



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

CARTA DEI SERVIZI DELL'ISPRA

(VERSIONE 0)

DICEMBRE 2015

Fondamenti della Carta dei servizi

- *Cos'è la Carta dei servizi*

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale l'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei servizi l'ISPRA comunica agli utenti, in modo trasparente, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

- *Principi fondamentali*

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto dei principi di:

Uguaglianza dei diritti degli utenti in forza del quale le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti;

Imparzialità affinché il servizio venga prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità assicurando un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio;

Partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;

Efficienza ed efficacia per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso il migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Al cittadino viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

- *Principali riferimenti normativi*

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi sono:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

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 svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici.

D. lgs. n. 206/2005, Codice del Consumo a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229, e, in particolare, l'articolo 101 relativo all'erogazione di servizi pubblici.

D.lgs. n. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

D.lgs. n. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

Delibera CiVIT¹ n. 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

Delibera CiVIT n. 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

D. lgs. n. 33/2013, Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, e, in particolare l'articolo 32 relativo agli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati.

D. l. n.69 del 21/06/2013, Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia, convertito in legge, con modificazioni, dalla l. 9 agosto 2013 n. 98, e, in particolare l'articolo 28 riguardante l'indennizzo da ritardo nella conclusione del procedimento.

- *Validità e aggiornamento*

La presente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ad un primo nucleo di servizi erogati dall'Istituto. Altri servizi saranno progressivamente inclusi nella Carta dei servizi dell'ISPR.

La Carta ha validità pluriennale. Verranno, in ogni caso, monitorati annualmente gli standard indicati nella Carta che verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

Nella Carta sono presenti servizi a tariffazione per i quali è richiesto agli utenti un corrispettivo per l'erogazione. In tali casi l'Istituto potrà procedere all'erogazione solo dopo aver verificato che *“non sussistano profili di incompatibilità in relazione ai compiti istituzionali” come previsto dall'art.3, comma 1, lett. d), del D.M. 21 maggio 2010 n. 123².*

¹ Con D.L. n., convertito con modificazioni dalla L. n. ... la C.i.V.I.T. ha assunto la denominazione di A.N.A.C. La L. n. 90/2014 ha poi trasferito le competenze in materia di gestione della performance e di qualità dei servizi al Dipartimento della Funzione Pubblica. L'A.N.A.C. prima e il D.F.P. poi hanno confermato le indicazioni fornite in materia di standard di qualità dei servizi pubblici impartite dalla C.i.V.I.T. Nel prosieguo del documento si farà riferimento alle Delibere C.i.V.I.T.

² D.M. 21/05/2010 n. 123, art. 3, comma 1, lett. d) *“con i proventi derivanti dalle attività di promozione, vendita di servizi e prodotti e, ove non sussistano profili di incompatibilità in relazione ai compiti istituzionali dell'Istituto, consulenza e collaborazione con soggetti pubblici e privati ...”.*

Compiti e missione dell'ISPRA

L'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) è un Ente pubblico di ricerca che nasce dalla fusione³ di tre enti preesistenti – APAT, ICRAM e INFS - nell'ambito del processo di semplificazione della PA e di razionalizzazione della spesa pubblica (legge n.133/2008).

L'ISPRA, come indicato nell'articolo 2 dello Statuto⁴,

- svolge direttamente attività di ricerca scientifica negli ambiti di propria competenza con particolare riferimento all'azione conoscitiva delle fenomenologie, dei processi, dei determinanti e degli impatti ambientali;
- stipula convenzioni, contratti ed accordi di collaborazione con amministrazioni, enti, istituti, associazioni ed altre persone giuridiche pubbliche o private, nazionali, estere o internazionali, anche per la promozione e la costituzione di reti tematiche e specialistiche di riferimento permanente per lo svolgimento di ricerche particolari attinenti ai compiti istituzionali;
- promuove programmi di studio e ricerca e di diffusione e sensibilizzazione a livello nazionale, anche in collaborazione con gli altri enti pubblici e privati di elevata rilevanza tecnica e scientifica ed in particolare con le strutture del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA);
- partecipa a progetti nazionali e internazionali, ovvero a programmi di studio e ricerca di amministrazioni, enti, istituti, associazioni e organismi, anche internazionali, pubblici e privati, ove non in conflitto con i propri compiti istituzionali;
- svolge, direttamente e attraverso la collaborazione con il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) e gli altri enti competenti, attività di monitoraggio e controlli ambientali nell'ambito delle competenze istituzionali, nonché a fronte di specifiche richieste del Ministro vigilante o di altri soggetti titolati;
- promuove lo sviluppo del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) di cui cura il coordinamento e garantisce l'accuratezza delle misurazioni e il rispetto degli obiettivi di qualità e di convalida dei dati anche attraverso l'approvazione di sistemi di misurazione, l'adozione di linee guida e l'accreditamento dei laboratori;
- elabora, le proposte di razionalizzazione concernenti l'articolazione e gestione delle reti e dei sistemi di monitoraggio ambientale;
- interviene su richiesta del Ministro o delle regioni, nell'ambito delle attività di controllo anche di natura ispettiva, di interesse nazionale o che richiedono un'elevata competenza scientifica non disponibile a livello regionale;
- assicura la raccolta sistematica, direttamente o attraverso il coordinamento di altri soggetti, l'elaborazione e la pubblicazione dei dati e delle informazioni ambientali, anche attraverso il consolidamento e la gestione del sistema informativo nazionale per l'ambiente ed il raccordo con la rete informativa ambientale europea, nonché le attività per

³ Articolo 28 del D.L. n. 112/2008, convertito con modificazioni dalla legge n. 133/2008.

⁴ Decreto Ministero dell'Ambiente e per la Tutela del Territorio e del Mare n. 356/2013.

ottemperare agli obblighi di *reporting* ambientale derivanti, anche da obblighi sovranazionali.

- fornisce in via prioritaria supporto al Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare all'attuazione dei programmi di protezione ambientale;
- fornisce consulenza strategica e assistenza tecnica e scientifica al Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, ad altre amministrazioni dello Stato e alle regioni, in materia di tutela dell'ambiente e di pianificazione territoriale;
- promuove attività di comunicazione, anche attraverso convegni e dibattiti a carattere nazionale ed internazionale; rende noti i risultati delle ricerche effettuate, i metodi di analisi elaborati, le linee guida ed in generale la documentazione scientifica elaborata o raccolta nell'interesse della tutela dell'ambiente, anche con il concorso del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) ;
- svolge attività di educazione e formazione sui temi attinenti ai propri ambiti istituzionali.

Al conseguimento dei fini istituzionali l'Istituto provvede con i proventi derivanti da attività di carattere commerciale quali la promozione, vendita di servizi e prodotti, analisi, diffusione delle pubblicazioni nonché con quelli derivanti da attività che possono assumere carattere commerciale quali ricerca e sperimentazione, attività conoscitiva, di controllo, monitoraggio e valutazione, consulenza strategica, assistenza tecnico-scientifica, informazione, divulgazione, educazione e formazione, anche post-universitaria, in materia ambientale con riferimento alla tutela delle acque, alla difesa dell'ambiente atmosferico, del suolo, del sottosuolo, della biodiversità marina e terrestre e delle rispettive colture, nonché alla tutela della natura e della fauna omeoterma.

La Carta dei Servizi e i LEPTA

Il disegno di legge n. 1458, approvato dalla Camera dei deputati il 17 aprile 2014 attualmente all'esame del Senato, riguardante la "*Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale*" definisce come "livello essenziale di prestazione" il livello qualitativo e quantitativo di attività che deve essere garantito in modo omogeneo sul piano nazionale, ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, di cui i LEPTA (livelli essenziali di prestazioni tecniche ambientali) costituiscono l'applicazione in materia di ambiente.

I LEPTA, nell'intento di raggiungere alti livelli di efficienza e di avanguardia a livello nazionale, costituiranno i parametri funzionali, operativi, programmatici, strutturali, quantitativi e qualitativi delle prestazioni. I relativi aspetti organizzativi, gestionali e finanziari, riferibili a costi standard per tipologia di prestazione, saranno definiti tramite l'adozione di un Catalogo nazionale dei servizi che dovrà essere periodicamente aggiornato al fine di elevare costantemente verso i massimi standard internazionali i livelli tecnico-scientifici.

In tale contesto le prestazioni erogate dall'Istituto che sono incluse nella presente Carta saranno tempestivamente aggiornate in modo da garantirne la coerenza con i LEPTA al momento della loro

definizione e per ogni successivo aggiornamento. In tal modo si vuole anche garantire che le prestazioni offerte siano sempre allineate agli alti livelli di efficienza e di avanguardia a livello nazionale e ai massimi standard internazionali.

Gli Stakeholder

L'ISPRA, nello svolgere le attività che le sono state affidate, entra in contatto con una molteplicità di soggetti, organizzazioni e istituzioni.

Tra di essi rivestono particolare importanza:

- gli Organismi Europei e Internazionali, che includono tutti gli Organi e le Agenzie dell'Unione Europea, delle Nazioni Unite, l'OCSE ed altre Organizzazioni. Tali soggetti costituiscono partner rilevanti in quanto emanatori di protocolli, convenzioni, direttive e altra normativa in campo ambientale che regolamentano e forniscono linee di indirizzo strategico per l'intero settore nel quale agisce l'Istituto;
- il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) che vede l'ISPRA nel ruolo di coordinatore del Sistema che unisce in rete l'Istituto e tutte le Agenzie Ambientali Regionali (ARPA) e delle Province autonome di Trento e Bolzano (APPA);
- il Ministro dell'Ambiente, del Territorio e della Tutela del Mare, principale finanziatore del bilancio dell'Ente attraverso la corresponsione del contributo ordinario che copre circa l'80% delle disponibilità. L'Istituto, come indicato nel proprio Regolamento (D.M. Ambiente n.123/2010), è organo di supporto tecnico-scientifico di cui il Ministro si avvale nell'esercizio delle proprie attribuzioni conferite dalla normativa vigente. Le altre Amministrazioni dello Stato, centrali e locali, cui l'ISPRA fornisce supporto tecnico-scientifico negli ambiti di propria competenza;
- la Comunità Scientifica che comprende, tra gli altri, gli Istituti Universitari, gli Enti di Ricerca e le Scuole Superiori;
- soggetti pubblici e privati quali associazioni di categoria, collettività, associazioni ambientali, imprese.

Integrazione con il ciclo di gestione della performance

La definizione di standard di qualità dei servizi erogati costituisce un importante elemento nella costruzione del Sistema di misurazione e valutazione della *performance* che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a definire e implementare con l'intento di attivare un processo di miglioramento continuo delle loro prestazioni. Infatti il Sistema deve assicurare, in prospettiva⁵:

⁵ Cfr. Delibera C.i.V.I.T. n. 88/2010.

- il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Per tale motivo la C.i.V.I.T.⁶ ha sottolineato la necessità di garantire la massima coerenza e, ancor più, l'integrazione degli standard di qualità dei servizi con gli obiettivi di *performance* formalizzati all'interno del Piano della *performance* proprio perché essi contribuiscono alla determinazione del livello complessivo di *performance* dell'amministrazione.

L'ISPRA ha concretizzato gli indirizzi forniti dalla C.i.V.I.T., e confermati dagli organismi ad essa succeduti, prevedendo una profonda integrazione tra standard di qualità e obiettivi di *performance*. Nel Sistema di misurazione e valutazione adottato, infatti, l'Istituto prevede che siano incluse nel Piano della *performance* tutte le attività di erogazione di prodotti/servizi. I target di risultato individuati per ciascun indicatore contenuto nel Piano saranno, pertanto, coerenti con lo standard di qualità definito per il servizio corrispondente nella presente Carta dei servizi.

Tale integrazione permette una maggiore focalizzazione non solo sul rispetto dei livelli qualitativi definiti ma anche sul miglioramento di tali livelli. Il monitoraggio del livello di servizio, operato almeno semestralmente in occasione del monitoraggio dell'andamento del Piano della *performance*, garantisce l'attenzione alle prestazioni del servizio erogato che saranno riesaminate ad ogni scadenza annuale.

L'impegno dell'ISPRA per la qualità

L'Istituto, nell'ottica di raggiungere e mantenere elevati livelli di adeguatezza ed efficienza nella realizzazione delle proprie attività attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni, ha adottato e continua a implementare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2008, per il quale ha ottenuto la certificazione da parte di ACCREDA, Organismo di Certificazione riconosciuto in ambito internazionale.

L'Istituto, inoltre, gestisce e integra con il Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Sistemi di Gestione conformi alle norme:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per le attività specifiche dei laboratori di prova e/o taratura;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17043:2010 per le attività specifiche; di organizzazione e gestione di prove valutative interlaboratorio;
- ISO GUIDE 34 nell'ambito delle attività di produzione e caratterizzazione dei materiali di riferimento.

⁶ Nella Delibera C.i.V.I.T. n. 3/2012.

Dimensioni e sottodimensioni della qualità

Ai fini della individuazione degli standard di qualità dei servizi offerti la C.i.V.I.T. ha definito 4 dimensioni di analisi ritenute rilevanti per la corretta rappresentazione della qualità effettiva dei servizi.

Le dimensioni principali sono l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

Accessibilità: la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Essa può essere intesa anche come "Accessibilità multicanale", cioè l'accessibilità ai servizi erogati ricorrendo a più canali di comunicazione, e "Accessibilità fisica", cioè l'accessibilità ai servizi erogati presso le sedi dislocate sul territorio.

Tempestività: il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'Istituto) e l'effettiva erogazione dello stesso, da interpretarsi, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

Trasparenza: questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

Efficacia: la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder* principali. Essa è declinabile anche come:

- **conformità:** la corrispondenza del servizio erogato con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio;
- **affidabilità:** la coerenza del servizio erogato con le specifiche programmate o dichiarate all'utente;
- **compiutezza:** l'eshaustività del servizio erogato rispetto alle esigenze finali dell'utente.

Tariffe

Nell'erogazione dei propri servizi l'ISPRA può prevedere, per alcune prestazioni tra le quali quelle definite come attività commerciali dal Regolamento di contabilità dell'Istituto, un corrispettivo economico per la loro realizzazione⁷ purché tali attività non risultino incompatibili con l'esigenza di imparzialità nell'esercizio dei compiti istituzionali⁸ e, comunque, non siano suscettibili di determinare situazioni di conflitto di interessi. Gli importi a carico degli utenti determinati dall'Istituto sono indicati nel Tariffario delle prestazioni dell'ISPRA, allegato a questa Carta dei servizi.

CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA

Il sistema di tariffazione delle attività si ispira ai principi di trasparenza e di semplificazione dell'attività amministrativa, nonché ai principi di efficienza ed efficacia dell'azione tecnica posta in essere.

Le tariffe verranno aggiornate in relazione alla variazione dei costi delle prestazioni.

Le tariffe adottate, in via generale, riguardano attività nelle quali sono inclusi, come previsto dal Regolamento di contabilità⁹ dell'Istituto per quanto attiene alla determinazione dei costi a rimborso delle spese, tutti i costi che concorrono alla prestazione: costo del personale, spese generali, materiali di consumo, ammortamento e manutenzione della strumentazione, eventuali collaborazioni esterne e attività per le quali l'importo deve essere computato in relazione al tempo necessario per l'espletamento della prestazione e al personale coinvolto. Le eventuali spese di viaggio e missione per il personale dell'Istituto saranno calcolate sulla base del relativo regolamento interno ISPRA.

Eventuali prestazioni non previste nel tariffario saranno valutate sulla base del costo di prestazioni simili o calcolati in base alle tariffe orarie.

Il costo orario del personale si riferisce al CCNL degli Enti Pubblici di Ricerca attualmente in vigore.

Le tariffe indicate sono IVA esclusa.

Per le prestazioni richieste in regime di urgenza o fuori dell'orario di servizio, se dichiarate tali dal responsabile del Servizio cui viene richiesta la prestazione, è prevista una maggiorazione del 30% dell'importo.

Per le Pubbliche Amministrazioni è previsto uno sconto del 30%.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Le prestazioni saranno erogate a seguito del perfezionamento dell'offerta predisposta dal Servizio competente ISPRA e successiva accettazione da parte del fruitore del servizio.

Le modalità di pagamento verranno definite nell'offerta, in funzione della tipologia della prestazione richiesta.

⁷ Cfr. articolo 71 del Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria dell'ISPRA.

⁸ Cfr. articolo 3, comma 1, lett. d), del decreto interministeriale 21/05/2010, n. 123.

⁹ Cfr. articolo 71, comma 1, del Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria dell'ISPRA.

Elenco dei servizi

1. RAD-1: attività di studio, elaborazione progetti e rapporti;
2. RAD-2: attività formative;
3. RAD-3: sopralluoghi;
4. RAD-4: Campionamento semplici di matrici senza attrezzatura (es. latte, vegetali, alimenti in genere);
5. RAD-5: Campionamento complessi con particolare attrezzatura (es. carotatori manuali, fustelle, smear test);
6. RAD-6: Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa (es. fall out, particolato atmosferico);
7. RAD-7: Campionamento di grandi volumi di acqua con separazione in loco di Cs-137;
8. RAD-8: Misura equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile;
9. RAD-9: Misure di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile;
10. RAD-10: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile;
11. RAD-11: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione sul tal quale senza trattamento del campione (es. acqua, latte);
12. RAD-12: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.);
13. RAD-13: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione (frantumazione, macinazione, liofilizzazione, essiccazione, setacciamento, ecc.);
14. RAD-14: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento (1 elemento);
15. RAD-15: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo (vedi RAD-14);
16. RAD-16: Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.);
17. RAD-17: Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico);
18. RAD-18: Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.);
19. RAD-19: Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico);
20. RAD-20: Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo;
21. RAD-21: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura fino a 10 misure);
22. RAD-22: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure);
23. RAD-23: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi (escluso sopralluogo fino a 10 giorni, per giorno o frazione);
24. RAD-24: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi (escluso sopralluogo ogni giorno successivo al decimo);
25. RAD-25: Controllo radiometrico in campo (es. rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti);
26. CEM-1: Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza;
27. CEM-2: Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza;
28. CEM-3: Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza;

29. CEM-4: Monitoraggio ambientale – bassa frequenza;
30. CEM-5: Monitoraggio ambientale – alta frequenza;
31. CEM-6: Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza;
32. ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario;
33. ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale;
34. ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale;
35. ACU-4: Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.);
36. ACU-5: Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici;
37. ACU-6: Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera;
38. ACU-7: Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico;
39. ACU-8: Valutazione del clima acustico;
40. ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali;
41. ACU-10: Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999;
42. ACU-11: Adempimenti richiesti dal D. Lgs. N. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni;
43. ACU-12: Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse;
44. ACU-13: Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche;
45. ACU-14: Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.;
46. ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza ecc. ecc.);
47. ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza ecc. ecc.);
48. ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni;
49. URP-01: Gestione e assegnazione delle richieste di informazioni ambientali ricevute tramite canale "urp@isprambiente";
50. URP-02: Gestione delle richieste di informazioni ambientali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza dell'URP;
51. URP-03: Gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti all'URP dall'utenza.

1. RAD-1: attività di studio, elaborazione progetti e rapporti.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Attività di studio e elaborazione di progetti per indagini radiometriche ai fini della valutazione della presenza di radionuclidi nell'ambiente e elaborazione dei relativi rapporti		
Output	Relazioni, rapporti tecnici		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale escluse le spese di missione		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

2. RAD-2: attività formative.

Area Strategica di Attività	Formazione ed educazione ambientale		
Descrizione	Elaborazione di corsi, lezioni o attività formative e attività di docenza		
Output	Materiale didattico e docenze		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale escluse le spese di missione		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

3. RAD-3: sopralluoghi.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Visite conoscitive per approfondimenti sullo stato delle situazioni di interesse		
Output	Relazioni, rapporti tecnici		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale escluse le spese di missione		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni			
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

4. RAD-4: campionamento semplice di matrici senza attrezzatura (es. latte, vegetali, alimenti in genere).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Campionamento di matrici ambientali e alimentari senza ausilio di particolari attrezzature		
Output	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale escluse le spese di missione		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 1 giorno (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio; Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

5. RAD-5: campionamento complesso con particolare attrezzatura (es. carotatori manuali, fustelle, smear test).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Campionamento complesso di matrici ambientali e alimentari con ausilio di particolare attrezzatura		
Output	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
Costo a carico dell'utenza	€ 30,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 3 giorni (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio; Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

6. RAD-6: Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa (es. fall out, particolato atmosferico).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa (campionatori d'aria, ecc)		
Output	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
Costo a carico dell'utenza	€ 60,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 1 fino a 1 mese (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto per più campioni o periodi superiori al mese.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio; Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

7. RAD-7: Campionamento di grandi volumi di acqua con separazione in loco di Cs-137.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Campionamento di grandi volumi di acqua mediante filtri impregnati di agenti chelanti selettivi di Cs-137		
Output	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
Costo a carico dell'utenza	€ 200,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: fino a 1 mese (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto (per più campioni o periodi superiori al mese).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio;
Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

8. RAD-8: Misura equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 30,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: fino a 1 mese (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto per più campioni o periodi superiori al mese.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio;
Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

9. RAD-9: Misure di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misure di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 30,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 10 giorni (in caso di singolo campionamento); in funzione del servizio richiesto (per più campioni)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio;
Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

10. RAD-10: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 200,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 10 giorni (in caso di singolo punto di misura); in funzione del servizio richiesto (per più campioni)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio; Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

11. RAD-11: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione "sul tal quale" senza trattamento del campione (es. acqua, latte).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione "sul tal quale" senza trattamento del campione (es. acqua, latte)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 150,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 40 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

12. RAD-12: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura).		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 200,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 45 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

13. RAD-13: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione (frantumazione, macinazione, liofilizzazione, essiccazione, setacciamento, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione (es. frantumazione, macinazione, liofilizzazione)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 300,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 50 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

14. RAD-14: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento (1 elemento).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria alfa con separazione chimica di un solo elemento		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 1.000,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 45 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

15. RAD-15: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo (vedi RAD-14).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo (vedi RAD-14)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 500,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 80 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

16. RAD-16: Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 100,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 15 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

17. RAD-17: Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 250,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 30 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

18. RAD-18: Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 100,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni-	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 15 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

19. RAD-19: Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 250,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 30 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

20. RAD-20: Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 700,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni?	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 90 giorni (in caso di singolo campione); in funzione del servizio richiesto (per più campioni).	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

21. RAD-21: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura fino a 10 misure).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi per singola misura fino a 10 misure (escluso sopralluogo e posizionamento).		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 30,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 500 giorni .	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

22. RAD-22: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure – vedi RAD-21).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori a stato solido di tipo passivo CR 39 per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure (escluso sopralluogo e posizionamento).		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 25,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 500 giorni .	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

1 I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

23. RAD-23: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi (escluso sopralluogo, fino a 10 giorni, per giorno o frazione).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi del tipo Camera a ionizzazione o Celle di Lucas fino a 10 giorni, per giorno o frazione (escluso sopralluogo).		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 100,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 20 giorni.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

1 I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

24. RAD-24: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi (escluso sopralluogo, ogni giorno successivo al decimo – vedi RAD-23).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi del tipo Camera a ionizzazione o Celle di Lucas, ogni giorno successivo al decimo (escluso sopralluogo).		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 30,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: massimo 30 giorni a partire dal termine del periodo di misura richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

25. RAD-25: Controllo radiometrico in campo (es. rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Controllo radiometrico in campo (es. rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti)		
Output	Rapporto di analisi		
Costo a carico dell'utenza	€ 100,00		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio misure radiometriche		
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri		
Sezione sito ISPRA per informazioni	-		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹ del servizio: 10 giorni.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio; Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

26. CEM-1: Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda larga in bassa frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 200 del 29/08/2003)		
Output	Relazione tecnica.		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

27. CEM-2: Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda larga in alta frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

28. CEM-3: Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda stretta in alta frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

29. CEM-4: Monitoraggio ambientale – bassa frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Esecuzione di monitoraggi ambientali in bassa frequenza con utilizzo di centraline per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 200 del 29/08/2003)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

30. CEM-5: Monitoraggio ambientale – alta frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Esecuzione di monitoraggi ambientali in alta frequenza con utilizzo di centraline per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

31. CEM-6: Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro in alta e bassa frequenza ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

32. ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico ferroviario ai sensi del DM 16/03/1998		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

33. ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico aeroportuale ai sensi del DM 31/10/1997		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

34. ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico stradale ai sensi del DM 16/03/1998		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

35. ACU-4: Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore derivante da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.) ai sensi del DM 16/03/1998		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

36. ACU-5: Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici per la stima del rispetto dei limiti di cui al DPCM 05/12/1997		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

37. ACU-6: Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera ai sensi del DPCM 05/12/1997		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

38. ACU-7: Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

39. ACU-8: Valutazione del clima acustico.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Valutazione del clima acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

40. ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Redazione di zonizzazioni acustiche comunali come previsto dalla L. n. 447/1995		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

41. ACU-10: Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

42. ACU-11: Adempimenti richiesti dal D.Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Adempimenti richiesti dal D. Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

43. ACU-12: Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse ai sensi del DM 29/11/2000		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

44. ACU-13: Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche ai sensi del D.Lgs. n. 194/2005		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

45. ACU-14: Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Redazione di piani d'azione ai sensi del D.Lgs. n. 194/2005		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

46. ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

47. ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.)		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

48. ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni.

Area Strategica di Attività	Osservazione e monitoraggio ambientale		
Descrizione	Valutazione del disturbo da vibrazioni		
Output	Relazione tecnica		
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.AGF.01.02	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio Agenti Fisici		
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Semestrale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Semestrale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Semestrale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Semestrale

49. URP-01: Gestione e assegnazione delle richieste di informazioni ambientali ricevute tramite canale "urp@isprambiente".

Area Strategica di Attività	Supporto gestionale		
Descrizione	Gestione e assegnazione delle richieste di informazioni ambientali giunte all'ISPRA attraverso la casella di posta elettronica urp@isprambiente		
Output	e-mail di comunicazione all'utente		
Costo a carico dell'utenza	€ 0,00.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.DIR-URP.01	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio per i Rapporti con il Pubblico		
Responsabile del Servizio	Diana Aponte		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Presidio della casella urp@isprambiente.it	Numero di utenze attivate sulla casella urp@isprambiente.it"	> 2		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	8 gg.		Annuale
Trasparenza	Comunicazione responsabile risposta	Comunicazione all'utente della struttura competente al quale è stata inoltrata la sua richiesta/Totale riscontri forniti da URP agli utenti	≥ 75%		Annuale
	Comunicazione ricezione	Comunicazione all'utente dell'avvenuta ricezione della sua richiesta/ Totale richieste pervenute	≥85%		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3 e 4 (richiesti e spontanei) sul servizio erogato da URP	≥ 60%		Annuale

50. URP-02: Gestione delle richieste di informazioni ambientali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza dell'URP.

Area Strategica di Attività	Supporto gestionale		
Descrizione	Gestione e risposta alle richieste di informazioni ambientali giunte all'ISPRA attraverso la casella di posta elettronica urp@isprambiente.		
Output	e-mail di risposta all'utente		
Costo a carico dell'utenza	€ 0,00.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.DIR-URP.01	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio per i Rapporti con il Pubblico		
Responsabile del Servizio	Diana Aponte		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni mancato riscontro URP/Totale richieste	≤ 2%		Annuale
	Presidio della casella urp@isprambiente.it	Numero di utenze attivate sulla casella "urp@isprambiente.it"	> 2		Annuale
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza tra la data di ricevimento e la data di risposta.	≤ 15 gg.		Annuale
Trasparenza	Presenza sull' homepage del sito istituzionale del link alla pagina URP	tempo massimo di aggiornamento dati (contatti, indicazione servizi gestiti/offerti dall'URP, modulistica di riferimento)	10 gg.		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3 e 4 (richiesti e spontanei) sul servizio erogato da URP	≥ 60%		Annuale

51. URP-03: Gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti all'URP dall'utenza.

Area Strategica di Attività	Supporto gestionale		
Descrizione	Gestione dei reclami e delle segnalazioni giunte all'ISPRA.		
Output	e-mail di comunicazione all'utente.		
Costo a carico dell'utenza	€ 0,00.		
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
Soddisfazione utenza	Modello PS.DIR-URP.01	Risultato indagine	-
Ufficio responsabile	Servizio per i Rapporti con il Pubblico		
Responsabile del Servizio	Diana Aponte		
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp		
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA		

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Differenziazione canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp@isprambiente.it , fax urp, posta, modulo reclamo)	> 3		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	7gg.		Annuale
Trasparenza	Comunicazione della struttura competente per la gestione del reclamo	Comunicazione all'utente della struttura competente alla quale è stata inoltrata la sua richiesta/Totale riscontri forniti da URP agli utenti	100%		Annuale
Efficacia	Coinvolgimento della struttura DIR QUA per valutazioni di N/C di processi in qualità	Numero reclami e segnalazioni trasmesse a DIR QUA/numero reclami e segnalazioni ricevute	100%		Annuale

Rapporti con gli utenti

La Carta dei Servizi viene adottata per facilitare la partecipazione dei Cittadini che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto da parte dei Cittadini e per conoscerne e tutelarne le esigenze.

L'Istituto garantisce la partecipazione degli utenti nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

- *Procedure di reclamo*

L'ISPRA, attraverso l'URP, si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, reclami e segnalazioni pervenute dagli utenti.

Il reclamo può essere presentato *attraverso*:

- la compilazione del modello appositamente predisposto e reso disponibile presso l'URP, le Strutture dell'Istituto che erogano il servizio e sul Sito internet dell'Ente al seguente link: <http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp/modulistica>;
- segnalazione inviata via fax, posta, mail all'URP o alle Strutture dell'Istituto che erogano il servizio.

Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

L'ISPRA gestisce le segnalazioni ricevute nell'ambito del servizio URPO3, impegnandosi a comunicare, entro i 7 giorni successivi alla ricezione del reclamo, la struttura competente a riscontrare il reclamo nonché a fornire ogni indicazione utile per poterla contattare.

Del reclamo verrà informata la Struttura responsabile della gestione del Sistema Qualità dell'ISPRA per i conseguenti adempimenti.

Per i reclami, i suggerimenti o le richieste di informazioni ricevute in lingua straniera, l'ISPRA risponde in lingua inglese.

- *Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti*

L'Istituto rileva il grado di soddisfazione degli utenti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;

- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le risposte ai questionari opportunamente divulgati.

Sulla base delle attività conoscitive citate l'ISPRA si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione degli utenti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Il processo di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti è documentato e attuato tramite il Sistema di Gestione della Qualità dell'ISPRA.