



CARTA DEI SERVIZI

PROVINCIA DI RAGUSA

U.O.A. RISERVE NATURALI



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



Indice

1. Introduzione.....	3
2. Le funzioni della Provincia di Ragusa.....	4
3. U.O.A. Riserve Naturali	6
4. Riferimenti	6
5. Politica per la Qualità	8
6. Principi Fondamentali.....	9
7. Orientamento ai principali servizi	10
7.1 Vigilanza e regime sanzionatorio	12
7.2 Prevenzione e lotta contro gli incendi boschivi	13
7.3 Istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime autorizzatorio ed indennizzatorio	14
7.4 Divulgazione dei beni naturali presenti nelle Riserve.....	15
7.5 Assistenza turistico e culturale ai visitatori	16
7.6 Assistenza per lo svolgimento di tesi di laurea, Master e Dottorato di Ricerca presso le Riserve Naturali.....	17
7.7 Coordinamento e Gestione del Laboratorio Territoriale Provinciale per l'Educazione Ambientale (InFEA).....	18
8. Obiettivi e prestazioni	19
9. Valutazione della qualità del servizio e conseguimento degli obiettivi	20
10. Customer satisfaction, Gestione dei reclami e delle segnalazioni	20



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



1. Introduzione

L'Unità Organizzativa Autonoma (U.O.A.) Riserve Naturali della Provincia di Ragusa, al fine di agevolare l'accesso alle informazioni ed ai servizi da parte degli utenti ha definito una Carta dei Servizi.

Questo documento è pubblicato sul sito internet della provincia di Ragusa, ha lo scopo di orientare il cittadino nell'approccio ai servizi rivolti agli utenti dall'Ufficio Riserve Naturali della Provincia di Ragusa.

La Carta dei Servizi formalizza l'impegno dell'Amministrazione Provinciale ad erogare i servizi di competenza in modo controllato e con un livello di prestazione garantito.

La Carta dei Servizi è uno strumento a disposizione dei cittadini.

Informazioni dettagliate, procedure e modulistica da utilizzare per l'accesso ai servizi sono disponibili sul sito internet www.provincia.ragusa.it e presso l'U.O.A. Riserve Naturali, con sede in Via G. Di Vittorio n° 175 in Ragusa, presso il Palazzo dell'Assessorato Territorio e Ambiente della Provincia.



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



2. Le funzioni della Provincia di Ragusa

La Provincia si colloca tradizionalmente in una posizione intermedia rispetto alla Regione ed ai comuni, con i quali interagisce tramite accordi di programmazione e deleghe.

In particolare, la Provincia, all'interno dei limiti fissati dalla programmazione regionale, indirizza e coordina le attività dei comuni per quanto concerne le iniziative di ordine sovracomunale che si riflettono sul territorio provinciale.

L'attività di *programmazione* si estrinseca principalmente nella redazione del piano territoriale provinciale che, individuando gli assetti generali del territorio, determina:

- Le diverse destinazioni del territorio in relazione alla prevalente vocazione delle sue parti;
- La localizzazione di massima delle maggiori infrastrutture e delle principali linee di comunicazione;
- Le aree nelle quali sia opportuno istituire parchi o riserve naturali;
- Le linee di intervento per la sistemazione idrica, idrogeologica ed idraulico-forestale per il consolidamento del suolo e la regimazione delle acque;
- Le aree nelle quali sia opportuno istituire parchi o riserve naturali.

Nell'ambito delle attività di *coordinamento*, la Provincia:

- Promuove in collaborazione con i Comuni, opere di rilevanza provinciale nel settore economico, turistico, sociale e culturale;
- Raccoglie e coordina le proposte avanzate dai comuni, ai fini della programmazione economica, territoriale ed ambientale;
- Promuove e dà impulso ad azioni di sviluppo locale mirate al potenziamento di settori, attività ed aree ritenute strategiche (P.I.T., Contratti d'area, patti territoriali, ecc).

Alle attività di pianificazione e programmazione territoriale di interesse sovracomunale, di indirizzo e coordinamento si aggiungono delle funzioni amministrative tipiche dell'Ente Provincia nei seguenti settori:

Organizzazione e pianificazione del territorio

- Progettazione, costruzione e manutenzione di strade provinciali e relative opere accessorie (illuminazione, segnaletica, ecc);
- Costruzione di infrastrutture di interesse sovracomunale;
- Organizzazione dei servizi di trasporto locale interurbano;
- Coordinamento della comunità montana e valorizzazione del relativo territorio;
- Interventi per la tutela e valorizzazione delle risorse idriche e la sistemazione idrica, idrogeologica, idraulico e forestale;
- Attività di consolidamento e difesa del suolo, tutela e valorizzazione dell'ambiente e regimazione delle acque.

Sviluppo economico

- Sostegno di iniziative in collaborazione con associazioni di categoria ed enti economici atte a favorire lo sviluppo dei singoli settori (industriale, terziario, artigianale ed agricolo);
- Attività di sostegno all'agricoltura, all'artigianato, al commercio, all'industria ed al terziario attraverso la concessione di incentivi e contributi;
- Sostegno ad iniziative tendenti a promuovere e diffondere i prodotti tipici, tradizionali ed innovativi del territorio Ibleo (cesto barocco, strade del vino, ecc.);
- Promozione e sostegno di iniziative intese a favorire lo sviluppo turistico del territorio provinciale.

Tutela dell'ambiente

- Protezione del patrimonio naturale;



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



- Protezione della flora e della fauna;
- Gestione parchi e riserve naturali;
- Rilevamento, disciplina e controllo degli scarichi delle acque e delle emissioni atmosferiche e sonore;
- Attività di prevenzione e controllo dell'inquinamento ambientale;
- Vigilanza caccia e pesca sulle acque interne;
- Localizzazione di impianti di smaltimento rifiuti e di depurazione delle acque;
- Promozione di iniziative in materia di risparmio energetico e fonti di energia rinnovabili.

Servizi culturali

- Costruzione, manutenzione e funzionamento degli istituti di istruzione media di secondo grado;
- Promozione di iniziative a favore del diritto allo studio (borse di studio, stage, ecc.);
- Interventi diretti, attraverso la creazione di consorzi, a favorire lo sviluppo dell'Università nell'area Iblea;
- Promozione ed attuazione di iniziative nel campo della formazione professionale;
- Acquisto, valorizzazione e fruizione di edifici di pregio e beni di interesse artistico e culturale ricadenti nel territorio;
- Promozione e sostegno di manifestazioni di interesse artistico, culturale, di spettacolo e sportive.

Servizi sociali

- Assistenza ai ciechi ed ai sordomuti;
- Promozione di politiche e di sostegno ai disabili;
- Interventi di solidarietà agli anziani;
- Promozione di iniziative per il recupero ed il reinserimento sociale dei tossicodipendenti;
- Promozione di iniziative atte a favorire opportunità ricreative e di integrazione sociale per i giovani;

Le riforme che hanno interessato la Pubblica Amministrazione negli ultimi anni, hanno esteso le competenze tradizionali della Provincia verso nuove funzioni.

Si tratta di servizi che la legge non assegna esplicitamente all'ente ma che lo stesso ha deciso di fornire dotandosi delle risorse e dei mezzi necessari.

Nuovi settori nevralgici possono essere individuati nelle seguenti materie:

- Attività di coordinamento, indirizzo ed organizzazione degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) idrici e rifiuti;
- Gestione e promozione di iniziative di sviluppo locale attraverso la creazione di strutture di coordinamento quali gli sportelli unici delle attività produttive (SUAP);
- Ruolo di coordinamento delle strutture comunali ed intervento diretto con proprie risorse nell'ambito della protezione civile e della prevenzione delle calamità naturali;
- Impegno nell'attività di comunicazione istituzionale attraverso la creazione sia di strumenti informativi (riviste, bollettini, sito internet, ecc.) sia di sportelli a disposizione del cittadino (URP);
- Iniziative, nell'ambito delle politiche del lavoro, miranti ad avvicinare i giovani alle opportunità lavorative e formative (Sportello Informagiovani).



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



3. U.O.A. Riserve Naturali

All'interno dell'Amministrazione è istituita l'Unità Organizzativa Autonoma (U.O.A.) Riserve Naturali.

A tale U.O.A. sono affidati i compiti di gestione e vigilanza delle aree protette in questione nonché le attività connesse all'individuazione di nuove aree protette e all'Educazione Ambientale.

Le Riserve Naturali attualmente istituite in provincia sono: la **R.N.S.B. "Macchia foresta del fiume Irmínio"** e la **R.N.O. "Pino d'Aleppo"**, affidate in gestione alla Provincia Regionale di Ragusa.

L'Ufficio Riserve Naturali cura gli aspetti legati alle seguenti attività:

- Vigilanza e regime sanzionatorio;
- Gestione delle attività del consiglio Provinciale Scientifico;
- Iniziative di salvaguardia dell'ambiente naturale, interventi prioritari per il mantenimento degli ecosistemi;
- Divulgazione dei beni naturali presenti nelle Riserve, assistenza turistico-culturale ai visitatori e organizzazione visite guidate, attività relative al Laboratorio Territoriale Provinciale per l'Educazione Ambientale INFEA.
- Prevenzione e lotta contro gli incendi boschivi;
- Iniziative per la limitazione ed il prelievo di specie dannose;
- Promozione della ricerca scientifica, studi, censimenti, ecc;
- Iniziative per l'istituzione di nuove aree protette presso i siti di maggiore interesse naturalistico ed ambientale della Provincia.
- Realizzazione di interventi infrastrutturali all'interno delle Riserve tra quelli previsti;
- Istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime autorizzatorio ed indennizzatorio.

4. Riferimenti

L'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa:

<u>Sede:</u>	➤	Assessorato Territorio e Ambiente – 1° Piano - G. Di Vittorio, 175 –97100 Ragusa
<u>Telefono:</u>	➤	093267526/675525/675566/675576
<u>Fax:</u>	➤	0932675566
<u>E-mail:</u>	➤	maria.dimaio@provincia.ragusa.it
<u>Sito internet:</u>	➤	www.provincia.ragusa.it
<u>Orario di ricevimento:</u>	➤	da lunedì a venerdì 10.00 ⇔ 12:00
<u>Dirigente Coordinatore:</u>	➤	Ing. Carmelo Giunta
<u>Direttore Riserve:</u>	➤	dott.ssa Maria Carolina Di Maio
<u>Agronomo:</u>	➤	dott. Roberto Cundari
<u>Isp. Servizi Vigilanza:</u>	➤	dott.ssa Maria Grazia Vindigni
<u>Capo Servizi Vigilanza:</u>	➤	dott. Giuseppe Antoci
<u>Area Amministrazione</u>	➤	Sig.ra Agosta Silvana, Sig.ra Oliva Lucia
<u>Lavoratori A.S.U.</u>	➤	13 unità

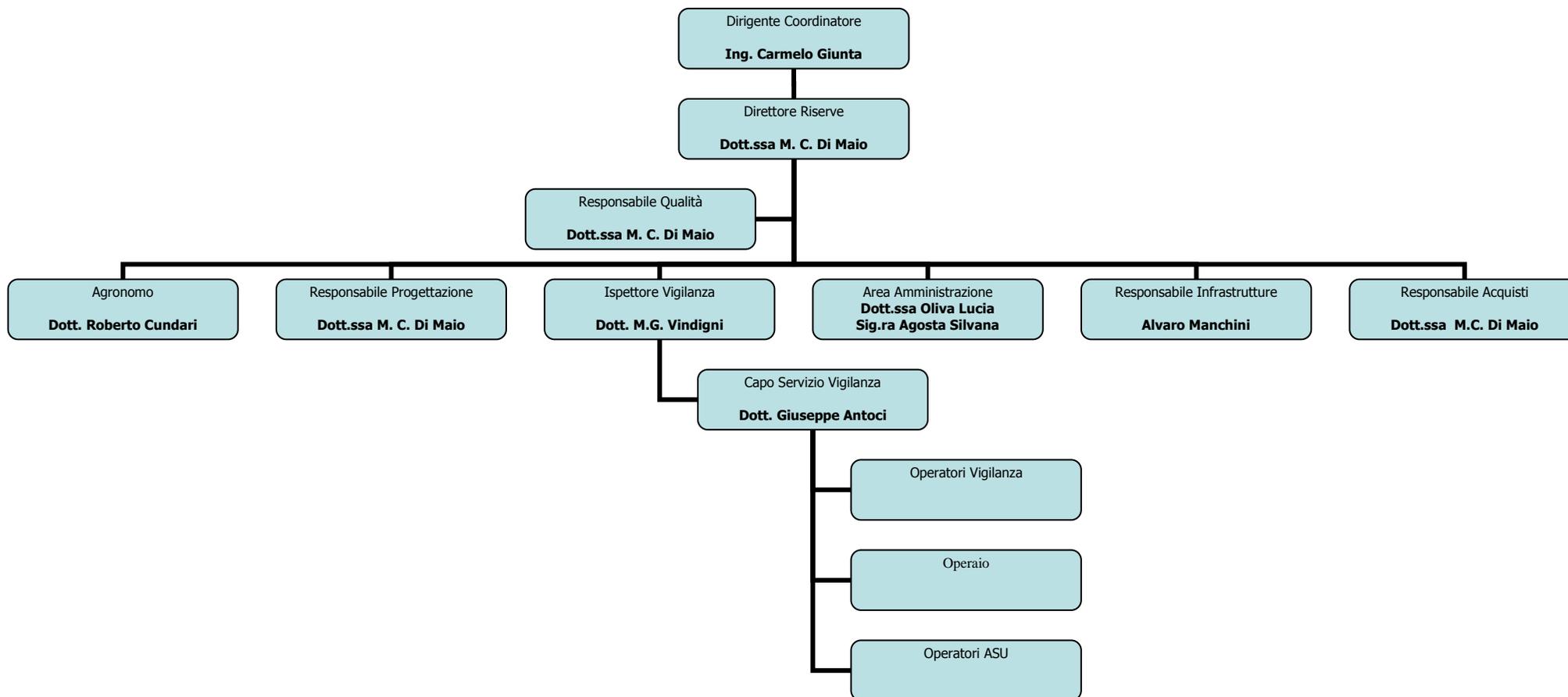


Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE





Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



5. Politica per la Qualità

La Direzione delle Riserve Naturali ha definito e formalizzato nel documento di "Politica per la Qualità", disponibile sul sito internet della Provincia di Ragusa (www.provincia.ragusa.it) e presso l'U.O.A. Riserve Naturali, i principi, gli impegni e gli obiettivi generali da perseguire.

Nel dare attuazione a tale politica, l'ente ha attivato un programma di Certificazione dei Sistemi di Gestione della Qualità dei propri Servizi con riferimento agli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001/2008 che si concluderà con il rilascio del certificato di qualità da parte di un soggetto terzo (l'organismo di certificazione accreditato presso l'ente nazionale di competenza (ACCREDIA – EX SINCERT)).

In futuro è previsto lo sviluppo dell'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità anche agli altri Servizi dell'Amministrazione.

Si riportano di seguito i contenuti della Politica per la Qualità:

L'U.O.A. Riserve Naturali si propone, nello svolgimento delle proprie attività, il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative degli utenti operando nel rispetto dei requisiti definiti dalle specifiche leggi, norme e regolamenti al fine di garantire la qualità dei servizi erogati.

Tale impegno si è concretato con l'implementazione di un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001/2008** e con l'avvio delle procedure per l'ottenimento della **certificazione di qualità** rilasciata da un organismo accreditato per il settore in cui l'organizzazione opera.

In quest'ottica la direzione ha formalizzato come segue gli **obiettivi generali** che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione:

- a) Razionalizzazione e semplificazione delle attività interne all'ufficio attraverso la predisposizione di **procedure documentate**;
- b) Adozione di metodi di lavoro adeguati e all'avanguardia attraverso una costante attività di **formazione e aggiornamento del personale** nell'ambito del sistema di gestione per la qualità;
- c) Accrescimento del grado di **soddisfazione degli utenti**;
- d) Costante aggiornamento della "**Carta dei Servizi**" correlata alle attività erogate dalle Riserve Naturali;
- e) Conseguimento e mantenimento della **Certificazione del sistema di gestione della qualità**;
- f) Acquisizione di dati ed informazioni utili per **migliorare continuamente** il servizio offerto all'utente;
- g) Definire un quadro strutturale interno che permetta di **monitorare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati**.

L'U.O.A. Riserve Naturali, inoltre, al fine di rendere tali **obiettivi verificabili e misurabili**, definisce degli **indicatori** sui quali pone traguardi concreti attraverso un piano di miglioramento (PAQ – Piano annuale della Qualità). Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla Direzione delle Riserve Naturali e diffusi a tutto il personale dipendente.

L'organizzazione s'impegna a fornire le risorse necessarie, tecniche, economiche e professionali, affinché **gli obiettivi per la qualità siano integralmente raggiunti**.

La Direzione delle Riserve Naturali si adopera affinché la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, mediante la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei dipendenti che contribuiscono, ciascuno relativamente alle proprie competenze, a renderla operativa.



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



6. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

➤ Trasparenza

La provincia di Ragusa rende accessibili tutte le informazioni, ove disponibili, concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, gli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

➤ Legalità

L'erogazione dei servizi ed il funzionamento dell'amministrazione deve ispirarsi ai principi di legalità nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

➤ Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi, verso i cittadini/utenti, la Provincia di Ragusa intende tenere un comportamento obiettivo, corretto ed imparziale.

➤ Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, escludendo discriminazioni ingiustificate e valutando l'adozione delle iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai portatori di handicap.

➤ Continuità nell'erogazione del servizio

I servizi devono essere erogati con continuità e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente.

➤ Partecipazione dei cittadini

Al cittadino/utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente, in base alle modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Provincia di Ragusa intende favorire lo scambio informativo tra Amministrazione ed utenti avvalendosi di tutte le possibili occasioni di dialogo per conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.

➤ Efficienza – Efficacia

La Provincia di Ragusa pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire l'adeguato grado di efficienza ed efficacia.

➤ Cortesie e Ragionevolezza

L'Amministrazione pone il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità dei funzionari responsabili al fine del buon esito della pratica in gestione. Tutti i rapporti con gli utenti da parte dei funzionari dell'Amministrazione devono essere improntati alla cortesia ed al rispetto reciproco.



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7. Orientamento ai principali servizi

L'U.O.A. Riserve Naturali eroga diversi servizi nell'ambito delle attività di vigilanza e gestione delle Riserve Naturali della Provincia di Ragusa. Di seguito vengono descritte le modalità di svolgimento ed erogazione di ciascun servizio svolto.

Pianificazione e programmazione delle attività di gestione delle Riserve Naturali

L'Attività di pianificazione dell'U.O.A. Riserve Naturali si esplica attraverso la redazione degli strumenti pianificatori previsti. In particolare, risulta già redatto il piano di sistemazione delle due Riserve e , poiché tali aree sono anche Siti di Interesse Comunitario (S.I.C.), per conto della Regione Siciliana, si è provveduto a redigere i Piani di Gestione: "Vallata del Fiume Ippari (Pineta di Vittoria)" e "Residui dunali della Sicilia S.Orientale" in cui ricadono le due riserve gestite dalla Provincia Regionale di Ragusa.

Ulteriori attività pianificatorie sono rappresentate dalla redazione delle Relazioni annuali programmatiche e consuntive di competenza del Direttore delle Riserve Naturali, nonché tutte le attività di programmazione previste dall'Amministrazione provinciale (P.E.G., P.D.O., relazioni semestrali).

Viene inoltre, attenzionata la programmazione comunitaria finalizzata alla redazione di progetti finanziabili con fondi della Comunità europea , oltre che con fondi statali e regionali.

Realizzazione di interventi infrastrutturali all'interno delle Riserve

L'attività si propone quale obiettivo la progettazione e la realizzazione di opere infrastrutturali (ad es. rifacimento recinzioni riserva, acquisizione bonifica e sistemazione immobili all'interno delle riserve, recupero di viabilità storica, sentieri natura, sentieri vita, sentieri didattici, ecc.) inserite nel Piano Triennale delle OO.PP. dell'Amministrazione e/o nella programmazione comunitaria, seguendone tutto l'iter autorizzatorio.

L'attività viene esplicitata da progettisti interni e/o esterni e si esplica nelle diverse fasi della progettazione prevista dalle leggi sulle opere pubbliche.

Il finanziamento delle opere progettate viene attraverso la ricerca di fondi provinciali, regionali, statali e comunitari.

Promozione della ricerca scientifica, studi, censimenti, ecc

L'attività si propone quale obiettivo la conoscenza dei beni ambientali tramite la realizzazione di studi di tipo naturalistico (agronomico, geologico, botanico, zoologico, e relativi censimenti, ecc) al fine di tutelare gli ecosistemi e la biodiversità presente nelle Riserve. Per l'attività di promozione viene utilizzato o il personale interno di adeguata qualifica o professionalità esterne (Enti di ricerca e liberi professionisti), individuate , ai sensi dei regolamenti vigenti, tramite appositi bandi di selezione resi pubblici mediante la pubblicazione all'Albo pretorio e sul sito internet dell'Amministrazione.

Il Personale incaricato svolge l'attività di ricerca, studio o censimento secondo ben precisi disciplinari d'incarico. I risultati di tali attività sono poi utilizzati dalla Direzione delle Riserve come base e fonte di dati per specifiche attività sia divulgative che per gli interventi infrastrutturali da prevenire.

Gestione delle attività del consiglio Provinciale Scientifico

Il servizio si propone quale obiettivo l'organizzazione delle riunioni del Consiglio Provinciale Scientifico istituito ai sensi dell'art. 31 bis della Legge Regionale n. 98 del 1981.

Il Consiglio fornisce all'Ente Gestore le indicazioni utili a conseguire i fini istituzionali delle aree protette.

Generalmente il consiglio si riunisce per deliberare le determinazioni da adottare.

Il Consiglio esprime pareri sulla gestione della riserva e sulle pratiche che l'Ente Gestore sottopone allo stesso.

Iniziative di salvaguardia dell'ambiente naturale

L'obiettivo che ci si propone è l'erogazione di attività di manutenzione ordinaria, di manutenzione straordinaria (mediante la redazione di apposite perizie) per la salvaguardia dell'ambiente tutelato; ciò viene attuato mediante la salvaguardia e la tutela delle specie autoctone finalizzato al mantenimento della biodiversità, la manutenzione e segnalazione dei percorsi all'interno delle riserve, delimitazione di specifiche aree a tutela integrale, la rimozione dei rifiuti sparsi, la realizzazione di fasce tagliafuoco, ecc..

Iniziative per la limitazione di specie presenti in eccesso nelle Riserve



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



Nei regolamenti vigenti nelle Riserve naturali, è previsto che qualora si verificano situazioni di aumento abnorme della popolazione di una specie, animale e/o vegetale, che determinino situazioni di squilibrio ambientale, possano essere predisposti specifici piani di prelievo supportati, ovviamente da studi e monitoraggi che attestino la presenza eccessiva di detta specie e il carico faunistico sopportabile dagli habitat protetti. Tali piani possono essere attuati solo dopo l'avvenuta autorizzazione degli Organi Regionali competenti.

Si riportano di seguito, inoltre, ulteriori servizi erogati dall'Ufficio Riserve Naturali della Provincia di Ragusa riorganizzati nell'ottica dell'utente onde agevolare l'individuazione e la fruibilità:

7.1 - Vigilanza e regime sanzionatorio;

7.2 - Prevenzione e lotta contro gli incendi boschivi;

7.3 - Istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime autorizzatorio ed indennizzatorio.

7.4 - Divulgazione e promozione dei beni naturali presenti nelle Riserve

7.5 - Assistenza turistica e culturale ai visitatori presso le Riserve Naturali.

7.6 - Assistenza a tesi di laurea, master e dottorato di ricerca aventi ad oggetto le Riserve Naturali; attività di tutoraggio in stage.

7.7 - Coordinamento e Gestione del Laboratorio Territoriale Provinciale per l'Educazione Ambientale (InFEA)



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.1 Vigilanza e regime sanzionatorio

Finalità del servizio

Il servizio si propone quale obiettivo lo svolgimento dell'attività di vigilanza sulle aree in cui ricadono le riserve naturali; nel caso in cui viene accertato che i fruitori svolgono attività in contrasto con le vigenti disposizioni di Legge e regolamentari, vengono somministrate le relative sanzioni amministrative e penali.

Modalità

L'ufficio provvede alla pianificazione attraverso dei calendari delle attività di vigilanza all'interno delle riserve assegnando le risorse umane e strumentali necessarie all'espletamento del servizio. A seguito di rilevazioni, da parte degli operatori di vigilanza, di violazioni ai vigenti regolamenti vengono somministrate le consequenziali sanzioni amministrative e si provvede, qualora applicabile, ad effettuare la notizia di reato al Procuratore della Repubblica nonché tutte le attività consequenziali derivanti.

Destinatari

Fruitori delle Riserve.

Tempi Massimi

- La pianificazione dei calendari attività di vigilanza viene fatta con cadenza mensile entro il giorno 20° del mese precedente
- Se il trasgressore è presente la consegna e notifica del verbale di contestazione avviene contestualmente alla rilevazione di reato
- se il trasgressore è assente la notifica di verbale avviene successivamente alla identificazione del trasgressore/proprietario
- La notifica di reato al Procuratore della Repubblica, qualora applicabile, viene effettuata nel minor tempo possibile

Pre-requisiti - Cosa serve

- -

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo,

Quando rivolgersi

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00

A chi rivolgersi

- Ispettore Servizi Vigilanza RR.NN. dott.ssa Maria Grazia Vindigni
- Capo Servizi Vigilanza RR.NN. Dott. Giuseppe Antoci

Tel. 0932/675526



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.2 Prevenzione e lotta contro gli incendi boschivi

Finalità del servizio:

Il servizio di prevenzione si propone quale obiettivo l'eliminazione e/o la riduzione della propagazione degli incendi all'interno delle Riserve Naturali. Il Servizio di lotta contro gli incendi boschivi si propone di segnalare tempestivamente agli enti preposti allo spegnimento (VV.FF., Corpo Forestale, Protezione Civile, ecc) gli incendi affinché gli ultimi possano intervenire nel minore tempo possibile.

Modalità

L'attività di prevenzione viene pianificata all'inizio di ogni anno e si esplica attraverso la individuazione delle aree che dovranno essere sottoposte a pulitura e del personale impiegato (in relazione alle disponibilità di fondi). L'attività di avvistamento incendi viene erogata con la collaborazione delle associazioni di protezione civile. L'attività di manutenzione dei sentieri viene eseguita dagli operai periodicamente .

Destinatari

- Cittadinanza

Tempi

L'attività di avvistamento viene erogata generalmente da Giugno a Settembre.
L'attività di manutenzione dei sentieri viene eseguita dagli operai delle RR.NN periodicamente.

Pre-requisiti - Cosa serve

-

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo,

Quando rivolgersi

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00

A chi rivolgersi

- Ispettore Servizi Vigilanza RR.NN. dott.ssa Maria Grazia Vindigni
- Capo Servizi Vigilanza RR.NN. Dott. Giuseppe Antoci

Tel. 0932/675526



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.3 Istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime autorizzatorio ed indennizzatorio

Finalità del servizio:

Il servizio si propone quali obiettivi:

- l'autorizzazione o il diniego ad attività da realizzare all'interno delle aree protette;
- l'istruttoria relativa alle richieste di indennizzi per danni da fauna selvatica all'interno delle aree protette.

Modalità

Per quanto riguarda le autorizzazioni è possibile accedere alla modulistica sul sito internet e presentare la richiesta all'u.O.A. Riserve Naturali.

Per quanto riguarda gli indennizzi il proprietario deve presentare immediata denuncia dell'avvenuto danno, mediante istanza corredata da perizia giurata da parte di un tecnico abilitato e da tutte le certificazioni che attestino il titolo di godimento dell'area, il tipo di azienda, le superfici coltivate ecc.

Destinatari

Proprietari delle aree e/o aventi titolo di godimento

Tempi

- Per le autorizzazioni entro 10 giorni si provvede a comunicare l'avvio del procedimento, entro 30 gg., se non è previsto l'esame da parte del Consiglio Provinciale Scientifico, viene esitato il provvedimento.
- Per gli indennizzi entro 60 gg. l'ufficio provvede a comunicare all'Ass. Regionale l'esito dell'istruttoria

Pre-requisiti - Cosa serve

Istanza e documentazione come da modulistica scaricabile dal Sito internet della Provincia.

Dove rivolgersi

- Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo,

Quando rivolgersi

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00

A chi rivolgersi

- Dott. Cundari Roberto

Tel 0932 - 675566



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.4 Divulgazione dei beni naturali presenti nelle Riserve

Finalità del servizio:

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 ; implementazione del sito web.

Modalità

Il materiale promozionale ed informativo può essere richiesto presentando specifica richiesta all'U.O.A. Riserve naturali;
Sul sito web della Provincia verranno inserite le news più significative sulle attività dell'U.O.A.

Destinatari

Scolaresche, Turisti, Cittadini, Enti.

Tempi Massimi

Entro dieci giorni viene inviato il materiale divulgativo richiesto.

Pre-requisiti - Cosa serve

Istanza da modulistica scaricabile dal Sito internet della Provincia.

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo,

Quando rivolgersi

- Lunedì – mercoledì- venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

A chi rivolgersi

- Dott. Roberto Cundari
- Dott.ssa Donatella Criscione
- Geom. Minardo Giovanni



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.5 Assistenza turistico e culturale ai visitatori

Finalità del servizio:

Il servizio si propone quale obiettivo l'assistenza turistico culturale ai visitatori (scolaresche, turisti, cittadini, ecc)

Modalità

Per richiedere la prenotazione delle vista devono essere utilizzati gli appositi moduli di prenotazione e il modulo di assunzione responsabilità scaricabili dal sito internet www.provincia.ragusa.it/riserve o contattando l'U.O.A. Riserve Naturali

Per usufruire dell'assistenza turistico culturale (guide) durante la visita delle riserve è possibile avanzare specifica richiesta utilizzando il medesimo modulo delle prenotazioni.

La richiesta di assistenza turistico culturale può anche essere effettuata presso il Centro visite delle Riserve.

Destinatari

Scolaresche, Turisti, Cittadini.

Tempi Massimi

Entro due giorni viene confermata la prenotazione delle visita e/o dell'assistenza turistico culturale

Pre-requisiti - Cosa serve

Prenotazione e modulo responsabilità come da modulistica scaricabile dal Sito internet della Provincia.

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo

Quando rivolgersi

- Dal Lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12.

A chi rivolgersi

- Dott.ssa Donatella Criscione
- Geom. Minardo Giovanni



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.6 Assistenza per lo svolgimento di tesi di laurea, Master e Dottorato di Ricerca presso le Riserve Naturali

Finalità del servizio:

Il servizio si propone quale obiettivo di favorire lo svolgimento di tesi di Laurea, Master postuniversitari e/o di dottorato di Ricerca all'interno delle Riserve Naturali, al fine di promuovere la ricerca scientifica, ma anche storico-antropologica delle aree tutelate. Viene anche svolta attività di tutoraggio per stage formativi all'interno delle aree protette previa convenzione tra l'Amministrazione e l'Università e/o gli Enti di ricerca.

Modalità

Per quanto riguarda l'autorizzazione allo svolgimento di tesi di laurea, master postuniversitari e/o dottorato è possibile presentare la richiesta all'U.O.A. Riserve Naturali che valutata la fattibilità nell'area protetta fornisce il proprio assenso.

Per lo svolgimento degli stage è necessario che sia attiva la convenzione tra Provincia Regionale ed Università (o Ente di Ricerca)

Destinatari

Studenti universitari e formazione post universitaria.

Tempi Massimi

Il provvedimento di autorizzazione o di diniego viene fornito entro 30 giorni .

Pre-requisiti - Cosa serve

Per lo svolgimento tesi di laurea, master e dottorato:

- Istanza corredata da breve descrizione degli argomenti su cui verterà la tesi, necessità di sopralluoghi modalità di svolgimento delle ricerche (tempi, campionamenti ecc,) ;
- Dichiarazione del tutor universitario che confermi l'argomento della tesi e le modalità operative della ricerca.

Per gli stage, previa convenzione tra Provincia Regionale ed Università (o Ente di Ricerca):

- la documentazione prevista nella stessa Università (o Ente di Ricerca);

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo

Quando rivolgersi

- Lunedì – mercoledì- venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

A chi rivolgersi

- Dott.ssa Di Maio Maria Carolina



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



7.7 Coordinamento e Gestione del Laboratorio Territoriale Provinciale per l'Educazione Ambientale (InFEA)

Finalità del servizio:

Il servizio si propone quale obiettivo di favorire la conoscenza delle principali tematiche dell'Educazione Ambientale mediante l'informazione e la formazione. Per tale motivo è stata coinvolta dalla Regione siciliana per la costituzione della rete InFEA in cui il nodo regionale è la regione siciliana, a livello provinciale viene costituito il Laboratorio territoriale provinciale affidato alle Provincie regionali. Della rete fanno parte le aree naturali protette (Riserve, Parchi, SIC e ZPS) che ne rappresentano i nodi. Le attività mirano a coinvolgere tutta la cittadinanza e in particolare le Scuole con attività progettuali e con la costituzione di Banche dati come base per l'attività scientifica.

Modalità

I progetti di Educazione ambientale attivi vengono inseriti nella sezione Educazione Ambientale del sito della Provincia (www.provincia.ragusa.it/riserve). Le scuole e/o le Associazioni possono avanzare istanza di partecipazione ai singoli progetti.

Destinatari

Docenti e studenti delle scuole presenti sul territorio provinciale. Cittadinanza ed appartenenti ad Associazioni no-profit

Tempi Massimi

L'assenso o il diniego alla partecipazione nei progetti attivi avviene entro 15 giorni.

Pre-requisiti - Cosa serve

Per le scuole:

- Istanza a firma del Dirigente scolastico e del docente che seguirà l'attività di partecipazione al progetto di Educazione Ambientale;
- Dichiarazione di assunzione responsabilità per i sopralluoghi e per le attività di laboratorio da parte del Dirigente scolastico.

Per i cittadini liberi o appartenenti ad associazioni no profit:

- Istanza a firma del richiedente, finalità di partecipazione al progetto di Educazione Ambientale;
- Dichiarazione di assunzione responsabilità per i sopralluoghi e per le attività di laboratorio

Dove rivolgersi

Assessorato Territorio e Ambiente - Gestione Riserve Naturali – Via G. DI Vittorio, 175 Ragusa, Piano Primo

Quando rivolgersi

- Lunedì – mercoledì- venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

A chi rivolgersi

- Dott.ssa Di Maio Maria Carolina
- Dott.ssa Lucia Oliva



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



8. Obiettivi e prestazioni

L'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa, in un'ottica di miglioramento della propria struttura in termini organizzativi, tecnici e gestionali, ha definito nel Piano annuale della Qualità i propri obiettivi.

L'implementazione del sistema e l'ottenimento della certificazione costituirà presupposto indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla direzione e di seguito descritti.

Gli obiettivi per l'anno 2011, di seguito riportati, sono stati definiti in relazione ai singoli processi:

- 1) Verificare l'efficienza e l'efficacia del Sistema Qualità mediante l'esecuzione delle Verifiche Ispettive
- 2) Ottenere la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001/2008 **entro il 28/02/2011**
- 3) n° di ore di formazione totali, in programma per l'anno 2011, rivolte al personale dell'ufficio = **20 ore**
- 4) n° di ore di formazione ricevute dal personale rapportate al numero di ore programmate = **100 %**
- 5) Tempo medio di risposta ai reclami = **5 giorni lavorativi**
- 6) Numero di utenti soddisfatti rapportati al numero di questionari somministrati = **80%**
- 7) Tempo medio (espresso in giorni) per consegna di atti/documenti amministrativi relativi all'istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime autorizzatorio = **30 giorni lavorativi**
- 8) Tempo medio (espresso in giorni) per consegna di atti/documenti amministrativi relativi all'istruttoria dei procedimenti nell'ambito del regime indennizzatorio = **30 giorni lavorativi**

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti e degli obiettivi prefissati, l'ufficio effettuerà riscontri delle azioni previste e monitorerà i processi aziendali secondo gli indicatori stabiliti.

I risultati di tali verifiche saranno valutati nell'ambito del periodico Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione e utilizzati per fissare i successivi traguardi.



Carta dei Servizi

Riserve Naturali – Provincia di Ragusa



9. Valutazione della qualità del servizio e conseguimento degli obiettivi

L'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa intende verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati ed il conseguimento degli obiettivi prefissati al fine di gestire e ripianificare gli impegni presi con l'utente.

In particolare, con frequenza almeno semestrale sarà effettuata la valutazione della qualità delle prestazioni erogate attraverso rilevamenti statistici, interviste a campione ed indagini sulla soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)

Il conseguimento degli obiettivi è monitorato attraverso il confronto tra il dato rilevato ed il risultato atteso.

Una apposita procedura, attivata dall'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa consente, di gestire le non conformità delle attività, dei servizi e dei processi.

L'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa provvede periodicamente all'analisi delle non conformità, dei reclami o segnalazioni degli utenti, registrati nel periodo, al fine di individuare spunti per azioni correttive.

Sono definite attività e responsabilità per l'identificazione, l'attuazione, la registrazione ed il riesame delle azioni correttive necessarie al fine di eliminare le cause che hanno generato le non conformità.

10. Customer satisfaction, Gestione dei reclami e delle segnalazioni

L'ufficio ha predisposto un questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente che consentirà di quantificare alcuni fattori di qualità del servizio erogato, poco tangibili e altrimenti non monitorabili.

In particolare il questionario, valuta il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a tre diverse dimensioni:

- Dimensione Relazionale: Si considerano tutti quei fattori che riguardano la gestione delle relazioni
- Dimensione Tecnica: Si considerano tutti quei fattori che costituiscono la parte principale del servizio erogato
- Dimensione Fisica/strumentale: Si considerano tutti quei fattori che sono relativi all'ambiente, alle strutture, agli strumenti ed ai supporti fisici.

I risultati delle analisi statistiche sui questionari somministrati in merito agli aspetti valutati dagli utenti, consentiranno di individuare i punti di forza e di debolezza e di intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi, oltre a indicare i doveri dei soggetti coinvolti, definisce anche i diritti degli utenti e dei cittadini di fronte ai servizi erogati dall'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa.

E' stata pertanto predisposta una specifica procedura per la registrazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni (*Vedi Paragrafo 7.4*).

Qualora l'utente ritenga che gli aspetti prestazionali formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi malfunzionamenti nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente alle caratteristiche degli uffici o al comportamento degli operatori è invitato a rivolgersi al Direttore delle Riserve Naturali o al Dirigente Coordinatore per risolvere le problematiche rilevate.

Laddove l'utente ritenesse di non ricevere risposte soddisfacenti potrà presentare il reclamo formale:

- allo Sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, utilizzando l'apposita modulistica
- a mezzo lettera, indirizzata all'Ufficio Riserve Naturali della Provincia di Ragusa
- via e-mail indirizzato a: maria.dimaio@provincia.ragusa.it
- a mezzo fax al n° 0932675566

Qualora siano adottate azioni correttive, il reclamante sarà chiamato a valutarne l'efficacia come espressione della propria soddisfazione.

L'U.O.A. Riserve Naturali della Provincia di Ragusa gradirà inoltre ricevere suggerimenti da parte dei cittadini, degli utenti, degli enti, delle associazioni e delle imprese circa tutti gli argomenti oggetto della presente Carta dei Servizi al fine di arricchire e perfezionare la qualità dei servizi resi.