



**ISPRA**

Istituto Superiore per la Protezione  
e la Ricerca Ambientale

**DISPOSIZIONE N. 1309/DG**

**IL DIRETTORE GENERALE**

- CONSIDERATO** che per effetto dell'art. 28, comma 1, del decreto legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, è stato istituito l'Istituto Superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA);
- CONSIDERATO** che per effetto dell'art. 28, comma 2, del decreto legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, a decorrere dalla data di insediamento del Commissario e dei Sub Commissari l'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente e per i Servizi Tecnici (APAT), l'Istituto Nazionale per la Fauna selvatica (INFS) e l'Istituto Centrale per la Ricerca scientifica e tecnologica applicata al mare (ICRAM) sono soppressi;
- PRESO ATTO** del decreto n. 123 del 21/05/2010 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare "Regolamento recante norme concernenti la fusione dell'APAT, dell'INFS e dell'ICRAM in un unico istituto, denominato Istituto Superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA), a norma dell'articolo 28, comma 3, del decreto-legge 25/06/2008 n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 06/08/2008, n. 133" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 179 del 03/08/2010;
- VISTO** il DM 246 del 07/09/2013 del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare con il quale viene nominato il Consiglio di Amministrazione;
- VISTO** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16/01/2014 con il quale viene nominato il Presidente dell'ISPRA;
- VISTA** la Deliberazione n. 08/CA del 30/04/2014 con la quale il Dr. Stefano Laporta è stato nominato Direttore Generale;
- VISTA** la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- VISTO** il 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,



# ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione  
e la Ricerca Ambientale

- a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” e, in particolare, l’articolo 11, in materia di qualità dei servizi pubblici;
- VISTO il 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;
- VISTO il 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”;
- VISTO il 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”;
- VISTA la Delibera CiVIT 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”;
- VISTA la 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;
- VISTO il 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;
- VISTO il 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;
- VISTA la Disposizione commissariale n. 1443 dell’8 giugno 2010 che assegna al Servizio DIR-VAL le funzioni di struttura tecnica permanente per la misurazione della performance ai sensi dell’articolo 13, comma 9, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;
- RITENUTO di dover dare attuazione al Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 6 novembre 2014 e, in particolare, agli articoli 69 e 71;



**ISPRA**

Istituto Superiore per la Protezione  
e la Ricerca Ambientale

- TENUTO CONTO delle attività previste dal Programma triennale 2014-2016 del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, approvato dal Consiglio Federale in data 30/06/2014, con particolare riguardo a quanto indicato nell'Area 8 – Attività Integrate di tipo strategico, punto 8.1 “sviluppo concettuale dei Livelli Essenziali di Prestazione Ambientale e contestualizzazione territoriale”;
- TENUTO CONTO dei pareri espressi dal Servizio interdipartimentale per gli affari giuridici, dal Servizio interdipartimentale per l'amministrazione e la pianificazione delle attività, dal Dipartimento Servizi generali e gestione del personale e dal Servizio garanzia di qualità acquisiti rispettivamente con nota prot. n. 629/GIU, del 22/01/2016, con nota prot. n. 381/APA, del 18/01/2016, con nota n. 1560/GEN-DIR, del 18/02/2016, e con messaggio di posta elettronica del 2/02/2016;
- RITENUTO OPPORTUNO procedere ad una stesura graduale della Carta dei Servizi erogati dall'ISPRA anche in coerenza con il processo di riorganizzazione in atto nell'Istituto;

### **DISPONE**

Di adottare la prima versione della “Carta dei Servizi dell'ISPRA” allegata alla presente Disposizione di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

La Carta dei Servizi dovrà essere aggiornata con cadenza annuale, ove non si riscontri l'esigenza di una diversa tempistica, anche al fine di ampliare il numero dei servizi in essa presenti.

Il Servizio DIR VAL, in qualità di Struttura tecnica permanente per la misurazione della performance, provvederà al monitoraggio e all'aggiornamento delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi nonché alla sua pubblicazione sul sito internet dell'Istituto.

Roma, **8 APR. 2016**

Il Direttore Generale  
Dr. Stefano Laporta

**ATTO PROPOSTO**  
**NOTE INFORMATIVE**

ISPRA - APA  
U 2 MAR. 2016  
**PERVENUTO**

**CODICE ATTO**

**N° PRENOTAZIONE**

(a cura dell'Ufficio Bilancio)

(a cura dell'Ufficio Bilancio)

**C.R.A.**

01

94/2016/N1

/

**SOGGETTO:**

**OGGETTO:**

Carta dei Servizi dell'ISPRA

IL RESPONSABILE DELL'UNITA' PROPONENTE  
**SERVIZIO INTERNO DI CONTROLLO GESTIC...  
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

*[Handwritten signature]*

IL RESPONSABILE DEL C.R.A.

IL RESPONSABILE  
DELL'AMMINISTRAZIONE

*[Handwritten signature]*



**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 CiVIT<sup>1</sup> 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. 123<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 fusione<sup>3</sup> 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 Statuto<sup>4</sup>,

- 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

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

<sup>4</sup> 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 prospettiva<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> 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.

---

<sup>6</sup> 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 realizzazione<sup>7</sup> purché tali attività non risultino incompatibili con l'esigenza di imparzialità nell'esercizio dei compiti istituzionali<sup>8</sup> 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 contabilità<sup>9</sup> 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 similari 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.

---

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

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

<sup>9</sup> 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.

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

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Frequenza monitoraggio</b>
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.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Campionamento di matrici ambientali e alimentari senza ausilio di particolari attrezzature		
<b>Output</b>	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	Costo orario del personale escluse le spese di missione		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Campionamento complesso di matrici ambientali e alimentari con ausilio di particolare attrezzatura		
<b>Output</b>	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 30,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa (campionatori d'aria, ecc)		
<b>Output</b>	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 60,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Campionamento di grandi volumi di acqua mediante filtri impregnati di agenti chelanti selettivi di Cs-137		
<b>Output</b>	Schede di campionamento ed eventuali verbali		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 200,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 30,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misure di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 30,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 200,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione "sul tal quale" senza trattamento del campione (es. acqua, latte)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 150,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura).		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 200,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione (es. frantumazione, macinazione, liofilizzazione)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 300,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria alfa con separazione chimica di un solo elemento		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 1.000,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo (vedi RAD-14)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 500,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 100,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	<b>Risultato indagine</b>	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 250,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (es. essiccazione, setacciatura)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 100,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni-</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 250,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 700,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni?</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi per singola misura fino a 10 misure (escluso sopralluogo e posizionamento).		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 30,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	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).		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 25,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	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).		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 100,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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).**

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	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).		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 30,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Osservazione e monitoraggio ambientale		
<b>Descrizione</b>	Controllo radiometrico in campo (es. rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti)		
<b>Output</b>	Rapporto di analisi		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 100,00		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.RIS-LAB.02.07	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio misure radiometriche		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Giancarlo Torri		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	-		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 <sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Frequenza monitoraggio</b>
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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>Area Strategica di Attività</b>	Supporto gestionale		
<b>Descrizione</b>	Gestione dei reclami e delle segnalazioni giunte all'ISPRA.		
<b>Output</b>	e-mail di comunicazione all'utente.		
<b>Costo a carico dell'utenza</b>	€ 0,00.		
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.		
<b>Soddisfazione utenza</b>	Modello PS.DIR-URP.01	Risultato indagine	-
<b>Ufficio responsabile</b>	Servizio per i Rapporti con il Pubblico		
<b>Responsabile del Servizio</b>	Diana Aponte		
<b>Sezione sito ISPRA per informazioni</b>	<a href="http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp">http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp</a>		
<b>Modalità di reclamo</b>	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 URP03, 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.



**ISPRA**

Istituto Superiore per la Protezione  
e la Ricerca Ambientale

**CARTA DEI SERVIZI DELL'ISPRA**  
**TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI**  
**(VERSIONE 0)**

**DICEMBRE 2015**



Il presente tariffario delle prestazioni è allegato alla Carta dei servizi dell'ISPRA di cui costituisce parte integrante.

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 contributo economico per la loro realizzazione<sup>1</sup> purché tali attività non risultino incompatibili con l'esigenza di imparzialità nell'esercizio dei compiti istituzionali<sup>2</sup>

Le attività che il Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 6 novembre 2014 ha identificato, come attività di carattere commerciale, sono:

- attività di 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;
- attività di promozione, vendita di servizi e prodotti, analisi, diffusione delle pubblicazioni dell'ISPRA.

#### **CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA**

L'articolo 71 del Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria identifica gli elementi che devono essere considerati per la determinazione dell'importo da versare a titolo di rimborso delle spese da utilizzare quali parametri di riferimento anche per l'erogazione delle prestazioni tariffate:

- a) costo sostenuto dall'Istituto per l'impiego di materiale di consumo e per l'acquisto di apparecchiature tecnico-scientifiche;
- b) spese per eventuali collaborazioni esterne;
- c) spese di viaggio e missione del personale;
- d) quota di ammortamento delle apparecchiature tecnico-scientifiche necessarie per l'esecuzione delle attività;
- e) costo orario del personale impegnato nelle attività oggetto di accordo.

Le tariffe adottate riguardano attività nelle quali sono inclusi tutti i costi che concorrono alla prestazione ossia personale, spese generali, materiali di consumo, ammortamento e manutenzione della strumentazione 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 missione 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 EPR attualmente in vigore.

---

<sup>1</sup> Cfr. articolo 71 del Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria dell'ISPRA adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 6 novembre 2014.

<sup>2</sup> Cfr. articolo 3, comma 1, lett. d), del decreto interministeriale 21/05/2010, n. 123.

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 Cliente.

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

<b>COSTO DEL PERSONALE</b>			
<b>Codice</b>	<b>TIPOLOGIA DI PERSONALE</b>	<b>QUALIFICA / LIVELLO</b>	<b>Costo orario in €</b>
PER-1	Personale dirigente	Dirigente	90.60
PER-2	Personale non dirigente	Livelli I - III	57.98
PER-3	Personale non dirigente	Livelli IV - VIII	25.93

<b>SERVIZIO AGENTI FISICI</b>			
<b>ATTIVITA' NEL SETTORE DEI CAMPI ELETTROMAGNETICI</b>			
<b>Codice</b>	<b>Tipologia attività</b>	<b>Note</b>	<b>Costo</b>
CEM-1	Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
CEM-2	Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
CEM-3	Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
CEM-4	Monitoraggio ambientale – bassa frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
CEM-5	Monitoraggio ambientale – alta frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
CEM-6	Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza	Costo orario del personale escluse spese di missione	
<b>ATTIVITA' NEL CAMPO DELL'ACUSTICA AMBIENTALE</b>			
<b>Codice</b>	<b>Tipologia attività</b>	<b>Note</b>	<b>Costo</b>
ACU-1	Rilevamento rumore da traffico ferroviario	Costo orario del personale escluse spese di missione	

ACU-2	Rilevamento rumore da traffico aeroportuale	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-3	Rilevamento rumore da traffico stradale	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-4	Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.)	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-5	Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-6	Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-7	Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-8	Valutazione del clima acustico	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-9	Redazione di zonizzazioni acustiche comunali	Costo orario del personale escluse spese di missione	
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	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-11	Adempimenti richiesti dal D. Lgs. N. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-12	Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse	Costo orario del personale escluse spese di missione	

ACU-13	Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-14	Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.	Costo orario del personale escluse spese di missione	
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.)	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-16	Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.)	Costo orario del personale escluse spese di missione	
ACU-17	Valutazione del disturbo da vibrazioni	Costo orario del personale escluse spese di missione	

## SERVIZIO MISURE RADIOMETRICHE

ATTIVITA' DI STUDIO ELABORAZIONI PROGETTI E RAPPORTI			
Codice	Tipologia attività	Note	TARIFFA in €
RAD-1	Attività di studio, elaborazione progetti e rapporti	Costo orario del personale escluse spese di missione	
RAD -2	Attività formative	Costo orario del personale escluse spese di missione	
Codice	SOPRALLUOGHI E CAMPIONAMENTI	NOTE	TARIFFA in €
RAD -3	Sopralluoghi	Costo orario del personale escluse spese di missione	
RAD-4	Campionamento semplici di matrici senza attrezzatura (es. latte, vegetali, alimenti in genere)	Per singolo campionamento escluse spese di missione	20
RAD-5	Campionamento complessi con particolare attrezzatura (es. carotatori manuali, fustelle, smear test )	Per singolo campionamento escluse spese di missione	30

RAD-6	Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa (es. fall out, particolato atmosferico)	Per singolo campionamento escluse spese di missione	60
RAD-7	Campionamento di grandi volumi di acqua con separazione il loco di Cs-137	Per singolo campionamento escluse spese di missione	200

<b>MISURE RADIOMETRICHE</b>			
<b>Codice</b>	<b>Tipologia attività</b>	<b>Note</b>	<b>TARIFFA in €</b>
RAD-8	Misura di equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile	Per singolo punto escluso sopralluogo	30
Ciao RAD-9	Misura di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile	Per singolo punto escluso sopralluogo	30
RAD-10	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile	Per singolo punto escluso sopralluogo	200
RAD-11	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione sul tal quale senza trattamento del campione (es. acqua, latte)		150
RAD-12	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc )		180
RAD-13	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione (frantumazione, macinazione, liofilizzazione, essiccazione, setacciamento, ecc )		300
RAD-14	Misura di spettrometria alfa con separazione chimica degli isotopi dell'elemento	Per isotopi del primo elemento	1000
RAD-15	Misura di spettrometria alfa con separazione degli isotopi dell'elemento (vedi RAD-14)	Per isotopi di elementi aggiuntivi rispetto al primo	500

RAD-16	Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc )		100
RAD-17	Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		250
RAD-18	Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.)		100
RAD-19	Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico)		250
RAD-20	Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo	Per ogni isotopo	700
RAD-21	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi	Escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura fino a 10 misure	<b>30</b>
RAD-22	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi (vedi RAD-21)	Escluso sopralluogo e posizionamento, per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure	<b>25</b>
RAD-23	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi	Escluso sopralluogo, fino a 10 giorni, per giorno o frazione	100
RAD-24	Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi (vedi RAD-23)	Escluso sopralluogo, ogni giorno successivo al decimo	30
RAD-25	Controllo radiometrico in campo (es rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti)	Incluso sopralluogo, per giorno o frazione escluse spese di missione	100

## **ALLEGATO 1**

### **Descrizione delle prestazioni relative al Servizio Agenti Fisici**

#### **CEM-1 Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione con strumentazione in banda larga del valore di campo elettrico o di induzione magnetica prodotto nella postazione di misura individuata (ambienti di vita) da impianti per la produzione, il trasporto, la distribuzione e la trasformazione dell'energia elettrica;
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

#### **CEM-2 Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione con strumentazione in banda larga del valore di campo elettrico o di campo magnetico prodotto nella postazione di misura individuata (ambienti di vita) da impianti di teleradiocomunicazione, Wi-Fi e WiMAX;
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

#### **CEM-3 Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione con strumentazione selettiva del valore di campo elettrico prodotto nella postazione di misura individuata (ambienti di vita) da impianti di teleradiocomunicazione, Wi-Fi, WiMAX e radar, con individuazione dei singoli contributi delle diverse sorgenti al campo elettromagnetico totale;
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

#### **CEM-4 Monitoraggio ambientale – bassa frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione in continuo del valore di campo elettrico o di induzione magnetica prodotto nella postazione di misura individuata (ambienti di vita) da impianti per la produzione, il trasporto, la distribuzione e la trasformazione dell'energia elettrica;
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

#### **CEM-5 Monitoraggio ambientale – alta frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione in continuo del valore di campo elettrico prodotto nella postazione di misura individuata (ambienti di vita) da impianti di teleradiocomunicazione, Wi-Fi e WiMAX;
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

## **CEM-6 Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza**

Le attività previste sono:

- misurazione dei valori di campo elettrico, di campo magnetico o di induzione magnetica nelle postazioni di misura di interesse (ambienti di lavoro);
- redazione del rapporto tecnico descrittivo dell'intervento effettuato con valutazione della conformità della situazione espositiva alla normativa di riferimento.

## **Descrizione delle prestazioni relative a rumore e vibrazioni**

### **ACU-1 Rilevamento rumore da traffico ferroviario**

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti fonometrici su uno o più punti secondo le modalità previste all'allegato C punto 1 del DM 16 marzo 1998 "Tecniche di rilevamento e di misurazione dell'inquinamento acustico"
- Eventuale estensione delle valutazioni puntuali su area vasta attraverso l'uso di modelli previsionali.
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

### **ACU-2 Rilevamento rumore da traffico aeroportuale**

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti fonometrici su uno o più punti secondo le modalità previste DM 31 ottobre 1997 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale".
- Eventuale estensione delle valutazioni puntuali su area vasta attraverso l'uso di modelli previsionali.
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

### **ACU-3 Rilevamento rumore da traffico stradale**

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti fonometrici su uno o più punti secondo le modalità previste all'allegato C punto 2 del DM 16 marzo 1998 "Tecniche di rilevamento e di misurazione dell'inquinamento acustico"
- Eventuale estensione delle valutazioni puntuali su area vasta attraverso l'uso di modelli previsionali.
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

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

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti fonometrici su uno o più punti secondo le modalità previste dal DM 16 marzo 1998 "Tecniche di rilevamento e di misurazione dell'inquinamento acustico"
- Eventuale estensione delle valutazioni puntuali su area vasta attraverso l'uso di modelli previsionali.
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

### ***ACU-5 Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici***

Le attività previste sono:

- Valutazione preliminare e raccolta dati (progetto architettonico con destinazione d'uso ed elaborati grafici, situazione al contorno, tipologie costruttive e materiali che si intendono utilizzare)
- Verifica delle scelte progettuali ed individuazione di interventi e varianti
- Utilizzo di un software previsionale per l'acustica edilizia
- Redazione di relazione tecnica, in triplice copia (analisi dei dati, scelte progettuali, elaborazione di una scheda per ogni tipologia costruttiva interessata, particolari costruttivi con schemi grafici)
- Eventuale stima della classe acustica ai sensi della norma UNI 11367:2010
- Redazione di relazione tecnica, in triplice copia della stima della classe acustica di appartenenza ai sensi della norma UNI 11367:2010

### ***ACU-6 Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera***

Le attività previste sono:

- Valutazione preliminare con raccolta dati (progetto architettonico con destinazione d'uso ed elaborati grafici, situazione al contorno, tipologie costruttive e materiali utilizzati)
- Eventuale analisi per la scelta dei campioni da testare
- Collaudo strumentale delle presentazioni acustiche e verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica con attestazione della verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi e del rumore degli impianti
- Eventuale valutazione della classe acustica ai sensi della norma UNI 11367:2010
- Redazione di relazione tecnica, in triplice copia della classificazione acustica ai sensi della norma UNI 11367:2010

### ***ACU-7 Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico***

Le attività previste sono:

- Acquisizione delle informazioni preliminari ambientali (zonizzazione del comune, ubicazione dell'attività/infrastruttura, planimetria dell'area di studio, verifica e studio dell'area limitrofa con individuazione delle principali sorgenti sonore già presenti ante operam)
- Acquisizione dei dati costruttivi dell'attività/infrastruttura (elaborati grafici, materiali impiegati, tipologie costruttive, ecc.)
- Acquisizione dei dati relativi alle attività/infrastrutture (orari, macchinari utilizzati con le loro caratteristiche sonore, dati di traffico, ecc.)
- Rilievi fonometrici
- Eventuale utilizzo di software previsionale di modellazione acustica e mappatura del rumore
- Redazione, in triplice copia, della documentazione di impatto acustico congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

### ***ACU-8 Valutazione del clima acustico***

Le attività previste sono:

- Acquisizione delle informazioni preliminari ambientali (zonizzazione del comune, ubicazione della nuova attività, planimetria dell'area di studio, verifica e studio dell'area limitrofa con individuazione delle principali sorgenti sonore già presenti ante operam)
- Acquisizione dei dati costruttivi della nuova attività (elaborati grafici, materiali impiegati, tipologie costruttive, ecc.)
- Acquisizione dei dati relativi alla nuova attività (orari, macchinari utilizzati con le loro caratteristiche sonore, ecc.)
- Rilievi fonometrici

- Eventuale utilizzo di software previsionale di modellazione acustica e mappatura del rumore Redazione, in triplice copia, della documentazione di clima acustico congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.
- Redazione, in triplice copia, della documentazione della relazione di clima acustico congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale.

#### ***ACU-9 Redazione di zonizzazioni acustiche comunali***

Le attività previste sono:

- Acquisizione ed analisi della documentazione relativa al territorio comunale (strumenti di regolazione comunale quali Piano regolatore e sue varianti, Piano del traffico o flussi di traffico, problematiche acustiche del territorio, ecc.)
- Eventuali rilievi fonometrici
- Sviluppo proposta di azzonamento acustico
- Analisi congiunta con l'Amministrazione per la stesura definitiva del piano
- Individuazione delle situazioni conflittuali
- Redazione del piano di zonizzazione acustica.

#### ***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***

Le attività previste sono:

- Acquisizione delle informazioni preliminari ambientali (ubicazione dell'attività, planimetria dell'area di studio)
- Acquisizione dei dati costruttivi dell'attività (elaborati grafici, materiali impiegati, tipologie costruttive, ecc.)
- Acquisizione dei dati relativi all'attività (orari; impianti elettroacustici con le loro caratteristiche sonore, elenco dettagliato dei componenti, ecc.)
- Rilievi fonometrici
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica e della documentazione congrua con quanto richiesto dal D.P.C.M. n. 215/1999.

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

Le attività previste sono:

- Valutazione preliminare con raccolta dati (nominativi e mansioni dipendenti, loro esposizione alle varie sorgenti di rumore e vibrazioni)
- Esecuzione di rilievi strumentali
- Redazione, in triplice copia della relazione tecnica (elaborazione dei risultati, calcolo dei livelli di esposizione giornaliera e settimanale, valutazione dei Dispositivi di Protezione Individuale)
- Consulenza al datore di lavoro per la predisposizione dell'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi

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

Le attività previste sono:

- Acquisizione ed analisi di tutte le informazioni e della documentazione indispensabili
- Esecuzione di un adeguato numero di rilievi fonometrici
- Eventuale modellizzazione attraverso l'utilizzo di software previsionale
- Sviluppo proposta di Piano di abbattimento del rumore
- Analisi congiunta con l'Ente gestore/Amministrazione per la stesura definitiva del Piano

- Redazione in triplice copia della documentazione finale richiesta dalla normativa vigente

#### ***ACU-13 Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche***

Le attività previste sono:

- Acquisizione ed analisi di tutte le informazioni e della documentazione indispensabili
- Esecuzione di un adeguato numero di rilievi fonometrici
- Modellizzazione attraverso l'utilizzo di software previsionale
- Sviluppo proposta di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche
- Analisi congiunta con l'Ente gestore/Amministrazione per la stesura definitiva delle mappe
- Redazione in triplice copia della documentazione finale richiesta dalla normativa vigente

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

Le attività previste sono:

- Acquisizione ed analisi di tutte le informazioni e della documentazione indispensabili
- Esecuzione di un adeguato numero di rilievi fonometrici
- Modellizzazione attraverso l'utilizzo di software previsionale
- Sviluppo proposta di Piano d'azione
- Analisi congiunta con l'Ente gestore/Amministrazione per la stesura definitiva del Piano
- Redazione in triplice copia della documentazione finale richiesta dalla normativa vigente

#### ***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.)***

Le attività previste sono:

- Acquisizione ed analisi delle informazioni strutturali che caratterizzano l'ambiente
- Modellizzazione attraverso l'utilizzo di software previsionale
- Analisi dei risultati ed eventuale proposta di interventi migliorativi
- Redazione in triplice copia della documentazione di progetto

#### ***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.)***

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti strumentali secondo le modalità previste dalla normativa tecnica di settore
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente

#### ***ACU-17 Valutazione del disturbo da vibrazioni***

Le attività previste sono:

- Effettuazione di rilevamenti strumentali su uno o più punti secondo le modalità previste dalla normativa tecnica di settore
- Redazione, in triplice copia, della relazione tecnica di misura congrua con quanto richiesto dalla normativa vigente anche a livello locale