

Elenco servizi erogati all'utenza dall'ISPRA (2016)

Cod. Serv.	Servizio erogato	Numero delle prestazioni erogate	Responsabile del servizio	Struttura	Dimensione della qualità	Indicatore	modalità di calcolo	Valore standard/programmato	Valore rilevato	Modalità monitoraggio (frequenza)
ACU-4	Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.)	1	Ing. Salvatore Curcuruto	Servizio Agenti Fisici	Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste avviate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%	100%	Annuale
					Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%	100%	Semestrale
					Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni e delle spese a carico dell'utente	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%	100%	Semestrale
							Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%	100%	Semestrale
Efficacia	Efficacia: rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%	0%	Semestrale					
CEM-2	Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza	1	Ing. Salvatore Curcuruto	Servizio Agenti Fisici	Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste avviate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%	100%	Annuale
					Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%	100%	Semestrale
					Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni e delle spese a carico dell'utente	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%	100%	Semestrale
							Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%	100%	Semestrale
Efficacia	Efficacia: rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%	0%	Semestrale					
RAD-3	Sopralluoghi	1	Giancarlo Torri	Servizio Misure Radiometriche	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%	100%	Annuale
					Tempestività	Tempo di erogazione in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%	In corso	Semestrale
					Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni e delle spese a carico dell'utente	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
							Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
Efficacia	Efficacia: rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase (%)	< 10%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale					

Cod. Serv.	Servizio erogato	Numero delle prestazioni erogate	Responsabile del servizio	Struttura	Dimensione della qualità	Indicatore	modalità di calcolo	Valore standard/programmato	Valore rilevato	Modalità monitoraggio (frequenza)
RAD-21	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura fino a 10 misure)	7 IN CORSO	Giancarlo Torri	Servizio Misure Radiometriche	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%	100%	Annuale
					Tempestività	Tempo di erogazione: i termini decorrono dall'inizio della erogazione del servizio. Tempo di erogazione del servizio massimo 500 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%	In corso	Semestrale
					Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni e delle spese a carico dell'utente	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
							Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
					Efficacia	Efficacia: rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase (%)	< 10%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
RAD-22	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure)	1 IN CORSO	Giancarlo Torri	Servizio Misure Radiometriche	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%	100%	Annuale
					Tempestività	Tempo di erogazione: i termini decorrono dall'inizio della erogazione del servizio. Tempo di erogazione del servizio massimo 500 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%	In corso	Semestrale
					Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni e delle spese a carico dell'utente	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
							Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
					Efficacia	Efficacia: rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase (%)	< 10%	IN ATTESA DI CONCLUSIONE	Semestrale
URP-1	Gestione ed assegnazione delle richieste di informazioni ricevute tramite canale URP "@isprambiente"		Avv. Diana APONTE	Servizio per i Rapporti con il Pubblico	Accessibilità	Presidio della casella urp@isprambiente.it	Numero di utenze attivate sulla casella urp@isprambiente.it	> 2	3	Annuale
					Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	8 gg.	<1 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%	79%	Annuale
							Comunicazione ricezione	Comunicazione all'utente dell'avvenuta ricezione della sua richiesta/ Totale richieste pervenute	>=85%	93%
					Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3/4 (richiesti/spontanei) sul servizio erogato da URP	>= 60%	91%	Annuale

Cod. Serv.	Servizio erogato	Numero delle prestazioni erogate	Responsabile del servizio	Struttura	Dimensione della qualità	Indicatore	modalità di calcolo	Valore standard/programmato	Valore rilevato	Modalità monitoraggio (frequenza)
URP-2	Gestione delle richieste di informazioni ambientali ricevute tramite canale URP "@isprambiente" evase direttamente dall'URP		Avv. Diana APONTE	Servizio per i Rapporti con il Pubblico	Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni mancato riscontro URP/Totale richieste	<=2%	0%	Annuale
						Presidio della casella urp@isprambiente.it	Numero di utenze attivate sulla casella urp@isprambiente.it	> 2	3	Annuale
					Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza media tra la data di ricevimento e la data di risposta.	<= 15 gg.	<4 gg	Annuale
					Trasparenza	Presenza sull' home page 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.	<10gg	Annuale
					Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3/4 (richiesti/spontanei) sul servizio erogato da URP	>= 60%	100%	Annuale
URP-3	Gestione reclami segnalazioni suggerimenti pervenuti ad URP dall'utenza		Avv. Diana APONTE	Servizio per i Rapporti con il Pubblico	Accessibilità	Differenziazione canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp@isprambiente.it , fax urp, posta, modulo reclamo)	> 3	7	Annuale
					Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	7gg	<2 gg	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%	100%	Annuale
					Efficacia	Coinvolgimento della struttura DIR QUA per valutazioni di N/C di processi in qualità	Numero segnalazioni N/C trasmesse a DIR QUA/numero segnalazioni ricevute	100%	100%	Annuale