



CARTA DEI SERVIZI

DEL PARCO NATURALE REGIONALE MOLENTARGIUS SALINE

Il Parco Naturale Regionale Molentargius Saline, in ossequio a quanto previsto nell'art. 32, comma 1, del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, avente ad oggetto il riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, pubblica la Carta dei Servizi dell'Ente, nella quale sono indicati i servizi rivolti agli utenti.

Attraverso la Carta dei Servizi s'intende migliorare la fruibilità del Parco fornendo al cittadino le informazioni necessarie per una migliore interazione tra amministrazione pubblica e utente.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente al fine di consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i miglioramenti intervenuti.

La stessa è improntata al rispetto dei seguenti principi:

- **Accessibilità:** garantisce la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono all'utente di individuare in modo chiaro il contenuto del servizio e le modalità di richiesta del medesimo.
- **Tempestività:** ottimizzazione dei tempi intercorrenti tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio.
- **Eguaglianza:** le regole che determinano il rapporto fra l'utente e l'Ente sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Particolare attenzione andrà rivolta nei confronti dei soggetti svantaggiati quali anziani, portatori di handicap e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- **Imparzialità:** prevede l'adozione di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.



Parco Molentargius Saline

- **Continuità:** garantisce l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.
- **Trasparenza:** garantisce la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono di avere tutte le indicazioni utili sui servizi all'utenza;
- **Efficacia:** capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'Ente;
- **Efficienza:** capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse disponibili.

L'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati e delle modalità di erogazione vengono descritte qui di seguito. L'elenco dei servizi è considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'Ente potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Di seguito vengono indicati i servizi erogati dall'Ente differenziando tra quelli prestati direttamente dagli uffici dell'Ente e quelli prestati da soggetti terzi, comunque incaricati dall'Ente.

Servizi erogati dagli uffici dell'Ente

Questi servizi sono erogati direttamente dagli uffici del Parco (strutturati in settori), questi ultimi ubicati presso la sede dell'Ente, nella Via La Palma, edificio Sali Scelti, primo piano. Essi sono suddivisi in base alla competenza di ciascun settore dell'Ente e vengono di seguito riportati:

Settore Amministrativo: gestisce il protocollo mediante l'acquisizione e la registrazione di tutta la corrispondenza in entrata, il servizio di Posta Elettronica Certificata istituzionale dell'Ente, l'archivio storico e corrente e l'albo pretorio. Cura le relazioni esterne ed il servizio di comunicazione istituzionale, gestisce l'attività contrattuale dell'Ente, cura la tenuta del registro di repertorio informatico dei contratti, delle convenzioni e delle scritture private, la loro registrazione telematica e l'archiviazione digitale dei medesimi. Questo Settore gestisce il contenzioso giudiziale e stragiudiziale; la gestione delle istanze di accesso agli atti amministrativi mediante l'attività di supporto giuridico agli altri settori competenti all'evasione della richiesta; il servizio di segreteria generale, il supporto e l'assistenza alla Direzione e alla Presidenza nella gestione dei rapporti interni ed esterni all'Ente, la gestione delle comunicazioni istituzionali; la convocazione e l'assistenza alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo con la tenuta dei relativi verbali, delle preliminari



Parco Molentargius Saline

proposte e delle relative deliberazioni e la loro pubblicazione sull'albo pretorio dell'Ente. Il Settore supporta l'Assemblea e il Consiglio Direttivo attraverso l'analisi delle proposte deliberative e degli atti conseguenti; predispone i Regolamenti o collabora con gli altri Settori interessati, predispone inoltre Decreti presidenziali, Ordinanze e Circolari del Direttore Generale. Il Settore cura i rapporti istituzionali con Associazioni e con Enti che si relazionano con il Parco.

Settore Finanziario: predispone, sulla base degli atti di indirizzo, il Bilancio di previsione annuale, pluriennale, e la relazione programmatica e tutti gli atti inerenti la programmazione; supporta la Direzione nella predisposizione del PEG; redige il rendiconto di gestione; predispone gli atti necessari per la verifica degli equilibri di bilancio e delle eventuali variazioni del medesimo; supporta il collegio dei revisori. Il Settore gestisce i pagamenti e gli incassi; cura i rapporti con il Tesoriere; supporta le attività di rendicontazione dei fondi europei, regionali etc; cura le dichiarazioni fiscali IRPEF/IRAP/IVA/INAIL dei dipendenti e dei professionisti incaricati. Il Settore predispone il fondo di produttività e quello destinato alle altre competenze accessorie spettanti al personale, curandone sia l'ammontare che la sua ripartizione, nonché i conseguenti atti necessari per l'approvazione e l'iscrizione a bilancio. Il Settore è responsabile del controllo di gestione; svolge attività di programmazione del personale, della sua formazione e del reclutamento nelle diverse forme contrattuali; cura gli adempimenti degli infortuni sul lavoro e con gli enti previdenziali; si occupa della corresponsione degli emolumenti, della predisposizione delle buste paga e segue gli adempimenti contributivi e fiscali; cura i rapporti con le organizzazioni sindacali; supporta gli organi preposti per i procedimenti disciplinari; supporta l'OIV nelle attività previste dal D. Lgs. 150/2009; gestisce la cassa economale e la tenuta degli inventari dei beni mobili e della corrispondenza con l'Ente Proprietario (R.A.S.) per la gestione dei beni immobili del Parco.

Settore Tecnico: sovrintende ai lavori pubblici ed ad alcuni servizi pubblici di manutenzione, provvedendo tra l'altro a rilievi topografici, progettazioni e direzioni lavori; gestisce le procedure relative alle attività espropriative; cura le manutenzioni ordinarie e straordinarie (edifici, strade, arredo urbano, circolazione delle acque, impianti, apparecchiature); cura la partecipazione ai bandi per l'attribuzione di finanziamenti, anche comunitari, riguardanti attività di competenza dell'ufficio; supporta il RSPP e il datore di lavoro negli aspetti legati alla sicurezza; cura la redazione degli atti di pianificazione, in particolare il piano del parco e relativo regolamento, i regolamenti di



Parco Molentargius Saline

competenza; cura il rilascio di autorizzazioni/nulla osta/pareri per la realizzazione di opere/l'avvio di attività/l'elaborazione di atti di pianificazione aventi un impatto sul Parco e che rientrano nelle proprie competenze, anche nell'ambito del SUAP e dei procedimenti di VIA e VAS; gestisce le procedure per l'ottenimento delle certificazioni di legge/autorizzazioni; cura il sistema informativo ed i sistemi di trasmissione dati del Parco, anche tramite tecnologie GIS; gestisce i sistemi di videosorveglianza dell'edificio Sali Scelti e quello del Parco e cura gli adempimenti di legge ad esso correlati; gestisce la sicurezza informatica ed il controllo sugli accessi (impianto antintrusione e rivelazione fumi edificio Sali Scelti); gestisce il sito istituzionale dell'Ente e gli adempimenti di legge ad esso correlati (Amministrazione trasparente, accessibilità, ecc.); supporto per gli utenti; ausilio e riferimento per i rapporti con le authority e altri Enti esterni (AgID, ANAC, INPS) per gli obblighi di legge; studi e proposte per il miglioramento dell'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Settore Ambiente: raccoglie, analizza, elabora e verifica gli indicatori finalizzati alla definizione dello stato dell'ambiente (parametri chimici, fisici, microbiologici e floro-faunistici); organizza i censimenti e i monitoraggi; cura le manutenzioni del verde e dell'ecosistema filtro; cura il decoro e la pulizia delle aree esterne; cura la manutenzione, calibrazione, taratura dei sistemi per le operazioni di rilevamento e monitoraggio; cura la partecipazione ai bandi per l'attribuzione di finanziamenti, anche comunitari, riguardanti attività di competenza; esegue attività di sperimentazione, ricerca e pubblicazione, autonomamente o in collaborazione con Università e altri centri di ricerca, sugli aspetti faunistici, floristici, microbiologici, socio-culturali ed ambientali in generale; gestisce i rapporti con enti, istituti, centri di ricerca impegnati in attività simili di gestione di aree naturalistiche; cura la redazione dei piani di gestione dei siti Natura 2000 e i regolamenti di competenza; programma in base alle risultanze dei monitoraggi eventuali interventi correttivi/di mantenimento; cura il rilascio di autorizzazioni/nulla osta/pareri per lo svolgimento di manifestazioni /l'elaborazione di atti di pianificazione aventi un impatto sul Parco e che rientrano nelle proprie competenze, anche nell'ambito dei procedimenti di valutazione di incidenza; redige relazioni, documenti, rapporti anche di carattere divulgativo, forniscono supporto all'organizzazione di convegni/seminari/conferenze, allo scopo di diffondere informazioni a vari livelli sull'attività del parco, anche nell'ambito dei rapporti di collaborazione con enti a finalità simili; gestisce le procedure per l'ottenimento delle certificazioni di legge/autorizzazioni di tipo ambientale; provvede



Parco Molentargius Saline

alla programmazione, al coordinamento di attività di educazione ambientale e fruizione del Parco Naturale Regionale “Molentargius-Saline” attraverso l’Info Point del Parco e il Centro di Educazione Ambientale (CEAS).



Servizi erogati da soggetti terzi

Al fine di garantire una maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi di fruizione del Parco, l'Ente affida all'esterno i seguenti servizi:

Servizio di informazione ed accoglienza turistica (“Infopoint”).

Nell'ambito di tale servizio vengono rivolte agli utenti le seguenti attività turistico/ricreative:

- ✓ informazione ed accoglienza turistica agli utenti del Parco mediante attività di front-office e back-office;
- ✓ servizio informativo, divulgativo turistico all'utenza sulle aree del Parco;
- ✓ divulgazione con costante aggiornamento delle attività del Parco mediante la pagina facebook ed eventuali altre reti telematiche sociali,;
- ✓ noleggio biciclette;
- ✓ escursioni guidate a piedi, in bicicletta, minibus elettrico e battello;
- ✓ eventi finalizzati all'attrazione turistica ed alla fruizione del Parco;
- ✓ concessione della sala conferenze;
- ✓ distribuzione di materiale informativo sul Parco;
- ✓ ricezione e segnalazione di eventuali reclami degli utenti;
- ✓ vendita di gadget.

I recapiti e gli orari di segreteria sono i seguenti:

- Tel 070. 070.37919201

- Orario minimo giornaliero: dal 1 novembre al 31 marzo: dalle ore 9.00 alle ore 18.00;
dal 1 aprile al 31 ottobre dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

Alcune delle predette attività sono soggette al pagamento di una tariffa, regolarmente approvata dall'Ente, reperibile sul seguente link:

<http://www.parcomolentargius.it/articolo.php?mid=5&sub=3&sub1=1&art=0>

Altre attività sono gratuite come la libera fruibilità dei percorsi ciclabili e pedonali e delle aree verdi secondo i seguenti orari: dal 1 Aprile al 15 Ottobre dalle ore 6.30 alle ore 21.00, dal 16 Ottobre al 31 Marzo dalle ore 07.00 alle ore 18.00.

Servizio di divulgazione ed educazione ambientale (“Gestione CEAS”)

Il servizio riguarda la divulgazione e la sostenibilità ambientale, a vantaggio di studenti delle scuole di ogni ordine e grado, delle scolaresche materne e della prima infanzia, degli studenti



Parco Molentargius Saline

Universitari e dei dottorandi, ricercatori, docenti, associazioni, società, enti pubblici e privati, studiosi e cittadini e turisti interessati.

I recapiti e gli orari di segreteria sono i seguenti: tel 070.97319216 - Orari: lun- mer - ven dalle 9.00 alle 13.00 (escluso il mese di agosto).

Sistemi di manutenzione del Parco

Gestione del verde e dei servizi igienici annessi nel comprensorio del Parco.

Manutenzione di edifici, strade, recinzioni ed arredo urbano e del sistema di circolazione idraulica delle acque dolci e salate.

Presidio del Parco.

Manutenzione impianto antincendio.

Manutenzione impianti edificio Sali Scelti.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, si esercita nel rispetto della legge 7 agosto 1990, n. 241 e del D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184. L'iter seguito dagli uffici per l'istruttoria dell'istanza di accesso è quello previsto dalla normativa sopra richiamata, integrato dalla disciplina specifica prevista per la materia relativa agli appalti di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Standard di qualità

la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei servizi verrà valutata tenendo in considerazione i seguenti parametri:

- continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- tempi di attesa per le risposte all'utente;
- comportamento del personale nelle relazioni esterne;
- accessibilità delle informazioni;
- monitoraggio dei servizi prestati;
- grado di soddisfazione dell'utenza;
- gestione delle segnalazioni pervenute dell'utente secondo le modalità di cui al successivo paragrafo.

Segnalazioni e reclami

I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dall'Ente devono pervenire via posta elettronica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@parcomolentargius.it.



Parco Molentargius Saline

Nel caso di emergenza può essere eccezionalmente accettato un reclamo verbale.

L'utente riceverà entro 30 giorni dalla richiesta o reclamo una formale risposta via mail.



Informazione e trasparenza

Il Parco per garantire la diffusione del proprio operato procede alla pubblicazione di atti, avvisi, o ogni altra informazione utile all'utenza, sul proprio sito internet, sezione trasparenza, albo pretorio on line e, in alcuni casi, richiede che la pubblicazione sia estesa all'albo pretorio degli enti consorziati.

Validità della Carta Dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio Direttivo e dovrà essere aggiornata entro il 31 gennaio di ogni anno, ai sensi della Deliberazione CIVIT (ora ANAC) n°33/2012.