

SERVIZIO “GESTIONE AREE PROTETTE”

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	Istruttoria dei procedimenti nell’ambito del regime autorizzatorio compreso il rilascio delle Licenze di Pesca Sportiva Il servizio si propone quali obiettivi: l’autorizzazione o il diniego ad attività da realizzare all’interno delle aree protette; Riferimenti normativi Regolamenti specifici di modalità di uso e divieti vigenti nelle tre riserve in gestione •RNO Bosco d’Alcamo: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 30 maggio 1987 •RNO Foce del Fiume Belice e dune limitrofe: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 30 maggio 1987 ◦ RNO Isole dello Stagnone di Marsala: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 24 maggio 2000 •Delibera di Consiglio 75/C del 27/9/ 2011 Regolamento della Pesca Sportiva nelle acque dello Stagnone
	Proprietari delle aree e/o aventi titolo di godimento
Responsabile del Servizio e recapiti	Dr Roberto FIORENTINO Tel.0923 806542 - 3280410394 E-mail rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Personale di Sorveglianza delle Riserve Naturali 328 0410394 (dr Roberto Fiorentino) – 3280410391(Bosco d'Alcamo) – 3280410397 (Belice) – 3280410343 (Stagnone) rag. Errante Giovanni - drs Paladino Germana – signora Cianino Manuela 0923 745301 PEC: provincia.trapani@cert.prontotp.net Email: _rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it
SEDE Uffici	•Via Carrera 8, Palazzo di vetro della Provincia Regionale di Trapani, Trapani, Piano Terzo •Monte Bonifato Uffici della Funtanazza - Alcamo •Via Sebastiano Caboto snc – Marinella di Selinunte (Castelvetrano)

	•ex Casa Cantoniera Via San Teodoro 92 - Marsala
Ricevimento utenza	Su richiesta ai cellulari richiamati anche tutti i giorni dal lunedì al venerdì

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
ACCESSIBILITA'	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	Numero canali di comunicazione Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali	Almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria/certificata) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
TEMPESTIVITA'	Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richiesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza alla conclusione dell'istruttoria	Entro >=30 gg. dalla richiesta
TRASPARENZA	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
EFFICACIA	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

SERVIZIO “GESTIONE AREE PROTETTE”

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	Divulgazione dei beni naturali presenti nelle Riserve Il servizio si propone quale obiettivo la divulgazione dei beni naturali presenti nelle riserve mediante opportune forme comunicative: produzione e distribuzione di materiale promozionale ed informativo; realizzazione di convegni e giornate di studio; incontri nelle Scuole e visite guidate; implementazione del sito web. Riferimenti normativi L.R. n. 98/81
Stakeholder	Scolaresche, Turisti, Associazioni
Responsabile del Servizio e recapiti	Dr Roberto FIORENTINO Tel.0923 806542 - 3280410394 E-mail rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Personale di Sorveglianza delle Riserve Naturali 328 0410394 (dr Roberto Fiorentino) – 3280410391(Bosco d'Alcamo) – 3280410397 (Belice) – 3280410343 (Stagnone) PEC: provincia.trapani@cert.prontottp.net Email: rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it
SEDE Uffici	•Via Carrera 8, Palazzo di vetro della Provincia Regionale di Trapani, Trapani, Piano Terzo •Monte Bonifato Uffici dell Funtanazza - Alcamo •Via Sebastiano Caboto snc – Marinella di Selinunte (Castelvetrano) •ex Casa Cantoniera Via San Teodoro 92 - Marsala
Ricevimento utenza	Su richiesta ai cellulari richiamati anche tutti i giorni dal lunedì al venerdì

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
ACCESSIBILITA'	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	Numero canali di comunicazione Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali	Almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria/certificata) Tutti i giorni feriali
TEMPESTIVITA'	Gestione degli appuntamenti	Giorni decorrenti dalla richiesta di appuntamento alla relativa visita o incontro	Entro 3 gg. dalla richiesta
TRASPARENZA	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 80