



Allegato "A" al Decreto  
del Presidente  
n. 12 del 17 dicembre  
2012

## *Standard qualità dei servizi*

---

Decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009

### **DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

**per i servizi erogati dal Parco Nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano**

## *Standard qualità dei servizi*

### **Finalità**

La definizione di ciò che si intende per Standard di Qualità nella Pubblica Amministrazione rappresenta l'assunto concettuale preliminare per costruire l'insieme degli strumenti di riferimento metodologici che saranno adottati per sviluppare i rispettivi percorsi di attuazione del Ciclo della Performance, come prefigurato dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, per 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 di 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.

I passi previsti per questo percorso sono i seguenti:

a) Adozione da parte dell'Ente Parco del "Sistema di misurazione e valutazione della performance" che è stato predisposto dall'OIV per dar conto delle caratteristiche del modello complessivo di funzionamento e degli "ambiti indicativi" individuati per consentire l'oggettiva misurazione e valutazione dell'attività amministrativa prodotta.

b) Formulazione del "Piano della Performance" con gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi da accompagnare al Bilancio ed alla Relazione Previsionale e Programmatica per fissare le azioni per conseguire i risultati prospettati.

c) Formulazione del "Piano Triennale della Trasparenza" per consentire l'informazione, la documentazione e la partecipazione consapevole dei cittadini che possono così apprendere dati sul funzionamento dell'Ente, sui risultati raggiunti e sui traguardi di prospettiva.

### **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. Al fine di assicurare una rappresentazione per quanto possibile oggettiva e omogenea dei servizi

## Standard qualità dei servizi

erogati al pubblico, la Commissione ritiene che le amministrazioni siano tenute all'individuazione di standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati. Tale scelta è funzionale all'azionabilità della violazione degli standard, ai sensi del dlgs. n. 198/2009, ed è coerente con le previsioni in materia di qualità dei servizi contenute nel dlgs. n. 150/2009;

I servizi resi sono definiti da 4 tratti essenziali: **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia**.

Questi caratteri sono indirizzati a fornire risposte coerenti, esaurienti e pronte alle esigenze dell'utenza. Per questo si stabilisce come riferimento un "valore programmato" come punto di arrivo, individuando quali indicatori possono rappresentare adeguatamente il conseguimento del valore programmato. Il livello definito come standard costituisce un parametro obiettivo di controllo.

### Aree e servizi offerti

<p><b>AREA Conservazione natura</b></p> <p>Obiettivi</p> <p>Aumentare le conoscenze per conservare la natura</p> <p>Trovare metodi per far convivere le attività dell'uomo con la fauna selvatica</p> <p>Conservare e valorizzare le emergenze geologiche</p> <p>Conservare e valorizzare il paesaggio appenninico in particolar modo i paesaggi alimentari (pascoli, castagneti)</p>	<p>SERVIZIO 1</p> <p>Aumento delle conoscenze per la corretta gestione di SIC e ZPS</p> <p>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</p> <p>Elaborazione di progetti, convenzioni, raccolta dati per aumentare le conoscenze per la corretta gestione di SIC e ZPS</p> <p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p> <p>Elaborazione progetti, stipula convenzioni, raccolta dati per il monitoraggio</p> <p>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p> <p>Il pubblico in generale – categorie di stakeholder (comunità scientifica, ass. ambientaliste, cittadini)</p> <p>INDICATORE</p> <p>Progetti, relazioni, chec list, ricerche scientifiche utilizzabili per elaborazioni gestionali</p> <p>VALORE PROGRAMMATO</p> <p>Candidature progetti per reperire finanziamenti, misure di conservazione, piani di gestione, partecipazione a convegni e seminari con relazioni espositive di documentazione del lavoro svolto</p> <p>SERVIZIO 2</p> <p>Mitigazione del conflitto uomo – fauna selvatica</p> <p>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</p> <p>Elaborazione di progetti, convenzioni, servizio assistenza agricoltori e allevatori, gestione di piani di controllo della fauna selvatica</p> <p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p> <p>Elaborazione progetti, stipula convenzioni, elaborazione piani di</p>
---	--

## Standard qualità dei servizi

	<p>controllo, assistenza agli agricoltori ed altri stake holder</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Stakeholder (agricoltori, cacciatori, cittadini)</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Progetti, relazioni, convenzioni, piani, realizzazione di strutture a difesa di attività agricole, acquisto attrezzature a difesa di attività antropiche</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Candidature progetti per reperire finanziamenti, elaborazione e messa in pratica di piani di controllo della fauna selvatica, acquisizione di attrezzature e loro installazione per la difesa delle colture agricole e per le attività turistiche, acquisizione dati per la conoscenza della fauna a scopo di ridurre il conflitto uomo – fauna selvatica.</p> <p><b>SERVIZIO 3</b></p> <p>Conservazione del patrimonio geologico del parco</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Elaborazione di progetti, convenzioni per conservare e valorizzare il patrimonio geologico del parco</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Candidatura progetti e relativa realizzazione, stipula convenzioni per la gestione, elaborazione di strategie per la conservazione</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Tutti i cittadini</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Redazione progetti, finanziamento progetti, realizzazione progetti, costituzione comitati, riconoscimento da parte di soggetti terzi del valore</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Redazione, candidatura e finanziamento di progetti, costituzione di comitati per la conservazione e valorizzazione dei siti geologici e candidatura a valorizzazione di carattere internazionale.</p> <p><b>SERVIZIO 4</b></p> <p>Conservare e valorizzare il paesaggio appenninico</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Elaborazione e realizzazione di progetti, convenzioni per conservare e valorizzare il paesaggio, attività di sensibilizzazione</p>
--	---

## Standard qualità dei servizi

	<p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Candidatura progetti e relativa realizzazione, stipula convenzioni per la gestione, elaborazione di strategie per la conservazione</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Tutti i cittadini</p> <p><b>INDICATORE</b> Redazione progetti, finanziamento progetti, realizzazione progetti, costituzione comitati, riconoscimento da parte di soggetti terzi del valore del paesaggio appenninico</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Redazione, candidatura e finanziamento di progetti, costituzione di comitati per la conservazione e valorizzazione del paesaggio, partecipazione a convegni, network sul paesaggio appenninico, comunicazioni per la sensibilizzazione dei cittadini verso il tema del paesaggio appenninico</p> <p>Scheda n.</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Rilascio di autorizzazioni per specifiche attività che possono interferire con habitat e specie</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Azioni di istruttoria delle istanze pervenute e valutazione della possibile incidenza</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Il pubblico in generale – categorie di stakeholder (comunità scientifica, ass. ambientaliste, cittadini)</p> <p><b>INDICATORE</b> Individuazione di prescrizioni per limitare gli effetti di possibili impatti</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Verifica dell'efficacia delle prescrizioni introdotte</p> <p>Scheda n.</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Valutazione di Incidenza per conservazione di habitat e specie della Direttiva Habitat</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p>
--	--

## Standard qualità dei servizi

	<p>Controllo degli impatti derivanti dall'attuazione di interventi sul territorio</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Il pubblico in generale – categorie di stakeholder (comunità scientifica, ass. ambientaliste, cittadini, progettisti di interventi, soggetti economici)</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Elaborazione della Relazione di Incidenza per gli interventi promossi dal Parco e verifica dei contenuti delle interferenze negative e misure di compensazione e riqualificazione</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Riduzione dei fattori di minaccia insiti nelle procedure di intervento antropico sottoposte</p> <p>Scheda n.</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Procedure di indennizzo danni da fauna selvatica</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Risposta a richieste di sopralluoghi per verifica danni</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Categorie di stakeholder (cittadini che hanno coltivazioni in atto o allevamenti)</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Tempo medio di latenza tra danno subito e liquidazione</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Liquidazione in un tempo soddisfacente dei danni</p> <p>Scheda n.</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Rilascio nulla osta ex art. 13 legge 394/91</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Il servizio prevede il rilascio dei nulla osta ex art. 13 della Legge quadro 394/91 e ss.mm.ii., sulla base di apposita istruttoria, mediante posta</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Tutti i cittadini che rientrano nell'ambito di applicazione della normativa del nulla osta</p> <p><b>INDICATORE</b></p>
--	--

## Standard qualità dei servizi

	<p>Tempo medio di risposta VALORE PROGRAMMATO Riduzione del tempo medio di risposta</p>
<p><b>AREA Sviluppo sostenibile</b></p> <p>Obiettivi</p> <p>Sostenere i prodotti alimentari tipici e di qualità integrandoli alla manutenzione del territorio</p> <p>Sostenere il turismo nel parco</p> <p>Sostenere attività di educazione ambientale con le scuole</p> <p>Attivazione di progetti europei per conservare la natura e per attuare progetti innovativi di sviluppo rispettosi dell'ambiente</p> <p>Formazione continua del personale e delle imprese del parco verso le forme più innovative di sviluppo</p>	<p>SERVIZIO 5</p> <p>Valorizzazione delle produzioni alimentari tipiche</p> <p>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</p> <p>Elaborazione di progetti per la valorizzazione delle produzioni alimentari tipiche, concessione dell'emblema del parco, attivazione di eventi e campagne per la qualificazione della ristorazione e per la sensibilizzazione dei cittadini sull'importanza della connessione produzioni tipiche/manutenzione dei paesaggi alimentari italiani/difesa idrogeologica</p> <p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p> <p>Elaborazione progetti e loro realizzazione per la valorizzazione delle produzioni alimentari tipiche, stipula convenzioni, concessione del nome ed emblema del parco, realizzazione di campagne di sensibilizzazione</p> <p>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p> <p>Stakeholder (agricoltori, aziende di trasformazione)</p> <p>INDICATORE</p> <p>Progetti, convenzioni, atti di concessione in uso di nome ed emblema</p> <p>VALORE PROGRAMMATO</p> <p>Candidature progetti per reperire finanziamenti e loro esecuzione, convenzioni con soggetti privati per valorizzare i prodotti attraverso azioni di sensibilizzazione e pubblicizzazione, attivazione di campagne</p>

## Standard qualità dei servizi

	<p>per il consumo di prodotti di qualità e a km zero</p> <p><b>SERVIZIO 6</b> Sostegno e incremento di attività turistiche rispettose dell'ambiente</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Assistenza agli operatori turistica per migliorare la loro proposta</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Elaborazione progetti e loro realizzazione, stipula convenzioni con soggetti privati per l'erogazione di servizi di centro visita o punto info, stipula convenzioni per il sostegno del turismo di comunità</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Stakeholder (operatori del turismo, turisti)</p> <p><b>INDICATORE</b> Redazione, candidatura, finanziamento, realizzazione progetti, convenzioni per centri visita, realizzazione punti info</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Candidature progetti per reperire finanziamenti e loro esecuzione, convenzioni con soggetti privati per realizzare centri visita o punti info, convenzioni con cooperative paese per sostenere il turismo di comunità</p> <p><b>SERVIZIO 7</b> Educazione ambientale</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Realizzazione di attività di educazione ambientale con scuole di ogni ordine e grado</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Gestione in compartecipazione con Reggiochildren dell'Atelier "Di onda in onda", realizzazione dell'attività denominata "Nevenatura", realizzazione dell'attività denominata "Autunno d'Appennino", redazione e candidatura di progetti, selezione e finanziamento di attività e progetti candidati da scuole e istituti di ogni ordine e grado</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Insegnanti, alunni</p> <p><b>INDICATORE</b></p>
--	---



## Standard qualità dei servizi

	<p>Redazione, candidatura, finanziamento, realizzazione progetti, numero partecipanti alle attività</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Candidature progetti per reperire finanziamenti e loro esecuzione, finanziamento progetti candidati dalle scuole, aumento delle presenze all'atelier e ad altre attività del parco</p> <p><b>SERVIZIO 8</b></p> <p>Formazione in continuo per il miglioramento della competitività</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Redazione ed esecuzione di progetti di animazione e formazione per l'Ente parco e per il sistema imprese e loro pratica attuazione</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Redazione, candidatura e esecuzione di progetti</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Dipendenti e collaboratori del parco, titolari e dipendenti delle imprese del territorio del parco</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Progetti candidati e realizzati</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Candidature progetti per reperire finanziamenti e loro esecuzione</p>
<p><b>AREA Partecipazione</b></p>	<p><b>SERVIZIO 9</b></p> <p>Attuazione e condivisione in continuo degli strumenti programmatici dell'ente</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Realizzazione di azioni di condivisione e sensibilizzazione degli strumenti programmatici del parco</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Pubblicizzazione degli strumenti attraverso modalità opportune</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Cittadini, stakeholder</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Incontri, tavole rotonde, pubblicizzazione</p>

## Standard qualità dei servizi

	<p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Convocazione incontri con i cittadini, convocazione incontri con gli stakeholder</p> <p><b>SERVIZIO 10</b> Comunicazione</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Realizzazione di attività di comunicazione e sensibilizzazione</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Redazione di articoli su stampa, realizzazione di articoli sul web, gestione sito internet e social network</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Cittadini</p> <p><b>INDICATORE</b> Redazione di articoli, numero di utenti sul web</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Aumento presenza con articoli su stampa, aumento utenti del web</p> <p><b>SERVIZIO 11</b> Parco nel mondo</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b> Realizzazione di attività di comunicazione e sensibilizzazione con i cittadini emigrati</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b> Realizzazione di attività di coinvolgimento dei cittadini emigrati dalle zone del parco</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b> Cittadini emigrati</p> <p><b>INDICATORE</b> Realizzazione di progetti e attività per il coinvolgimento e la sensibilizzazione di cittadini emigrati</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b> Aumento degli utenti del progetto "Parco nel mondo"</p>
--	---

## Standard qualità dei servizi

<p><b>AREA Rilevazione del gradimento</b></p> <p>Obiettivi</p> <p>Rilevazione del gradimento dei cittadini rispetto alle attività e ai servizi erogati dal parco</p>	<p>SERVIZIO 12</p> <p>Rilevazione del gradimento dei cittadini</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Rilievo sistematico del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dal parco</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Redazione e distribuzione di questionari sul grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal parco, rilievo del gradimento dei siti web del parco mediante rilievo numero utenti e gradimento</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Cittadini</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Valutazione e numero utenti</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Aumento degli utenti, aumento gradimento</p>
<p><b>AREA Efficienza</b></p> <p>Obiettivi</p> <p>Incrementare l'utilizzo degli strumenti informatici per la comunicazione</p> <p>Riduzione dei costi e miglioramento dell'efficacia dell'azione</p> <p>Realizzazione di impianti/attrezzature per il risparmio energetico e per la produzione di energia da fonti rinnovabili, realizzazione di azioni per contenere i consumi di carta</p> <p>Incremento delle entrate</p>	<p>SERVIZIO 12</p> <p>Efficienza energetica</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p> <p>Redazione, candidatura esecuzione di progetti per il risparmio energetico e per la produzione di energia rinnovabile</p> <p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p> <p>Redazione ed esecuzione di progetti</p> <p><b>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Cittadini e stakeholder</p> <p><b>INDICATORE</b></p> <p>Energia risparmiata/energia prodotta</p> <p><b>VALORE PROGRAMMATO</b></p> <p>Riduzione dei consumi energetici, aumento dell'energia rinnovabile prodotta</p> <p>SERVIZIO 13</p> <p>Vendita di servizi e prodotti</p> <p><b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b></p>

## Standard qualità dei servizi

<p>derivanti da servizi e vendita materiali</p> <p>Rendere più rapida l'azione amministrativa</p> <p>Qualificare il servizio di educazione ambientale per le scuole di ogni ordine e grado</p> <p>Aumentare l'attività dei centri visita del</p>	<p>Vendita di servizi del parco / Vendita di prodotti del parco</p> <p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p> <p>Vendita</p> <p>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p> <p>Cittadini e stakeholder</p> <p>INDICATORE</p> <p>Introiti derivanti da vendita di servizi e prodotti</p> <p>VALORE PROGRAMMATO</p> <p>Aumento degli introiti derivanti dalla vendita di prodotti e servizi</p>
<p><b>AREA Pari opportunità</b></p> <p>Obiettivi</p> <p>Creare percorsi per tutti</p>	<p>SERVIZIO 14</p> <p>Accesso per tutti</p> <p>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</p> <p>Creare percorsi accessibili a tutti</p> <p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p> <p>Redazione, candidatura e realizzazione di progetti di percorsi accessibili a tutti</p> <p>TIPOLOGIA UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p> <p>Cittadini, cittadini diversamente abili</p> <p>INDICATORE</p> <p>Redazione e candidatura di progetti</p> <p>VALORE PROGRAMMATO</p> <p>Aumento dei percorsi per tutti nell'area del parco</p>