



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

RICHIESTE DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI E AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Analisi dei dati raccolti dal Servizio per i Rapporti con il Pubblico nel 2015



REPORT n. 1/2015

Fonte : Banca dati URP

Periodo: 1/01/2015 – 31/12/2015

Realizzato dal Servizio per i rapporti con il Pubblico (DIR URP)

Direzione: Avv. Diana Aponte

Redattori: Marta D'Andreta, Lucia Fattori, Silvia Elena Lodi

Supporto tecnico: Giancarlo Buttinelli (DIR INF)

**Hanno contribuito alla raccolta sistematica dei dati il Servizio Consulenza (CRA 16 Ex Inf),
Il Servizio Geologica applicata e idrologia, il Servizio Carta della Natura, il Servizio Laguna
di Venezia e il Servizio Mareografico**

INDICE:

Premessa	3
A) Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall’utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.	6
1A. Totale richieste per tipologia di richiesta	6
2A. Totale richieste per tema ambientale	7
3A. Richieste per struttura ISPRA di destinazione	9
4A. Totale richieste per esito	11
5A. Richieste per esito e per struttura Ispra di destinazione	11
6A. Totale richieste per tempo di risposta	13
B) Dati rappresentativi del profilo dell’utenza ISPRA e quindi indicazioni sui temi ambientali	14
1B. Richieste per interesse utente e tema Ispra maggiormente richiesti; interesse espresso.	14
2B. Richieste per profilo utente e tema ISPRA	15
C) Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall’utenza sul servizio ricevuto	17
1C. Totale delle richieste ISPRA per ciascun livello di gradimento (livelli 1; 2; 3; 4)	17
2C. Percentuale di schede customer inviate e risposte	18
3. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento	19



Premessa

Il Servizio per i rapporti con il pubblico dell'ISPRA (DIR URP) ha il compito di assicurare l'accesso alle informazioni ambientali e agli atti amministrativi all'utenza che ne fa richiesta, sia essa interna, che esterna.

Tali interlocuzioni, normate e regolate dalla legge nonché dai regolamenti sull'accesso pubblicati sul portale Ispra sono, altresì, registrate in una banca dati resa disponibile ed implementata grazie ad una collaborazione con il Servizio informatico (DIR INF).

L'URP ha assicurato la raccolta sistematica di tali informazioni a partire dal 2010 in una banca dati che, a seguito di interventi evolutivi, dal gennaio 2015 consente anche di effettuare interrogazioni e restituire report complessi.

In particolare, permette di ottenere elementi utili per analizzare le varie tipologie di richieste pervenute sui temi più domandati, il lavoro svolto dalle strutture organizzative interne maggiormente interessate, l'utenza ISPRA, ed infine i livelli di gradimento che quest'ultima ha espresso circa l'attività di interlocuzione con ISPRA, sia per quanto concerne i profili legati ai contenuti, che quelli relativi alla qualità del servizio reso.

Tali indicazioni sono utili per effettuare un'analisi della quantità e qualità dell'accesso alle informazioni ambientali ed ai documenti amministrativi, oltre ad offrire un supporto ai processi decisionali connessi all'organizzazione dei Servizi ed al miglioramento dell'offerta informativa o divulgativa dell'Istituto.

Tanto premesso, il presente documento intende mostrare il potenziale e la dinamicità di tale strumento al servizio dei Vertici istituzionali e delle strutture organizzative, e stimolare una proficua collaborazione tesa all'arricchimento delle informazioni contenute.

Si tratta, dunque, del primo di una serie di report che saranno restituiti con cadenza periodica, redatti in un'ottica di costante miglioramento, tenendo conto di ogni suggerimento o specifica richiesta che via via sarà formulata dalle strutture dell'Istituto, e messi a disposizione di tutto il personale dell'Ente.

Si ritiene, infine, di dover ringraziare tutte quelle strutture che si sono attivate per fornire il proprio contributo, consentendo così una rappresentazione maggiormente puntuale.

Nel documento sono riportati :

- A. I dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza a ISPRA incluso l'eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA;



B. I dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA (tipologia, motivazione);

C. I dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto.

Il rapporto si riferisce al periodo dal **1/1/2015 al 31/12/2015** ed analizza un totale di richieste pervenute in ISPRA pari a **n. 998** così suddivise:

n. 652 richieste di informazioni ambientali sono di cui **n. 24** sono formali e **n.628** informali delle quali **n°345** pervenute direttamente ad altre strutture e ricevute da urp per conoscenza.

n. 186 quelle di accesso ad atti e documenti amministrativi di cui formali **n. 176** e **n. 10** informali.

n. 118 reclami/segnalazioni informali di cui **n.34** pervenuti ad altre strutture e **n.22** incluse nel processo qualità; **il restante numero è relativo a reclami/segnalazioni non afferenti a disservizi Ispra.**

n.42 informali classificate come tipologia "altro".

Le richieste pervenute dall'utenza ad Ispra e non di competenza dell'Istituto sono **n. 15**. Tali richieste sono state inoltrate ai seguenti Enti: ENEA, Arpa Campania, MATTM, Ministero delle Infrastrutture e trasporti, Arpa Molise e Arpa Lazio.



A) Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.

1A. Totale richieste per tipologia di richiesta

La modalità di richiesta ad ISPRA di atti ed informazioni da parte del pubblico maggiormente utilizzata è quella informale. La modalità formale (16% del totale) riguarda generalmente situazioni problematiche (giuridicamente rilevanti: contenziosi instaurati o prospettati, denunce o reclami per disservizi, Interrogazioni).

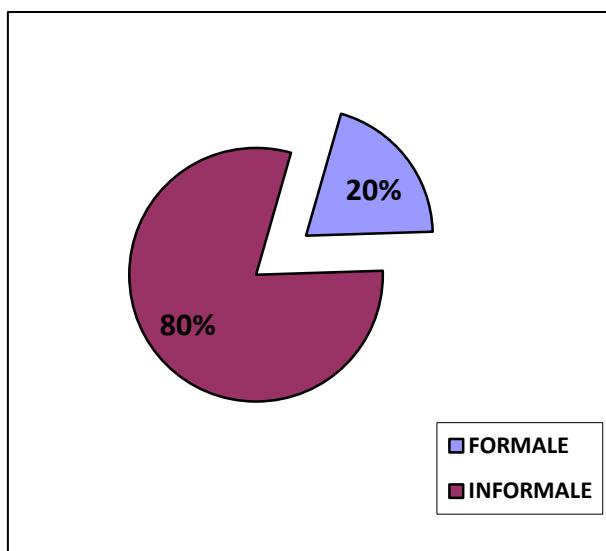


Figura 1 – totale richieste 2015

Si considerano **formali** le richieste pervenute in formato cartaceo, cui viene assegnato un numero progressivo di protocollo generale, e che indicano chiaramente:

- l'atto amministrativo o l'informazione a cui si desidera accedere, ovvero gli estremi dell'informazione, e/o del documento del quale si vuole prendere visione o avere copia, indicando gli elementi che consentano di individuarlo;
- l'attestazione dell'identità del richiedente e gli eventuali poteri rappresentativi;
- l'interesse giuridicamente rilevante ai fini della richiesta avanzata.

Si considerano **informali** le richieste presentate anche verbalmente ad un funzionario ISPRA che riguardino atti amministrativi o informazioni ambientali.

Ulteriori specifiche e modalità di ricezione e trattamento sono contenute nelle circolari ISPRA n. 48 del 20/10/2010; n. 98 del 17/07/2012 scaricabili nella documentazione intranet dell'ISPRA.



2A. Totale richieste per tema ambientale

In questa sezione sono evidenziati i temi ambientali/amministrativi maggiormente trattati dalle richieste provenienti dall'utenza.

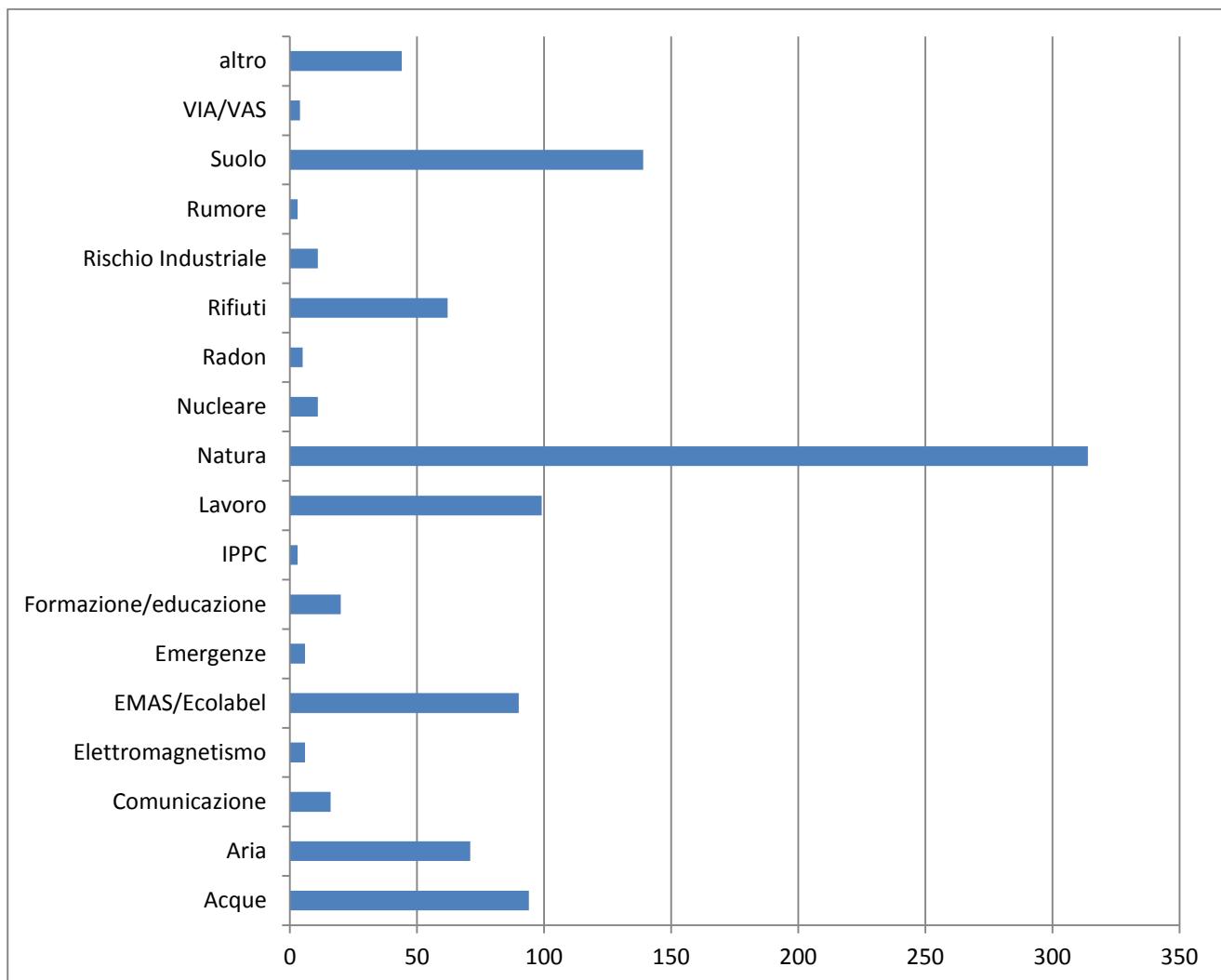


Figura 2 – richieste per tema ambientale maggiormente richiesto

Come si può vedere dal grafico su riportato, la tematica maggiormente richiesta è “natura/fauna” al cui interno ci sono principalmente richieste indirizzate all’ex INFS: calendari venatori e informazioni indirizzate al centro di inanellamento. Buona parte di tali informazioni possono essere messe a disposizione dell’utenza direttamente sul portale istituzionale dell’Agenzia.

Analizzando nel dettaglio (fig.2) la stringa di interlocuzioni “Natura” è possibile evidenziare che le richieste fanno riferimento per il 56% alla struttura ex INFS, per il 36% al Dipartimento Difesa della Natura e per l’8% ad altre strutture ISPRA. Questo elevato volume di richieste è in parte dovuto agli specifici compiti attribuiti all’Istituto dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di gestione faunistica e venatoria (legge n. 157/92e s.m.i.), ma è anche probabilmente da mettersi in relazione alla consolidata tradizione di interazione con il pubblico di questa unità, che negli ultimi decenni ha sempre assicurato supporto e consulenza ad enti pubblici e privati, associazioni e cittadini, su materie anche molto diverse.



Gli argomenti per i quali vengono richieste note del Servizio Consulenza Faunistica, riguardano prevalentemente la caccia (calendari venatori regionali e provinciali, prelievo selettivo Ungulati, Regolamenti venatori locali), il controllo di popolazioni animali (Cinghiale, Daino e altri Ungulati, Corvidi, Columbiformi, Cormorani e altri Uccelli, Volpe e altri Carnivori, Roditori) e le specie di interesse conservazionistico (Orso, Lupo, Ungulati, Lepre italica, ecc.).

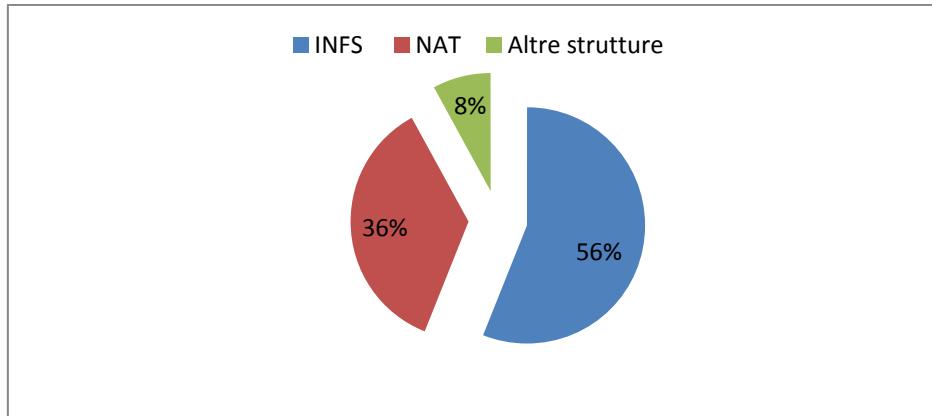


Figura 3 – focus richieste “Natura”

Della fetta riguardante INFS (56%), dunque, le tipologie di richieste più frequenti sono le richieste di pareri tecnici avanzate dalla pubbliche amministrazioni ai sensi delle norme vigenti (81%), seguite dalle richieste di pareri da parte di associazioni, cittadini e aziende (6%), dalle richieste di chiarimenti/informazioni da parte di privati cittadini e associazioni (2%) e occasionalmente da reclami/petizioni da parte di associazioni, cittadini e aziende (3%).

La sola attività di consulenza ordinaria alle Pubbliche Amministrazioni (i.e. MATTM, MIPAF, Regioni e Province Autonome) ha comportato nel 2015, tra l’altro, l’espressione di 733 pareri, con una percentuale di risposta pari al 100% e con tempi medi di risposta di 11 giorni lavorativi effettivi. Nel caso di petizioni, si è preferito rispondere mediante la pubblicazione di note ufficiali pubblicate nella homepage istituzionale dell’ISPRA e sui social network, come ad esempio avvenuto nel caso della gestione del Daino nella Pineta di Classe (provincia di Ravenna), o dell’orsa Daniza, in provincia di Trento.

E’ necessario precisare che spesso, il riscontro a richieste di informazioni ambientali, si traduce in attività di elaborazione/formulazione di pareri tecnico/scientifici, talvolta anche molto complessi, come nel caso dei quesiti in tema di rifiuti o quelli di competenza della struttura Ex-INFS, per la cui esatta rilevanza dell’attività nel suo complesso , si rimanda al Piano della Performance ISPRA.



3A. Richieste per struttura ISPRA di destinazione

In questa sezione sono riportati i dati riguardanti le strutture ISPRA maggiormente coinvolte nella ricezione e risposta delle richieste di atti e informazioni.

Richieste per struttura ISPRA

A conferma di quanto già evidenziato per le tematiche di maggiore interesse, la struttura ex INFS è quella maggiormente coinvolta nella gestione delle richieste di atti e informazioni. Restano, tuttavia, apparentemente non di interesse dell'utenza i temi oggetto delle attività svolte dalle seguenti strutture in tabella.

ACQ-FON	BIB-DOC	IAM
ACQ-DAT	COMM	NAT-SOS
ACQ-COS	DIR-CTA	RIS-NUC
AMB-RAS	DIR-VAL	RIS-IND
AMB-DES	DIR-AGE	RIS-RDP
AMB-OAM	DIR-STU	SUO-GFI
AMB-ASA	DIR-UNI	

Tab. 1 – Strutture non contattate dall'Utenza

Tali strutture, dispongono di molteplici dati di interesse pubblico, di cui una buona quota è già disponibile al pubblico sul sito internet o in pubblicazione. E' tuttavia probabile che l'utenza contatti tali strutture direttamente e ottenga risposta senza che tale flusso di relazione passi dal protocollo generale e/o da URP e quindi non sia rintracciabile. Una gestione maggiormente visibile da parte del protocollo generale (per le richieste di tipo formale) e ad URP (per quelle di tipo informale) permetterebbe una maggiore quantificazione e qualificazione dei dati relativi alle interlocuzioni di ISPRA con la rispettiva utenza e permetterebbe una maggiore razionalizzazione degli sforzi organizzativi e di comunicazione.

Tra l'altro, se l'interesse dell'utenza viene soddisfatto con l'interrogazione diretta delle varie banche dati o indirizzi dedicati eventualmente gestiti dalle predette strutture, sarebbe interessante raccogliere gli esiti dei rispettivi contatori di accesso e rilevazione di customer.



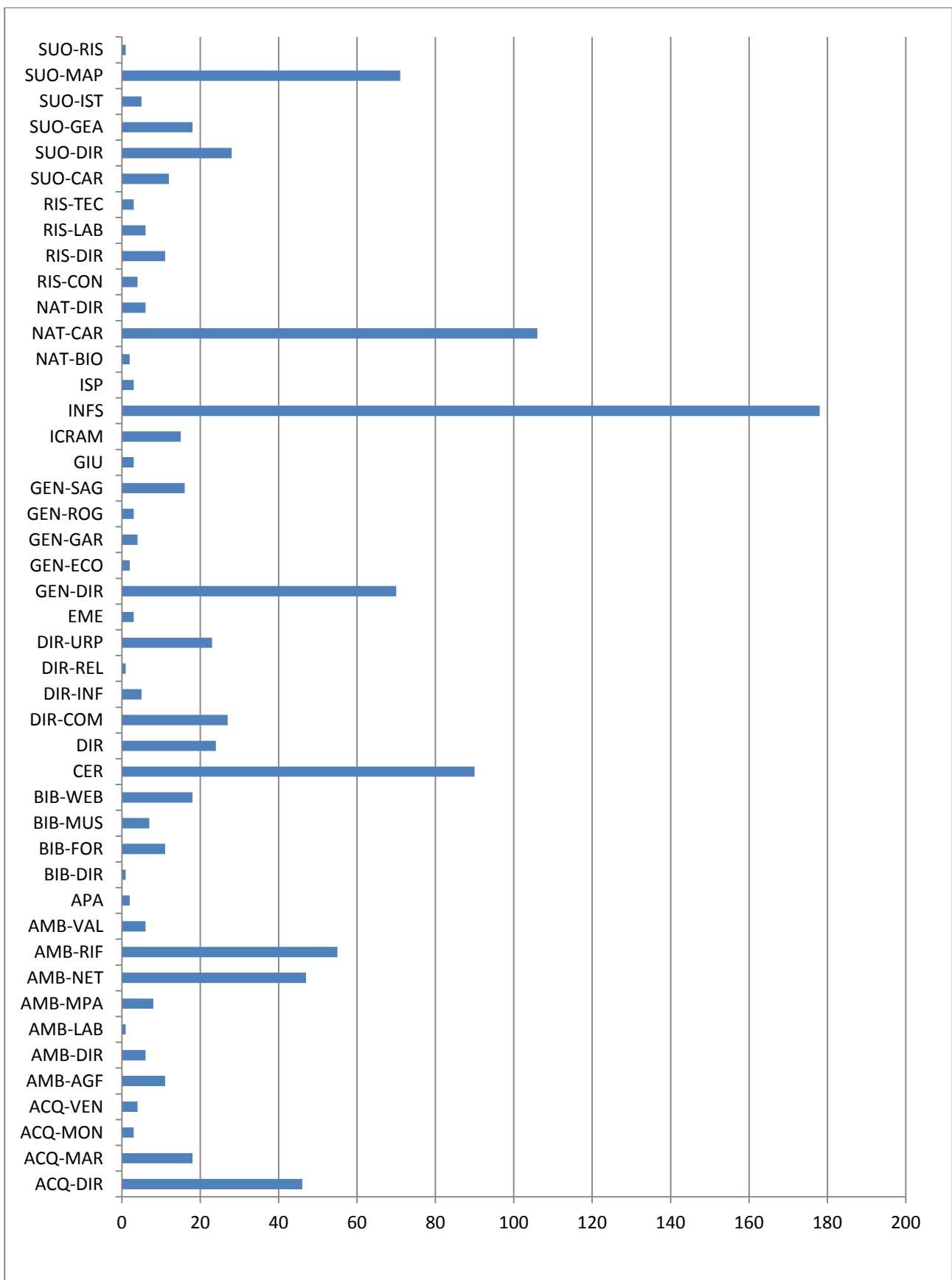


Figura 4 – Richieste lavorate dalle strutture ISPRA



4A. Totale richieste per esito

In questa sezione sono riportati gli esiti delle richieste pervenute ad ISPRA da parte della relativa utenza. Una richiesta può dunque, essere: evasa, non riscontrata, riscontrata e respinta.

Una richiesta è:

- evasa quando l'URP risponde all'utente ed evade la richiesta;
- non riscontrata quando l'URP fornisce una risposta parziale (interlocutoria) ed ha reindirizzato la richiesta dell'utente ad una struttura organizzativa competente ed è in attesa di riscontro;
- riscontrata quando la struttura organizzativa competente risponde all'utente e “riscontra” per conoscenza la richiesta inviatale dall'URP.

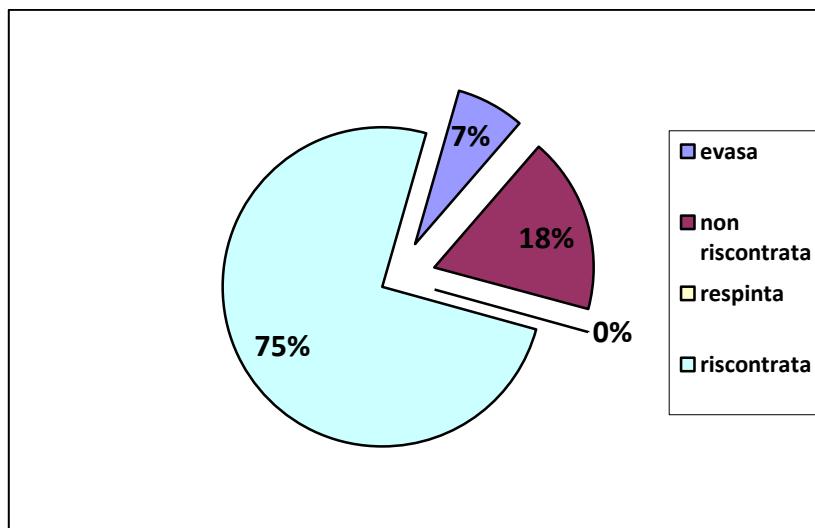


Figura 5 - stato delle richieste

Come si vede nel grafico in fig.5 il 75% delle richieste pervenute in ISPRA e delle quali URP ha traccia sono “riscontrate”. Sono generalmente richieste di dati non pubblicati su internet, informazioni specifiche, di carattere tecnico che pervengono soprattutto nella modalità e-mail dal canale urp@isprambiente.it. Queste vengono inoltrate alla struttura competente che provvede a rispondere ed inviare per conoscenza ad URP la risposta. Purtroppo è da registrare una quota sostanziosa di richieste “non riscontrate” riconducibili a richieste ancora in lavorazione o a richieste effettivamente non lavorate dalle strutture e in attesa di una risposta.

5A. Richieste per esito e per struttura Ispra di destinazione

La figura n.6 di seguito riportata indica l'esito delle richieste lavorate dalle singole strutture ISPRA.



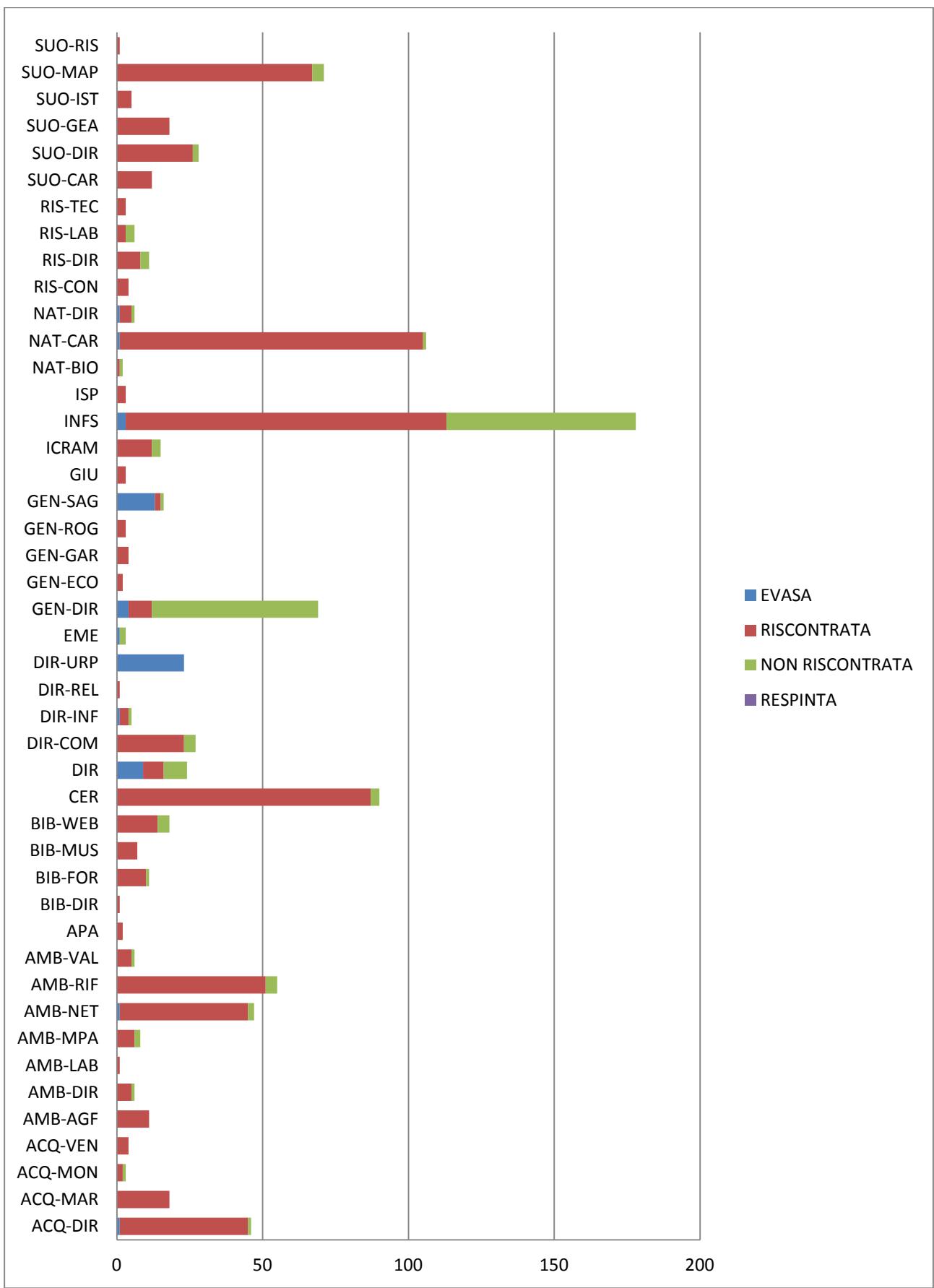


Figura 6 – richieste per esito e struttura ISPRA



Per quanto attiene la porzione di stringa relativa alle richieste “non riscontrate” INFS è da segnalare che spesso si tratta di richieste alle quali è stata data risposta mediante caricamento di documenti sul portale web senza, peraltro, darne comunicazione al Servizio URP che conseguentemente non ha potuto registrare l’effettivo esito sulla banca dati dalla quale principalmente si alimenta il presente report. Si presume, tuttavia, che detta criticità sarà superata nel successivo report laddove sarà completato l’allineamento delle modalità di comunicazione con URP.

Per quanto attiene alla stringa “INFS” si precisa ulteriormente che l’85% delle richieste è gestito dal Servizio Consulenza, unitamente al Servizio Ecologia-Veterinaria e Servizio Genetica mentre la restante parte fa capo al Servizio Avifauna.

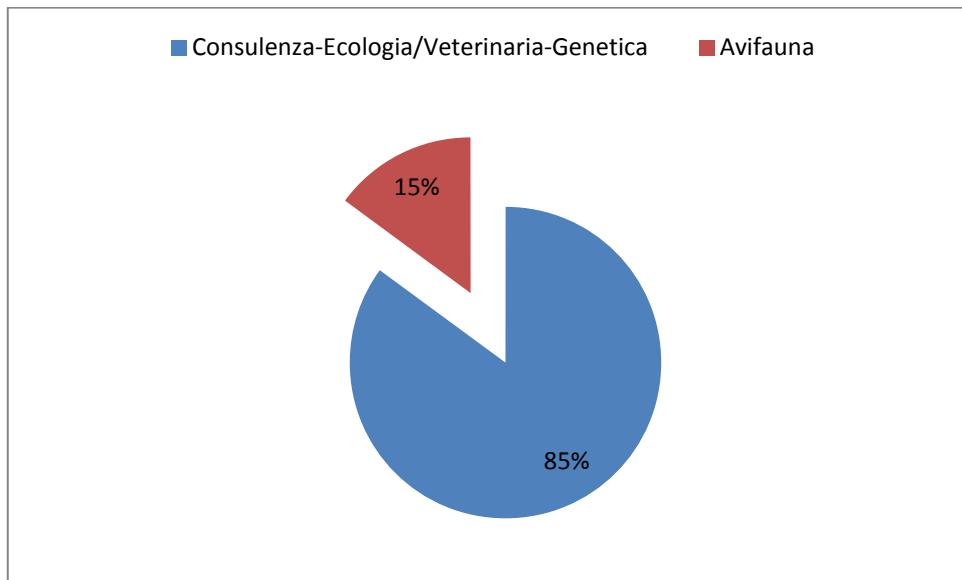
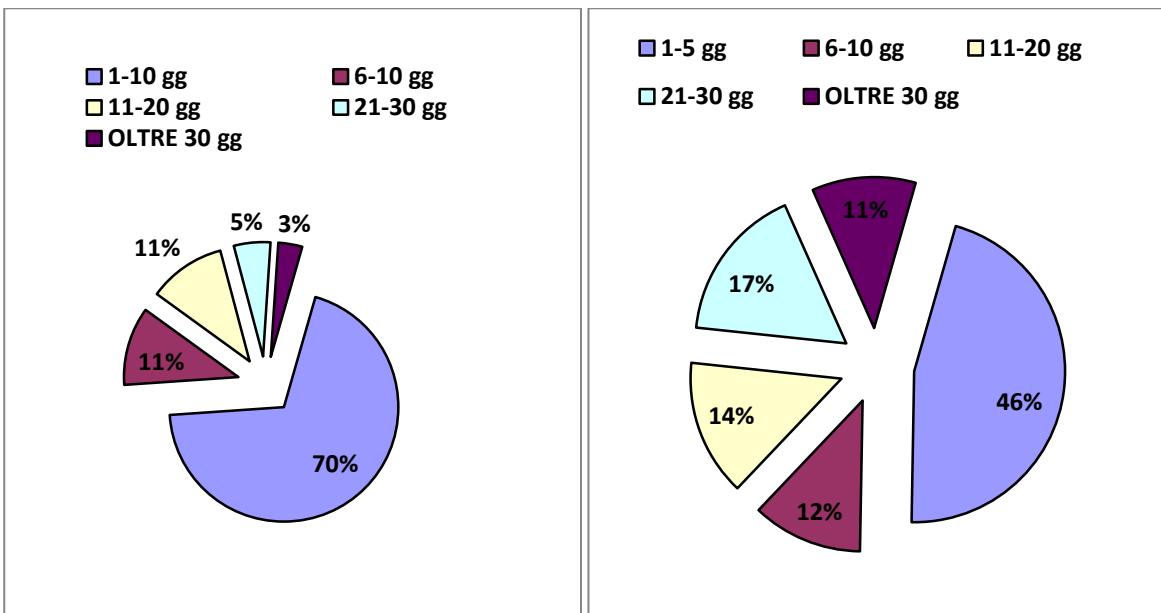


Figura 7 – ripartizione delle richieste INFS

6A. Totale richieste per tempo di risposta

I seguenti grafici suddividono il totale delle risposte alle richieste pervenute dell’utenza in base ai tempi di risposta, che per legge e regolamenti ISPRA, non devono superare i 30 giorni dalla data di accettazione. Le classi di ripartizione sono le seguenti: da 1 a 5 gg; da 6 a 10 gg; da 11 a 20 gg.; da 21 a 30; oltre 30 gg).





In questo caso è stato necessario suddividere il totale delle risposte in due macrocategorie: quella relativa a richieste formali e quella relativa a richieste informali.

Per le prime i tempi di risposta (max 30gg) decorrono dalla data di accettazione da parte di ISPRA e quindi dalla data di protocollazione generale, cosa che non avviene per le richieste informali (generalmente e-mail) che vengono prese in carico da URP mediamente nell'arco delle 12/24 ore e inoltrate (laddove necessario) alla struttura di competenza.

Infatti, come si può notare le richieste informali hanno risoluzione nell'arco dei primi 5 gg (70%). L'eventuale protrarsi dei tempi è dovuto, oltre che ad eventuali tempi necessari di ricerca e scansione di documenti, anche alla non sempre agevole individuazione dell'effettiva competenza.

A ciò si aggiunga che sovente l'elaborazione di una risposta può coinvolgere più matrici ambientali e dunque diversi uffici. In quest'ultimo caso URP assicura il coordinamento ed il supporto per la raccolta dei contributi e l'elaborazione della risposta all'utente nei casi in cui possano presentarsi dubbi di carattere interpretativo giuridico-legale in ordine ai vari aspetti dell'istanza.

B) Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA e quindi indicazioni sui temi ambientali maggiormente richiesti; interesse espresso.

1B. Richieste per interesse utente e tema Ispra

Il grafico in fig.n.10 di seguito riportato analizza il volume delle richieste del periodo considerato in rapporto alle tematiche ambientali/amministrative e l'interesse/motivazione che ha indotto l'utente a contattare ISPRA



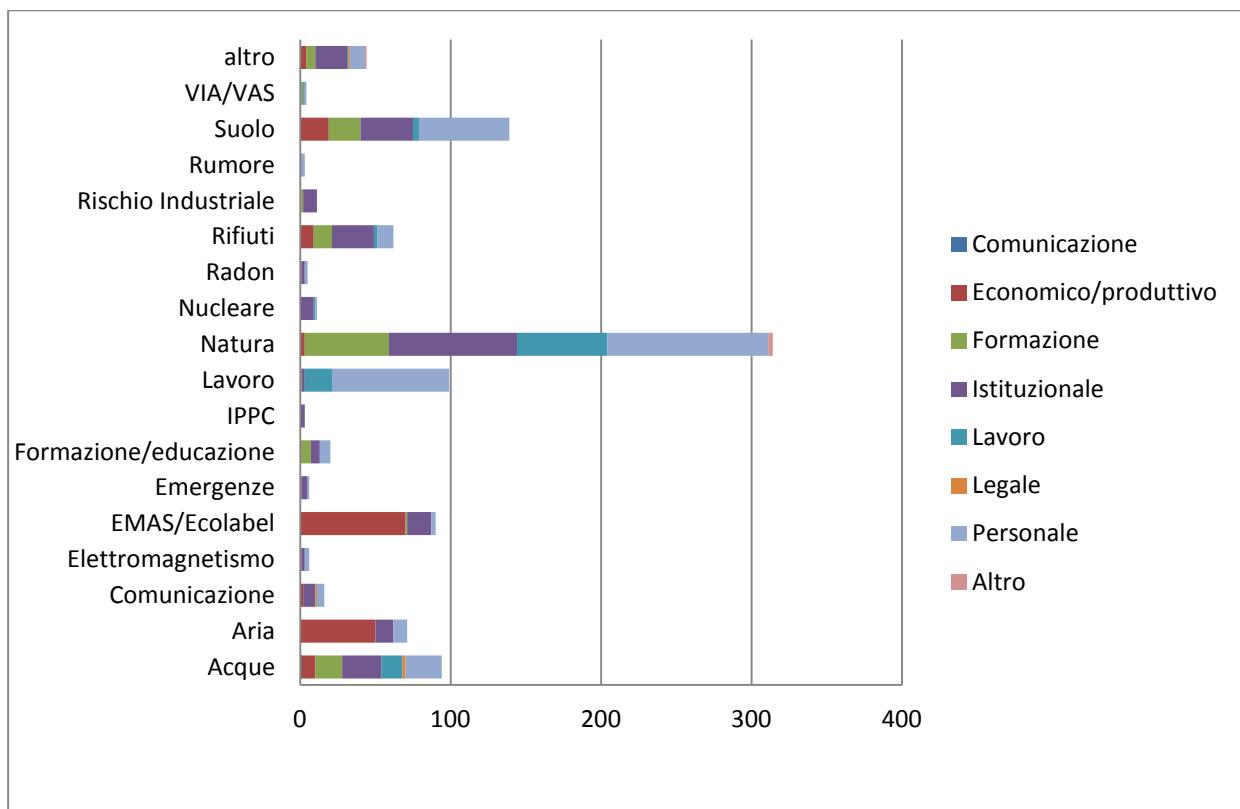


Figura 10 – totale delle richieste in relazione a temi ambientali e motivazioni dell’utenza

Il primo dato che emerge è l’interesse di carattere personale e istituzionale che risulta maggiormente evidente nelle richieste di informazioni di carattere faunistico e riferibili per la maggior parte alle problematiche connesse a calendari venatori e avvistamenti.

Un volume importante di richieste riguarda altresì la tematica suolo, specie per quanto attiene la cartografia e le pubblicazioni del Servizio Geologico d’Italia, nonché quelle dirette ad avere informazioni in tema di qualità dell’aria con particolare riferimento alle comunicazioni obbligatorie per legge da parte di aziende.

Una precisazione va fatta sull’interesse “istituzionale” inteso come l’interesse che ha l’utente per conoscere la missione, i prodotti e i servizi di ISPRA. Laddove questo interesse è alto vuol dire che, da un lato c’è molta attenzione da parte dell’utenza, dall’altro potrebbe significare la necessità di un miglioramento delle informazioni disponibili, non solo in termini quantitativi ma anche in termini di fruibilità e raggiungibilità sul web.

2B. Richieste per profilo utente e tema ISPRA

Il grafico (fig.n.11) sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (associazione, cittadino, impresa, Pubblica Amministrazione) con le tematiche ambientali/amministrative più rappresentative.



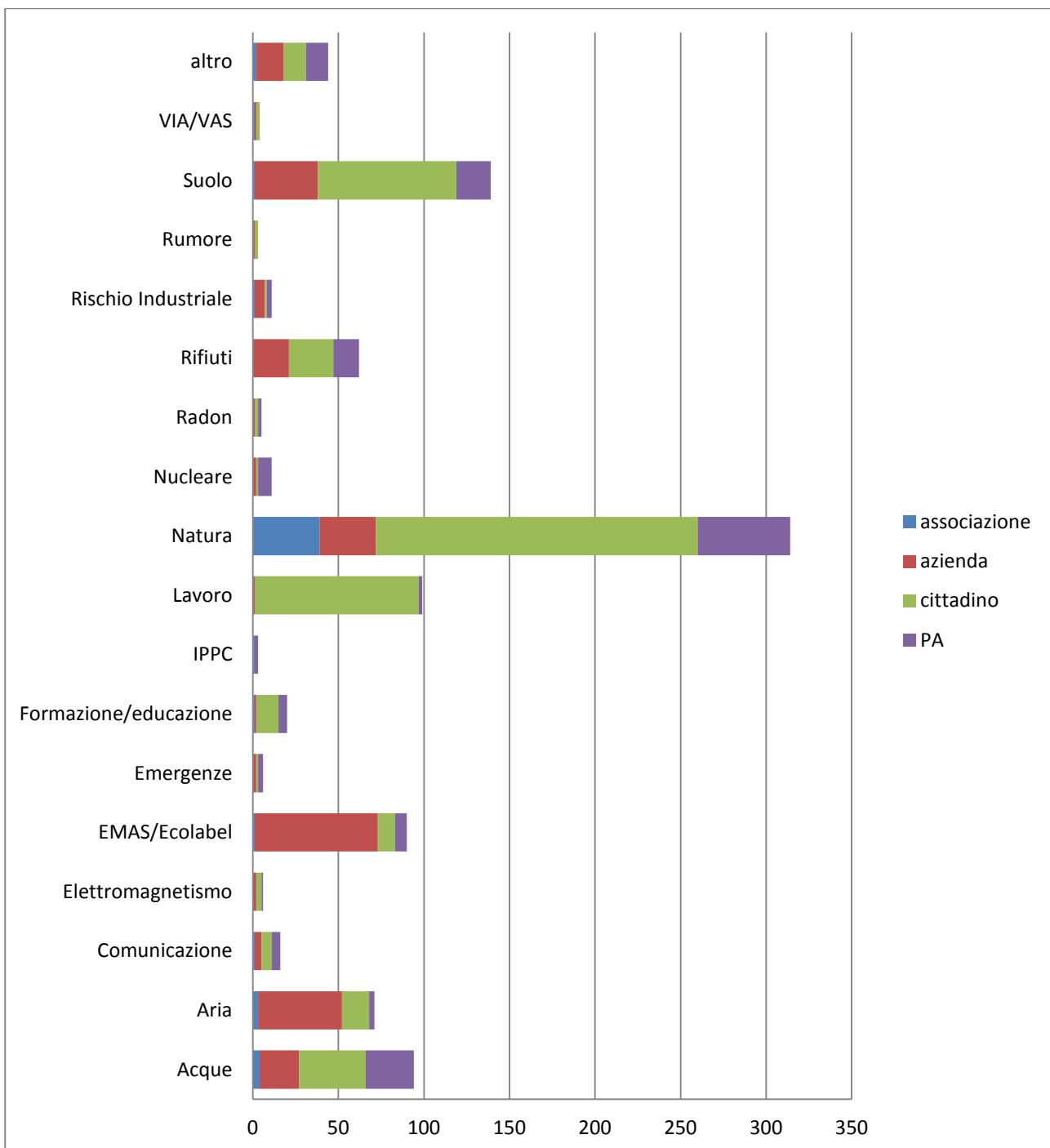


Figura 11 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

L'analisi qui riportata evidenzia, come già visto in precedenza sotto altro profilo, l'interesse del cittadino nei confronti dei temi natura/fauna, suolo e cartografia, rifiuti, qualità dell'aria e dell'acqua. Premesso che nella dicitura "aziende" sono ricompresi anche gli studi professionali, queste risultano essere molto interessate agli adempimenti connessi alle dichiarazioni obbligatorie oltre che alla cartografia spesso necessaria a supportare le attività di progettazione ed indagine degli studi tecnici, ed infine alla gestione dei marchi EMAS ed Ecolabel. Le pubbliche Amministrazioni contattano ISPRA principalmente per la tematica natura/fauna (calendari venatori



e pareri caccia), per la gestione del suolo e delle acque. La tematica nucleare è richiesta quasi esclusivamente da Enti locali oltre che associazioni di cittadini.

C) Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto.

Il Servizio DIR URP ha il compito (declaratoria Direzione Generale n. 13/2007) di “promuovere ed effettuare indagini sul grado di soddisfazione dell’utenza sui servizi erogati e sull’evoluzione dei bisogni e delle esigenze” in linea con quanto stabilito dalla legge n. 150/2000 relativamente all’obbligo dell’URP di “attuare mediante l’ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti. A tal riguardo la direttiva P.C.M. del 24/03/2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” in attuazione del D.lgs n. 286/1999 - "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività” prevede la progettazione e l’attuazione di misure e strumenti che possano misurare la qualità percepita dell’utenza in riferimento alla fruizione dei prodotti, dei servizi dell’Amministrazione e delle relative modalità di relazione con l’utenza stessa. A tal fine è stata elaborata e messa a disposizione nella sezione “documentazione” del portale intranet dell’Istituto la circolare n. 98 del 19/7/2012 che chiarisce nel dettaglio le modalità di attuazione di tali principi.

1C. Totale delle richieste ISPRA per ciascun livello di gradimento (livelli 1; 2; 3; 4)

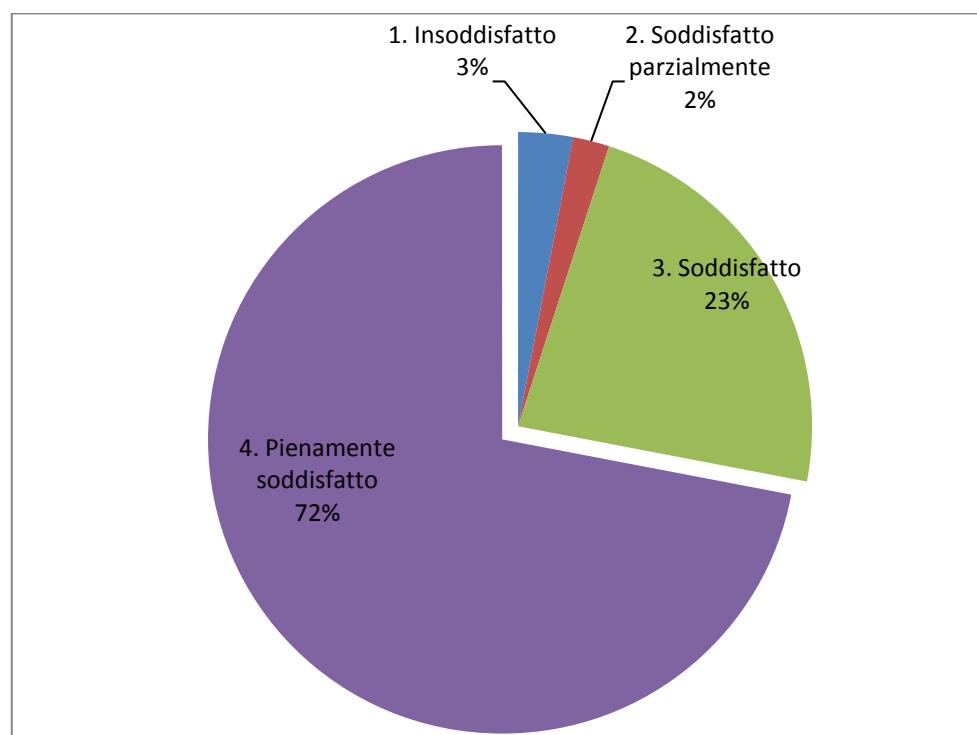


Figura 12 – Customer satisfaction



I dati illustrati nel grafico fig.n.12 su riportato evidenziano che l'utenza è per il 72% pienamente soddisfatta dell'interlocuzione con Ispra relativamente a richieste di atti e informazioni ambientali. Per quanto concerne la parte di riscontri rappresentate in blu e rossa che non ha ottenuto una valutazione, positiva occorre rilevare che le cause che hanno determinato il fenomeno sono molteplici.

Infatti, possono afferire sia ai tempi di risposta, che alla qualità e quantità di atti e informazioni forniti (quindi se la risposta ha effettivamente soddisfatto l'esigenza informativa dell'utente).

Dall'analisi delle schede ricevute i valori negativi sono addebitabili soprattutto a due fattori: tempi di risposta e cortesia. Si tratta di un dato non marginale, sebbene esiguo nella sua numerosità, in quanto può inficiare il valore di una risposta in sé valida sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo dei contenuti.

2C. Percentuale di schede customer inviate e risposte

In questa sezione si contano quante schede di customer effettivamente inviate e rientrate. La valutazione è un atto volontario da parte dell'utente, non può essere forzato. Infatti , la figura n.13 evidenzia che i ritorni sono di molto inferiori alle schede effettivamente inviate.

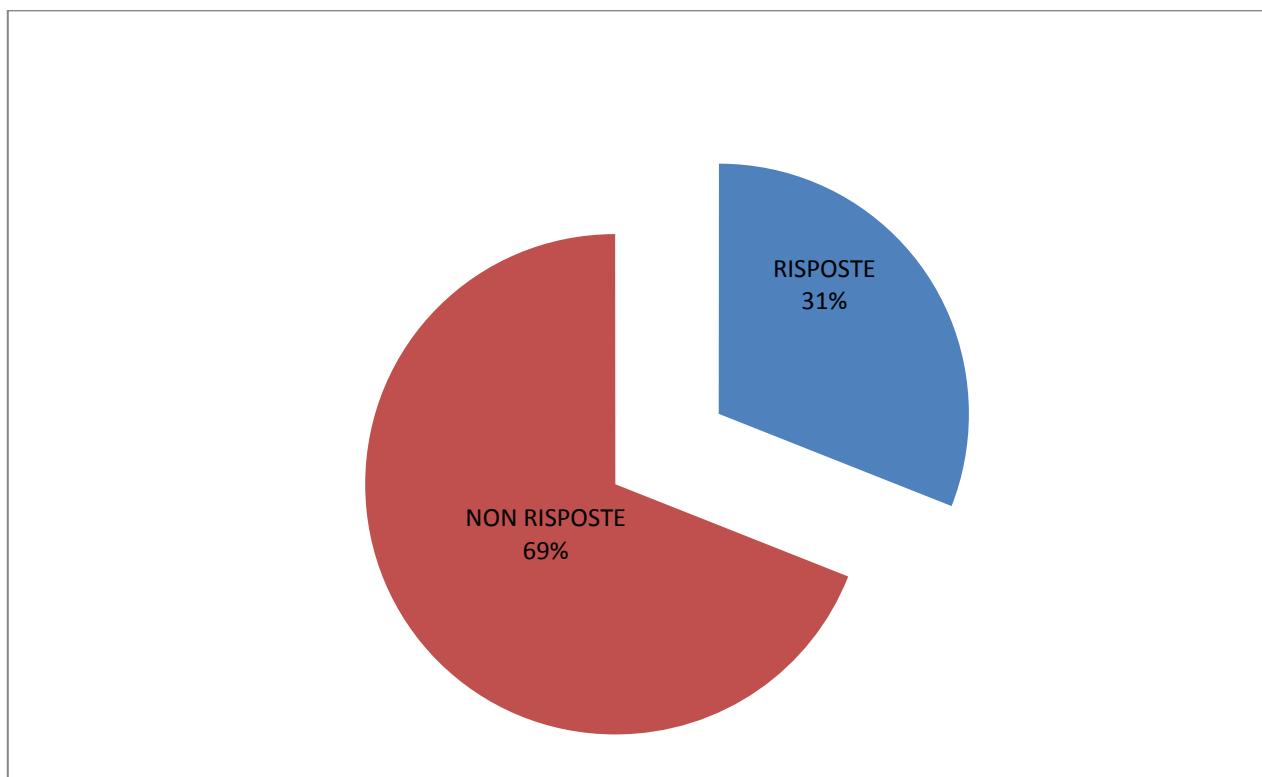


Figura 13 – ritorni di customer da parte dell'utenza ISPRA



3. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento

I dati rappresentati hanno posto in evidenza l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza nei confronti di alcune tematiche quali natura, difesa del suolo e cartografia, qualità delle acque e dell'aria. Questa domanda così marcata suggerisce l'opportunità di un incremento e di una valorizzazione dei prodotti e servizi da offrire all'utenza. Per quanto attiene alle strutture, il gradimento espresso da parte dell'utenza è sostanzialmente positivo, sebbene sia da rilevare l'opportunità di porre una maggiore attenzione nello stile comunicativo utilizzato nei confronti del cittadino.

L'assenza di dati su strutture e tematiche di grande interesse pubblico segnala una criticità organizzativa dei sistemi di tracciabilità delle interlocuzioni utenza-ispra, che pur mantenendo alti standard di qualità dell'informazione e velocità nella risposta, devono essere migliorati affinchè possano essere registrate e analizzate. E' noto, infatti, che solo una visione complessiva e completa di informazioni può fornire elementi utili per le scelte dirette ad un costante miglioramento organizzativo dell'Istituto, dei suoi prodotti e servizi.

Infine, viene confermata la necessità di proseguire nelle azioni dirette a dotare l'Istituto di una carta dei servizi forniti all'esterno. In ordine alla raccolta della customer, si dovrà provvedere ad una omogeneizzazione degli strumenti di raccolta già esistenti nonché attivarsi affinchè venga esteso l'uso della valutazione di customer satisfaction da URP alle strutture che gestiscono servizi al pubblico: tutto ciò consentirà di disporre di una base di dati adeguata ad offrire suggerimenti utili al miglioramento organizzativo.

Infatti: “.....Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.....” (*ex direttiva P.C.M. del 24/03/2004*).

