PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.1

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Sportello-Front Office

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio, gestito dalla segreteria presso la sede di Torino, prevede il rilascio di informazioni sulle attività ed i servizi erogati dall'Ente, sulla fruibilità del territorio e gestisce direttamente o in coordinamento con altri servizi le richieste e/o segnalazioni di vario genere provenienti da privati, ditte ed enti.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di *risposta*	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze conscluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.2

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Sportello pratiche autorizzative

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto ai sensi del Regolamento di fruizione del Parco
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax, email o via posta
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.3

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Sportello pratiche sorvolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'esame della pratica per il rilascio o diniego di autorizzazione in deroga a divieto di sorvolo sul territorio del Parco
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax o email
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.4

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Rilascio nulla osta ex art. 13 L. 394/91

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei nulla osta ex art. 13 della Legge Quadro 394/91 e ss.mm.ii., sulla base di apposita istruttoria tecnica
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via posta
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini che rientrano nell'ambito di applicazione della normativa del nulla osta

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/100	0/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze conscluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.5

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Sportello pratiche risarcimento danni fauna

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio dispone il rilascio o diniego di autorizzazione alla liquidazione del risarcimento danni da fauna
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite trasmissione via fax e via posta
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi; via fax; via email; telefonicamente	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.6

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Servizio Botanico Giardino Botanico Alpino Paradisia

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la gestione tecnica del Giardino Botanico Alpino Paradisia attraverso la coltivazione di circa 1000 specie di flora autoctona e di altri gruppi montuosi, con scopi didattico-divulgativi ma anche di tipo conservativo (conservazione ex-situ)
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato attraverso la coltivazione delle specie in roccere e la predisposizione di percorsi tematici su argomenti inerenti la flora, la vegetazione ed altri settori ad esse legati (esposizione petrografica, percorso sulle farfalle ecc..)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Pubblico generico (turisti) ma anche più specifico (botanici ed appassionati)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso al giardino	Numero di giornate in cui il giardino è aperto al pubblico/numero di giornate di lavoro necessarie al suo mantenimento	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione (sito del PNGP) su come accedere al GBA	Numero informazioni su accesso al GBA via Web, fax, centralino PNGP/numero canali informativi PNGP	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Apertura del giardino nel rispetto delle date (secondo week-end di giugno/secondo week-end di settembre)	Numero giorni in cui è stata effettuata l'apertura/Numero giorni in cui l'apertura era prevista	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	*Numero di giorni necessari per* l'aggiornamento sul web	2	2
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web e sull'Index Seminum (scambio internazionale dei semi) delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica di risposta prevista per le richieste di informazioni relative alla visita	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle tariffe di ingresso e visita al GBA	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	2
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero di ore lavorate per il mantenimento/Numero ore di lavoro programmate per il mantenimento	90	99,46
	Affidabilità	Efficace gestione del giardino	Numero semine o trapianti effettuati/Numero semine o trapianti programmati	90	286 (trapianti)
	Compiutezza	Grado di soddisfazione del visitatore	Numero di reclami pervenuti all'Ente/Numero visitatori	1/1000	0/7517

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.7

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Servizio BOTANICO Scambio dei semi (Index Seminum)

Principali caratteristiche del servizio erogato	Scambio gratuito di materiale vegetale per soli scopi scientifici e/o divulgativi (secondo la Convenzione Internazionale di Rio de Janeiro, 1992) con altri Giardini e strutture analoghe
Modalità di erogazione	Spedizione di bustine contenenti i semi richiesti tramite ordine (Desiderata) sulla base di Index seminum prodotto dal servizio botanico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Giardini botanici, Orti botanici, Università, Laboratori di ricerca

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso al servizio	Numero giornate utilizzate per rispondere alle richieste/numero giornate programmate per soddisfare le richieste	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web su come accedere più facilmente al servizio, pubblicazione informatica dell'Index seminum	Numero di informazioni pubblicate sul web/Numero informazioni di cui si era programmata la pubblicazione sul web	100%	0%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo necessario per l'invio dei semi	Numero medio di giorni intercorsi tra il ricevimento della desiderata e l'invio dei semi/numero medio di giorni programmati per l'invio	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	*Numero giorni necessari per* l'aggiornamento sul web	2	2
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito PNGP del catalogo e delle modalità per lo scambio semi (solo per strutture del settore)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web oppure numero di giornate necessarie alla stesura dell'Index oppure numero giorni necessari per pubblicazione sul web del catalogo ecc.	2	n.d.
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per l'evasione delle richieste di materiale vegetale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	n.d.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese per la spedizione delle richieste da parte delle altre strutture	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2	n.d.
Efficacia	**Conformità**	Regolarità nell'attività di scambio (convenzione di Rio de Janeiro,1992)	Numero risposte ai richiedenti della Conv. di Rio de Janeiro/Numero totale delle richieste	100%	100%
	Affidabilità	Esatta determinazione delle specie proposte nel catalogo	Numero di reclami pervenuti/Numero richieste evase	1/100	0/100
	Compiutezza	Richieste evase per disponibilità dei semi	Numero delle richieste evase/Numero delle richieste pervenute	80%	100% salvo esaurimento semi

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Servizi di informazione al pubblico erogati dalle segreterie turistiche

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione generale al pubblico che intende recarsi a visitare il Parco; è quindi un'azione di indirizzo e promozione che viene completata da quella dei centri visitatori durante i periodi di apertura. Il servizio riguarda principalmente le informazioni che costituiscono attrazione per i visitatori e per tutti coloro che sono interessati a collaborare con il Parco: prossimi eventi e manifestazioni, orari di apertura dei centri visitatori, campi di esperienza estivi, caratterizzazione naturalistica delle diverse valli, attività tipiche, prodotti dell'enogastronomia, progetti di divulgazione, sistema di accoglienza e ospitalità, attività per le scuole.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello presso la sede di Torino sia attraverso il personale interno, sia attraverso collaborazioni a contratto; viene effettuato altresì sul territorio attraverso l'attività di due uffici appositamente istituiti, uno per versante del parco, denominati "segreterie turistiche di versante".
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	Accessibilità fisica	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	99%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	85%	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	5
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre dalla richiesta dell'utente all'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni lavorativi per la comunicazione della risposta	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente per il servizio erogato	-	-	-
Efficacia	Conformità	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	85%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	98%	99%

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Servizi di accoglienza e informazione erogati dai Centri visitatori e dal Giardino Botanico Alpino

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'attività di front-office per i visitatori che sono già sul territorio del Parco; eroga informazioni turistiche inerenti gli itinerari, le regole di comportamento, gli eventi e le iniziative in programma; indirizza sulle possibilità di ospitalità. Comprende altresì l'opportunità di visitare gli allestimenti museali tematici organizzati all'interno dei centri visitatori e il giardino botanico alpino.
Modalità di erogazione	I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura delle strutture che operano prevalentemente nelle stagioni di massima affluenza (estate, periodi natalizio e pasquale, festività). Un solo centro visitatori (Cogne) garantisce un servizio tutto l'anno, con possibilità nei periodi di chiusura al pubblico, di prenotazione da parte di gruppi. La gestione dei servizi viene affidata dall'Ente Parco a terzi, o tramite gara d'appalto o tramite accordi di gestione con organizzazioni consorziate.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Possibilità di accesso da parte del pubblico all'operatore del centro durante i periodi e gli orari di apertura	Percentuale stimata di contatto operatore/visitatore	95%	98%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità delle informazioni turistiche via web/altri strumenti	80%	80%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	90%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	70%	75%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento di locandine e web	10	10
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio	Numero di giorni necessari	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione dei costi dei biglietti di ingresso ad alcuni centri visitatori e al giardino botanico e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	5
Efficacia	**Conformità**	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	95%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	90%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	95%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.10

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Servizio — Servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione ambientale

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio riguarda l'informazione ai diversi pubblici interessati inerente le attività di accompagnamento sul territorio (escursioni guidate), divulgazione naturalistica ed educazione ambientale. Riguarda inoltre l'interazione con gli interessati per indirizzarne la prenotazione e favorirne l'acquisto o la fruizione.
Modalità di erogazione	*Il servizio sopra descritto viene erogato dal personale che opera presso la sede di Torino. La prenotazione e l'acquisto dei* servizi di accompagnamento, divulgazione ed educazione vengono invece rimandati ai soggetti esterni con i quali il Parco è convenzionato per la gestione delle attività (es. guide del parco, associazioni, cooperative, consorzi e fondazioni).
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Possibilità di accesso da parte del pubblico ai dipendenti dell'ente presso la sede di Torino durante le giornate lavorative	Percentuale stimata di contatto operatore/richiedente	75%	85%
	Accessibilità multicanale	accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Percentuale accessibilità alle informazioni via web/altri strumenti	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle prestazioni effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	90%	95%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili dei diversi servizi erogati	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	60%	80%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con il personale addetto	Percentuale esaustività delle informazioni	50%	50%
	Tempistiche di risposta	Tempo che intercorre tra la richiesta di informazione e l'erogazione della risposta comodo	Numero di giorni	3	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione sul web e telefonica dei costi dei servizi a pagamento che sono erogati da terzi incaricati della gestione e di eventuali altri costi a carico dell'utenza	Percentuale delle informazioni pubblicate ed erogate	70%	70%
Efficacia	**Conformità**	Adeguatezza delle informazioni contenute nella risposta rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	95%	98%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle comunicazioni erogate	Percentuale stimata delle azioni di comunicazione erogate rispetto alle azioni di cui si è ricevuta critica/lamentela	85%	85%
	Completezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite rispetto al numero totale di richieste pervenute	95%	98%

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Concessione d'uso logo del Parco

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'informazione agli interessati sulle modalità di concessione del logo ufficiale del Parco Nazionale Gran Paradiso; la procedura stessa di concessione o diniego per iniziative proposte da esterni inerenti la promozione del territorio attraverso attività sportive, culturali educative e del tempo libero.
Modalità di erogazione	La domanda viene analizzata dal competente Servizio Turismo-Educazione Ambientale che segue l'istruttoria: verifica la conformità della richiesta, tiene il contatto con il richiedente per l'eventuale completamento della pratica ed esprime un giudizio di merito. Se la domanda riguarda attività di pertinenza di altri Servizi, verifica con questi la conformità del giudizio. Poi trasmette al Direttore l'istanza e ne verifica altrettanto la conformità di giudizio. In caso affermativo il Direttore approva la richiesta con Determinazione Dirigenziale contenente le motivazioni e le specifiche di utilizzo del logo; la decisione viene poi comunicata al richiedente via lettera. In caso negativo all'interlocutore vengono comunicate tramite lettera scritta le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti per attività future che possano essere compatibili con il logo del Parco Nazionale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici e privati, Associazioni di vario titolo e genere, Soggetti Privati, Cooperative, partner istituzionali di specifiche attività

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso agli uffici/sportelli	Percentuale giornate lavorative con presenza in sede assicurata dell'addetto al servizio rapportata al totale delle giornate lavorative ufficiali	80%	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Percentuale servizi erogati via fax-web-telefono rapportata al totale dei servizi erogati	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	*Tempo massimo di recepimento della* pratica e avvio dell'istruttoria	Numero massimo di giorni conteggiato dal ricevimento della domanda all'avvio dell'istruttoria	5	5
Trasparenza	**Responsabili**	Indicazione sul sito web dei responsabili della procedura	Nominativo responsabile/ Informazioni specifiche relative all'istruttoria	50%	50%
	Procedure di contatto	Informazioni sul sito web inerenti le modalità di presentazione della domanda	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del servizio web	3	3
	Tempistiche di risposta	Tempistiche di svolgimento della pratica	Numero di giorni totali necessari per l'espletamento dell'istruttoria e della pratica nel suo insieme	20	20
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese inerenti la procedura di richiesta	Numero di giorni necessario per la modifica dell'importo a carico dell'utente sul web	3	3
Efficacia	**Conformità**	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase / Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Affidabilità della comunicazione	Numero di reclami accolti rispetto al numero totale di pratiche eseguite	2%	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di concessioni, o di dinieghi, erogate compiutamente rispetto al totale delle pratiche avviate	100%	100%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.14

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Alienazione e cessione reperti animali

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio comprende tutte le azioni conseguenti all'autorizzazione alla cessione ed alla vendita a privati di reperti animali per fini museali e di collezione. La cessione dei reperti è subordinata alla catalogazione e valutazione degli stessi e implica la gestione di registri di carico/scarico
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli utenti richiedenti, che ritirano i reperti presso la sede di Torino dell'Ente
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, Musei e collezioni pubbliche e private

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Libero accesso agli uffici nell'orario di apertura al pubblico per la verifica e il ritiro dei materiali	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	50%	65%
Trasparenza	***Responsabili***	Pubblicazione sul sito web delle *informazioni riguardanti le modalità di* acquisto e alienazione	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di acquisto e alienazione	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5	2
	Tempistiche di risposta	Condizionati dalla disponibilità dei materiali	(Numero di richieste evase entro un mese dalla domanda/numero totale di richieste)*100	70%	75%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	n.d.
Efficacia	**Conformità**	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	70%	80%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	10%	0%
	Compiutezza	Esaustività delle azioni erogate in merito alla cessione	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	80%	75%

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Autorizzazioni al pascolo

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio comprende le azioni relative all'autorizzazione all'uso dei pascoli di proprietà dell'Ente
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato prendendo diretto contatto con gli allevatori e con le loro richieste, formulate secondo la procedura prevista
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Allevatori e utilizzatori di fondi a fini zootecnici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Libero accesso agli uffici centrali e di valle nell'orario di apertura al pubblico per la consegna delle domande e delle richieste	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate lavorative ufficiali	90%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, posta e strumenti di comunicazione	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo di risposta a partire dall'esigenza dell'utente	Percentuale stimata delle risposte effettuate entro il tempo richiesto rispetto al totale delle richieste pervenute	80%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Completezza delle informazioni riguardanti i responsabili sul web	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione delle domande di indennizzo	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Tempistiche di risposta	Tempo intercorso tra la richiesta di pascolo o di indennizzo e l'autorizzazione o la liquidazione	(Numero di richieste evase entro i termini di regolamento/numero totale di richieste)*100	80%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessun costo aggiuntivo	-	-
Efficacia	**Conformità**	Adeguatezza delle azioni rispetto alla richiesta	Percentuale stimata delle risposte conformi alle richieste dell'utente rapportata al numero totale di richieste pervenute	80%
	Affidabilità	Stima dell'affidabilità delle azioni di autorizzazione o cessione	Percentuale stimata delle azioni per cui si è ricevuta critica/lamentela, rispetto al totale delle azioni svolte	5%
	Compiutezza	Esaustività delle azioni erogate in merito all'indennizzo	(Numero di richieste evase/numero totale di richieste)*100	90%

PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO All.7.4.16

INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Fototeca e Videoteca

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la catalogazione e l'eventuale cessione d'uso delle fotografie e dei prodotti video dell'Ente Parco
Modalità di erogazione	Il materiale viene fornito su supporto digitale (sia tramite invio via posta elettronica/ftp che tramite invio di DVD o CD-rom contenti immagini e/o video richiesti)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che motivino la richiesta di materiale, ed in particolare a giornalisti e agenzie che produrranno articoli a mezzo stampa o web inerenti il Parco

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Consuntivo 2011
Accessibilità	**Accessibilità fisica**	Accesso al fotoarchivio e alla videoteca	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Numero totale di giornate *lavorative ufficiali*	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e richieste secondo altri canali (telefono, email, fax...)	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%	100%
Tempestività	**Tempestività**	Tempo massimo della presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazione pervenute	100%	100%
Trasparenza	**Responsabili**	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1	1
Efficacia	***Conformità***	*Regolarità della prestazione erogata*	Numero di pratiche evase *conformemente alla norma di* riferimento/Numero totale pratiche	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami /Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/Numero totale di istanze pervenute	100%	100%