



Parco Nazionale Arcipelago Toscano



Parco Nazionale Arcipelago Toscano



Carta dei Servizi del PNAT

1. Le caratteristiche della Carta dei Servizi del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano.

La Carta rende conto del quadro organizzativo generale dell'Ente in relazione alle professionalità attualmente presenti nella dotazione organica e stabilisce attraverso le funzioni svolte, con riferimento alle peculiarità istituzionali e al contesto territoriale dell'Arcipelago Toscano, le forme di servizio offerte alla collettività anche grazie alle misure economiche del proprio bilancio.

Il Parco garantisce i propri servizi intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte ai cittadini per fruire del territorio protetto e per sviluppare con l'Ente stesso un rapporto interattivo positivo. Per tutte le persone deve essere possibile ricavare benefici materiali e psicologici dall'esperienza di visita negli ambienti terrestri e marini che rientrano nei confini di protezione individuati con l'istituzione del Parco. Per gli abitanti dei territori inseriti nell'ambito protetto deve essere parimenti possibile trovarsi in una condizione di valore aggiunto rappresentato dal perseguimento degli interessi collettivi.

Al fine di garantire lo sviluppo economico-sociale della popolazione residente nelle isole incluse nel Parco, in accordo con la normativa nazionale, l'Ente persegue azioni di gestione nel territorio, idonee a realizzare una integrazione sostenibile tra uomo ed ambiente naturale e tali da preservare il patrimonio naturale per le 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, salvaguarda i valori culturali tradizionali presenti nelle attività turistiche, agro-silvo-pastorali, zootecniche, forestali, nella pesca e nell'artigianato anche attraverso specifiche misure di incentivazione per le popolazioni residenti.

1

2. I Principi fondamentali della Carta dei servizi del PNAT.

▪ Eguaglianza e imparzialità

L'Ente Parco garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

▪ Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca di soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

▪ Trasparenza ed accesso

L'Ente Parco garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei propri servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

▪ Partecipazione

L'Ente Parco garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per contribuire al miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ciascun cittadino ha diritto di ottenere sempre una risposta.

▪ Coinvolgimento dei lavoratori

L'Ente Parco promuove il coinvolgimento attivo dei lavoratori nell'analisi dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, e al fine di conseguire un miglioramento continuo dei servizi con l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

▪ **Continuità del servizio**

L'Ente Parco garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico dei propri uffici, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di accesso diretto e indiretto al pubblico di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web del Parco, la segnaletica posizionata all'ingresso della sede operativa dell'Ente ed ogni altro mezzo utile.

▪ **Gratuità del servizio**

L'Ente Parco garantisce la gratuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico.

3. Il Parco e la sua organizzazione

Il Parco Nazionale Arcipelago Toscano è giuridicamente un Ente Pubblico Non Economico e perciò è sottoposto alla vigilanza e al controllo del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, che fornisce il necessario contributo economico per la sua gestione.

Il Parco garantisce i suoi servizi, e la produzione dei beni di carattere pubblico intesi come soddisfacimento, diretto o indiretto, dei bisogni e delle attese di carattere valoriale e culturale della collettività che rappresenta.

Attualmente le sede di **Presidenza, Direzione e Uffici** del Parco è in **Loc. Enfola – 57037 Portoferraio (LI) Isola d'Elba: Il sito ufficiale del Parco è www.islepark.gov.it**

2

SERVIZI E UFFICI DELL'ENTE - ORGANIGRAMMA



SERVIZI E UFFICI

SERVIZIO TERRITORIO

Ufficio Tecnico
Ufficio Conservazione, educazione e promozione

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Ufficio Finanziario e gestione del personale
Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione

SERVIZIO TERRITORIO

Ufficio Tecnico

1. Rilascio di nulla osta in relazione al Piano del Parco (pratiche urbanistiche – piani urbanistici comunali, ecc.)
2. Rilascio di autorizzazioni per interventi, manifestazioni, eventi che riguardano il territorio del Parco ed attività che si esercitano nell'area protetta
3. Istruttoria delle procedure per adeguamenti e modifiche al Piano del
4. Istruttorie per il rilascio di pareri e nulla osta da parte di altre amministrazioni per interventi attuati dal Parco (Comuni, Agenzia delle dogane, Soprintendenze, Agenzia del territorio, ecc.)
5. Procedure per attuazione degli interventi inseriti nel Piano triennale delle opere pubbliche relativamente ai beni di proprietà dell'Ente e ad ambiti territoriali da sottoporre a riqualificazione naturalistico-ambientale
6. Progettazione per la riqualificazione ambientale del territorio
7. Manutenzione ordinaria e straordinaria della rete sentieristica del Parco
8. Interventi di riqualificazione sui beni di proprietà dell'Ente o di utilizzo, sia da parte dell'Ente stesso che dal CTA/CFS
9. Sistema informativo e cartografia a supporto della pianificazione, conservazione ambientale e della fruizione sul territorio
10. Implementazione del Piano antincendio boschivo e suo periodico aggiornamento, gestione delle attività annuali di prevenzione in base al coordinamento discendente dalle disposizioni del Piano Provinciale
11. Procedure per installazione e gestione di sistemi di video sorveglianza nelle aree più sensibili e loro implementazione
12. Manutenzione straordinaria e manutenzione ordinaria infrastrutture e reti delle sedi operative dell'Ente: Centro Parco, Infopark e Centri Visite all'Elba e nelle isole minori.
13. Problematiche forestali e procedure relative al taglio piante
14. Pratiche relative alla gestione di Beni demaniali e Beni da vendere/acquisire in concessione o in proprietà
15. Attività di monitoraggio sul territorio per il controllo di lavori ed esiti pratiche autorizzate in stretto rapporto con CTA
16. Approvvigionamento di beni e servizi in dotazione all'ufficio e compilazione delle procedure di norma per la gestione trasparente di gare e appalti e per l'applicazione delle norme del piano anticorruzione.
17. Rapporti con CTA-CFS per attività di sorveglianza e controllo del territorio anche su segnalazione di cittadini
18. Gestione ordinaria delle apparecchiature tecniche e informatiche in dotazione all'Ente e presenti nelle sedi del Parco.
19. Procedure di Valutazione di Incidenza
20. Redazione di reportistica tecnica per approfondimenti e istruttorie per la valutazione degli interventi da realizzare

Ufficio Conservazione, educazione e promozione

1. Attività ordinaria e straordinaria finalizzata alla conservazione degli habitat e delle specie con progettazione e attuazione di interventi anche in partenariato con altri Enti (Direttiva Biodiversità del MATTM, cooperazione con Enti e Istituti di ricerca per azioni di conservazione)
2. Istruttoria per la candidatura di progetti su bandi di finanziamento, gestione ed esecuzione delle azioni di progetti di conservazione finanziati
3. Azioni di controllo delle specie problematiche in collaborazione con operatori tecnici anche di

altre amministrazioni e con soggetti incaricati di prestazioni di servizi

4. Redazione di reportistica e documentazione tecnica di settore propedeutica alla rendicontazione tecnica e finanziaria dei progetti in corso
5. Istruttoria tecnica per procedimenti relativi alla trasformazione delle Zone di Tutela a mare in Aree marine nelle isole minori
6. Monitoraggi ambientali per la valutazione di problematiche di impatto e necessità di azioni di conservazione per la predisposizione di interventi
7. Autorizzazioni riguardanti la ricerca scientifica, l'attività didattica outdoor delle università, le attività di fruizione educativa che possono incidere direttamente sulla conservazione della biodiversità, le autorizzazioni alla pesca sportiva nelle zone tutelate nelle isole minori
8. Gestione del magazzino, delle attrezzature e strumentazione di competenza e dei mezzi in dotazione all'Ente e CTA-CFS
9. Procedimenti ed azioni per la gestione delle certificazioni e successivi adempimenti per il mantenimento delle stesse.
10. Gestione straordinaria ed ordinaria delle Case del Parco (Marciana, Rio nell'Elba, Pianosa e Lacona) e collaborazione con Comune di Rio Elba per la gestione dell'Orto dei Semplici a Santa Caterina; utilizzo delle foresterie a supporto attività di ricerca.
11. Piano annuale degli interventi per favorire l'educazione ambientale per le scuole e per il life long learning con la realizzazione delle visite scolastiche anche su altre isole (Carta di Montecristo, 2008)
12. Promozione e sostegno alle azioni del volontariato che cooperano sul territorio (ad esclusione misure prevenzione antincendio) per assegnazione cofinanziamenti a progetti candidati su bandi
13. Promozione dell'Ente in fiere e manifestazioni e attivazione di iniziative di merchandising per favorire l'ecoturismo e lo sviluppo sostenibile e l'educazione ambientale anche in stretto rapporto con gestore Infopark
14. Programmazione delle attività culturali nelle strutture di accoglienza del Parco secondo Piani annuali relativi alla programmazione di attività a sostegno della fruizione ecoturistica
15. Editoria, pubblicistica, mostre temporanee e allestimenti espositivi permanenti
16. Rapporti con le guide per l'attivazione di servizi di accompagnamento per iniziative del Parco e attuazione di procedure per la professionalizzazione e il continuo aggiornamento delle guide del Parco
17. Convenzioni per lo svolgimento di attività di ricerca, assegnazione di borse di studio, educative/fruizione/parternariati
18. Agricoltura sostenibile
19. Approvvigionamento beni e servizi in dotazione all'ufficio e compilazione delle procedure di norma per la gestione trasparente di gare e appalti.
20. Reportistica finalizzata alla redazione di relazioni, report tecnici, analisi dei dati sulle affluenze, ecc.

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Ufficio Finanziario e gestione del personale

1. Gestione pratiche amministrative e contabili del personale
2. Gestione delle assenze, trasferte, pratiche e tenute dei fascicoli del personale
3. Contabilità finanziaria dell'Ente
4. Redazione tecnica dei Bilanci e dei rendiconti generali
5. Coordinamento ciclo contabile per impegni di spesa e visti di copertura finanziaria
6. Adempimenti per l'armonizzazione dei sistemi contabili
7. Istruttoria sui contratti e prestazioni del personale della PA

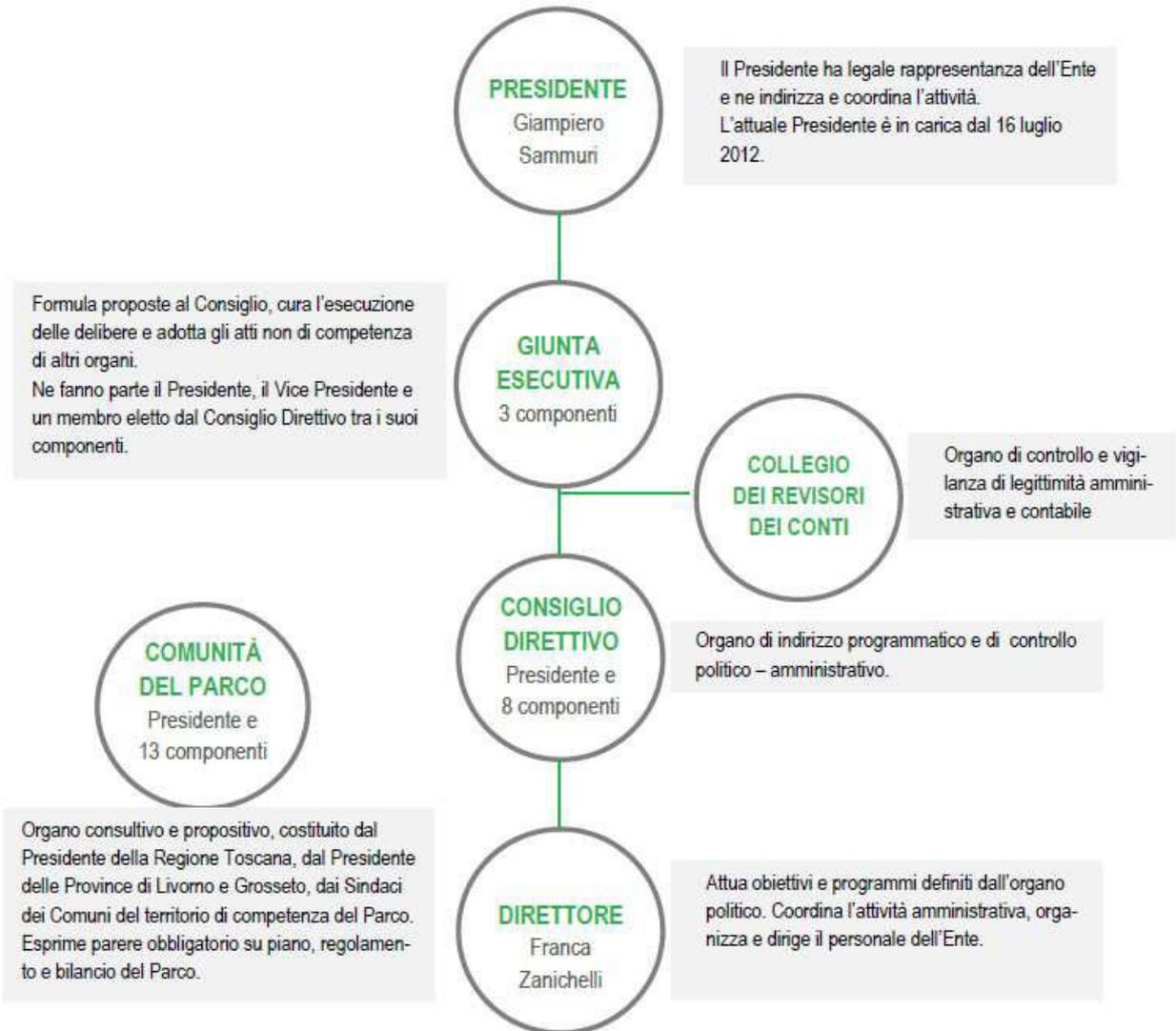
8. Pagamenti utenze, canoni e locazioni su contratti in essere
9. Gestione pagamenti fatture e liquidazioni su istruttoria degli uffici
10. Gestione dei diritti di ingresso nelle aree protette delle isole minori
11. Rapporti con Revisori dei Conti
12. Economato
13. Contabilizzazione delle immobilizzazioni dell'Ente e procedure per inventari
14. Archiviazione provvedimenti del direttore e tenuta dei fascicoli del personale
15. Elaborazione reportistica per monitoraggio spesa pubblica
16. Gestione documentazione tecnica e amministrativa per la periodica rendicontazione ai Ministeri competenti, Corte dei Conti, ecc.
17. Sicurezza del personale e RLS e RPP
18. Repertorio dei contratti
19. Segreteria tecnica della direzione
20. Reportistica finalizzata alla valutazione del monitoraggio della spesa e alla stesura delle relazioni tecniche

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione

1. Segreteria Presidenza, CD, Giunta e Comunità del Parco
2. Predisposizione atti e documentazione tecnica prodotta dagli uffici per le riunioni degli organi
3. Gestione e aggiornamento del sito web Parco e delle sezioni obbligatorie
4. Gestione della comunicazione istituzionale e rapporti con la stampa e con social network
5. Autorizzazioni riprese cinefotografiche in aree sottoposte a particolare tutela
6. Gestione fruizione diving in ambiti protetti
7. Gestione URP e protocollo Ente presso la sede del Parco
8. Gestione degli adempimenti relativi al pulsante TRASPARENZA ed elaborazione dei contenuti tecnici del documento annuale PTT
9. Elaborazione modelli per la standardizzazione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per le differenti tipologie di gare in capo ai diversi uffici
10. Procedimenti per la gestione del contenzioso, della tutela della legalità, dell'autotutela dell'Ente
11. Sanzioni amministrative
12. Elaborazione del documento del Piano ANAC e predisposizione delle schede di monitoraggio periodico dello stato di attuazione delle disposizioni operative in carico ai diversi uffici per gli adempimenti programmati
13. Attivazione nuove utenze (in rapporto con ufficio tecnico)
14. Monitoraggio dell'attività svolta dall'agenzia gestore dell'Infopark per le prestazioni contrattuali affidate con esclusione delle iniziative di promozione e gestione eventi e relazioni con la scuola.
15. Dal Bilancio di Sostenibilità alla gestione organica delle informazioni sulle attività proprie dell'Ente
16. Convenzioni Capitaneria di porto, Corpo Forestale dello Stato, rapporti con altre amministrazioni per azioni ed interventi di controllo
17. Procedure amministrative collegate alla erogazione di specifici servizi e attribuzione patrocini
18. Approvvigionamento beni e servizi in dotazione al Servizio amministrazione (con esclusione dei beni dell'economato) e compilazione delle procedure di norma per la gestione trasparente di gare e appalti.
19. Formazione del personale
20. Supporto giuridico per la redazione di note e pareri.

L'organizzazione e il funzionamento del Parco

Dal 13 gennaio 2015 il Parco ha un nuovo Consiglio Direttivo.



4. Le Attività e i Servizi offerti

Il Parco, per rappresentare adeguatamente la complessità del proprio operare, ha stabilito le principali aree entro le quali confluiscono la pluralità di interventi che spesso risultano strettamente correlati tra loro. Tali aree sono riconducibili a 4 ambiti generali sinteticamente definiti. Gli ambiti sono i seguenti:

Tutto ciò che ha a che fare con la conservazione della natura e la tutela dell'ambiente

**AMBITO NATURALISTICO
AMBIENTALE**

Tutto ciò che ha a che fare con la fruizione, educazione, valorizzazione beni pubblici e di interesse pubblico e la sorveglianza

AMBITO SOCIALE CULTURALE

Tutto ciò che ha a che fare con la valorizzazione economica e la sostenibilità di iniziative proprie dell'Ente o in collaborazione

**AMBITO ECONOMIA
SVILUPPO SOSTENIBILE**

Tutto ciò che ha a che fare con l'organizzazione della struttura per garantire il funzionamento efficiente e la capacità di erogare servizi al pubblico

FUNZIONAMENTO ENTE

Le azioni sviluppate dalla struttura operativa concernono i seguenti ambiti:



5. I rapporti con i cittadini e i servizi erogati

Il Parco Nazionale come altre Aree Protette ha la finalità di tutela del territorio incluso nel perimetro, per questo deve fare rispettare le norme, delle svolgere ricerca sul patrimonio naturale per acquisire elementi utili alla buona gestione. Deve altresì garantire una adeguata informazione sui successi e le

criticità che possono emergere per conseguire gli obiettivi prefissati di conservazione affinché il pubblico conosca concretamente il lavoro svolto.

Nell'affrontare i compiti gestionali, l'Ente si interfaccia strettamente con una pluralità di utenti che si rivolgono all'amministrazione per ottenere risposte a quesiti, autorizzazioni, specifici servizi di informazione ed educazione ambientale ed aspettative sulla tutela dei beni comuni. Alcuni servizi hanno pertanto, connotazioni immateriali altri invece sono collegati ad iter e procedure amministrative.

Per questa gamma di funzioni si deve individuare un criterio di definizione di Servizio che deve includere tipi di prestazioni la cui natura è ben differente da quella di altre Pubbliche Amministrazioni. Le linee guida elaborate da Civit con la delibera 88/2010 fanno riferimento a servizi che comportano tariffe per benefici materiali, tralasciando i benefici immateriali.

Inoltre i servizi all'individuo sono spesso collegati all'avanzamento di richieste non sempre possono essere soddisfatte per le norme vigenti. In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza.

- Informazione all'utenza

Il Parco Nazionale assicura una completa informazione ai cittadini in merito alle attività che svolge nelle diverse isole, ai servizi offerti, alle modalità di fruizione degli stessi utilizzando l'ufficio URP presso il quartier generale all'Enfola, le Case del Parco di Marciana, Rio nell'Elba e Pianosa nei periodi semestrali di apertura, il punto accoglienza aperto tutto l'anno Info Park a Portoferraio nei pressi dell'area di imbarco dei traghetti di collegamento dell'Isola d'Elba con il continente. All'isola di Capraia e all'Isola del Giglio il punto informativo non è collegato ad un ufficio o centro visita ma il servizio è reso attraverso convenzioni temporanee con le locali organizzazioni (Proloco, Agenzie, guide ecc.) L'informazione viene inoltre sviluppata mediante l'accesso al sito web del Parco, e i social network, o tramite circolari inviate alla mailing list. Il Parco Nazionale mette a disposizione dell'utente informazioni on line per garantire l'accessibilità ai documenti di interesse pubblico.

- Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il pubblico può presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi rivolgendosi:

- all'URP presso la sede del Parco, in loc Enfola, a 8 Km da Portoferraio negli orari di apertura al pubblico, al telefono contattando il centralino dell'Ente al n. 0565.919411 e via e-mail all'indirizzo parco@islepark.it
- all'ufficio Info Park in Calata Italia a Portoferraio Tel. 0565908231 e via e-mail all'indirizzo info@parcoarcipelago.info

E' possibile presentare reclami circostanziati utilizzando la modulistica pubblicata sul sito nella sezione URP "le tue segnalazioni" (<http://www.islepark.gov.it/ente-parco/urp/le-tue-segnalazioni>) da trasmettere o recapitare alla Direzione del Parco.

Tali note devono essere firmate in modo leggibile dall'interessato e si devono dichiarare le proprie generalità. A tali segnalazioni verrà data risposta entro 30gg.

Gli utenti grazie alle segnalazioni possono migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ente.

- Rilevazione soddisfazione utenza

Sono promosse ricerche e questionari per indagare sulla percezione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi offerti. E' scaricabile dal sito www.islepark.gov.it sezione URP/modulistica a link (<http://www.islepark.gov.it/ente-parco/urp/modulistica/modulo-reclami,-segnalazioni-o-suggerimenti>) un questionario che consente di ricavare informazioni per migliorare gli aspetti della comunicazione, del supporto informativo, ecc.

Class action

La class action è un procedimento giudiziale con iter semplificato per tutelare i cittadini. Questo tipo di azione legale è utilizzata per tutelare in via aggregata i diritti vantati da più utenti nei confronti di un medesimo soggetto. In sintesi: i diritti di ciascun consumatore sono diritti individuali, ma il procedimento giudiziale è collettivo. Lo scopo è evidentemente quello di consentire sia una ripartizione dei costi legali, sia di acquisire una maggiore forza sul piano probatorio e processuale in genere.

Nel caso delle amministrazioni pubbliche che forniscono servizi la normativa di riferimento è il DECRETO LEGISLATIVO 20 dicembre 2009, n. 198. In particolare, si da attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

(<http://www.normattiva.it/do/atto/vediPermalink?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2009-12-31&atto.codiceRedazionale=009G0207>)

- Art. 1, c. 2, d.lgs. n. 198/2009
 - Notizia del ricorso in giudizio proposto dai titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei nei confronti delle amministrazioni e dei concessionari di servizio pubblico al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio,
- Art. 4, c. 2, d.lgs. n. 198/2009
 - Sentenza di definizione del giudizio
- Art. 4, c. 6, d.lgs. n. 198/2009
 - Misure adottate in ottemperanza alla sentenza

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' per i servizi erogati dal Parco Nazionale Arcipelago Toscano

1. Introduzione

L'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano 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, ha predisposto ed approvato il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano per la Performance ed i relativi aggiornamenti annuali. Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia. Il percorso sviluppato per mettere a punto il Ciclo di Gestione della Performance include, quindi, anche un sistema di monitoraggio in continuo per creare una formula flessibile di gestione adattativa. Il tracciato delineato deve essere accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema per acquisire utili correttivi laddove emergano elementi di criticità. Aumenta la responsabilità gestionale per la dirigenza che deve affrontare le attività con procedure oramai prestabilite intervenendo, laddove necessario, con revisioni periodiche in corso d'opera e non a consuntivo, come accade nella tradizionale prassi amministrativa al fine di raggiungere quel traguardo di economicità nell'erogazione dei servizi che dovrebbe giungere alla soddisfazione degli utenti ed alla diminuzione della spesa pubblica.

Si sottolinea, infine, come la definizione degli standard di qualità debba comunque avvenire sempre in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti: in questo senso risulta, tra l'altro, indispensabile la previsione di adeguati meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CIVIT n. 03/2012.

Per la costruzione degli standard di qualità, i principali riferimenti normativi e di indirizzo utilizzati dal Parco sono stati i seguenti:

- 1) l'art. 11, Qualità dei servizi pubblici, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- 2) la legge 4 marzo 2009, n. 15, Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti;
- 3) il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare relativamente a quanto contenuto nel Titolo II, Misurazione, valutazione e trasparenza della performance;
- 4) l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

5) la Deliberazione n. 88 del 2010 della CIVIT, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198);

6) la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2012 della CIVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici. Con il presente documento, si intende dunque individuare gli standard di qualità dei servizi erogati ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a mantenere nell'anno 2012

7) la Deliberazione n. 6/2013 CIVIT nelle Linee guida -ciclo di gestione della performance annualità 2013, al p.to3.3, sono indicati gli elementi da considerare ai fini dell'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi

8) la Deliberazione n. 23/2013 CIVIT) Nelle Linee guida per gli adempimenti di monitoraggio degli OIV, al p.to4 lett. F) si fa obbligo agli OIV di valutare il processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate per il controllo della qualità dei servizi erogati e alla modalità con cui sono state adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle class action.

9) si cita inoltre il D.lgs 14 marzo 2013 n. 33/2013 Testo unico sulla Trasparenza all'art 32 stabilisce che *"le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenete gli standard di qualità dei servizi pubblici. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'art 10, comma 5 pubblicano:*

- a) *I costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo*
- b) *I tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente."*

11

2. Definizione del percorso metodologico al fine di individuare gli standard di qualità

La misurazione della qualità del servizio pubblico deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche ad un singolo soggetto, facente parte della collettività di utenti che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire dei servizi erogati dall'Ente Parco. I portatori di interessi – stakeholder - sono l'insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico. L'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano ha avviato una specifica attività di individuazione puntuale degli **stakeholder** secondo gli obiettivi e le relative attività distinguendo quelli esterni ai processi organizzativi dell'Ente da quelli interni (personale, addetti, incaricati, responsabili, ecc.).

Come chiarito dalla Deliberazione CIVIT 3/2012, inoltre, gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento (standard generali), ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (standard specifici).

Il percorso metodologico utilizzato segue le linee guida delle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012. In particolare il processo è articolato e collegato con l'impianto più in generale previsto dal D.lgs. N. 150/2009.

Il percorso viene definito dalle seguenti fasi:

- a) definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate agli Enti Parco
- b) dimensioni della qualità
- c) elaborazione degli indicatori di qualità
- d) definizione degli standard.
- f) stima dei costi

g) tempi medi di erogazione

Definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate agli Enti Parco

La prima azione è, dunque, l'esatta individuazione dei servizi erogati. L'Ente Parco ha individuato pertanto i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico in senso estensivo e per ogni tipologia individuata ha analizzato le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio, nonché il livello di qualità atteso. Si è quindi proceduto ad evidenziare e ad elencare i servizi forniti direttamente al cittadino secondo le indicazioni della Deliberazione CIVIT n° 3/2012

Dimensioni della qualità

Si è provveduto alla definizione puntuale del livello di qualità secondo le dimensioni "accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia" necessari per rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

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

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un determinato servizio è erogato, quindi, con la massima tempestività qualora esso sia erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

Infine, l'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. In particolare una prestazione si ritiene essere efficace quando è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

Questi caratteri sono indirizzati a fornire risposte coerenti, esaurienti e pronte alle esigenze dell'utenza.

Definizione degli standard.

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco dell'Arcipelago Toscano si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

1. l'indicatore di qualità
2. il valore programmato.

Sono stati poi individuati ed elaborati gli indicatori per la misurazione dei servizi erogati, in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. Per la finale definizione del valore di qualità programmato si è fatta una verifica preliminare delle previsioni dei termini fissati da leggi e/o da regolamenti in considerazione del fatto che il valore programmato non può essere peggiorativo rispetto al termine previsto dalla legge o dal regolamento. Infine, per assicurare la maggiore rispondenza tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza si è tenuto conto dei feedback riguardo alle attività svolte, che sono emersi dalla comunicazioni pervenute dell'utenza agli uffici, o in occasione degli incontri con i portatori

di interesse (ad esempio in occasione delle Giornate per la Trasparenza, o agli incontri per la definizione di istanze di autorizzazioni e pareri o con le amministrazioni che operano nel territorio del Parco Nazionale della dell'Arcipelago Toscano, gli incontri con le associazioni ambientaliste o con le operatori del Parco, etc..). Gli standard saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale. Infine, si è dato conto del livello operativo dell'Ente per la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti e per la definizione delle modalità aggiornamento.

Stima dei costi e tempi medi di erogazione

Infine ai sensi del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33/2013, art 32, che richiede la pubblicazione dei costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, è stata prodotta una quantificazione dei costi sostenuti e preventivati per le annualità 2014 e 2015, nonché dei tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

Per la stima dei costi sono stati presi a riferimento i capitoli di spesa relativi e attinenti ai servizi erogati sia nella previsione di spesa che nell'effettiva spesa sostenuta a consuntivo. Sono stati anche stimati i costi imputati al personale in percentuale sulle attività complessive dell'ufficio di riferimento, facendo una stima del monte ore impiegato.

3. I servizi erogati al cittadino

Individuato il quadro generale dei processi che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico, si definisce di seguito l'elenco dei servizi forniti dall'amministrazione direttamente al cittadino, come da Deliberazione CIVIT 03/2012, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione, e del relativo standard specifico di qualità atteso.

Questo elenco dei servizi va considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

L'elenco di questi servizi sarà pubblicato ed aggiornato ogni anno, dando tempestiva comunicazione alla ANAC anche delle eventuali successive integrazioni.

1. Servizio relazioni con il pubblico, servizio comunicazione istituzionale

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione (referente: Dott.ssa Aurora Ciardelli)

2. Servizio trasparenza e accessibilità agli atti

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione (referente: Dott.ssa Aurora Ciardelli)

3. Servizio rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri

Ufficio Tecnico (referente: Arch. Giovanni De Luca)

4. Servizio indennizzo danni da fauna

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Francesca Giannini)

5. Servizio accoglienza nei centri visita dislocati sul territorio dell'Isola d'Elba e di Pianosa con offerta di documentazione, merchandising e interlocutore.

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Giovanna Amorosi)

6. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Giovanna Amorosi)

7. Servizio supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc.

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referenti: Dott.ssa Giovanna Amorosi, Ufficio Dr.ssa Francesca Giannini)

Per ciascun servizio elencato si riportano nelle tabelle seguenti le caratteristiche e le modalità di erogazione nonché gli standard di qualità programmati, i costi previsti ed effettivamente sostenuti, anche in termini di costi di personale impiegato e i tempi medi di erogazione riferiti all'anno 2015.

1. Servizio Relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale presso la sede dell'Ente

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione (referente: Dott.ssa Aurora Ciardelli)

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> Relazione al pubblico	<p>Il servizio di URP sull'attività dell'Ente è svolto presso la sede principale degli uffici in Loc. Enfolà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralino: con risponditore automatico e diretto, rilascia informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente, indirizza l'utenza verso gli uffici competenti, fornisce una segreteria al pubblico per tutto l'Ente, riceve le richieste di appuntamenti da parte del cittadino, raccoglie gli eventuali reclami. ▪ Protocollo: riceve le pratiche sia cartacee sia tramite posta certificata inserendole al protocollo ufficiale dell'Ente
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì negli orari di apertura degli uffici ed è svolto dal personale presente in servizio sia in front office che in back office con servizi online.</p> <p>Front Office. Il servizio si effettua dalle ore 9,00 alle ore 13,00, il martedì e il giovedì anche dalle 14,30 alle 16,00. Prevede comunicazioni orali nel caso di cittadini che si presentano di persona presso la sede dell'Ente o telefonano, fornisce materiale illustrativo e promozionale dell'Ente gratuito o pubblicazioni a pagamento.</p> <p>Online. Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea, si provvede all'aggiornamento costante del sito web dell'Ente e la gestione del contingentamento per gli accessi all'Isola di Giannutri e al servizio boe per i diving dell'Isola di Pianosa mediante procedura informatica (booking on line) e autorizzazioni alle imbarcazioni diving.</p>
<i>Principali caratteristiche del servizio</i> Comunicazione istituzionale Patrocini e N O foto	<p>Il servizio prevede il rilascio di comunicazioni istituzionali sia esterne che interne, via e-mail e a mezzo stampa sulle attività, sugli eventi e sulle campagne dell'Ente, sulla base delle indicazioni e delle decisioni degli organi di indirizzo politico amministrativo; il rilascio dei patrocini non onerosi dell'Ente, che prevedono l'uso del logo del Parco; l'istruttoria e il rilascio di autorizzazioni per le riprese cine fotografiche per le isole contingentate.</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio viene effettuato attraverso comunicazione e-mail, comunicati, rassegne stampa tematiche, conferenze stampa, rapporti con le testate locali, animazione con foto, video e post sui principali social network, redazione e aggiornamento del sito web dell'Ente Parco. Il rilascio di patrocini viene fatto con lettera del Presidente, le autorizzazioni cine foto e quelle per le imbarcazioni dei diving con nota del Direttore</p>
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	<p>Tutti i cittadini su richiesta individuale.</p>

Aggiornamento integrazione del servizio

A partire da febbraio 2015 il servizio di accoglienza e informazioni turistico naturalistiche al pubblico è svolto presso l'Info Park in Calata Italia 4 a Portoferraio vicino agli imbarchi dei traghetti (si rinvia alla specifica carta servizi allegata). Con il servizio Info Park rispetto al passato vengono rafforzate la organizzazione e la promozione di eventi ed attività dell'ente, anche nell'ottica di fare rete con altre realtà del territorio. Sulla home page del sito del Parco si rinvia con un bottone bene visibile all'ufficio INFO PARK (<http://www.islepark.gov.it/visitare-il-parco/elba/info-park>)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali spese a carico dell'ente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	5 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	5%

	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	90%
--	-------------	--	---	-----

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 24.558,40

Previsti nel 2015 € 75.000

Sostenuti 2015 € 61.795,95

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (55%)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

(comunicazione orale) immediato

(comunicazione scritta) 3 giorni

Patrocinio 7 gg

Nulla Osta cine-foto 7 gg., 15gg se servono integrazioni.

Booking online automatico

2. Servizio trasparenza e accessibilità agli atti

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione (referente: Dott.ssa Aurora Ciardelli)

16

<p>3. Principali caratteristiche del servizio</p> <p>Servizio trasparenza e accessibilità agli atti</p>	<p>Ecco gli strumenti dell'Ente per la trasparenza e accessibilità agli atti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Albo Pretorio on line E' il mezzo con cui l'Ente può comunicare con i cittadini e le imprese, in quanto permette di rendere pubblici i bandi e al tempo stesso permette di ottemperare agli obblighi normativi di pubblicazione, interagendo con la collettività. Qui si trovano pubblicati i provvedimenti del Direttore, le delibere del Consiglio, le convocazioni del Consiglio degli ultimi 15 giorni. Esiste anche la sezione "atti amministrativi" per recuperare gli atti non più pubblicati Gli atti sono interamente leggibili e scaricabili, a parte gli eventuali "omissis" per la normativa Privacy. ▪ "Amministrazione Trasparente" La sezione del sito www.islepark.gov.it dedicata alla libera consultazione da parte dei cittadini delle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività dell'ente, in linea con la più recente normativa in materia (D.Lgs 33/2013), per favorire l'accesso ai documenti e ai materiali che permettono, in un'ottica di "democrazia aperta", di verificare il buon funzionamento della "macchina ente" attraverso anche l'"accesso civico". ▪ "Accesso civico" E' il diritto di chiunque di richiedere la pubblicazione di documenti, informazioni o dati che le pubbliche amministrazioni abbiano omesso di pubblicare sul proprio sito pur avendone l'obbligo ai sensi della 33/2013 ▪ Diritto di accesso ai documenti amministrativi. Attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, si esercita con
---	--

	<p>riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'amministrazione competente a formare l'atto conclusivo o/a detenerlo stabilmente.</p>
<p><i>Modalità di erogazione</i></p>	<p>L'Albo Pretorio è consultabile sul sito istituzionale dell'ente con l'apposito bottone sulla home page del sito www.islepark.gov.it</p> <p>Il gestionale della trasparenza è raggiungibile dal bottone "Amministrazione Trasparente" sulla home page www.islepark.gov.it</p> <p>L'accesso civico è esercitabile gratuitamente, la richiesta non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Trasparenza che è il Direttore dell'Ente.</p> <p>La normativa di riferimento è costituita dall'articolo 5 del Decreto legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA", in vigore dal 20.04.2013</p> <p>Dr.ssa Franca Zanichelli con questa e-mail: accessocivico@islepark.it</p> <p>L'accesso agli atti può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo dell'Ente); · Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia. <p>La richiesta viene inoltrata al Protocollo valutata e istruita dagli Uffici competenti, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso formale ne garantiscono l'esercizio, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale.</p> <p>La normativa di riferimento è la L.241/1990 e il Regolamento D.P.R. 184 del 2006. Per quanto riguarda la trasparenza, gli atti vengono pubblicati sull'albo on line ai sensi dell'articolo 32 della legge 69/2009</p>
<p><i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i></p>	<p>Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse</p>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ numero totale di giornate lavorative ufficiali	98%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste (30gg)	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	100%

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali spese a carico dell'ente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	2 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	5%
	Compiutezza	Esautività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	100%

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 12.425,7

Previsti 2015 € 15.000,00

Sostenuti 2015 € 13.645,70

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (20%)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

Nei rispetti della normativa (Dlgs. 33/2013)

3. Servizio rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri

Ufficio Tecnico (referente: Arch. Giovanni De Luca)

<i>Principali caratteristiche del</i>	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte il rilascio di: - di autorizzazioni / pareri/ nulla osta sulle attività indicate dalle norme di
---------------------------------------	---

servizio Rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri	salvaguardia della L.394/91 e del decreto istitutivo del Parco e dalle NTA del Piano del Parco. - di pareri per procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA, ai sensi del D. Lgs. 152 del 2006), Valutazione Ambientale Strategica (VAS, ai sensi del D. Lgs. 152 del 2006), Valutazione di Incidenza (VDI, ai sensi del DPR 357 del 1997), procedure di pianificazione urbanistica (L.R. 56/77 e ss.mm.ii.).
<i>Modalità di erogazione</i>	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), per attività, opere e interventi da realizzare in area parco, la stessa viene istruita dagli Uffici di competenza che verificano la conformità della richiesta, mantengono il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprimono un'istruttoria di merito, alla base del provvedimento finale (parere, autorizzazione o nulla osta di competenza del direttore).
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Soggetti privati e pubblici, per attività/interventi per i quali le norme prevedono il rilascio di pareri , autorizzazioni, nulla osta

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ numero totale di giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste (30 gg lavorativi, fino a 60 gg, ex normativa)	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi

	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali spese a carico dell'ente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	2 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	100%

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 0

Previsti nel 2015 € 0

Sostenuti nel 2015 € 0

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (40 %)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

60-90 gg

4. Servizio indennizzo danni da fauna

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Francesca Giannini)

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> Indennizzo danni da fauna	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di possessori di terreni agricoli all'interno dell'area protetta
<i>Modalità di erogazione</i>	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto interessato (privato o pubblico), la stessa viene istruita dall'Ufficio Conservazione, che si avvale dell'istruttoria tecnica del CFS-CTA del Parco, che verifica il possesso dei requisiti necessari per l'indennizzo, la conformità della richiesta, mantiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica, e provvede alla stesura dell'autorizzazione all'indennizzo o diniego di autorizzazione del direttore.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Possessori di terreni agricoli, allevatori zootecnici, agricoltori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ numero totale di giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste (30 gg lavorativi)	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	80% ?
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	2 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali spese a carico dell'ente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	2 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	10%
	Compiutezza	Esautività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero	100%



			totale istanze pervenute	
--	--	--	--------------------------	--

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 5.407,96

Previsti nel 2015 € 20.000,00

Sostenuti nel 2015 € 1.628,51

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (0,5 %)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

- Sopralluogo CTA-CFS: entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta di indennizzo
- definizione risarcimento danni alle colture ed alle opere: entro 30 gg dalla ricezione del verbale CTA-CFS
- Liquidazione danni colture: entro 30 gg dalla definizione del risarcimento
- accertamento avvenuto ripristino delle opere: entro 30 gg dalla comunicazione del proprietario
- liquidazione danni opere: entro 60 giorni dall'accertamento ripristino opere

5. Accoglienza nei centri visita dislocati sul territorio dell'isola d'Elba e di Pianosa con offerta di documentazione, merchandising e interlocutore.

22

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Giovanna Amorosi)

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio è erogato presso i centri vista decentrati sul territorio: Casa del Parco di Marciana, Pianosa e Rio nell'Elba, Info Park Area [vedi carta dei servizi dedicata], Orto dei Semplici. Consiste nel fornire informazioni ai richiedenti in ordine all'accessibilità e alla fruizione del territorio e delle strutture di accoglienza, in particolare gli Ecohotel
<i>Modalità di erogazione</i>	Apertura al pubblico, ascolto dell'utenza telefonica, tramite posta elettronica. Redazione, diffusione e vendita di merchandising e apposite pubblicazioni e di dépliant sulle isole ed eventi. Disponibilità di interlocutore competente a disposizione dei visitatori .
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	cittadini e visitatori italiani e stranieri

Aggiornamento

Nel corso del 2015 sono state avviate in via sperimentale attività di accoglienza stagionale sull'area dunale di Lacona nel comune di Capoliveri, acquisita in proprietà dal Parco e data in gestione temporanea ai volontari di Legambiente.

Sono state attivate collaborazioni con la Pro loco di Capraia e quella di Giglio e Giannutri per avere strutture di appoggio e presenziare anche sulle isole mancanti di un centro visita.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso durante	Percentuale stimata di contaato operatore	80%

		l'apertura del centro visita	/visitatore	
	Accessibilità multicanale	Accessibilità Informazione via web, telefono, mail posta ecc..	Percentuale info via web aggiornate/altri canali di info	70%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Completezza info sui responsabili dei servizi sul web	90%
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Tempo necessario per evasione servizio richiesto	Numero giorni necessari	5 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali costi dei biglietti o dei servizi	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	5 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni rispetto alle richieste	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste/numero totale richieste pervenute	80%
	Affidabilità	Affidabilità delle informazioni erogate	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	10%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Percentuale informazioni fornite /numero totale istanze pervenute	95%

COSTI

Sostenuti 2014 € 145.550,56

Previsti 2015 € 175.725,82

Sostenuti 2015 € 174.682,89

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (35 %)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

Erogazione immediata

6. Servizi di divulgazione ed educazione ambientale

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referente: Dott.ssa Giovanna Amorosi)

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio riguarda le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale. Oltre alla gestione diretta di progetti a cura dell'ente parco, il servizio cura anche gli affidamenti dei servizi a terzi.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il coordinamento delle attività e l'informazione al pubblico vengono effettuati dal personale del ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente, mentre le attività di Educazione Ambientale vengono svolte anche presso le apposite strutture del parco dedicate oltre che sul territorio.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, scuole di ogni ordine e grado.

Aggiornamento

A partire dal 2016 saranno previsti nuovi servizi e modifiche alla organizzazione dei servizi esistenti per la fruizione delle isole, grazie al rilascio di nuovi titoli di guida Parco, infatti l'ente si farà carico di organizzare e garantire il servizio di guida per tutto l'anno.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Aggiornamento sito web	Bisettimanale
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste *	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Completezza info sui responsabili dei servizi sul web	90%
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi

		chiusura uffici		
	Tempistiche di risposta	Tempo necessario per evasione servizio richiesto	Numero giorni necessari	3 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali costi dei biglietti o dei servizi	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	5 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni rispetto alla richieste	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste/numero totale richieste pervenute	100%
	Affidabilità	Affidabilità delle informazioni erogate	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni evase	0%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Percentuale informazioni fornite /numero totale istanze pervenute	70%

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 256.171,43

Previsti nel 2015 € 258.000,00 integrati successivamente con ulteriori € 419.220,00 per ampliamento dell'offerta.

Sostenuti 2015 € 535.147,18

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto l'ufficio (50%)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

*Le informazioni e le richieste inerenti attività ordinarie (ad es escursioni guidate) vengono evase di norma entro tre gg lavorativi. Le istanze su attività straordinarie sono inserite alla programmazione annuale delle attività ed evase secondo i tempi di legge (30 gg)

7. Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc.

Ufficio Conservazione, educazione e promozione (referenti: Dott.ssa Giovanna Amorosi, Dr.ssa Francesca Giannini)

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio è erogato presso la sede dell'Ente ed è finalizzato a supportare attività di stage, ricerca tirocini ecc., quale momento importante del ciclo di studi, in ambito curriculare ed extracurriculare, al fine di perseguire obiettivi didattici e di acquisizione di conoscenze
<i>Modalità di erogazione</i>	Il procedimento parte con l'istanza del soggetto interessato e la definizione di un progetto formativo previa convenzione con l'istituto di formazione competente. Il servizio prevede la nomina di un tutor aziendale, individuato

	previa valutazione delle competenze necessarie in relazione al tema oggetto dello stage, tirocinio o ricerca ecc., quale punto di riferimento per i soggetti interessati, al quale si rivolgono e a cui rispondono, per la parte formativa e organizzativa
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Studenti della Scuola media Superiore, dell'Università e soggetti partecipanti ai corsi di formazione, specializzazione e master promossi sia da strutture pubbliche che da strutture private.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso agli uffici	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	50%
	Accessibilità multicanale	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	Aggiornamento sito web	semestrale
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste *	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione online responsabili servizio	Completezza info sui responsabili dei servizi sul web	90%
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Tempo necessario per evasione servizio richiesto	Numero giorni necessari	15 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali costi dei biglietti o dei servizi	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	15 gg lavorativi
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni rispetto alla richieste	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste/numero totale richieste pervenute	100%
	Affidabilità	Affidabilità delle informazioni erogate	Numero reclami anche informali/ numero comunicazioni	0%

			evase	
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Percentuale informazioni fornite /numero totale istanze pervenute	70%

COSTI

Sostenuti nel 2014 € 0

Previsti nel 2015 € 0

Sostenuti nel 2015 € 0

Servizio di competenza: **Ufficio Conservazione, educazione e promozione**

Costi imputati al personale i termini di % sul monte ore annuale di tutto Ufficio (2 %)

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

*Le istanze su attività straordinarie sono inserite alla programmazione annuale delle attività ed evase secondo i tempi di legge (30 gg)