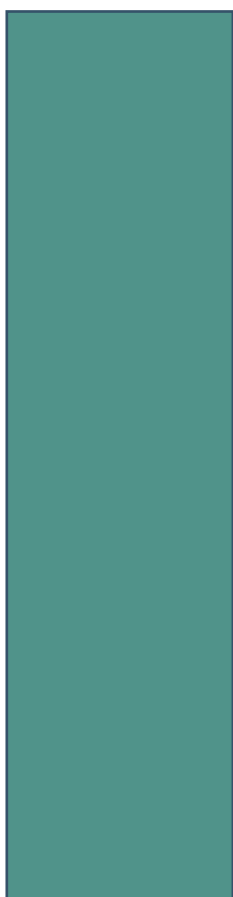


# **CARTA DEI SERVIZI**

DELL'ENTE DI GESTIONE DELLE AREE  
PROTETTE DELL'APPENNINO  
PIEMONTESE

**E STANDARD DI QUALITÀ  
GARANTITI**



## FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### Che cos'è la Carta dei Servizi dell'Ente

La Carta dei servizi dell'Ente di gestione delle Aree protette dell'Appennino piemontese (da ora APAP/Ente) è lo strumento attraverso il quale vengono dichiarati, in modo trasparente ed esaustivo, i servizi forniti agli utenti esterni, le modalità di fruizione degli stessi e gli standard di qualità garantiti dall'Ente.

In particolare, per ciascun servizio erogato all'utenza sono individuate quattro diverse dimensioni della qualità – tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia – e relativi indicatori, per ognuno dei quali viene definito un valore programmato.

### Normativa di riferimento

**1994** – Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” del 27 gennaio 1994 – definizione di *servizio pubblico* come servizio volto a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati.

**1995** – Legge n. 273/1995 – adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte degli Enti erogatori di servizi.

**1999** – Decreto Legislativo n. 286/1999 – riordino e potenziamento degli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche; promozione del miglioramento della qualità e il perseguimento della partecipazione degli utenti nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi.

**2009** – Decreto Legislativo n. 150/2009 – istituzione di CIVIT – Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche – con finalità di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni. La CIVIT è poi diventata ANAC.

**2010** – Delibera CIVIT n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”.

#### **2012**

– Delibera CIVIT n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – previsione di una Carta dei servizi contenente l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità, quale strumento primario per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

– Decreto Legge n. 1/2012 convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012 – valorizzazione dell'efficacia delle carte dei servizi; previsione dell'obbligo di pubblicazione da parte delle pubbliche amministrazioni della Carta dei servizi.

**2013** – Decreto Legislativo n. 33/2013 – previsione di pubblicazione della Carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi erogati in un'apposita sottosezione della sezione “Amministrazione trasparente” dei siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni.

**2014** – Decreto Legge n. 90/2014 convertito con modificazioni nella Legge n. 114/2014 “Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari”.

## Principi generali sull'erogazione dei servizi

La Carta dei servizi dell'Ente APAP, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione dei servizi agli utenti esterni nel rispetto dei seguenti principi:

### ◆ UGUAGLIANZA

E' garantita la parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi nei confronti di tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, religione, lingua, opinioni politiche.

### ◆ IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

### ◆ CONTINUITÀ

I servizi sono erogati in modo continuativo e regolare, compatibilmente con gli orari e i giorni di apertura dell'Ente. In caso di situazioni di forza maggiore che limitino o impediscano l'erogazione dei servizi, l'Ente si impegna per risolverli tempestivamente e per ripristinare la funzionalità dei servizi.

### ◆ CHIAREZZA E TRASPARENZA

L'Ente garantisce all'utente informazioni chiare, complete, esaustive e tempestive riguardo alle procedure, alle modalità, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi.

### ◆ EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ente persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

### ◆ ACCESSIBILITÀ

L'Ente garantisce la fruizione dei servizi a tutti gli utenti, adoperandosi per assicurare piena accessibilità anche in caso di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

### ◆ PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono inoltrare segnalazioni, suggerimenti e reclami sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente tramite i canali di comunicazione già attivi (recapiti telefonici, casella e-mail ordinaria, PEC); tutte le segnalazioni verranno vagliate al fine di migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati.

## Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi dell'Ente APAP ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni e/o integrazioni dei servizi erogati agli utenti esterni.

La Carta dei servizi è adottata/approvata con atto formale dell'Amministrazione dell'Ente (Decreto del Presidente) ed è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione trasparente" – sottosezione "Servizi Erogati".

## Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti

L'Ente provvede a rendere disponibile sul proprio sito istituzionale apposita modulistica valutativa riguardante i servizi erogati all'utenza.

## LE ATTIVITA' E I SERVIZI AGLI UTENTI

### I compiti e la missione dell'Ente APAP

L'Ente persegue le seguenti finalità di carattere generale prevista dalla norma istitutiva (L.R. n. 19/2009 e s.m.i.):

- a) tutelare le risorse naturali del territorio attraverso strategie di gestione sostenibile concertate tra le istituzioni;
- b) promuovere la fruizione sociale e sostenibile e la diffusione della cultura e dell'educazione ambientale;
- c) favorire la fruizione didattica ed il supporto alle scuole di ogni ordine e grado ed alle università sulle tematiche dell'ambiente e dell'educazione alla sostenibilità;
- d) integrare le competenze istituzionali dei soggetti gestori con gli obiettivi e le strategie generali della rete ecologica regionale;
- e) favorire la partecipazione dei cittadini attraverso forme associative a sostegno delle azioni volte al raggiungimento delle finalità dell'area protetta.

### I servizi disponibili e i canali di accesso

Area amministrativa:

1. Front Office;
2. Protocollazione documenti in arrivo e partenza;
3. Accesso agli atti e trasparenza
4. Gestione materiale informativo gratuito e in vendita.

Area tecnica:

1. Procedure per valutazioni di incidenza;
2. Rilascio pareri preliminari;
3. Sportello forestale;
4. Pareri di conformità e specifiche su applicazione Piani Forestali Aziendali;
5. Promozione eventi;
6. Promozione attività didattiche;
7. Organizzazione eventi;
8. Informazioni e richieste visite guidate;
9. Addetto stampa.

Area di vigilanza:

1. Autorizzazione introduzioni armi;
2. Equipollenze;
3. Autorizzazioni ai sensi del Regolamento di fruizione delle Aree protette gestite approvato con D.P.G.R. n. 55/2023/XI del 15/12/2023";
4. Derghe misure di conservazione;
5. Rapporti con università/Tirocini di formazione;
6. Biblioteca dell'Ente.

Tutte le aree:

- Accesso documentale/Accesso civico per le materie di propria competenza.

I canali per accedere ai servizi erogati dall'Ente sono:

- Apertura al pubblico degli uffici dell'Ente (accesso libero/su prenotazione a seconda del servizio erogato);

- Posta elettronica /Posta elettronica certificata;
- Canali social istituzionali;
- Sito istituzionale.

## GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

L'Ente si impegna a erogare i servizi di diffusione e comunicazione rispettando diversi standard di qualità, in linea con quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012:

- EFFICACIA - rispondenza tra servizio erogato e bisogno individuato;
- TEMPESTIVITÀ - tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e la presa in carico;
- TRASPARENZA - disponibilità delle informazioni necessarie per usufruire del servizio;
- CONTINUITÀ - capacità di garantire l'erogazione del servizio senza interruzioni.

Di seguito vengono descritti i servizi di diffusione e comunicazione elencati nel paragrafo 2.2. Per ciascuno sono individuati gli standard qualità che l'Ente si impegna a garantire.

### Area Amministrativa

#### 1. Front office – contatto diretto con il pubblico

Attraverso il front office è possibile porre all'Ente quesiti di natura informativa sull'organizzazione, le attività e i procedimenti in corso; segnalare eventuali malfunzionamenti o fornire *feedback* e suggerimenti.

Modalità di accesso al servizio:

- contatto diretto presso con il personale dell'ufficio amministrativo dell'Ente negli orari di apertura al pubblico;
- contatto telefonico ai numeri indicati sul sito istituzionale dell'Ente;
- contratto tramite e-mail alle caselle di posta istituzionali (ordinaria/PEC).

#### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'		STANDARD DI QUALITA'	
Front office – contatto diretto con il pubblico	Efficacia		Richieste trattate	100%
	Tempestività		Presa in carico della richiesta	Immediata
	Trasparenza		Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità		Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

#### 2. Protocollo documenti in arrivo e partenza

Il servizio è gestito tramite applicativo fornito dal sistema CSI Piemonte e garantisce la tracciabilità e la conservazione di tutte le comunicazioni/istanze inoltrate all'Ente con le seguenti modalità:

- consegna brevi manu;
- consegna a mezzo posta;
- invio telematico sulla casella e-mail di posta ordinaria Ente e di posta elettronica certificata.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Protocollo documenti in arrivo e partenza	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

**3. Esercizio del diritto all'accesso agli atti e alla trasparenza**

Il servizio consente ai cittadini di inoltrare all'Ente richieste di accesso agli atti ai sensi della L. 241/1990 (accesso documentale) e richieste di accesso agli atti ai sensi del D.Lgs. 33/2013 (accesso civico e accesso civico generalizzato).

Informazioni sulle modalità di inoltro delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>).

Il servizio di protocollo provvede a smistare le richieste di accesso all'area competente per materia, che redige la relativa istruttoria e predispone il riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente.

L'Ente redige e aggiorna trimestralmente il "Registro degli accessi". Il documento è consultabile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Altri contenuti – Accesso Civico" (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/category/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/>).

Il diritto alla trasparenza è garantito dal costante aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente del sito istituzionale, accessibile dalla Homepage del sito stesso ([www.areeprotetteappenninopiemontese.it](http://www.areeprotetteappenninopiemontese.it)).

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Accesso agli atti e trasparenza	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

**4. Gestione materiale informativo gratuito o in vendita**

Il materiale informativo gratuito dell'Ente (libri, brochures, depliant ecc.) è a disposizione degli utenti presso la sede dell'ufficio amministrativo dell'Ente sita a Bosio e presso gli stand informativi allestiti dall'Ente in occasione di eventi e manifestazioni sul territorio.

Il materiale destinato alla vendita è acquistabile direttamente presso l'ufficio amministrativo dell'Ente oppure presso gli stand informativi allestiti dall'Ente in occasione di eventi e manifestazioni sul territorio. Per l'acquisto del materiale è anche possibile inoltrare richiesta telefonica ai numeri indicati sul sito istituzionale o comunicazione e-mail alle caselle di posta istituzionali.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Gestione materiale gratuito o in vendita	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

**Area tecnica****1. Procedura per la Valutazione di incidenza (Dir. 92/43/CEE; DPR n. 120/2003; L.R. n. 19/2009 e s.m.i.) e verifiche di assoggettabilità**

Gli interventi, le attività ed i progetti suscettibili di determinare, direttamente o indirettamente, incidenze significative sulle specie e sugli habitat e che non sono direttamente connessi e necessari al loro mantenimento in uno stato di conservazione soddisfacente nelle aree della rete Natura 2000 e nei siti di importanza comunitaria proposti, in considerazione degli specifici obiettivi di conservazione, sono sottoposti a procedura di valutazione di incidenza di cui all' articolo 5 del d.p.r. 357/1997.

A tal riguardo l'Ente fornisce agli utenti apposito servizio erogato dall'Area tecnica – Servizio Conservazione e gestione ambientale.

Ulteriori informazioni e dettagli sul servizio sono consultabili sul sito istituzionale dell'Ente, al seguente link: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2020/10/29/siti-natura-2000-gestiti-dallente-aree-protette-appennino-piemontese/>.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Procedura per la valutazione di incidenza	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

## 2. Rilascio pareri preliminari ai sensi dell'art. 3 della 1° Variante al Piano dell'Area del Parco naturale regionale delle Capanne di Marcarolo

Per gli interventi da autorizzarsi da parte dell'Amministrazione Comunale (anche tramite silenzio assenso) è obbligatorio il parere preliminare dell'Ente ai sensi del vigente Piano d'area approvato con D.G.R. 10/12/2009, n. 307-52921. Il parere di cui al paragrafo precedente deve essere reso al soggetto richiedente nel termine di 45 giorni. Il parere preliminare è altresì obbligatorio per gli interventi sottoposti alla procedura di Valutazione di Incidenza di cui all'art. 5 del D.P.R. n. 357/1997 e s.m.i.

A tal riguardo l'Ente fornisce agli utenti apposito servizio erogato dall'Area tecnica – Servizio Pianificazione, gestione del territorio e del patrimonio.

Informazioni sulle modalità di inoltrare delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>)

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Rilascio pareri preliminari	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì)	100%

## 3. Servizio di sportello forestale: comunicazioni semplici di taglio, progetti di taglio e altre procedure in campo forestale

Gli sportelli forestali si occupano di:

- fornire informazioni relative alle norme e alle procedure per i tagli boschivi e distribuire il materiale informativo e divulgativo;
- ricevere le istanze per i tagli boschivi;
- gestire le procedure per l'iscrizione all'Albo delle imprese forestali.

L'Ente attraverso i propri n. 4 Sportelli Forestali (Bosio, Lerma, Carrega Ligure e Borghetto Borbera) gestiti dall'Area tecnica – Servizio Agro-Silvo-Pastorale, oltre ai servizi già elencati, con il proprio personale specializzato, a titolo non oneroso, può fornire supporto a chiunque abbia necessità di chiarimenti, sia attraverso indicazioni tecniche presso le sedi degli Sportelli, sia attraverso l'effettuazione di sopralluoghi specifici.

Ulteriori informazioni e dettagli sul servizio di Sportello Forestale sono consultabili sul sito istituzionale dell'Ente, al seguente link: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2022/02/01/sportelli-forestali/>.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Servizio di sportello forestale	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Durante le giornate di apertura
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i martedì lavorativi dell'anno	100%

**4. Pareri di conformità e verifiche sull'applicazione dei Piani Forestali Aziendali nelle Aree naturali protette di competenza (ove previsto dalle norme Sito specifiche)**

Con D.G.R. n. 2-2028 del 02/10/2020 è stato approvato il Piano Forestale Aziendale (P.F.A.) della ZSC-IT1180011 "Massiccio dell'Antola, M. Carmo e M. Legnà", che contiene specifica indicazione procedurale circa la necessità di espressione di parere da parte dell'Ente gestore per istanze di taglio riguardanti specifiche comprese (ex L.R. n. 4 / 2009 e s.m.i.).

A tal riguardo l'Ente fornisce agli utenti apposito servizio erogato dall'Area tecnica – Servizio Agro-Silvo-Pastorale.

Informazioni sulle modalità di inoltro delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>).

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Pareri di conformità e verifiche sull'applicazione dei Piani Forestali Aziendali	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

**5. Promozione eventi**

L'Ente provvede annualmente all'approvazione e aggiornamento del Piano di comunicazione delle Aree Protette dell'Appennino Piemontese secondo le indicazioni date dalla Direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni". L'Ente promuove gli eventi attraverso il proprio sito istituzionale, i canali social e le bacheche informative sui propri territori di competenza e nell'area geografica dell'Appennino ligure-piemontese. Il servizio di promozione eventi è gestito dall'Area tecnica – Servizio valorizzazione territorio (fruizione – promozione) e comunicazione dell'Ente.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Promozione eventi	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro 5-10 giorni
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	90%

**6. Promozione attività didattiche**

L'Ente promuove le attività didattiche attraverso il sito istituzionale e con accordi diretti con le Scuole di ogni ordine e grado (Convenzioni), utilizzando il proprio territorio di competenza per visite guidate e laboratori, nonché le proprie sedi istituzionali e la sede dell'Ecomuseo di Cascina Moglioni anche attraverso il Teatro nella natura.

Il servizio di promozione attività didattiche è gestito dall'Area tecnica – Servizio valorizzazione territorio (fruizione – promozione) e comunicazione e dall'Area di vigilanza dell'Ente.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Promozione attività didattiche	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro 5-10 giorni
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	90%

**7. Organizzazione eventi**

L'Ente programma annualmente il calendario delle manifestazioni incluse in "Appennino racconta..", e organizza direttamente gli eventi attraverso l'Area tecnica – Servizio valorizzazione territorio (fruizione – promozione) e comunicazione e dall'Area di vigilanza dell'Ente.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Organizzazione eventi	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Secondo programmazione
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi e festivi	100%

**8. Informazioni e richieste visite guidate**

L'Ente gestisce le viste guidate attraverso il sito istituzionale, il servizio di apertura al pubblico (in presenza e tramite contatti telefonici) sui canali social e con accordi diretti con le Scuole di ogni ordine e grado (Convenzioni), utilizzando il proprio territorio di competenza per visite guidate e laboratori, nonché le proprie sedi istituzionali e la sede dell'Ecomuseo di Cascina Moglioni anche attraverso il Teatro nella natura.

Il servizio di promozione attività didattiche è gestito dall'Area tecnica – Servizio valorizzazione territorio (fruizione – promozione) e comunicazione e dall'Area di vigilanza dell'Ente.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Informazioni e richieste visite guidate	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi e festivi	100%

**9. Addetto stampa**

L'Ente dall'anno 2020 ha individuato apposito Addetto Stampa. Le attività sono inserite nella programmazione del Piano di comunicazione in vigore.

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area tecnica – Servizio valorizzazione territorio (fruizione – promozione) e comunicazione e dall'Area di vigilanza dell'Ente.

L'ente mette a disposizione degli utenti interessati un servizio di Newsletter, a cui ci si può iscrivere liberamente per ricevere news e aggiornamenti sulle attività dell'Ente Parco: il form di iscrizione è accessibile dalla Homepage del sito istituzionale ([www.reeprotetteappenninopiemontese.it](http://www.reeprotetteappenninopiemontese.it)).

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Addetto stampa	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Secondo programmazione
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi e festivi (se richiesto)	100%

## Area vigilanza

### 1. Autorizzazione introduzione armi nelle aree protette

Il servizio è reso ai sensi dell'art. 11 legge n. 394/1991 e dell'art. 8, comma 3, lettera b L.R. n. 19/2009 e s.m.i. in attuazione della D.G.R. n. 5-2599 del 19 settembre 2011 "Linee guida e della relativa modulistica da parte degli Enti di gestione delle Aree protette regionali al fine di uniformare la materia a livello di sistema" e della D.G.E. n. 69/2011 Ente Parco.

Quanto sopra secondo le disposizioni del Regolamento di fruizione delle Aree protette gestite approvato con D.P.G.R. n. 55/2023/XI del 15/12/2023.

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

Informazioni sulle modalità di inoltro delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>).

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Autorizzazione introduzione armi nelle aree protette	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

### 2. Equipollenze ex art. 22, comma 6, L. 394/1991

Il servizio è reso in attuazione del Decreto del Presidente della Giunta regionale 24 marzo 2014, n. 2/R "Regolamento regionale recante: <Attuazione dell'articolo 33 della legge regionale 29 giugno 2009, n. 19 relativo alla gestione faunistica all'interno delle aree protette>", che all'art. 5 prevede a carico degli Enti di gestione delle Aree protette regionali la possibilità di riconoscere, tramite equipollenza, le abilitazioni di cui all'art. 22, comma 6 della Legge n. 394/1991 e s.m.i., ottenute in altre Regioni o Province autonome o presso soggetti diversi dai predetti Enti di gestione.

L'Ente rilascia le idonee autorizzazioni ai sensi della D.G.R. n. 26-7251 del 20 luglio 2018 "Art. 29 della l.r. 29 giugno 2009, n. 19 <Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità>: indirizzi agli Enti di gestione delle aree naturali protette per la costituzione di Tavoli di coordinamento e per l'esercizio associato di funzioni di comune interesse ai sensi dell'art. 31 della l.r. 19/2009".

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

Sul sito istituzionale dell'Ente è pubblicata la modulistica da compilare per inoltrare la richiesta di equipollenza; questa e ulteriori informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2016/02/29/equipollenza-abilitazioni-legge-n-3941991-e-smi/>.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Equipollenze	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

**3. Autorizzazioni ai sensi del Regolamento di fruizione delle Aree protette gestite approvato con D.P.G.R. n. 55/2023/XI del 15/12/2023"**

Il servizio è reso ai sensi della L.R. n. 19/2009 e s.m.i. e del Regolamento di fruizione delle Aree protette gestite approvato con D.P.G.R. n. 55/2023/XI del 15/12/2023.

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

La modulistica per la fruizione del servizio è reperibile sul sito istituzionale dell'Ente, al seguente link:

<https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2023/06/22/modulo-1/>.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Deroghe alla L.R. 65/1996	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

**4. Deroghe alle "Misure di Conservazione Sito-Specifiche" della Rete Natura 2000 in gestione**

Il servizio è reso ai sensi della Dir. 30 novembre 2009, n. 2009/147/CE, della Dir. 21 maggio 1992, n. 92/43/CEE, del D.P.R. 8 settembre 1997, n. 357 e s.m.i. "Regolamento recante attuazione della direttiva 92/43/CEE relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali, nonché della flora e della fauna selvatiche", nonché della L.R. n. 19/2009 e s.m.i. e conseguenti deleghe.

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

Informazioni sulle modalità di inoltro delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>).

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Deroghe alle Misure di Conservazione Rete Natura 2000	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

**5. Rapporti con le Università - tirocini di formazione**

Il servizio è reso ai sensi dell'art.18, c.1, lettera a), della legge 24/06/1997, n.196 e dell'art. 10 del D.M. 22.10.2004, n. 270, in attuazione delle finalità istitutive previste dalla L.R. n. 19/2009 e s.m.i.

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

Informazioni sulle modalità di inoltro delle istanze possono essere reperite nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente, sottosezione "Attività e procedimenti", voce "Tipologie di procedimento", all'interno della tabella dei procedimenti (link diretto: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2013/10/20/tipologie-di-procedimento/>).

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Rapporti con Università – Tirocini di formazione	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presenza in carico della richiesta	Entro max 5 giorni lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi	100%

**6. Biblioteca dell'Ente nel Sistema Bibliotecario Nazionale**

Il servizio è svolto ai sensi della Deliberazione di Consiglio Regionale n. 227-1390731 del 05/07/2022 con la quale sono stati approvati i nuovi indirizzi e criteri per l'organizzazione e la gestione dei Sistemi bibliotecari piemontesi, in adesione al Servizio Bibliotecario Novese (Novi Ligure – AL).

Il servizio è gestito dall'ambito delle attività dell'Area di vigilanza dell'Ente.

Ulteriori informazioni e dettagli sul servizio erogato sono consultabili sul sito istituzionale dell'Ente, al seguente link: <https://www.areeprotetteappenninopiemontese.it/2015/08/05/biblioteca-del-parco-naturale-delle-capanne-di-marcarolo/>.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

SERVIZIO	DIMENSIONI DELLA QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Biblioteca dell'Ente	Efficacia	Richieste trattate	100%
	Tempestività	Presa in carico della richiesta	Entro 5-10 lavorativi
	Trasparenza	Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio	100%
	Continuità	Servizio garantito tutti i giorni lavorativi (servizio su prenotazione)	100%