



**Parco delle Madonie**  
ENTE PARCO DELLE MADONIE



**CARTA DEI SERVIZI e STANDARD DI QUALITÀ**  
(Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, N. 286 e SS.MM.II)

## INDICE

0. INTRODUZIONE .....	3
1. FINALITÀ .....	3
2. DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO .....	5
3. INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI .....	7
3.1 I SERVIZI .....	11
4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	14
5. SCHEDE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ .....	15

### *Allegati:*

*Allegato A - Modello Segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi;*

*Allegato B - Modello Richiesta Accesso Civico;*

*Allegato C - Modello Richiesta Accesso Civico Generalizzato.*

## 0. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi e la definizione degli standard di qualità si inserisce in una serie di iniziative volte a far sì che ci sia coincidenza tra l'organizzazione delle attività dell'Ente parco e le aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## 1. FINALITÀ

L'Ente Parco Delle Madonie è un Ente di diritto pubblico regionale, non economico, istituito ai sensi e per le finalità di cui alla legge regionale 6 maggio 1981 n. 98 e successive modifiche ed integrazioni, e rientra tra gli Enti di cui all'art.1 della legge regionale 15 maggio 2000, n. 10 in quanto ente pubblico non economico sottoposto alla vigilanza della Regione Siciliana, che viene esercitata dall'Assessorato Territorio ed Ambiente ed 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.

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 Delle Madonie 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.**

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

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) il decreto legislativo 14 Marzo 2013, n. 33 *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;*

6) 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);*

7) la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2012 della CiVIT, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.*

8) il decreto legislativo n. 74 del 25 maggio 2017 *Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124.*

## 2. DEFINIZIONE DEL PERCORSO METODOLOGICO

Premesso che 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, si è provveduto ad una revisione degli indicatori riferiti a ciascun servizio erogato in considerazione degli interessi dei diversi stakeholder.

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, definito dalle delibere CIVIT n. 88/2010 e 03/2012, articolato e collegato con l'impianto previsto dal dlgs. N. 150/2009 viene, quindi così definito:

- a) definizione della mappa dei servizi;
- b) dimensione della qualità;
- c) elaborazione/revisione degli indicatori di qualità;
- d) definizione degli standard.

a) La definizione della mappa dei servizi è 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.

b) Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. In ossequio alla Delibera CIVIT 88/2010 ne sono state individuate quattro, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio:

l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

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

La **tempestività** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

La **trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. La trasparenza è intesa ancora come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione.

L'**efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto ed è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta 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.

c) Per elaborazione/revisione degli indicatori di qualità si intende l'individuazione di indicatori per la misurazione dei servizi erogati i quali rappresentano compiutamente le dimensioni della qualità effettiva.

d) L'ultimo passaggio consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione Ente Parco Madonie 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.

Pertanto è stata predisposta una scheda per ogni servizio offerto, suddivisa in due parti: la prima, in cui vengono esplicitate le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce dello stesso; la seconda, in cui, per ogni sottodimensione è presente la descrizione dell'indicatore, la relativa formula ed il valore programmato.

### 3. INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente Parco Regionale delle Madonie 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.

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:

Legge Regionale 6 maggio 1981, n. 98 "Norme per l'istituzione in Sicilia di parchi e riserve naturali" art. 1 c 1 e 2	a) alla salvaguardia, gestione, conservazione e difesa del paesaggio e dell'ambiente naturale, per consentire migliori condizioni di abitabilità nell'ambito dello sviluppo dell'economia e di un corretto assetto dei territori interessati, per la ricreazione e la cultura dei cittadini e l'uso sociale e pubblico dei beni stessi nonchè per scopi scientifici. L'istituzione dei parchi e delle riserve deve essere sostenuta da adeguati interventi finanziari e dovrà salvaguardare le attività produttive e lavorative tradizionali.
Legge Regionale 6 maggio 1981, n. 98 "Norme per l'istituzione in Sicilia di parchi e riserve naturali" art. 2 c. 1 e 2.	Ai fini della presente legge costituiscono patrimonio naturale e ambientale le formazioni fisiche, geologiche, biologiche o gruppi di esse, che hanno rilevante valore ambientale, scientifico, estetico e sociale. In particolare possono essere istituiti in parchi naturali quelle aree territoriali o marine di vaste dimensioni, che presentano rilevante interesse generale a motivo delle loro caratteristiche morfologiche, paleontologiche, biologiche ed estetiche, con particolare riguardo alla flora e alla fauna, per provvedere alla conservazione delle caratteristiche stesse ai fini scientifici, culturali, economico-sociale e dell'educazione e ricreazione dei cittadini.

<p>“Istituzione dell’Ente Parco delle Madonie” – DA n. 1489 del 09/11/1989 – L.R. 06/05/1981 n. 98 e succ. mod. ed int. Ente di cui all’art. 1 della L.R. 15/05/2000, n. 10 Art.1</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. È istituito l'Ente parco regionale delle Madonie.</li> <li>2. L'Ente parco regionale delle Madonie ha personalità di diritto pubblico, non economico, ed è sottoposto alla vigilanza della Regione Siciliana, che viene esercitata dall’Assessorato Territorio ed Ambiente.</li> <li>3. All'Ente parco regionale delle Madonie si applicano le disposizioni di cui alla legge regionale 6 maggio 1981, n. 98.</li> <li>4. L'Ente parco regionale delle Madonie è inserito nella tabella allegata alla predetta legge.</li> <li>5. Il territorio del Parco regionale delle Madonie è delimitato in via definitiva dalla perimetrazione riportata nella cartografia ufficiale depositata in originale presso la regione Sicilia, e la sede dell'Ente parco delle Madonie, ed allegata al presente decreto, del quale costituisce parte integrante, limitatamente al quadro d'unione in scala 1: 25.000.</li> <li>6. Il territorio del Parco è suddiviso in quattro ambiti così come da zonizzazione, riportata nella cartografia allegata che rimarrà in vigore fino all'adozione del piano Territoriale del Parco.</li> </ol> <p>Fino all'approvazione del regolamento del Parco, sono in vigore le misure di salvaguardia riportate nell'allegato A al presente decreto del quale costituisce parte integrante.</p>
<p>DA 09/11/1989 - “Istituzione dell’Ente Parco Regionale delle Madonie” Allegato A “Misure di Salvaguardia del Parco Regionale delle Madonie” Art. 1 – Zonazione Interna</p>	<p>Il "Parco delle Madonie" copre un territorio di ca. 40.000 ettari e comprende 15 comuni, Petralia Sottana, Petralia Soprana, Geraci Siculo, San Mauro Castelverde, Pollina, Cefalù, Collesano, Isnello, Polizzi Generosa, Castellana Sicula, Scillato, Sclafani Bagni, Caltavuturo, Castelbuono, Gratteri, tutti ricadenti nella provincia di Palermo. È ubicato nella Sicilia centro-settentrionale e si estende lungo una fascia compresa tra il Mar Tirreno a Nord, il Fiume Imera ad Ovest, il Fiume Pollina ad Est ed i centri abitati di Sclafani Bagni, Caltavuturo, Polizzi Generosa, Castellana Sicula e le Petralie a Sud.</p> <p>Con la quota massima (Pizzo Carbonara) posta a 1979 m s.l.m., il massiccio delle Madonie rappresenta il secondo gruppo montuoso della Sicilia, dopo il complesso vulcanico dell’Etna, per altitudine ed estensione territoriale. Ad oriente le Madonie sono separate dai Monti Nebrodi dall’asse idrografico della Fiumara di Pollina. Come limite occidentale viene indicato l'asse idrografico del Fiume Imera Settentrionale. Il limite settentrionale è costituito dalla costa tirrenica, mentre quello meridionale, non esistendo un confine fisico, viene genericamente posto lungo una fascia collinare posta a sud degli abitati di Castellana Sicula, Petralie e Gangi, ed include quindi le porzioni di testata degli affluenti del fiume Imera Meridionale (o fiume Salso).</p> <p>Il territorio del Parco è esteso complessivamente 39.679 ha, (ca 400 Km<sup>2</sup>) ed interessa il territorio di 15 comuni, che risulta suddiviso in 4 zone a diverso regime di protezione e precisamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'area del Parco regionale delle Madonie, così come delimitata nella cartografia, è suddivisa nelle seguenti zone:</li> </ol>



	<p>- zona “A” di <i>Riserva Integrale</i>, estesa ha 5733 (14,4%), nella quale l’ambiente naturale è conservato nella sua integrità e cioè nella totalità dei suoi attributi naturali, tanto nell’individualità dei popolamenti biologici che nella loro interdipendenza. Di rilevante interesse naturalistico, paesaggistico e culturale con limitato o inesistente grado di antropizzazione;</p> <p>- zona “B” di <i>Riserva Generale</i>, estesa ha 16.535 (41,7%), nella quale è vietato costruire nuove opere edilizie, ampliare le costruzioni esistenti, eseguire opere di trasformazione del territorio. In dette zone possono essere consentite dall’Ente gestore del parco le utilizzazioni agro-silvo-pastorali e le infrastrutture strettamente necessarie quali strade di accesso, opere di miglioria e di ricostruzione di ambienti naturali. Nelle predette zone si identificano, di massima, ecosistemi od ecotoni (o loro parti) di elevato pregio naturalistico e paesaggistico con maggiore grado di antropizzazione rispetto alle zone “A”. Di valore naturalistico, paesaggistico e culturale con maggior grado di antropizzazione.</p> <p>- zona “C” di <i>Protezione</i>, estesa ha 427 (1,1%), nella quale sono ammesse soltanto costruzioni, trasformazioni edilizie e trasformazioni del terreno rivolte specificamente alla valorizzazione dei fini istituzionali del Parco quali turistico-ricettive, culturali, aree di parcheggio.</p> <p>- zona “D” di <i>Controllo o pre- parco</i>, estesa ha 16.984 (42,8%), nella quale tutte le attività di cui all’art. 10, l.r. 14/88 nonché la predisposizione di piani di recupero ai sensi della l.r. 37/85 sono consentite, purché compatibili con le finalità del parco. Tutto il territorio del parco è soggetto al vincolo paesaggistico di cui alla L. 1497/39, ed è vietato l’esercizio venatorio in tutte le sue forme.</p>
<p>DA 09/11/1989 - “Istituzione dell’Ente Parco Regionale delle Madonie”  Allegato A “Misure di Salvaguardia del Parco Regionale delle Madonie”  Art. 2 – Tutela e Promozione</p>	<p>1. Nell’ambito del territorio di cui al precedente art. 1, sono assicurate:  la protezione, conservazione e difesa dell’ambiente naturale e del paesaggio anche nei suoi valori storico-culturali;  la gestione ambientale, la riqualificazione dei valori naturali presenti nell’ambito del parco e la ricostituzione di quelli degradati; l’uso sociale e pubblico dei beni ambientali, favorendo le attività culturali, sociali, ricreative, turistiche, sportive ed ogni altra attività rivolta a migliorare la qualità di vita delle popolazioni residenti; il corretto assetto ed uso dei territori costituenti il parco, programmando e progettando gli interventi finalizzati; promuovere le iniziative atte ad incrementare lo sviluppo economico-sociale delle collettività residenti nel parco con particolare riferimento alle attività</p>

	<p>produttive, lavorative, tradizionali, programmando e progettando gli interventi finalizzati e realizzando le relative opere; la promozione e lo sviluppo della ricerca scientifica.</p>
<p>Statuto Art. 1 Finalità e disciplina per l'ordinamento ed il funzionamento</p>	<p>L'Ente Parco delle Madonie è ente di diritto pubblico regionale con amministrazione e rappresentanza propria. Esso ha il compito di provvedere alla gestione del Parco naturale regionale delle Madonie istituito con D.A. 1489/89 del 9 novembre 1989 con le seguenti finalità:</p> <p>1) la protezione conservazione e difesa dell'ambiente naturale e del paesaggio anche nei suoi valori storico-culturali; 2) la gestione ambientale, la riqualificazione dei valori naturali presenti nell'ambito del Parco e la ricostituzione di quelli degradati; 3) l'uso sociale e pubblico dei beni ambientali favorendo le attività culturali sociali ricreative turistiche sportive ed ogni altra attività rivolta a migliorare la qualità di vita delle popolazioni residenti; 4) il corretto assetto e uso dei territori costituenti il Parco programmando e progettando gli interventi finalizzati; 5) promuovere le iniziative atte a incrementare lo sviluppo economico e sociale delle collettività residenti nel Parco con particolare riferimento alle attività produttive lavorative e tradizionali programmando e progettando gli interventi finalizzati e realizzando le relative opere; 6) la promozione e lo sviluppo della ricerca scientifica.</p>
<p>Art. 2 - Principi organizzativi</p>	<p>2) L'ordinamento ed il funzionamento dell'Ente Parco delle Madonie sono regolati dalle norme della L.R. 6/5/1981 n. 98 come modificata ed integrata dalla L.R. n. 14 del 14 agosto 1988 e dal presente statuto-regolamento. L'Ente che assume la denominazione di PARCO DELLE MADONIE ha sede in Petralia Sottana. L'ordinamento dei servizi relativi sarà regolato secondo le previsioni del titolo VII dello statuto-regolamento.</p>

### 3.1 I SERVIZI

Nell'ambito delle funzioni dell'Ente Parco previste dalla Legge Regionale 98/81, l'Ente Parco offre una serie di servizi volti sia alla conservazione e alla tutela, sia alla valorizzazione e fruizione del proprio territorio.

Gli standard di qualità, come previsto nella del. Civit 3/2012, 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 (Standard Specifici) in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

La principale e fondante finalità specifica del Parco è senza dubbio quella della conservazione della natura e della biodiversità. Peculiarità del Parco sono alcune specie endemiche, rare e particolarmente preziose, come in particolare l'*Abies nebrodensis*, e quindi la sua attività riguarda prioritariamente la conservazione di specie vegetali maggiormente rappresentative e minacciate. Nel corso del 2017 è stato ripresentato un progetto, in qualità di partner, per la conservazione dell'*Abies nebrodensis* ricorrendo a tecniche innovative (Life4Fir). Inoltre, nell'ambito della Misura 651 è stato presentato un progetto per il finanziamento di azioni rivolte al controllo della popolazione di suidi presenti in area di Parco che rappresentano, così come anche riportato nel PDG "Monti Madonie", una delle più gravi minacce alla conservazione di numerosi habitat e specie. Nel corso del 2017, è stato completato il progetto in convenzione con Federparchi, relativo alle azioni rivolte alla reintroduzione del grifone tramite la realizzazione di due carnai che vengono costantemente alimentati e monitorati dal personale dell'Ente. Azioni di conservazione sempre affiancate da interventi rivolti alla fruizione, all'educazione ambientale tramite incontri con scolaresche ma anche con associazioni ambientaliste presenti sul territorio, concluso con un convegno e inaugurazione di un sentiero tematico. Anche la tutela e la conservazione del paesaggio, in senso ampio e dinamico, è finalità prioritaria del Parco. Accanto alla principale finalità di conservazione, infatti, la legge assegna al Parco altre importantissime finalità di conservazione di valori culturali, storici, artistici, identitari e di promozione di attività compatibili e sostenibili conseguenti, quali il turismo, le attività agrosilvopastorali, l'artigianato, le produzioni tipiche, i servizi ai cittadini e ai visitatori. Un'altra importante funzione del Parco è legata all'educazione ambientale, rivolta principalmente al mondo della scuola, per accrescere la coscienza e la conoscenza, specie nelle giovani generazioni, dell'importanza della conservazione e della corretta gestione delle risorse naturali e ambientali. Infine, non meno importanti sono la promozione della ricerca scientifica e lo svolgimento di attività di monitoraggio delle specie più rappresentative per avere una approfondita conoscenza del territorio e delle sue componenti. Prendendo lo spunto dalle finalità istituzionali, il presente Piano individua gli obiettivi gestionali e di intervento per i prossimi tre anni con i relativi risultati da raggiungere in termini generali definiti nel Bilancio di Direzione indicatori/Target. Si descrivono, di seguito, i principali servizi erogati, ed i relativi indicatori di misurazione e gli standard di qualità.

Scheda N°	Servizio	U.O. Dirigente/ Responsabile	E-mail	Telefono
1	<p>Front-office</p> <p><b>Presidio Turistico</b> Cefalù. <b>Sportello Informativo</b> Palermo. Petràlia Sottana</p> <p><b>Punti Qui Parco</b> Geraci Siculo Collesano Polizzi Generosa Caltavuturo Scillato Pollina Petràlia Soprana Isnello Gratteri Castelbuono</p>	<p>UOB 3 Dir Peppuccio Bonomo</p>	<p><a href="mailto:bonomo@parcodellemadonie.it">bonomo@parcodellemadonie.it</a></p> <p><a href="mailto:info@parcodellemadonie.it">info@parcodellemadonie.it</a></p> <p><a href="mailto:infopalermo@parcodellemadonie.it">infopalermo@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.sottana@parcodellemadonie.it">quiparco.sottana@parcodellemadonie.it</a></p> <p><a href="mailto:quiparco.geraci@parcodellemadonie.it">quiparco.geraci@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.collesano@parcodellemadonie.it">quiparco.collesano@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.polizzi@parcodellemadonie.it">quiparco.polizzi@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.caltavuturo@parcodellemadonie.it">quiparco.caltavuturo@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.scillato@parcodellemadonie.it">quiparco.scillato@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.pollina@parcodellemadonie.it">quiparco.pollina@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.soprana@parcodellemadonie.it">quiparco.soprana@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:puntoquiparcoisnello@gmail.com">puntoquiparcoisnello@gmail.com</a> <a href="mailto:quiparco.gratteri@parcodellemadonie.it">quiparco.gratteri@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:quiparco.castelbuono@parcodellemadonie.it">quiparco.castelbuono@parcodellemadonie.it</a></p>	<p>0921684020</p> <p>0921923327</p> <p>0912712059 0921641811</p> <p>0921643042 0921664001 0921551600 0921541759 0921663196 0921425426 0921640700 0921616125 3396389780 3339007734</p>
2	Servizi di divulgazione ed educazione ambientale	<p>UOB 3 Peppuccio Bonomo Gabinetto Pres-Dir Direttore Rita Militi</p>	<p><a href="mailto:bonomo@parcodellemadonie.it">bonomo@parcodellemadonie.it</a></p> <p><a href="mailto:segreteria.pres@parcodellemadonie.it">segreteria.pres@parcodellemadonie.it</a></p>	<p>0921684020</p> <p>0921684072</p>
3	Richiesta patrocinio gratuito	<p>Gabinetto Pres/Dir Direttore Rita Militi</p>	<p><a href="mailto:segreteria.pres@parcodellemadonie.it">segreteria.pres@parcodellemadonie.it</a></p>	<p>0921684072</p>
4	Liquidazione contributi ad enti, associazioni per eventi e manifestazioni	<p>UOB 3 La Spada S.  Dir. Peppuccio Bonomo</p>	<p><a href="mailto:laspada@parcodellemadonie.it">laspada@parcodellemadonie.it</a></p> <p><a href="mailto:bonomo@parcodellemadonie.it">bonomo@parcodellemadonie.it</a></p>	<p>0921923327</p> <p>0921/684020</p>

5	Rilascio autorizzazioni (N.O.)	UOB 4 Salvatore Sabatino Dir. Salvatore Carollo	<a href="mailto:sabatino.s@parcodellemadonie.it">sabatino.s@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:carollo@parcodellemadonie.it">carollo@parcodellemadonie.it</a>	0921684018 0921684013
6	Rilascio pareri su procedure ambientali VIA, VAS, VINCA	UOB 4 Salvatore Sabatino Dir. Salvatore Carollo	<a href="mailto:sabatino.s@parcodellemadonie.it">sabatino.s@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:carollo@parcodellemadonie.it">carollo@parcodellemadonie.it</a>	0921684018 0921 684013
7	Supporto tesisti, ricercatori, stagisti, tirocinanti etc.	Gabinetto Pres/Dir Direttore Rita Militi	<a href="mailto:segreteria.pre@parcodellemadonie.it">segreteria.pre@parcodellemadonie.it</a>	0921684072
8	Liquidazione e pagamento forniture, servizi, lavori	UOB 4 Dir .Salvatore Carollo Singoli RUP	<a href="mailto:carollo@parcodellemadonie.it">carollo@parcodellemadonie.it</a>	0921684013
9	Indennizzo danni provocati dalla fauna selvatica	UOB 4 Alessandro Scelfo Dir. Salvatore Carollo	<a href="mailto:scelfo@parcodellemadonie.it">scelfo@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:carollo@parcodellemadonie.it">carollo@parcodellemadonie.it</a>	0921684051 0921684013
10	Accesso Documentale ex Legge 241/90	UOB 1 Dir. Maria Ardillo Singoli Dir UO	<a href="mailto:ardillo@parcodellemadonie.it">ardillo@parcodellemadonie.it</a>	0921684083
11	Accesso civico Semplice	Direttore (RPCT) UOB 1 Maria Ardillo Singoli Dir UO	<a href="mailto:anticorruzione@parcodellemadonie.it">anticorruzione@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:ardillo@parcodellemadonie.it">ardillo@parcodellemadonie.it</a>	0921684073 0921684083
12	Accesso civico Generalizzato	Direttore (RPCT) UOB 1 Maria Ardillo Singoli Dir UO	<a href="mailto:anticorruzione@parcodellemadonie.it">anticorruzione@parcodellemadonie.it</a> <a href="mailto:ardillo@parcodellemadonie.it">ardillo@parcodellemadonie.it</a>	0921684073 0921684083

#### 4. 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 presso la sede di Petralia Sottana e gli uffici distaccati presso i "qui parco" nei comuni aderenti al Parco delle Madonie, e gli sportelli informativi di Cefalù, Palermo e Petralia Sottana.

In particolare è consentito l'accesso fisico nella sede, senza necessità, salvo casi specifici, di appuntamento, nonché la possibilità di contattare gli uffici sia via email che telefonicamente nel corso della giornata con orari ampi.

L'informazione viene inoltre sviluppata mediante l'accesso al sito web dell'Ente o tramite apposite comunicazioni e avvisi inviate ai comuni del Parco, mettendo a disposizione dell'utente informazioni on line e in forma cartacea per garantire l'accessibilità ai documenti di interesse pubblico.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi, in merito al funzionamento degli stessi, l'utente può presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni utilizzando l'allegato A "Modello Segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi", tramite:

- front-office dell'Ente;
- contatto telefonico al n. 0921684011 (Centralino dell'Ente);
- mail, agli indirizzi [prot.parco@parcodellemadonie.it](mailto:prot.parco@parcodellemadonie.it), [segreteria.dir@parcodellemadonie.it](mailto:segreteria.dir@parcodellemadonie.it), [segreteria.pres@parcodellemadonie.it](mailto:segreteria.pres@parcodellemadonie.it);
- posta certificata: [pec@parcodellemadonie.it](mailto:pec@parcodellemadonie.it)

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.

Inoltre sarà a breve possibile scaricare dal sito [www.parcodellemadonie.it](http://www.parcodellemadonie.it) i questionari (Questionario soddisfazione Front-Office/Uffici dell'Ente e Questionario di valutazione della qualità dei servizi erogati) che consentiranno di ricavare informazioni per migliorare gli aspetti della comunicazione, del supporto informativo, ecc..

Gli standard, definiti in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti, saranno ovviamente oggetto di monitoraggio e quindi saranno sottoposti a revisione annuale, in modo tale da consentire l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento così come indicato nella Delibera CIVIT n. 03/2012.

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 (opuscoli informativi, colloqui con l'utenza, incontri con categorie particolari di utenti ecc...).

## 5. SCHEDE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ

<b>SCHEDA N. 1</b>	<b>Servizio Front –Office</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio è erogato presso la sede di Petralia Sottana e gli sportelli dei punti Qui Parco e dei presidi nei comuni del Parco e del capoluogo regionale. Prevede il rilascio di informazioni turistiche. In particolar modo in riferimento alla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario tipo provenienti da altri Enti da associazioni, da privati cittadini, da imprese ecc.
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì; in orario di lavoro obbligatorio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e, solo il martedì dalle 15.00 alle 17.00 negli uffici di Petralia Sottana. Negli altri Comuni le informazioni sono garantite tutti i pomeriggi, compatibilmente con la presenza del personale individuato, oppure nel giorno coincidente con i rientri pomeridiani del personale assegnato. Inoltre il servizio è garantito anche via email. Di norma non viene effettuato nei giorni festivi.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	2 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	N° reclami/N° prestazioni evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	N° di contatti conclusi senza dover ricorrere all'intervento di terzi uffici/N° totale di contatti	100%

<b>SCHEMA N. 2</b>	<b>Servizi di divulgazione ed educazione ambientale</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di divulgazione naturalistica ed educazione ambientale
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale dell'ufficio competente che opera presso la sede dell'Ente o nei presidi e punti qui parco
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Scuola primaria e secondaria, utenza turistica, associazioni ed in generale soggetti interessati alla conoscenza dei valori ambientali del Parco.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	85%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	3 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	N° reclami/N° prestazioni evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra personale interno specializzato intervenuto e personale interno specializzato	80%



<b>SCHEDA N. 3</b>	<b>Servizio Richiesta di patrocinio gratuito</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo istituzionale 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.
<b>Modalità di erogazione</b>	A seguito di istanza da parte del soggetto terzo la stessa viene istruita dal competente ufficio che quindi verifica la conformità della richiesta tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime quindi un giudizio di merito. Se l'attività riguarda altre Unità Operative il responsabile avrà cura di confrontarsi con l'eventuale altra UO. La concessione del Patrocinio avviene con apposita comunicazione scritta a firma del Legale rappresentante predisposta dall'Ufficio preposto.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti privati, Enti pubblici, Enti privati e Associazioni.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	8 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità /</b>	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alle modalità di erogazione/N. totale delle pratiche ammissibili	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami/N° prestazioni evase	2%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di concessioni o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

<b>SCHEDA N. 4 Servizio Liquidazione contributi ad enti, associazioni per eventi e manifestazioni</b>	
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento dei contributi a soggetti terzi in merito al corretto svolgimento di attività, opere, iniziative finanziate in tutto o in parte dal parco.
<b>Modalità di erogazione</b>	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, secondo i criteri e con la documentazione prevista nel 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 dirigente UO). 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 controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni viene emesso il provvedimento finale.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti titolari di contributo riconosciuto da parte del Parco

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Giorni necessari per l'emanazione del provvedimento dal ricevimento della rendicontazione	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	30 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	8
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	8
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	N° contenziosi/N° prestazioni evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	80%

<b>SCHEDA N. 5</b>	<b>Servizio Rilascio autorizzazioni ai sensi della LR 98/81</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di autorizzazione (N.O.), ai sensi della LR 98/81 e s.m.i..
<b>Modalità di erogazione</b>	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare azioni, iniziative, opere, interventi in area parco, la stessa 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 (autorizzazione o diniego di autorizzazione 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 che ha dieci giorni di tempo per controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni viene emesso il provvedimento finale.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti privati e pubblici, che intendano realizzare per iniziative, piani, interventi in area parco.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra il recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento (salvo eventuale ritardo rilascio altri pareri)	50 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	N. contenziosi/ numero pratiche evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

<b>SCHEMA N. 6</b>	<b>Servizio Rilascio pareri su procedure ambientali (VIA, VAS, VINCA)</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede la resa, su istanza di parte, di parere per procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA, ai sensi del d. lgs. 152 del 2006), Valutazione Ambientale Strategica (VAS, ai sensi del dlgs. 152 del 2006), Valutazione di Incidenza (Vinca, ai sensi del DPR 357 del 1997).
<b>Modalità di erogazione</b>	A seguito di istanza scritta da parte del soggetto terzo (privato o pubblico), che deve realizzare strumenti di pianificazione, opere o interventi in area parco, la stessa 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 (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 che ha dieci giorni di tempo per controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni viene emesso il provvedimento finale.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti privati e pubblici che intendano realizzare piani, interventi o opere in area parco, che prevedono l'attivazione delle procedure VIA, VAS e VINCA.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra il recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento	58 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	N. contenziosi/ numero pratiche evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di Pareri rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

<b>SCHEDA N. 7</b>	<b>Servizio Supporto tesisti, ricercatori e tirocinanti</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	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.
<b>Modalità di erogazione</b>	Il procedimento viene avviato con l'istanza del soggetto interessato. Dopo la valutazione e l'accoglimento il servizio è erogato mediante la stipula di apposita convenzione tra l'Ente proponente e l'Ente Parco. 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, senza vincoli gerarchici, per la parte formativa e organizzativa.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Studenti dell'Università e soggetti partecipanti ai corsi di formazione promossi sia da strutture pubbliche che da strutture private.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità /</b>	Regolarità della prestazione erogata	N. attività svolte/numero attività svolte conformemente alla convenzione	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di stage etc. non conclusi / numero stage etc. attivati	1%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di attività di stage etc. rendicontate regolarmente / numero attività avviate	100%

<b>SCHEDA N. 8</b>		<b>Servizio Liquidazione e pagamento forniture, servizi e lavori</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento delle prestazioni rese da terzi in merito al corretto svolgimento di contratto pubblico ai sensi del d. lgs. 50 del 2016.	
<b>Modalità di erogazione</b>	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 (fatturazione elettronica), la liquidazione e pagamento spettante. La richiesta viene istruita dagli Uffici (nella persona del Responsabile Unico del Procedimento), 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 dirigente UOB. 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 controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni viene emesso il provvedimento finale.	
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti titolari di contratto d'appalto affidato dall'Ente Parco.	

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo di recepimento della pratica e l'emanazione del provvedimento	N° gg necessari per l'emanazione del provvedimento di liquidazione e pagamento	28 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'assenza di spese per l'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità /</b>	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase nei tempi previsti/N. totale pratiche	90%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	N° contenziosi/N° prestazioni evase	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%

SCHEDA N. 9	Servizio Indennizzo danni provocati da fauna selvatica
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio consiste nelle liquidazioni e pagamento di un indennizzo derivante dall'accertamenti dei danni provocati dalla fauna selvatica ai sensi dell'art. 22 della LR 14/88 e per riduzione di reddito "agro-silvo-pastorale" ai sensi dell'art. 27 della LR 98/81.
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. L'intero procedimento che si conclude con l'erogazione dell'indennizzo è regolamentato da apposito regolamento per l'indennizzo dei danni da fauna selvatica alle colture agricole e forestali, ai rimboschimenti, recinzioni, muretti a secco, scarpate, banchine, solchi irrigui ed impianti di irrigazione. Inoltre danni agli armenti provocato dalla uccisione e/o ferimento da parte della fauna selvatica.</p> <p>Ai sensi dell'art. 27 della LR 98/81 il regolamento indennizza diminuzione di reddito, in conseguenza dei divieti contenuti nella disciplina di massima delle attività esercitabili in ciascuna zona di parco allegata al decreto istitutivo del parco n.1489/89.</p> <p>La procedura inizia con la presentazione dell'apposita richiesta agli uffici dell'Ente, corredata dalla prevista documentazione. In caso di danni agli armenti deve essere allegata anche la denuncia dei danni alla competente stazione dei Carabinieri. Il personale UO 4, verificata la completezza della documentazione prodotta, effettua il sopralluogo e redige specifico verbale in contraddittorio con il richiedente.</p> <p>L'ufficio competente quantifica il danno accertato e determina l'indennizzo ai sensi del regolamento e procede alla liquidazione, con apposita determinazione dirigenziale. Nel caso di danno provocato al patrimonio zootecnico, il sopralluogo viene effettuato anche dal veterinario che redige apposito verbale. I prezzi di indennizzo sono calcolati sulla base di indagini di mercato comparative e sulla base di valori fissati da mercuriali della Camera di Commercio di Palermo.</p>
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Conduttori di terreni a vario titolo e Allevatori

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo che intercorre dalla Presentazione dell'istanza alla liquidazione del danno accertato	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda alla liquidazione del danno (compatibilmente alle disponibilità di bilancio)	170 gg
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web dell'info per le spese a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità / Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° denunce evase	10%
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle denunce evase	100%

<b>SCHEDA N. 10</b>	<b>Servizio Accesso Documentale ex Legge 241/90</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il diritto di accesso ai documenti amministrativi, 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. La normativa di riferimento è la legge 241 del 1990 e il Regolamento d.P.R. 184 del 2006.
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene effettuato tramite istruttorie, contatti telefonici, telematici, epistolari etc. durante il normale orario di ufficio. L'accesso può avvenire: <ul style="list-style-type: none"> <li>• come accesso informale mediante presa visione degli atti direttamente presso l'ente;</li> <li>• come accesso formale mediante richiesta scritta di estrazione di copia.</li> </ul> A seguito di istanza, scritta o orale, da parte di terzo, la richiesta viene valutata e istruita dagli Uffici, i quali, quindi, verificano la conformità della richiesta, nel caso di accesso informale 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. 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 controdedurre. All'esito delle eventuali controdeduzioni, viene emesso il provvedimento finale.
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini, le Istituzioni e ogni altro portatore di interesse

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta	28 gg
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'info per le spese a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° richieste evase	10%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle richieste avviate	100%



SCHEDA N. 11	Servizio Accesso Civico Semplice
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	<p>L'Accesso civico semplice consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare (art.5, c. 1) senza necessità di dimostrare un interesse legittimo (Art. 5, D.Lgs. 33/2013).</p> <p>La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.</p> <p>Deve essere redatta sul modulo appositamente predisposto (All. B-Modello Richiesta Accesso Civico) e presentata in uno dei seguenti modi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tramite posta elettronica all'indirizzo: anticorruzione@parcodellemadonie.it;</li> <li>tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: parcodellemadonie@pec.it;</li> <li>tramite posta ordinaria all'indirizzo: Al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza Ente Parco delle Madonie, Corso Paolo Agliata 16, 90027 Petralia Sottana (PA)</li> <li>tramite fax al n. 0921/680478;</li> <li>direttamente presso il protocollo dell'Ente.</li> </ol>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Il responsabile del dato non pubblicato, entro trenta giorni dall'istanza, pubblica sul sito web <a href="http://www.parcodellemadonie.it">www.parcodellemadonie.it</a> il dato richiesto e contemporaneamente comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il relativo collegamento ipertestuale; altrimenti, se quanto richiesto risulta già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo collegamento ipertestuale. Nel caso in cui il responsabile per materia ritardi o ometta la pubblicazione o non dia risposta, il richiedente può ricorrere, utilizzando l'apposito modello (All.B -Modello Richiesta Accesso Civico) invocando il Potere Sostitutivo, al soggetto titolare del potere sostitutivo (il Direttore dell'Ente), il quale, dopo aver verificato la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, pubblica sul sito web <a href="http://www.parcodellemadonie.it">www.parcodellemadonie.it</a> quanto richiesto e contemporaneamente ne dà comunicazione al richiedente, indicando il relativo collegamento ipertestuale. La richiesta può, in questo caso, essere inoltrata in uno dei seguenti modi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tramite posta elettronica all'indirizzo: anticorruzione@parcodellemadonie.it;</li> <li>tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: parcodellemadonie@pec.it;</li> <li>tramite posta ordinaria all'indirizzo: Al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza Ente Parco delle Madonie, Corso Paolo Agliata 16, 90027 Petralia Sottana (PA)</li> <li>tramite fax al n. 0921/680478;</li> <li>direttamente presso il protocollo dell'Ente.</li> </ol> <p>Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza il richiedente può proporre ricorso al giudice amministrativo entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'Amministrazione o dalla formazione del silenzio</p>
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini, le Istituzioni e ogni altro portatore di interesse

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo di risposta	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta e pubblicazione	28 gg
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7

		programmata		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web dell'info per le spese a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<i>Efficacia</i>	<i>Conformità / Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° richieste evase	5%
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle richieste avviate	100%

SCHEDA N. 12	Servizio Accesso Civico Generalizzato
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	<p>Il diritto all'accesso civico generalizzato riguarda la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria previsti dal d. lgs. n. 33/2013. La legittimazione a esercitare il diritto è riconosciuta a chiunque, a prescindere da un particolare requisito di qualificazione.</p> <p>La richiesta deve consentire all'amministrazione di individuare il dato, il documento o l'informazione; sono pertanto ritenute inammissibili richieste generiche. Nel caso di richiesta relativa a un numero manifestamente irragionevole di documenti, tale da imporre un carico di lavoro in grado di compromettere il buon funzionamento dell'amministrazione, la stessa può ponderare, da un lato, l'interesse all'accesso ai documenti, dall'altro, l'interesse al buon andamento dell'attività amministrativa.</p> <p>L'esercizio di tale diritto deve svolgersi nel rispetto delle eccezioni e dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti (articolo 5 bis del d. lgs. n. 33/2013).</p> <p>Il rilascio dei dati da parte dell'amministrazione è gratuito, salvo l'eventuale costo per la riproduzione degli stessi su supporti materiali.</p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>La richiesta di accesso generalizzato, da effettuarsi mediante il modello allegato (All. C Modello Richiesta Accesso Civico Generalizzato) può essere presentata, alternativamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alla Direzione dell'Ente (al RPCT) che poi la smista all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;</li> <li>2. Al Responsabile del Settore amministrativo che, laddove non sia in possesso della documentazione, la smista all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti.</li> </ol> <p>Ai sensi del comma 3 dell'art. 5 del d.lgs. n.33/2013, l'istanza può essere trasmessa per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificato <a href="mailto:parcodellemadonie@pec.it">parcodellemadonie@pec.it</a>.</p> <p>Si rammenta che ai sensi dell'art.65, c.1 lett.c del CAD, le richieste presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide anche se sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità.</p> <p>L'istanza può essere trasmessa all'Ente anche a mezzo posta all'indirizzo: Ente Parco delle Madonie, Corso Paolo Agliata 16, 90027 Petralia Sottana (PA), inviata tramite fax al n. 0921/680478 o presentata direttamente presso il protocollo dell'Ente, ed in tal caso, laddove la richiesta non sia sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto, la stessa debba essere sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, che va inserita nel fascicolo (art. 38, commi 1 e 3, del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445).</p> <p>Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico, in risposta alla richiesta di accesso generalizzato, è gratuito. Qualora l'amministrazione risponda alla richiesta di accesso generalizzato mediante il rilascio di documenti ed informazioni in formato cartaceo, è dovuto il rimborso dei soli costi effettivamente sostenuti e documentati per la riproduzione su supporti materiali.</p> <p>Laddove la richiesta di accesso generalizzato incide su interessi connessi alla protezione dei dati personali, o alla libertà e segretezza della corrispondenza oppure agli interessi economici e commerciali (ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali, l'Ente Parco ne darà comunicazione ai soggetti titolari di tali interessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento (o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione). Il soggetto controinteressato può presentare (anche per via telematica) una eventuale e motivata opposizione all'istanza di accesso generalizzato, entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione della richiesta di accesso generalizzato. Decorso tale termine, accertata la ricezione della comunicazione da parte del controinteressato, l'amministrazione provvede a soddisfare la richiesta di accesso generalizzato.</p> <p>Il procedimento di accesso generalizzato deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con la comunicazione dell'esito al richiedente e agli eventuali controinteressati. Tali termini sono sospesi (fino ad un massimo di dieci giorni) nel caso di comunicazione della richiesta al controinteressato.</p> <p>In caso di accoglimento, l'amministrazione provvede a trasmettere tempestivamente al richiedente quanto richiesto. Nel caso in cui l'accesso sia consentito nonostante l'opposizione del controinteressato, i dati o i documenti richiesti possono essere trasmessi al richiedente non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato.</p> <p>Il provvedimento di rifiuto adottato in applicazione dei limiti di cui all'art. 5 bis, commi 1 e 2 deve contenere un'adeguata motivazione che dà conto della sussistenza degli elementi che integrano l'esistenza del pregiudizio concreto. Va parimenti motivato adeguatamente il provvedimento di rifiuto adottato in applicazione delle esclusioni di cui all'art. 5-bis, co. 3.</p> <p>Anche il provvedimento di accoglimento deve contenere un'adeguata motivazione che dà conto della insussistenza di uno o più elementi che integrano l'esistenza del pregiudizio concreto, specie quando è adottato</p>

	<p>nonostante l'opposizione del controinteressato.</p> <p>In caso di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato nel d. lgs. n. 33/2013, comma 6, il richiedente può presentare richiesta di riesame al RPCT, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni. In ogni caso, a fronte del rifiuto espresso, del differimento o dell'inerzia dell'amministrazione, il richiedente può attivare la tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo, ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo.</p>
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini, le Istituzioni e ogni altro portatore di interesse

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Rapporto % tra giornate lavorative con presenza in sede del responsabile dell'attività e totale delle giornate lavorative ufficiali	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione web su come accedere più agevolmente ai servizi	N° aggiornamenti web /N° di variazioni del servizio	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Risposta al richiedente	N° gg conteggiato dal ricevimento della domanda all'invio della risposta	28 gg (esclusi gg per i controinteressati)
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardo al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web dell'info per le spese a carico dell'utente	N° giorni necessari per l'aggiornamento sul web	7
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto % tra N° contenziosi e N° richieste evase	10%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto % tra N° di provvedimenti rilasciati compiutamente e N° totale delle richieste avviate	100%



*Scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti  
sui servizi resi*

Alla Direzione dell'Ente Parco delle Madonie  
Corso Paolo Agliata 16  
90027 Petralia Sottana (PA)  
[parcodellemadonie@pec.it](mailto:parcodellemadonie@pec.it)  
fax 0921680478

**Oggetto del/della**       **SEGNALAZIONE**       **RECLAMO**       **SUGGERIMENTO**  
(si prega di compilare in stampatello)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nel ringraziarvi per la cortese collaborazione, vi invitiamo a precisare le vostre generalità per potervi informare personalmente sulle iniziative adottate a seguito delle vostre indicazioni o comunque per effettuare comunicazioni in merito alle vostre segnalazioni. (si prega di compilare in stampatello)

Cognome: ..... Nome: .....

Luogo di nascita: ..... Data di nascita: .....

Residenza.....

E-mail:.....

Telefono: ..... Fax.....

Data: ..... Firma .....



### RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO

Art.5 ,decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 ,” Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

AL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE  
DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA  
DELL’ENTE PARCO DELLE MADONIE  
CORSO PAOLO AGLIATA, 16  
PETRALIA SOTTANA  
anticorruzione@parcodellemadonie.it

La/il sottoscritta/o COGNOME ..... NOME.....  
NATA/O A ..... IL .....  
RESIDENTE IN .....PROV (.....)  
VIA..... n° telef. ....  
IN QUALITA’ DI .....<sup>1</sup>

### CHIEDE

in adempimento alle disposizioni previste dall’art.5, commi 1, 2, 3 e 6 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, la pubblicazione della seguente documentazione/informazione/dato:

.....  
.....  
.....

e la contestuale trasmissione per via telematica alla/al sottoscritta/o di quanto richiesto, ovvero la comunicazione alla/al medesima/o dell’avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto forma oggetto dell’istanza, entro 30 giorni dalla data di presentazione o ricevimento della richiesta da parte dell’Ente Parco delle Madonie.

Indirizzo per le comunicazioni  
.....<sup>2</sup>

Luogo e data .....

Firma .....

<sup>1</sup> Indicare la qualifica nel caso si agisca per conto di una persona giuridica.

<sup>2</sup> Inserire l’indirizzo (anche di posta elettronica certificata) al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza

### **Informativa sul trattamento dei dati personali (Ai sensi del D.LGS. 10 AGOSTO 2018, N. 101)**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta di Accesso civico.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

**Titolare del trattamento:**

Ente Parco delle Madonie, con sede in Petralia Sottana (PA), Corso Paolo Agliata 16;

Email: [parcodellemadonie@pec.it](mailto:parcodellemadonie@pec.it);

è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

**Responsabili del trattamento**

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

**Soggetti autorizzati al trattamento**

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

**Finalità e base giuridica del trattamento**

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco delle Madonie per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza di accesso civico generalizzato e formulazione della risposta.

**Destinatari dei dati personali**

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco delle Madonie.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

**Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE**

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

**Periodo di conservazione**

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

**I suoi diritti**

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web istituzionale dall'Ente Parco delle Madonie.

**Conferimento dei dati**

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



## RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO “GENERALIZZATO”

Art.5 ,comma 2 decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 ,” Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

AL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE  
DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA  
DELL’ENTE PARCO DELLE MADONIE  
CORSO PAOLO AGLIATA, 16  
PETRALIA SOTTANA  
anticorruzione@parcodellemadonie.it

La/il sottoscritta/o COGNOME ..... NOME.....  
NATA/O A ..... IL .....  
RESIDENTE IN .....PROV (.....)  
VIA..... n° telef. ....  
E-MAIL .....

### CHIEDE

- di voler ricevere quanto richiesto al proprio indirizzo di posta elettronica oppure al seguente n. di fax.....
- che gli atti siano inviati al seguente indirizzo .....  
mediante raccomandata con avviso di ricevimento con spesa a proprio carico
- di voler ricevere quanto richiesto personalmente presso la sede dell’ Ente.

Del seguente atto/documento/informazione

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Luogo e data .....

Firma .....

<sup>1</sup> Indicare la qualifica nel caso si agisca per conto di una persona giuridica.

<sup>2</sup> Inserire l’indirizzo (anche di posta elettronica certificata) al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza



### **Informativa sul trattamento dei dati personali (Ai sensi del D.LGS. 10 AGOSTO 2018, N. 101)**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta di Accesso civico generalizzato.

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

**Titolare del trattamento:**

Ente Parco delle Madonie, con sede in Petralia Sottana (PA), Corso Paolo Agliata 16;

Email: [parcodellemadonie@pec.it](mailto:parcodellemadonie@pec.it);

è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

**Responsabili del trattamento**

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

**Soggetti autorizzati al trattamento**

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

**Finalità e base giuridica del trattamento**

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Ente Parco delle Madonie per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza di accesso civico generalizzato e formulazione della risposta.

**Destinatari dei dati personali**

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dall'Ente Parco delle Madonie.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

**Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE**

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

**Periodo di conservazione**

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

**I suoi diritti**

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web istituzionale dall'Ente Parco delle Madonie.

**Conferimento dei dati**

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del D.Lgs. 2018, N. 101/2018.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_