

# Parco Nazionale Arcipelago Toscano



## Carta dei Servizi del PNAT Aggiornamento 2018

### **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.

### **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](http://www.islepark.gov.it)**

2

#### **SERVIZI E UFFICI DELL'ENTE - ORGANIGRAMMA**



#### **SERVIZI E UFFICI**

##### **SERVIZIO TERRITORIO**

Ufficio Tecnico

Ufficio Conservazione, educazione e promozione

- Unità Operativa 1 – Tutela della biodiversità
- Unità Operativa 2 – Educazione ambientale e promozione

##### **SERVIZIO AMMINISTRAZIONE**

Ufficio Finanziario e gestione del personale

Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione

- Unità Operativa 1 – Anticorruzione e assistenza legale
- Unità Operativa 2 - Segreteria organi, Comunicazione e Trasparenza

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 Parco
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 Reparto Carabinieri Parco Arcipelago Toscano
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 Reparto Carabinieri Parco Arcipelago Toscano
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 Reparto Carabinieri Parco Arcipelago Toscano, Capitaneria di Port e Guardia di Finanza ROAN di Livorno 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

3

## 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 al Reparto Carabinieri Parco Arcipelago Toscano
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) dei CEA e dei punti Informativi e collaborazione con Comuni per utilizzo delle foresterie
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
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. Coordinamento dei servizi esternalizzati al gestore di Infopark che includono: organizzazione e prenotazione dei servizi turistici, alla promozione di eventi e manifestazioni, all'attivazione di iniziative di merchandising e di animazione territoriale per favorire l'ecoturismo e lo sviluppo sostenibile e l'educazione ambientale. Monitoraggio dell'attività svolta dall'agenzia gestore dell'Infopark per le prestazioni contrattuali affidate
14. Coordinamento procedura per il riconoscimento della certificazione CETS e attività connesse al monitoraggio delle attività previste
15. Programmazione delle attività culturali nelle strutture di accoglienza del Parco secondo Piani annuali relativi alla programmazione di attività a sostegno della fruizione ecoturistica
16. Editoria, pubblicistica, mostre temporanee e allestimenti espositivi permanenti
17. 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
18. Convenzioni per lo svolgimento di attività di ricerca, assegnazione di borse di studio, educative/fruizione/partneriati
19. Agricoltura sostenibile
20. Approvvigionamento beni e servizi in dotazione all'ufficio e compilazione delle procedure di norma per la gestione trasparente di gare e appalti.
21. Reportistica finalizzata alla redazione di relazioni, report tecnici, analisi dei dati sulle affluenze, ecc.

4

## 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

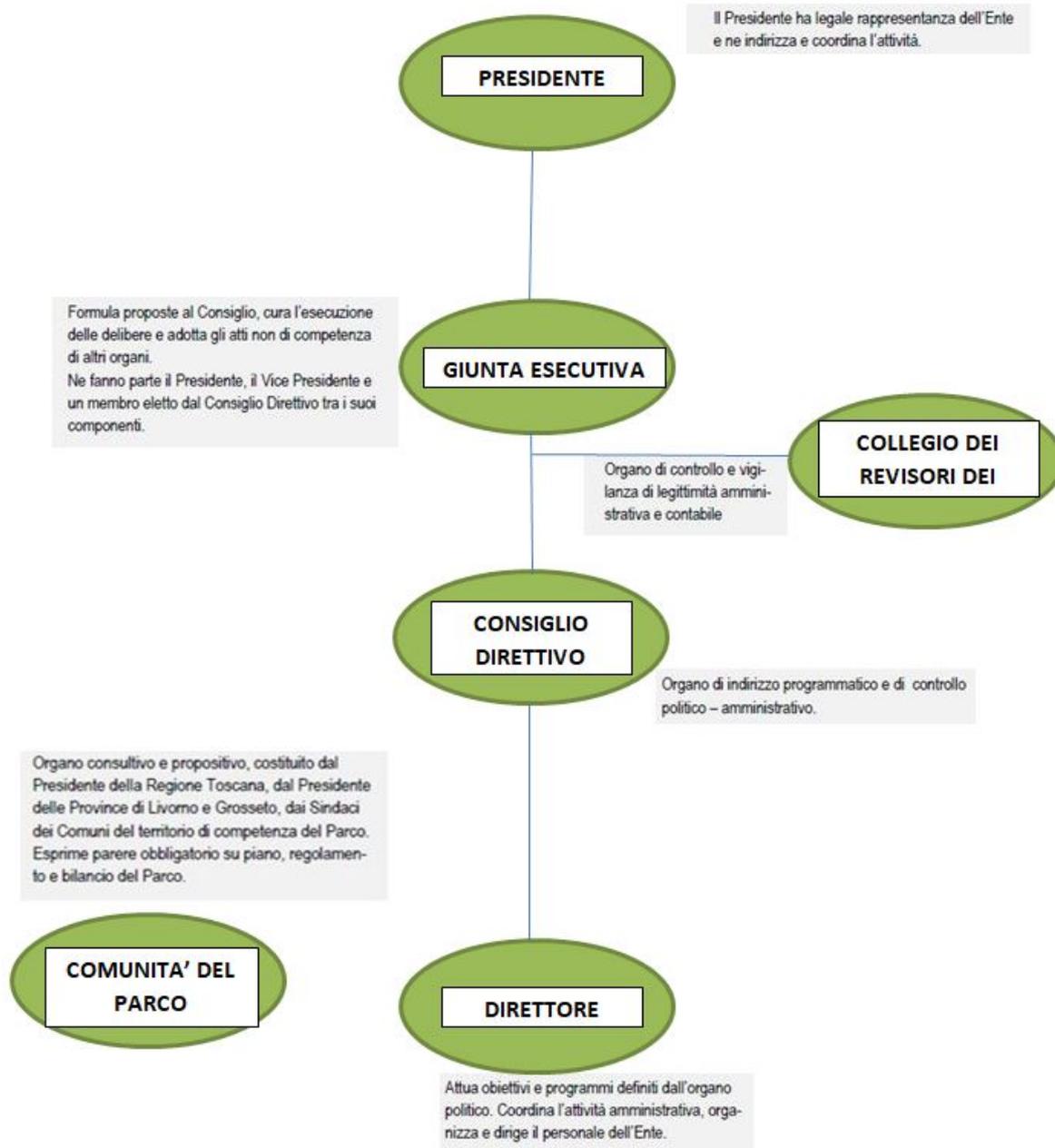
5

## Ufficio Affari istituzionali, legali e comunicazione

1. Segreteria Presidenza e Direzione, segreteria organi: Consiglio Direttivo, Giunta e Comunità del Parco
2. Predisposizione atti e documentazione tecnica prodotta dagli uffici per le riunioni degli organi  
Gestione procedure informatiche connesse alla produzione degli atti degli organi e alla pubblicazione degli atti per la trasparenza
3. Gestione e aggiornamento contenuti del sito web istituzionale del Parco
4. Gestione della comunicazione istituzionale, ufficio stampa, gestione piattaforme social network (Facebook, Twitter, Instagram, youtube)
5. Autorizzazioni riprese cinefotografiche in aree sottoposte a particolare tutela
6. Gestione autorizzazioni per la fruizione diving in ambiti protetti (Pianosa Giannutri e Capraia)  
coordinamento organizzativo servizio esterno prenotazioni Info Park
7. Gestione URP e protocollo Ente presso la sede centrale del Parco
8. Gestione della pubblicazione degli adempimenti relativi alla sezione Amministrazione Trasparente 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. Procedure amministrative collegate alla erogazione di specifici servizi e attribuzione patrocini
15. 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.
16. Formazione del personale
17. Supporto giuridico per la redazione di note e pareri.
- 18 Rapporti con le forze dell'ordine preposte alla sorveglianza anche in riferimento all' aggiornamento delle normative di gestione delle aree protette

## L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL PARCO



#### 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, Lacona 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 informative inviate a 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](mailto:parco@islepark.it)
- all'ufficio Info Park in Calata Italia a Portoferraio Tel. 0565908231 e via e-mail all'indirizzo [info@parcoarcipelago.info](mailto: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](http://www.islepark.gov.it) sezione URP/modulistica a link

<http://www.islepark.it/ente-parco/urp/modulistica/1289-questionario-sulla-soddisfazione-dei-servizi-erogati-dal-parco>) un questionario che consente di rilevare la soddisfazione dei cittadini

Nel 2017 è stato rilevato che a fronte della somministrazione da parte di alcuni uffici via mail o cartacei è difficoltoso ottenere la compilazione del questionario per ottenere il riscontro sui servizi del parco in generale.

#### ANALISI QUESTIONARI DI GRADIMENTO 2017

N. questionari: 12 di cui solo 10 questionari completi

Motivazione per cui si è recato presso l'ufficio: consegnare dei documenti (8/11)

La maggior parte non è la prima volta che si rivolge all'ufficio (10/11)

La maggior parte prima di rivolgersi all'ufficio ha provato a risolvere il problema mediante il sito (7/11)

La maggior parte ha risolto il problema (10/11)

Metà degli utenti ritiene che avrà bisogno di ritornare per lo stesso motivo nel medesimo ufficio, alcuni forse

La maggior parte conosce il sito del pnat (9/11) e trova il sito completo (4), ben strutturato (3), aggiornato (2) e complesso (2).

La modulistica è risultata abbastanza (5 abbastanza - 5 si) di semplice comprensione e compilazione

La maggior parte (7/10) giudica tempestivi i tempi di attesa per la conclusione della pratica presentata

#### INDICE DI SODDISFAZIONE

- alto (10/11) per le informazioni ricevute
- alto (7/9) per il materiale informativo presente in ufficio
- alto (5/5) per il servizio prenotazioni
- alto (7/10) per la disponibilità del personale
- alto (7/10) per la capacità di ascolto e risoluzione problemi
- alto (7/10) per la competenza del personale dell'ufficio
- discreto (8 abbastanza-2 poco-1 molto) per la disponibilità di modulistica on line
- alto (5 cortesia-6 disponibilità) per i contatti telefonici
- alto per l'attività complessiva dell'ufficio ( su 10: 5 voti 10 – 3 voti 9 – 1 voto 7 – 1 voto 5

10

#### **Class action**

Ad oggi non è pervenuta alcuna contestazione. Di seguito si ricorda che 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

### **Stima dei costi e tempi medi di erogazione**

Ai sensi del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33/2013, art 32, si richiede la pubblicazione dei costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, è stata prodotta una quantificazione dei costi sostenuti e preventivati per le annualità 2016 e 2017

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.

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

11

### **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. 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. La definizione degli standard di qualità è orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti.

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

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); il D.lgs 14 marzo 2013 n. 33/2013 Testo unico sulla Trasparenza all'art 32.

Il d.lgs. 97/2016 che introduce modifiche all'art. 32 del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33/2013 e la delibera ANAC 1310 del 28.12.2016 danno ulteriori indicazioni sul tema che investono sia l'ambito soggettivo, estendendone l'applicazione, oltre che alle pubbliche amministrazioni, anche ai gestori di pubblici servizi, sia l'ambito oggettivo dell'obbligo semplificandone il contenuto. In particolare, al co. 1 è stabilito che oltre alle pubbliche amministrazioni l'obbligo viene esteso anche ai gestori di servizi

pubblici. L'Autorità è dell'avviso che in tale categoria di soggetti siano da intendersi i gestori, che rientrino fra i soggetti indicati all'art. 2-bis del d.lgs. n. 33/2013, che effettivamente erogano i servizi pubblici, a prescindere dalla loro natura giuridica e dalle modalità organizzative, nel rispetto dei principi fissati dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi pubblici (direttiva P.CO.M. 27 gennaio 1994; decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, art. 11; decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con legge 24 marzo 2012, n. 27, art. 8).

L'obbligo di pubblicazione concerne, ai sensi del co. 1, la carta dei servizi o un documento analogo ove sono indicati i livelli minimi di qualità dei servizi e quindi gli impegni assunti nei confronti degli utenti per garantire il rispetto degli standard fissati.

La modifica apportata al co. 2 è diretta a chiarire che i medesimi soggetti (pubbliche amministrazioni e gestori dei servizi pubblici), una volta individuati annualmente i servizi erogati agli utenti sia finali sia intermedi, secondo quanto stabilito all'art. 10, co. 5, del d.lgs. 33/2013, sono tenuti a pubblicare i costi contabilizzati e il relativo andamento nel tempo, obbligo già previsto nel testo previgente.

In coerenza con l'esigenza di semplificazione di cui la norma è espressione, ai fini della pubblicazione di tali dati non è più necessario distinguere i costi imputabili al personale da quelli effettivamente sostenuti in relazione al servizio svolto, come previsto nel testo previgente del co. 2, eliminandosi così un onere di raccolta ed elaborazione spesso complesso.

L'ulteriore semplificazione introdotta al co. 2 fa venir meno l'obbligo di pubblicare i tempi medi di erogazione dei servizi riferiti all'esercizio finanziario precedente. Si evidenzia, infine, che l'art. 7 co. 3 del d.lgs. 82/2005 (CO.A.D.), recentemente modificato dal d.lgs. 179/2016, con riferimento ai servizi in rete, ha introdotto l'obbligo di pubblicazione dei risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità del servizio reso, ivi incluse le statistiche di utilizzo. Si ritiene tali dati possano debbano essere pubblicati nella sotto-sezione di secondo livello "Servizi erogati / Servizi in rete". Si precisa a tal proposito che l'Ente Parco, per ritardi nel completamento delle procedure di digitalizzazione connesse ad alcune tipologie di servizi, ad oggi non effettua servizi al cittadino online intendendosi con tale definizione la possibilità di evadere i servizi *on demand* direttamente al cittadino tramite una piattaforma gestionale dedicata.

12

## 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, nell'ambito del Piano della Performance, 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) rilevazione soddisfazione utenza

### 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 dalle comunicazioni pervenute dell'utenza agli uffici, o in occasione degli incontri con i portatori di interesse (ad esempio in occasione della Giornata per la Trasparenza di fine anno, o agli incontri periodici con le amministrazioni che operano nel territorio del Parco Nazionale della dell'Arcipelago Toscano, gli incontri con il mondo dell'associazionismo, con le guide, con i diving, con le associazioni di categoria, etc..). 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.

## 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, 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 sul portale Amministrazione Trasparente sul sito del Parco [www.islepark.gov.it](http://www.islepark.gov.it)

14

### Servizi erogati Unità Segreteria organi, Comunicazione e Trasparenza (Aurora Ciardelli)

Servizio Relazioni con il pubblico, comunicazione istituzionale e ufficio stampa

<p><i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Relazioni con il pubblico</b></p>	<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"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Protocollo: riceve le pratiche sia cartacee sia tramite posta certificata inserendole al protocollo ufficiale dell'Ente</li> </ul>
<p><i>Modalità di erogazione</i></p>	<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</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 Online. Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta</p>

	rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea.
<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Comunicazione istituzionale e ufficio stampa</b>	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;
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, associazioni, Enti, aziende e organi di stampa su richiesta

#### Servizio rilascio autorizzazioni Cine foto

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>autorizzazioni Cine foto</b>	Il servizio è svolto su richiesta dell'interessato, l'ufficio provvede a fornire informazioni a seconda della protezione del territorio interessato e a fare l'istruttoria in base alla casistica proposta. Sul sito ci sono tutte le informazioni utili e un facsimile di richiesta
<i>Modalità di erogazione</i>	Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea,
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Fotografi, Produttori cinematografici, aziende, film commission, agenzie di promozione turistica, testate televisive e giornalistiche, nazionali e internazionali

15

#### Servizio rilascio patrocino

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Concessione Patrocino del Parco</b>	Il servizio rilascio del patrocino viene effettuato a seguito di decisione del Presidente del Parco, delegato dal Consiglio Direttivo, e comporta la discrezionale concessione dell'uso del logo del parco affiancato dalla dicitura "con il patrocino del Parco Naz arcipelago Toscano" a titolo non oneroso per eventi o attività specifiche ben individuate. Da non confondere con il rilascio del marchio.
<i>Modalità di erogazione</i>	Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Associazioni, Enti.

#### Servizio rilascio autorizzazione per sbarco auto a Pianosa

<i>Principali</i>	Il servizio è svolto su richiesta dell'interessato, l'ufficio provvede a fornire
-------------------	--

<i>caratteristiche del servizio</i> <b>autorizzazioni sbarco auto</b>	informazioni a seconda della protezione del territorio interessato e a fare l'istruttoria in base alla casistica proposta e a fornire informazioni sulle limitazioni dell'uso dell'auto sull'Isola. L'autorizzazione viene rilasciata a seguito di pagamento di un ticket disincentivante pari a 150,00 euro, sono esenti dal ticket i mezzi autorizzati per trasporto forniture e servizi agli operatori sull'isola. Sul sito ci sono tutte le informazioni utili e un facsimile di richiesta
<i>Modalità di erogazione</i>	Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea,
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Personale dell'amministrazione penitenziaria, ditte di fornitori.

Servizio rilascio autorizzazioni diving per campo boe Pianosa, per AMP Capraia e campo boe Giannutri

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>autorizzazioni per immersioni nelle isole minori</b>	Il servizio è svolto su richiesta dell'interessato, l'ufficio provvede a fornire informazioni a seconda della protezione del territorio interessato e a fare l'istruttoria in base alla casistica proposta. L'autorizzazione viene rilasciata a seguito di pagamento di un abbonamento annuale a seguito del quale, l'utente può prenotare di volta in volta le proprie immersioni attraverso un booking gestito da ufficio INFO PARK
<i>Modalità di erogazione</i>	Nell'ambito del servizio si evadono le richieste in forma scritta rispondendo per posta elettronica o meno di frequente mediante missiva cartacea
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Diving associazioni sportive, privati cittadini.

16

Servizio trasparenza e accessibilità agli atti

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Servizio trasparenza e accessibilità agli atti</b>	<p>Ecco gli strumenti dell'Ente per la trasparenza e accessibilità agli atti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Albo Pretorio on line</b> 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</li> </ul> <p><b>L'Amministrazione Trasparente"</b> cioè la sezione del sito <a href="http://www.islepark.gov.it">www.islepark.gov.it</a> 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".</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>“Accesso civico e accesso civico generalizzato”</b> 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 o anche che non siano obbligati a pubblicare , senza avere una motivazione o un interesse da tutelare.</li> <li>▪ <b>Diritto di accesso ai documenti amministrativi.</b> 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. Attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'amministrazione competente a formare l'atto conclusivo o/a detenerlo stabilmente.</li> </ul>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>L'Albo Pretorio</b> è consultabile sul sito istituzionale dell'ente con l'apposito bottone sulla home page del sito <a href="http://www.islepark.gov.it">www.islepark.gov.it</a></p> <p>Il gestionale della trasparenza è raggiungibile dal bottone <b>“Amministrazione Trasparente”</b> sulla home page <a href="http://www.islepark.gov.it">www.islepark.gov.it</a></p> <p><b>L'accesso civico</b> è esercitabile gratuitamente, la richiesta non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Trasparenza con questa e-mail: <a href="mailto:accessocivico@islepark.it">accessocivico@islepark.it</a></p> <p><b>L'accesso agli atti ai sensi della L. 241/1990</b> può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Come accesso informale, mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente o sul sito web (sezione Albo dell'Ente);</li> <li>· Come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia.</li> </ul> <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.</p>
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i cittadini - le istituzioni - ogni altro portatore di interesse

### Standard servizi erogati Unità Segreteria organi, Comunicazione e Trasparenza

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	Numero spazi web aggiornati/numero spazio web da aggiornare	100%

		servizi		
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'evasione delle richieste	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	1 gg lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni modalità di contatto accessibilità, giorni di chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	1 gg lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	1 gg lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web tariffario	1 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	2/1000
	Compiutezza	Esautività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	100%

### Costi e tempi medi di erogazione servizi erogati Unità Segreteria organi, Comunicazione e Trasparenza

#### COSTI

Sostenuti nel 2014 € 24.558,40

Sostenuti nel 2014 per trasparenza € 12.425,7

Sostenuti 2015 € 61.795,95

Sostenuti 2015 per trasparenza € 13.645,70

Sostenuti 2016 € 20.488,00 inclusa trasparenza

Sostenuti 2017 € 5.148,00 inclusa trasparenza

#### TEMPI MEDI DI EROGAZIONE

(comunicazione orale) immediato

(comunicazione scritta) 3 giorni

Patrocinio 7 gg

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

Servizio trasparenza nel rispetto dei tempi della normativa (Dlgs. 33/2013)

#### Servizi erogati Ufficio Tecnico (referente Giovanni De Luca)

Servizio rilascio autorizzazioni – nulla osta- pareri ai sensi del Piano del Parco

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

19

#### Standard servizi erogati Ufficio tecnico

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	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di	90%

		richieste (30 gg lavorativi, fino a 60 gg, ex normativa)	richieste pervenute	
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'utente	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%

20

### Costi e tempi medi di erogazione servizi erogati Ufficio Tecnico

Costi vivi zero

Tempi medi di erogazione  
60-90 gg

### Servizi Unità Tutela della Biodiversità (referente: Francesca Giannini)

Servizio indennizzo danni da fauna



<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Indennizzo danni da fauna</b>	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 Reparto Carabinieri per i Parchi, 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

#### Servizio rilascio autorizzazioni per la pesca sportiva

<i>Principali caratteristiche del servizio</i> <b>Rilascio autorizzazioni per la pesca sportiva</b>	Il servizio consiste nell'evasione delle richieste che pervengono all'Ente Parco da parte di privati cittadini residenti che vogliono essere autorizzati a pescare nelle aree consentite dell'Isole di Capraia, Giannutri e Gorgona in base alla zonazione del Piano del Parco
<i>Modalità di erogazione</i>	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto interessato, che può facilmente scaricare la modulistica per richiedere l'autorizzazione per esercitare la pesca nelle acque dell'Isole di Capraia, Giannutri e Gorgona. L'ufficio evade la pratica a seguito di istruttoria
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Privati cittadini residenti o affittuari nelle isole di Capraia, Giannutri e Gorgona

21

#### Standard servizi erogati Unità Tutela della Biodiversità

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	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di	80%

		richieste (30 gg lavorativi)	richieste pervenute	
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	Non sono previste spese a carico dell'utente		
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	Esaurività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	100%

### Standard servizi erogati Unità Tutela della Biodiversità

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	Numero spazi web aggiornati/numero spazio	100%

		accedere più agevolmente ai servizi	web da aggiornare	
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'utente	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	1%
	Compiutezza	Esaurività delle informazioni fornite	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione certificazione già in possesso dell'amministrazione/numero totale istanze pervenute	100%

### Costi e tempi medi di erogazione servizi erogati Unità Tutela della Biodiversità

I costi sono per il solo indennizzo danni fauna selvatica, rilascio autorizzazioni pesca non ha costi vivi  
Sostenuti 2014 € 5.407,96

Sostenuti 2015	€	1.628,51
Sostenuti 2016	€	39.649,62
Sostenuti 2017	€	21.892,42

#### Tempi medi erogazione servizio

#### Per indennizzo danni fauna selvatica

- Sopralluogo CC Forestali entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta di indennizzo
- definizione risarcimento danni alle colture ed alle opere: entro 30 gg dalla ricezione del verbale CC Forestali
- 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

Per rilascio autorizzazioni pesca 5 gg dal ricevimento documentazione completa, i tempi si allungano se necessitano integrazioni

### Servizi Unità Educazione ambientale e promozione (referente: Giovanna Amorosi)

Accoglienza nei centri visita dislocati e info point dislocati nelle isole del parco con offerta di documentazione, merchandising e interlocutore

<p><i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i></p>	<p>Il servizio è erogato presso i centri visita decentrati sul territorio: Casa del Parco di Marciana, Rio nell'Elba, Info Park a Portoferraio, Info Point Lacona e Pianosa nel periodo estivo. Consiste nel fornire informazioni ai richiedenti in ordine all'accessibilità e alla fruizione del territorio e delle strutture di accoglienza, in particolare gli Ecohotel. 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. Sono inclusi i servizi di accompagnamento con guida Parco nelle escursioni e nelle visite dei siti storici, archeologici e naturalistici dell'area protetta nelle attività organizzate nelle sette isole. A partire dal 2016 sono stati previsti nuovi servizi grazie al rilascio di nuovi titoli di guida Parco, di cui l'ente si è fatto carico anche in termini formativi e per garantire il servizio di guida per tutto l'anno</p>
<p><i>Modalità di erogazione</i></p>	<p>Apertura al pubblico, ascolto dell'utenza telefonica, tramite posta elettronica. Servizio di prenotazioni, diffusione e vendita di merchandising e pubblicazioni, diffusione di dépliant sulle isole ed promozione eventi. Disponibilità di interlocutore competente a disposizione dei visitatori. I servizi di accompagnamento con Guida sono stati esternalizzati e vengono organizzati e gestiti dall'Agenzia incaricata dal Parco di gestire l'Info Park e prevedono la prenotazione, e il pagamento dei pacchetti comprensivi di viaggio ticket di accesso e servizio scelto</p>
<p><i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i></p>	<p>cittadini e visitatori italiani e stranieri, associazioni</p>

### Standard servizi erogati Unità Educazione ambientale e promozione per accoglienza

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Possibilità di accesso durante l'apertura del centro visita	Percentuale stimata di contatto operatore /visitatore	80%
	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 alla 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 e tempi medi di erogazione servizi erogati Unità Educazione ambientale e promozione per accoglienza**

Sostenuti 2014 € 145.550,56

Sostenuti 2015 € 174.682,89  
 Sostenuti 2016 € 221.289,31  
 Sostenuti 2017 € 139.290,61

Tempi medi di erogazione servizio  
 Servizi di front office a erogazione immediata

### Servizi di animazione, divulgazione ed educazione ambientale

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio riguarda le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale sia per le scuole che per la cittadinanza. Oltre alla gestione diretta di progetti a cura dell'Ente, sono previste attività esternalizzate al gestore dell'INFO PARK . Sono stati attivati Centri di Educazione ambientale che costituiscono un importante strumento per la presentazione dei valori ambientali e culturali dell'Area Protetta attraverso i contenuti didattico-espositivi degli allestimenti, e l'uso di strumenti informatici, si intende avvicinare il visitatore alla conoscenza della flora, della fauna e dell'ambiente del Parco.
<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, con le scuole e con la cittadinanza, attraverso il turismo scolastico, i laboratori, e il citizen science, vengono organizzati attraverso il servizio esternalizzato dell'Info Park
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, scuole di ogni ordine e grado.

26

### Standard servizi erogati Unità Educazione ambientale e promozione per animazione divulgazione ed educazione ambientale

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 chiusura uffici	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5 gg lavorativi
	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 e tempi medi di erogazione servizi erogati dall' Unità Educazione ambientale e promozione

#### COSTI

Sostenuti 2014	€ 256.171,43
Sostenuti 2015	€ 535.147,18
Sostenuti 2016	€ 521.706,07
Sostenuti 2017	€ 761.816,59

#### 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)

**Servizio rilasciato da Unità tutela della biodiversità e da Unità Educazione ambientale e promozione** (referenti: Francesca Giannini e Giovanna Amorosi)

Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti

<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.

**Standard servizio erogato Unità tutela della biodiversità e Unità Educazione ambientale e promozione**

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

28

	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 evase	0%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Percentuale informazioni fornite /numero totale istanze pervenute	70%

### **Costi e tempi medi di erogazione servizio erogato Unità tutela della biodiversità e Unità Educazione ambientale e promozione**

29

Costi vivi zero, 0,00

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)