzione	90%
		Fornitura servizio di educazione ambientale	Numero di classi coinvolte	Più di sei classi elevata
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Presenza di servizi che sono accessibili sul sito istituzionale	Numero di servizi erogati via web, fax o email/Numero totale di servizi di fruizione ambientale	80%
IRRIDUCIBILITÀ	IRRIDUCIBILITÀ	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di visite guidate al Cea, di lezioni di educazione ambientale effettuate entro il tempo stabilito dalle convenzioni e dai regolamenti dell'Ente che disciplinano il servizio/Numero totale di richieste di visite guidate effettuate	90%
IRRESPONDEBILITÀ	IRRESPONDEBILITÀ	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it a cura dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	valore programmato 4 giorni
	PROCEDURE PER IL CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'ufficio ambiente che gestisce le convenzioni con il CEA, e che pianifica le attività di educazione ambientale.	Numero di giorni necessari per la risposta tramite i contatti web o la posta ordinaria	valore programmato 4 giorni
	EVENTUALI SPESE A CARICO DELL'UTENTE	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione delle convenzioni/regolamenti/leggi che disciplinano i costi a carico degli utenti	0

2

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



EFFICACIA	SERIABILITÀ	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/totale dei reclami pervenuti	40%
	COMPETENZA	Esaustività della prestazione erogata	Giudizi espressi dai visitatori/utenti rilevati tramite questionari di <i>customer satisfaction</i>	Giudizi medio-alti: 80% rispetto al totale dei giudizi

SERVIZI DI FRUIZIONE AMBIENTALE (Educazione Ambientale; Centro di Educazione Ambientale del Parco;)

R

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



2.4.2. Servizi di fruizione a mare (posizionamento cavi tarozzati, campi boe, punti di immersione protetta, vigilanza)

L'Ente assicura una migliore gestione del traffico e delle attività nautica attraverso il posizionamento di cavi tarozzati per la delimitazione delle aree destinate alla balneazione, inoltre assicura un'attività di monitoraggio presso le acque dell'Arcipelago attraverso l'assunzione di personale addetto alla vigilanza. Il Parco destina e cura la manutenzione di apposite aree all'attività di immersione praticata dai *diving center* autorizzati. Tali aree non sono accessibili per le immersioni individuali e vengono considerate zone di massima tutela.

Tipologia di utenti che usufruisce del servizio: Popolazione residente, popolazione turistica, diving center, forze dell'ordine.

4

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



INDICAZIONI	CONTROINDICAZIONI	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	MODALITÀ DI PRESTAZIONE	VALORE PREVISIONALE
TEMPISTIVITÀ	TEMPISTIVITÀ	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%
TRASPARENZA	INSTRUMENTI	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it a cura dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	valore programmato 4 giorni
	PROCEDURE E MODALITÀ DI CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'ufficio ambiente e con l'ufficio relazioni con il pubblico che si occupano di fornire informazioni riguardo capi boa, P.I.P., servizio accoglienza e monitoraggio	Numero di giorni necessari per la risposta tramite i contatti telefonici, web o la posta ordinaria	valore programmato 4 giorni
	RELEVANTI SPESE A CARICO DELL'UTENTE	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione dei regolamenti/leggi che disciplinano i costi a carico degli utenti	Servizio gratuito
EFFICACIA	ATTIDABILITÀ	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/totale dei reclami pervenuti	20%
	COMPLETIZIONE	Esaustività della prestazione erogata	Data di posizionamento dei cavi tarozzati e di delimitazione dei campi boa Numero di siti allestiti o mantenuti/ totale dei siti	Entro il 30 maggio elevata; entro il 30 giugno buona; Oltre il 30 luglio non sufficiente. 2 o più siti elevata, 1 sito buona, nessun sito non sufficiente.

SERVIZI DI FRUIZIONE A MARE (campi boa; delimitazione aree; punti di immersione protetta; accoglienza e monitoraggio).

(Handwritten signature)

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



2.4.3. Conservazione e tutela dei beni, Rilascio nulla osta, valutazioni di incidenza, istruttorie.

Il Parco si occupa di adottare misure adeguate per la conservazione di specie e habitat. Tali interventi vengono effettuati attraverso l'installazione o la manutenzione di accessi guidati e opere pubbliche di altro genere. Vengono inoltre garantite le manutenzioni sugli habitat di interesse naturalistico e la sicurezza a livello di incendi boschivi. Vengono pertanto individuati i luoghi da tutelare, vengono espletati gli appalti di servizi, forniture, lavori e vengono effettuate le relative manutenzioni. Tutti gli adempimenti legislativi vengono rispettati.

Il rilascio di concessioni o autorizzazioni relative ad interventi impianti ed opere all'interno del parco è sottoposto al preventivo nulla osta dell'Ente parco. Il nulla osta verifica la conformità tra le disposizioni del piano e del regolamento e l'intervento ed è reso entro sessanta giorni dalla richiesta. Decorso inutilmente tale termine il nulla osta si intende rilasciato.

La Valutazione di Incidenza ha lo scopo di accertare preventivamente se determinati progetti possano avere incidenza significativa sui Siti di Importanza Comunitari (SIC), sulle Zone Speciali di Conservazione e sulle Zone di Protezione Speciale (ZPS). La valutazione di incidenza ambientale è introdotta dagli artt. 5 e 6 del DPR n° 357/97 e *ss.mm.ii.*

Tipologia di utenti che usufruisce del servizio: tutte le tipologie di utenti individuate dalla Legge 394/91 popolazione locale, turisti, Forze dell'Ordine.

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE DELL'AZIONE	FORMULE DI RIFERIMENTO	VALORE INIZIALE/PROGRAMMATO
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata per il ricevimento del pubblico/Numero totale delle giornate lavorative ufficiali mensili	Valore programmato 4 giorni
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Informazioni web o telefoniche su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero di richieste evase via web, fax o email/Numero totale di richieste pervenute	80%
TEMPERATIVITÀ	TEMPERATIVITÀ	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate senza dilazioni temporali rispetto al tempo previsto dalle normative o dai regolamenti di riferimento per ciascun servizio/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%
TRASPARRENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito www.lamaddalenapark.it a cura dei responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	valore programmato 4 giorni
	PROCEDURE CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'ufficio ambiente e tecnico	Numero di giorni necessari per la risposta tramite i contatti web o la posta ordinaria	valore programmato 4 giorni
	EVENTO DEL SERVO A CARICO DELL'UTENTE	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione dei regolamenti/leggi che disciplinano i costi a carico degli utenti	Servizio gratuito
EFFICACIA	CONFORMITÀ	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche, interventi evasi conformemente alla norma o al regolamento di riferimento / Numero totale di pratiche, interventi richiesti.	94%
	AFFIDABILITÀ	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/totale dei reclami pervenuti	20%
	COMPLETEZZA	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse / numero totale di istanze pervenute	90%

CONSERVAZIONE E TUTELA DEI BENI, RILASCIO NULLA OSTA, VALUTAZIONI DI INCIDENZA, ISTRUTTORIE.

2

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Il presente documento viene adottato ai sensi della Delibera 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche avente ad oggetto: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1, del D. Lgs. 20 dicembre 2009, n.198);

IL PRESIDENTE
Dott. Giuseppe Bonanno

IL DIRETTORE
Ing. Mauro Gargiulo

Il presente documento denominato: "Definizione degli standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena" ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della legge 69/2009, è messo in pubblicazione all'Albo digitale del sito istituzionale dell'Ente Parco all'indirizzo <http://albo.lamaddalenapark.it> per quindici giorni consecutivi a far data dal _____ con n. _____ del registro;

Il documento è messo altresì in pubblicazione in forma permanente nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito del sito istituzionale dell'Ente Parco all'indirizzo <http://www.lamaddalenapark.it/ente-parco/trasparenza/dati-sull-organizzazione>.

IL DIRETTORE
Ing. Mauro Gargiulo