

**Allegato "A" alla deliberazione del Consiglio direttivo n. 5 del 31 gennaio 2018**



**Parco Regionale delle Alpi Apuane**

***Carta dei servizi e  
standard di qualità  
2018***

## Indice

1. Premessa	p.	3
2. Definizione della metodologia per individuare gli standard di qualità	p.	3
2.1 Individuazione dei servizi erogati	p.	4
2.2 I servizi erogati	p.	5
3. Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder	p.	13
4. Pubblicazione degli standard di qualità	p.	13
5. Modalità di aggiornamento annuale	p.	13

## 1. Premessa

Il Parco Regionale delle Alpi Apuane impronta la propria azione amministrativa al raggiungimento di standard di qualità idonei a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti relativamente 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 D. Lgs 27 ottobre 2009, n. 150 e succ. mod. ed integr.

Questo Ente, a partire dal triennio 2012-2014, ha predisposto ed approvato il *Piano per la Trasparenza e l'Integrità*, nonché il *Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa*. Allo stesso tempo, è stato definito e posto in essere il Sistema di Valutazione, mentre la Regione Toscana ha nominato l'Organismo Indipendente di Valutazione, unico per la struttura organizzativa regionale e per gli enti dipendenti.

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 della performance include, necessariamente anche un sistema di monitoraggio semestrale sugli stati di avanzamento dello stesso ciclo, al fine di 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.

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.

Per la costruzione degli standard di qualità è stata presa a riferimento tutta la vigente normativa in materia e considerati gli orientamenti applicativi.

## 2. Definizione della metodologia per 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 – o stakeholder – sono l'insieme dei soggetti interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

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 è articolato e collegato con l'impianto più in generale previsto dal D. Lgs. 150/2009 e succ. mod. ed integr.

Il percorso viene, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi sulla base delle funzioni assegnate all'Ente Parco;
- b) dimensioni della qualità;
- c) elaborazione degli indicatori;
- d) definizione degli standard.

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 provvedendo altresì 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.

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che il Parco Regionale delle Alpi Apuane 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.

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 di aggiornamento.

### **2.1 Individuazione dei servizi erogati**

L'Ente Parco ha come finalità il *“miglioramento delle condizioni di vita delle comunità locali; la tutela dei valori naturalistici, paesaggistici ed ambientali; il restauro dell'ambiente naturale e storico; il recupero degli assetti alterati in funzione del loro uso sociale; la realizzazione di un equilibrato rapporto tra attività economiche ed ecosistemi. Tali finalità sono perseguite attraverso una gestione unitaria, particolare e continua per garantire la conservazione, la valorizzazione e lo sviluppo dei beni protetti”* (art. 3 dello Statuto).

Per attuare queste finalità, l'Ente Parco deve fare rispettare le norme, deve svolgere ricerca sul patrimonio naturale per acquisire elementi utili alla buona gestione e deve favorire lo sviluppo sostenibile del territorio. Deve, altresì, garantire una adeguata informazione sui successi e le criticità che possono emergere nel conseguire gli obiettivi prefissati affinché il pubblico conosca concretamente il lavoro svolto.

Nell'affrontare i compiti gestionali, l'Ente si interfaccia strettamente con i cittadini che si rivolgono all'amministrazione per ottenere risposte a quesiti, autorizzazioni, specifici servizi di informazione ed educazione ambientale. Alcuni servizi hanno connotazioni immateriali, altri invece sono collegati ad iter e procedimenti amministrativi.

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 dell'Authority competente 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 che non sempre possono essere soddisfatte per le norme vigenti e per il particolare regime di tutela di alcuni territori.

In tal senso si devono far emergere particolari indicatori per misurare il grado di soddisfacimento dell'utenza. Pertanto, al fine di rendere trasparente il contesto in cui si esplicano le azioni dell'Ente, si elencano preliminarmente compiti e servizi svolti dalle strutture del Parco.

## **2.2 I servizi erogati**

Le funzioni proprie del Parco Regionale delle Alpi Apuane sono principalmente definite da due provvedimenti legislativi:

- a) la L.R. Toscana 11 agosto 1997, n. 65 e succ. mod. ed integr., dal titolo "*Istituzione dell'Ente per la gestione del "Parco Regionale delle Alpi Apuane. Soppressione del relativo Consorzio"*";
- b) la L.R. Toscana 19 marzo 2015, n. 30 e succ. mod. ed integr., dal titolo "*Norme per la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturalistico-ambientale regionale. Modifiche alla L.R. 24/1994, alla L.R. 65/1997, alla L.R. 24/2000 ed alla L.R. 10/2010*".

Nell'ambito delle funzioni proprie, l'Ente Parco offre una serie di servizi volti sia alla conservazione e alla tutela, sia alla valorizzazione e fruizione del proprio territorio. In particolare, questi ultimi vanno a definire la cosiddetta "Carta dei Servizi".

Per far fronte a tali esigenze, la struttura organizzativa dell'Ente si è articolata in aree di attività tecniche e amministrative che forniscono i servizi di seguito elencati. Tale elenco è organizzato secondo quanto richiesto dalla normativa vigente, 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 entro il 31 gennaio di ogni anno. Anche le eventuali successive integrazioni saranno tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale e comunicate.

## 2.2.1 Servizi di accoglienza ed informazione presso i Centri visite

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede l'attività di front-office per i visitatori che si trovano già sul territorio del Parco o in prossimità dello stesso; eroga informazioni turistico-ambientali inerenti gli itinerari, le regole di comportamento, gli eventi e le iniziative in programma; indirizza sulle possibilità di ospitalità. Comprende altresì l'opportunità di visitare gli allestimenti tematici, museali stabili ed espositivi temporanei, eventualmente presenti all'interno degli stessi centri visite.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura delle strutture che operano prevalentemente nelle stagioni di massima affluenza (estate, periodi natalizio e pasquale, festività), con possibilità di prenotazione da parte di gruppi nei periodi di chiusura al pubblico. La gestione dei servizi è in amministrazione diretta o affidata dall'Ente Parco a terzi, o tramite gara d'appalto o tramite accordi di gestione con organizzazioni consorziate.
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	Centri visita di Bosa di Careggine, Equi Terme, Massa e Seravezza.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Tutti i cittadini ed i visitatori dell'area protetta.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte del pubblico durante i periodi e gli orari di apertura	numero di giorni di apertura * 100 / numero giorni anno	20%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	numero di richieste pervenute via mail * 100 / numero di risposte effettuate entro le 48 h	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	chiarezza delle informazioni erogate	con riferimento alla sezione "chiarezza delle risposte" del customer satisfaction:  numero di giudizi positivi + 100 / numero di questionari raccolti	90%	

## 2.2.2 Servizi di fruizione dei Musei e delle esposizioni temporanee

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la visita ai Musei del Parco e alle esposizioni temporanee presso i Centri di documentazione e non solo; Può comprendere altresì l'opportunità di una visita guidata e – per le scuole – la possibilità di svolgere laboratori didattici.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura delle strutture che operano prevalentemente nelle stagioni di massima affluenza (estate, periodi natalizio e pasquale, festività), con possibilità di prenotazione da parte di gruppi nei periodi di chiusura al pubblico. La gestione dei servizi è in amministrazione diretta o affidata dall'Ente Parco a terzi, o tramite gara d'appalto o tramite accordi di gestione con organizzazioni consorziate.
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	ApuanGeoLab di Equi Terme; Museo della Pietra piegata di Levigliani di Stazzema; Museo della Fauna di ieri e di oggi di Bosa di Careggine.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Tutti i cittadini ed i visitatori dell'area protetta.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte del pubblico durante i periodi e gli orari di apertura	numero di giorni di apertura * 100 / numero giorni anno	30%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	numero di risposte effettuate (entro le 48 h) * 100 / numero di richieste pervenute via mail	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	chiarezza delle informazioni erogate	<i>con riferimento all'item "chiarezza delle risposte" del customer satisfaction:</i> numero di giudizi positivi * 100 / numero di questionari raccolti	90%	

### 2.2.3 Soggiorni estivi ed esperienze di educazione ambientale

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio consiste nell'organizzazione di un soggiorno di gruppo per ragazzi di età scolare, presso una struttura ricettiva specificamente certificata dal Parco, con svolgimento di attività educative outdoor, sotto la guida di esperti.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono normalmente erogati durante il periodo estivo, nei mesi di chiusura delle scuole. La gestione dei servizi è affidata, tramite gara d'appalto, a soggetti terzi selezionati all'interno di elenchi qualificati da parte dell'Ente Parco
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	"Strutture certificate" e spazi aperti dell'area parco e contigua, con possibilità di escursioni o attività anche in strutture di documentazione e ambienti naturali esterni alla zona di competenza.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Tutti i cittadini ed i visitatori dell'area protetta, di età compresa tra gli 8 e i 16 anni

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte dei fruitori rispetto ai posti disponibili	numero di domande pervenute * 100 / numero di posti disponibili	80%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	numero di risposte telefoniche di conferma dell'opzione (entro le 48 h) * 100 / numero di richieste protocollate di prenotazione	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	soddisfazione della prestazione erogata	<i>con riferimento all'item "il soggiorno è stato..." del customer satisfaction:</i> numero di giudizi positivi * 100 / numero di questionari raccolti	90%	



## 2.2.4 Offerta didattica ed educativa per le scuole

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio consiste nell'offerta di proposte di divulgazione naturalistica e di educazione ambientale alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso percorsi di approfondimento disciplinare, esperienze residenziali e concorsi su progetti ed elaborati di gruppo.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono normalmente erogati durante l'anno scolastico. I soggetti interessati partecipano ad un bando pubblico e la scelta avviene attraverso una commissione esaminatrice. La gestione dei servizi è svolta dall'Ufficio competente, dai soggetti gestori delle strutture di documentazione dell'Ente, con il coinvolgimento delle "Guide del Parco" e/o delle "strutture certificate".
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	Centri visite, musei e spazi aperti dell'area parco e contigua, con possibilità di escursioni o attività anche in strutture di documentazione e ambienti naturali di altri soggetti, anche esterne al territorio di competenza.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Alunni delle scuole di ogni ordine e grado.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte dei fruitori rispetto all'offerta	numero di domande pervenute * 100 / numero di domande soddisfatte	80%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dalla data di scadenza del bando	numero di conferme inviate (entro 30 giorni) * 100 / numero di richieste protocollate di partecipazione	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	soddisfazione della prestazione erogata	<i>con riferimento all'item "giudizio sull'esperienza svolta" del customer satisfaction:</i> numero di giudizi positivi * 100 / numero di questionari raccolti	90%	

## 2.2.5 Concessione del patrocinio ed uso del logo del Parco per attività ed iniziative

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la concessione, da parte del Presidente del Parco, del patrocinio e dell'uso del logo dell'Ente per attività ed iniziative di particolare valore culturale, ambientale e sociale, con o senza valenza commerciale, purché non contrastanti con le finalità dell'area protetta e con l'idea della salvaguardia e tutela dei beni naturali.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono erogati in ogni periodo dell'anno. I soggetti interessati inviano una richiesta circostanziata al Presidente del Parco, indicando finalità, modalità, tempi e luoghi di svolgimento. La gestione dei servizi è svolta dall'Ufficio competente.
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	Uffici dell'Ente parco.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Enti pubblici e privati, associazioni, singoli cittadini.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte degli interessati	numero di domande pervenute * 100 / numero di domande soddisfatte	80%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dalla data di arrivo della richiesta	numero di risposte inviate (entro 30 giorni) * 100 / numero di richieste protocollate di concessione	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	controllo di regolarità dell'uso	verifiche sulla corretta applicazione delle norme e prescrizioni impartite * 100 / numero concessioni rilasciate nell'anno	90%	

## 2.2.6 Concessione dell'uso del logo del Parco per produzioni agroalimentari biologiche

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la concessione dell'uso del logo del Parco, al fine di tutelare e promuovere le produzioni agricole a destinazione alimentare dell'area parco e contigua, incentivando la diffusione dell'agricoltura biologica, in applicazione dei Regolamenti CE 834/2007, 889/2008, 967/2008, 1254/2008 e 710/2009 e succ. modif. ed integr.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono erogati in ogni periodo dell'anno e si riferiscono a determinate produzioni agroalimentari, specificate nel Regolamento per la concessione I soggetti interessati ad utilizzare il logo "prodotto consigliato dal Parco", devono presentare istanza ed allegare la documentazione richiesta La gestione dei servizi è svolta dall'Ufficio competente.
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	Uffici dell'Ente parco.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Produttori agricoli che coltivano e allevano all'interno dell'area parco e contigua.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte degli interessati	numero di domande pervenute * 100 / numero di domande soddisfatte	80%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dalla data di arrivo della richiesta	numero di determinazioni emesse (entro 30 giorni) * 100 / numero di richieste protocollate di concessione	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	controllo di regolarità dell'uso	verifiche sulla corretta applicazione delle norme e prescrizioni impartite * 100 / numero concessioni rilasciate nell'anno	90%	

## 2.2.7 Concessione di contributi finalizzati ad iniziative o attività proposte da altri soggetti

<b>principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la concessione di contributi destinati in maniera esclusiva o con altri soggetti pubblici o privati, alla realizzazione di iniziative o attività proposte da soggetti terzi, che evidenzino plurimi e rilevanti interessi ambientali, culturali, turistici, sportivi, artistici, ricreativi e sociali, con particolare riferimento all'area parco e contigua.
<b>modalità di erogazione</b>	I servizi vengono erogati attraverso un bando pubblico annuale, pubblicato di regola nei mesi primaverili. I soggetti interessati presentano un progetto d'iniziativa o di attività, mentre la selezione si attua con il supporto di una commissione esaminatrice. La gestione dei servizi è svolta dall'Ufficio competente.
<b>luoghi di svolgimento del servizio</b>	Uffici dell'Ente parco.
<b>tipologia di utenza che può fruire del servizio</b>	Enti ed istituzioni pubbliche, fondazioni ed associazioni, anche in forma associata, purché non aventi scopo di lucro.

<b>dimensioni</b>	<b>descrizione indicatore</b>	<b>formula indicatore</b>	<b>valore programmato</b>	<b>valore conseguito</b>
<b>accessibilità</b>	accessibilità da parte degli interessati	numero di domande pervenute * 100 / numero di domande soddisfatte	60%	
<b>tempestività</b>	tempi di risposta a partire dalla data di arrivo della richiesta	numero di risposte inviate (entro 30 giorni) * 100 / numero di richieste protocollate	90%	
<b>trasparenza</b>	pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie alle modalità di erogazione dei servizi	numero di giorni necessari per aggiornamento	< 10 giorni	
<b>efficacia</b>	controllo di regolarità dell'uso	verifiche sulla corretta applicazione delle norme e prescrizioni impartite * 100 / numero concessioni rilasciate nell'anno	90%	

### **3. Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder**

Ogni amministrazione pubblica deve porsi l'obiettivo di soddisfare le soglie critiche di costo, servizio e qualità che sono diverse e specifiche per ogni stakeholder, differenziando le proprie risposte per ciascuna tipologia (cittadino, impresa, associazione, soggetto istituzionale, ecc.).

L'Ente Parco intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contatto diretto sia attraverso lo strumento di internet, sia attraverso la somministrazione di questionari.

In particolare è consentito l'accesso fisico presso i singoli uffici delle varie sedi, senza necessità, salvo casi specifici, di previo appuntamento, nonché la possibilità di contattare gli stessi telefonicamente, nonché via email nel corso della giornata con orari funzionali alla risorsa umana disponibile.

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

Ogni dipendente, tenuto comunque al rispetto della L. 241/1990 e succ. mod. ed integr., deve dare ogni informazione utile al cittadino per la pratica (rintraccio, stato di lavorazione, evasione, termini, ecc).

### **4. Pubblicizzazione degli standard di qualità**

Ai fini di una maggiore trasparenza si provvederà attraverso gli strumenti di comunicazione diretti ed indiretti, a pubblicizzare in modo continuo il processo di partecipazione degli utenti, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalle norme di riferimento, ed attraverso le specifiche modalità stabilite dall'art. 11 comma 6 del D. Lgs. 150/2009 e succ. mod. ed integr..

In particolare l'Ente pubblicherà i dati sul sito istituzionale ed impegnerà i singoli uffici che erogano i servizi ad attivare tutte le azioni idonee a garantire la trasparenza (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti, ecc).

Nella definizione degli standard di qualità, viene individuato un sistema di monitoraggio delle attività continuo che vada nella direzione di una flessibilità "adattiva" agli obiettivi prefissati.

I livelli di qualità dei soggetti erogatori di servizi possono essere intesi sia come insieme di prestazioni afferenti a singoli servizi che come blocchi parziali di prestazioni.

### **5. Modalità di aggiornamento annuale**

Come richiesto dalla vigente normativa, gli standard definiti saranno soggetti a revisione annuale sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

L'Ente Parco provvede a realizzare tale aggiornamento auspicabilmente entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla base del proprio piano di monitoraggio delle attività e previa raccolta delle opinioni degli stakeholder.