



**Ente Parco Nazionale
del Cilento, Vallo di Diano e Alburni**

**DEFINIZIONE DEGLI
STANDARD DI
QUALITÀ**

PREMESSA

L'Ente Parco Nazionale del Cilento, Vallo di Diano e Alburni è soggetto alle previsioni del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198. L'Ente Parco sta già adeguando le proprie attività alle previsioni delle norme citate e, al momento, come interventi più significativi, ha costituito l'Organismo Indipendente di Valutazione, ha approvato il Sistema di misurazione e valutazione della performance, ha approvato il Piano della Performance 2013-2015, ha approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015.

Per il proseguimento dell'attuale fase di attuazione del d. lgs. 150 del 2009 e del d. lgs. 198 del 2009, è necessario integrare il *corpus* della strumentazione prevista dalla norma con il documento "Standard di qualità dell'Ente Parco Nazionale del Cilento, Vallo di Diano e Alburni".

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

- 1) l'art. 11, *Qualità dei servizi pubblici*, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*;
- 2) la legge 4 marzo 2009, n. 15, *Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*;
- 3) il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, *Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*, in particolare relativamente a quanto contenuto nel Titolo II, *Misurazione, valutazione e trasparenza della performance*;
- 4) l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, *Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*;
- 5) la Deliberazione n. 88 del 2010 della CiVIT, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*;
- 6) la Deliberazione n. 2 del 5 gennaio 2011 della CiVIT, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*.

La definizione di ciò che si intende per **Standard di Qualità nella Pubblica Amministrazione** ha rappresentato l'assunto concettuale preliminare per costruire l'insieme degli strumenti di riferimento metodologici adottati dall'Ente Parco Nazionale del per sviluppare il percorso di attuazione del Ciclo della Performance, come prefigurato dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.

150, al fine di garantire **efficienza, efficacia, economicità e trasparenza dell'agire pubblico per gli interessi collettivi**.

I punti fondamentali di questo percorso riguardano pertanto l'attuazione di quanto previsto dal D Lgs 150/2009 in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance" e si avvalgono di quanto stabilito nella **DELIBERA N. 88/2010** della Civit

"Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" per allineare le Pubbliche Amministrazioni ad *assumere come centralità dell'azione amministrativa la produzione di servizi destinati all'utenza* garantendo la massima accessibilità alle informazioni e la progressiva riduzione delle spese che si generano per il funzionamento delle amministrazioni stesse. Ricordiamo che il succitato Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, concernente l'attuazione dell'articolo quattro della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, prevedono, in particolare all'articolo 1 comma 1, che i titolari di interessi giuridicamente rilevanti e omogenei per una complessità di utenti e consumatori, possono agire in giudizio, nei confronti della Amministrazione Pubblica, se dall'operato della stessa derivi una lesione diretta dei propri interessi. Ricordiamo, nell'ambito del percorso delineato, i passi compiuti fino a questo momento dall'Ente Parco

1. È stato costituito l'Organismo Indipendente di Valutazione, con Deliberazione Presidenziale n. 7/2010;
2. È stato approvato il Piano della Performance 2012-2014, con Deliberazione presidenziale n. 5 del 29.03.2012;
3. E' stato nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione di questo Ente Parco, ai sensi dell'art. 1, comma 7, della legge 190/2012, con delibera presidenziale n. 2/2013;
4. E' stato approvato il *Piano triennale di prevenzione della corruzione 2013-2015* redatto dal responsabile della prevenzione della corruzione con delibera presidenziale n. 3/2013
5. è stato approvato il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015, deliberazione del Consiglio Direttivo n. 3/2013;

Il presente documento s'inserisce, quindi, a completamento nel predetto "Ciclo della Performance", così da perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto della *trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia*.

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

CONTENUTI DEL DOCUMENTO "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.

I livelli di qualità che i soggetti erogatori dei servizi devono assicurare possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti a singoli servizi oppure blocchi parziali di prestazioni. Gli standard di qualità vengono pertanto misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che consenta di verificare se un

servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

I riferimenti impiegati per definire la effettiva qualità dei servizi devono avere caratteristiche di oggettività.

DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO AL FINE DI INDIVIDUARE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ RELATIVAMENTE AI SERVIZI RESI AL PUBBLICO DALL'ENTE PARCO NAZIONALE DEL CILENTO, VALLO DI DIANO E ALBURNI

Il percorso metodologico è quello definito dalla Delibera CiVIT n. 88/2010. In particolare il processo sarà articolato e collegato con l'impianto più in generale previsto dal dlgs. N. 150/2009.

Il percorso viene, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi
- b) dimensione della qualità
- c) elaborazione degli indicatori di qualità
- 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 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.

Il secondo passo è stato individuare le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. Quattro sono i tratti essenziali: **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.**

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.

La terza azione è consistita nell'individuare ed elaborare gli indicatori per la misurazione dei servizi erogati i quali rappresentano compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. E' stato individuato un adeguato numero di indicatori selezionati in modo da fornire informazioni

distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Il passaggio successivo è consistito nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco 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.

Nella definizione del valore 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 "reclami" e delle "elogi" riguardo a buone pratiche effettuate, che sono emersi in occasione degli incontri con i portatori di interesse.

Gli standard saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale.

Infine, per quanto riguarda la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi al fine di renderli agevolmente accessibili agli utenti, 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

EROGAZIONE DI SERVIZI DI INTERESSE COLLETTIVO

L'Ente Parco ha la finalità di tutela del territorio incluso nel perimetro, per questo 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 per 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 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 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**.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Ente Parco assicura una completa informazione ai cittadini in merito alle attività che svolge ai servizi offerti, alle modalità di fruizione degli stessi utilizzando il front-office dell'Ente. L'informazione viene inoltre sviluppata mediante l'accesso al sito web del Parco. Il Parco mette a disposizione dell'utente informazioni on line e in forma cartacea 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:

- direttamente al Front-office dell'Ente
- al telefono contattando il centralino dell'Ente al n. 0974/719911
- via mail: l'Ente si è dotato della Posta Elettronica Certificata. L'indirizzo è ente@pec.cilentoediano.it. La (PEC) consente di inviare/ricevere da utenti parimenti certificati, messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. È per questo che la PEC è uno degli strumenti chiave per digitalizzare il lavoro delle amministrazioni pubbliche e favorire lo stretto rapporto con l'utenza. Inoltre, al fine di diffondere le informazioni in maniera tempestiva e più diffusa possibile, l'Ente ha attivato i seguenti profili facebook e twitter:

www.facebook.com/cilentoediano

twitter.com/cilentoediano.

E' possibile presentare reclami circostanziati utilizzando la modulistica che sarà pubblicata sul sito sotto il pulsante "Amministrazione Trasparente". Gli utenti grazie alle segnalazioni possono migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ente.

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DALL'ENTE PARCO

Per "elenco dei servizi", coerentemente con la Deliberazione CiVIT n. 03/2012, è da intendersi, in questa sede, l'elencazione dei servizi forniti dall'Ente direttamente al cittadino, ivi inclusi quelli per i quali non è ancora stato possibile definire uno standard. L'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio vengono descritte nelle singole schede qui di seguito riportate. L'elenco dei servizi va, inoltre, 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.

Qui di seguito sono indicati, quindi, tutti i servizi a valenza esterna svolti dall'Ente Parco :

- ✓ **1- Front-office:**
- ✓ **2 - Servizi di divulgazione ed educazione ambientale:**
- ✓ **3 - Concessione d'uso logo del parco (patrocinio):**
- ✓ **4 - Liquidazione contributi ad enti, associazioni etc. a vario titolo:**
- ✓ **5 - Indennizzo danni da fauna**
- ✓ **6 - Rilascio autorizzazioni**
- ✓ **7 - Gestione, liquidazione e pagamento forniture, servizi, lavori**

SCHEDE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ

SCHEDA N. 1 – Front – Office

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio è erogato presso la sede dell'Ente a Vallo della Lucania Accoglienza utenti e servizio di centralino telefonico
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato in orario di servizio dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione sito web, fax, e-mail, telefono	Numero aggiornamenti sito/N. nuove informazioni	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	N. risposte all'utenza	Numero risposte/numero istanze pervenute	90%
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web nominativi e contatti	Completezza informazioni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3
	Tempistiche di risposta	Tempo necessario per la risposta all'utente	N. max giorni di risposta	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	-----	-----	-
<i>Efficacia</i>	Conformità	Adeguatezza delle risposte fornite	% stimata delle risposte conformi	90%
	Affidabilità	Valutazione dell'affidabilità del servizio	Numero reclami/numero totale risposte	1/100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni fornite	Numero di contatti conclusi senza dover ricorrere all'intervento di terzi uffici/numero totale di contatti	100%

SCHEDA N. 2 – Servizi di divulgazione ed educazione ambientale

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale.
Modalità di erogazione	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale del ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Scuola primaria e secondaria, utenza turistica, associazioni ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione web	Numero giorni per inserimento informazioni su sito web	5%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento delle pratiche ed avvio dell'istruttoria da parte del competente ufficio	Numero massimo di giorni conteggiato dalla presentazione dell'istanza	60 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web nominativi e contatti	Completezza informazioni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle modalità di erogazione del servizio	Numero giorni per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di prestazioni di ed. amb.le erogate rispetto al totale delle pratiche avviate	80%

SCHEDA N. 3 - Concessione d'uso logo del Parco (patrocinio gratuito)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale e registrato del Parco, la procedura per la concessione o il diniego per iniziative proposte da soggetti terzi riguardanti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali educative e del tempo libero.
Modalità di erogazione	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo la stessa viene istruita dal competente servizio che, quindi verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime quindi un giudizio. Se l'attività riguarda altri servizi, il responsabile avrà cura di confrontarsi con l'eventuale altro servizio. In entrambi i casi trasmette l'istruttoria al Direttore che verifica la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva con proprio provvedimento che viene poi trasmesso all'interessato. In caso di esito negativo all'interlocutore viene comunicato, unitamente alle motivazioni.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati, Associazioni, cooperative.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione web	Numero giorni per inserimento informazioni su sito web	5%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web nominativi e contatti	Completezza informazioni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	----	----	----
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami/numero prestazioni evase	2%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di concessioni o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 4 Liquidazione contributi ad enti, associazioni etc. a vario titolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento dei contributi a soggetti terzi in merito al corretto svolgimento attività, opere, iniziative finanziate in tutto o in parte dal parco.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare svolgimento dell'attività finanziata, da parte del soggetto terzo, lo stesso chiede, con la documentazione chiesta dal regolamento, la liquidazione e pagamento spettanti. La richiesta viene istruita dagli Uffici i quali, quindi, 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 (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contributo riconosciuto da parte del Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione web	Numero giorni per inserimento informazioni su sito web	5%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web nominativi e contatti	Completezza informazioni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	Tempi previsti dal Regolamento
	Eventuali spese a carico dell'utente	-----	-----	-----
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 5 – Indennizzo danni da fauna

Principali caratteristiche del servizio erogato	Vengono valutate e eventualmente evase le richieste di risarcimento di danni causati dalla fauna selvatica all'interno del perimetro del Parco
Modalità di erogazione	Le richieste vengono valutate successivamente al verbale di sopralluogo effettuato dal personale di sorveglianza.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N. richieste pervenute via fax o mail/tot. richieste	50%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	N. giorni liquidazione danno o comunicazione diniego	N. liquidazioni o dinieghi nel valore previsto dalla norma/n. tot. richieste	100%
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web nominativi e contatti	Completezza informazioni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Tempistica prevista dalla norma	Numero giorni previsti dalla norma e dal Regolamento	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	-----	-----	-----
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità amministrativa	N. liquidazioni o dinieghi conformi/n. totale atti	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	Numero ricorsi/numero totale liquidazioni o dinieghi	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	numero totale liquidazioni o dinieghi senza chiedere documenti già in possesso/n. richieste pervenute	100%

SCHEDA N. 6 - Rilascio autorizzazioni

Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio del nulla osta previsto dall'art. 13 della legge 394/91 previa istruttoria.
Modalità di erogazione	A ciascuna delle istanze pervenuta corrisponde un procedimento amministrativo e si conclude con l'emissione di un provvedimento. E' opportuno osservare che dalla data di entrata in vigore del Piano del Parco le istanze di nulla osta (ex art.13 legge 394/91) relative ad interventi, impianti ed opere all'interno del Parco si sono più che raddoppiate rispetto alle istanze di autorizzazione effettuate ai sensi delle misure di salvaguardia (artt. 5,6 e 7). I nulla osta rilasciati vengono inoltrati all'utente e ai soggetti interessati e l'atto viene pubblicato su sito web www.cilentoediano.it nella sezione Amministrazione Trasparente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, associazioni ed enti.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate di apertura/ N. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Gestione sito web, fax, e-mail, telefono	N. nulla osta pubblicati/n. nulla osta rilasciati	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	N. giorni liquidazione danno o comunicazione diniego	N. nulla osta rilasciati nel valore previsto dalla norma/n. tot. richieste	100%
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Comunicazione del Responsabile con la nota di avvio del procedimento	N. comunicazioni/N. richieste pervenute	100%
	Procedure di contatto	Informazioni con la nota di avvio del procedimento	N. comunicazioni/N. richieste pervenute	100%
	Tempistiche di risposta	Informazioni con la nota di avvio del procedimento	Rispetto della tempistica prevista dalla norma	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	-----	-----	-----
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità amministrativa	N. nulla osta conformi/n. totale atti	100%
	Affidabilità	Pertinenza dell'atto	Numero ricorsi/numero totale nulla osta	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	numero totale nulla osta senza chiedere documenti già in possesso/n. richieste pervenute	100%

SCHEDA N. 7 – Gestione Liquidazione e pagamento forniture, servizi e lavori

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento delle prestazioni rese da terzi
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. A seguito di regolare prestazione, da parte del soggetto terzo, che deve consegnare forniture o erogare servizi o realizzare opere, lo stesso chiede, con documento contabile, la liquidazione e pagamento spettante. La richiesta viene istruita dagli Uffici, i quali, quindi, 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 (liquidazione e pagamento, con determinazione del direttore o del Responsabile dell'Area). In caso di istruttoria negativa, ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241 del 1990, vengono comunicati i motivi ostativi all'istanza all'interlocutore, che ha dieci giorni di tempo per contro dedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale. La tempistica di risposta tiene conto dei numerosi adempimenti relativi all'emissione del DURC (dalla richiesta possono anche passare 30 giorni) e dalla tracciabilità dei pagamenti.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti titolari di contratto d'appalto o di affidamenti da parte dell'Ente Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità fisica	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	Numero percentuale dei servizi erogati via web/numero dei servizi erogati	80%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo di recepimento della pratica ed avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	7 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Emanazione del provvedimento	Numero giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	60 giorni naturali consecutivi
	Eventuali spese a carico dell'utente	-----	-----	-----
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità amministrativa	Numero pratiche evase non oggetto di annullamento/numero totale pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero contenziosi/numero prestazioni evase	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%