

Allegato 1

Elenco dei servizi erogati (Carta dei Servizi di ISPRA)

Aggiornamento Aprile 2018

Sommario

I SERVIZI EROGATI	6
SERVIZI NON MODIFICATI	7
RAD-1: Attività di studio, elaborazione progetti e rapporti.....	7
RAD-2: Attività formative.....	8
RAD-3: Sopralluoghi.....	9
RAD 4 Campionamento semplice di matrici senza attrezzatura.....	10
RAD-5: campionamento complesso con particolare attrezzatura.....	11
RAD-6: Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa	12
RAD-7: Campionamento di grandi volumi di acqua con separazione in loco di Cs-137.....	13
RAD-8: Misura equivalente di dose ambientale/rateo di equivalente di dose ambientale in campo o misure di irraggiamento con strumentazione portatile.	14
RAD-9: Misure di contaminazione superficiale (alfa/beta/gamma) con strumentazione portatile.....	15
RAD-10: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione in campo con strumentazione portatile.....	16
RAD-11: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione “sul tal quale” senza trattamento del campione.....	17
RAD-12: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione.....	18
RAD-13: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione.....	19
RAD-14: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento (1 elemento)..	20
RAD-15: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo.....	21

RAD-16: Misura di conteggio alfa totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.).	22
RAD-17: Misura di conteggio alfa totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico).	23
RAD-18: Misura di conteggio beta totale con trattamento semplice del campione (manipolazione, essiccazione, ecc.).	24
RAD-19: Misura di conteggio beta totale con trattamento complesso del campione (trattamento chimico).	25
RAD-20: Misura di conteggio beta con separazione chimica dell'isotopo.	26
RAD-21: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi	27
RAD-22: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi	28
RAD-23: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi	29
AD-24: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi	30
RAD-25: Controllo radiometrico in campo	31
CEM-1: Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza.	32
CEM-2: Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza.	33
CEM-3: Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza.	34
CEM-4: Monitoraggio ambientale – bassa frequenza.	35
CEM-5: Monitoraggio ambientale – alta frequenza.	36
CEM-6: Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza.	37
ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario.	38
ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale.	39
ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale.	40
ACU-4: Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.).	41
ACU-5: Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici.	42

ACU-6: Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera.....	43
ACU-7: Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico.....	44
ACU-8: Valutazione del clima acustico.....	45
ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali.	46
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.....	47
ACU-11: Adempimenti richiesti dal D.Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni.	48
ACU-12: Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse.....	49
ACU-13: Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche.	50
ACU-14: Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.	51
ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano	52
ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati	53
ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni.	54
SERVIZI MODIFICATI	55
URP-01: Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto	55
URP-02: Gestione delle richieste di informazioni organizzativo/gestionali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza URP;.....	56
URP-03: Gestione reclami segnalazioni suggerimenti pervenuti ad URP dall'utenza.	57
SERVIZI DI NUOVA INTRODUZIONE	58

CER 01 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS	58
CER-02: Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese	59
ASTR – 1 – Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.	60
ASTR – 2– Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.....	61
ASTR – 3– Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero).....	62
ASTR – 4– Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico-scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.....	63
ASTR – 5– Nave operativa come in ASTR – 1, noleggio di ROV con Operatore.....	64
ASTR – 6– Nave operativa come in ASTR – 1, noleggio Ecoscandaglio Multibeam con Operatore “ Kongsberg EM 2040 “	65
ASTR – 7– Nave operativa come in ASTR – 1, noleggio con operatore Side Scan Sonar Dual frequency “Edgetech 4200”	66
CDN –01– Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura	67
MGL – 01 Gestione richieste di informazioni ambientali giunte all’Area Maree e Lagune.....	68

I SERVIZI EROGATI

Al fine di rendere più evidenti le modifiche e le novità nell'elenco dei servizi sui quali l'Istituto dichiara l'impegno di garantire la qualità dell'erogazione, si sono distribuiti in tre gruppi, a seconda che i servizi siano introdotti per la prima volta o siano stati o meno modificati nelle modalità di erogazione o nella definizione degli indicatori che definiscono la qualità del servizio reso¹.

¹ Non sono prese in considerazione le modifiche strettamente relative alla parte anagrafica del servizio erogato, e specificatamente nel nome del responsabile di servizio o della struttura erogante.

SERVIZI NON MODIFICATI

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

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

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

RAD-2: Attività formative.

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

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

RAD-3: Sopralluoghi.

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formola 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

RAD 4 Campionamento semplice di matrici senza attrezzatura²

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ³ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

² (es. latte, vegetali, alimenti in genere).

³ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio. Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

RAD-5: campionamento complesso con particolare attrezzatura⁴

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ⁵ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

⁴ (es. carotatori manuali, fustelle, smear test).

⁵ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio. Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

RAD-6: Campionamento speciale con attrezzatura molto complessa⁶

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ⁷ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

⁶ (es. fall out, particolato atmosferico).

⁷ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio. Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ⁸ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

⁸ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio. Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ⁹ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

⁹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

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

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

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

¹⁰ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹¹ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.
Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

RAD-11: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione “sul tal quale” senza trattamento del campione¹²

Descrizione	Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione “sul tal quale” senza trattamento del campione (es. acqua, latte)
Output	Rapporto di analisi
Costo a carico dell’utenza	€ 150,00
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	CN-LAB - Area Metrologia
Responsabile del Servizio	Giancarlo Torri
Sezione sito ISPRA per informazioni	-
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹³ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹² (es. acqua, latte).

¹³ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio..

RAD-12: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento semplice del campione¹⁴

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹⁵ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹⁴ (manipolazione, essiccazione, ecc.).

¹⁵ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-13: Misura di spettrometria gamma ad alta risoluzione con trattamento complesso del campione¹⁶

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹⁷ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹⁶ frantumazione, macinazione, liofilizzazione, essiccazione, setacciamento, ecc..

¹⁷ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ¹⁸ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹⁸ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-15: Misura di spettrometria alfa con separazione chimica dell'elemento per elemento aggiuntivo rispetto al primo¹⁹

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

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

¹⁹ (vedi RAD-14).

²⁰ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²¹ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²² 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²² I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²³ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²³ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²⁴ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²⁴ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

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

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²⁵ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²⁵ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-21: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi ²⁶

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²⁷ del servizio: massimo 500 giorni .	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²⁶ (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura fino a 10 misure).

²⁷ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-22: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori passivi²⁸

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ²⁹ del servizio: massimo 500 giorni .	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

²⁸ (escluso sopralluogo e posizionamento per ogni misura aggiuntiva oltre 10 misure – vedi RAD-21).

²⁹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-23: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi ³⁰

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ³¹ del servizio: massimo 20 giorni.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

³⁰ (escluso sopralluogo, fino a 10 giorni, per giorno o frazione).

³¹ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-24: Misura della concentrazione di radon in aria con rivelatori attivi³²

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ³³ 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%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

³² (escluso sopralluogo, ogni giorno successivo al decimo – vedi RAD-23).

³³ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

RAD-25: Controllo radiometrico in campo ³⁴

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

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione ³⁵ del servizio: 10 giorni.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	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%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

³⁴ (es. rottami metallici, rinvenimento di materiali sospetti).

³⁵ I termini decorrono dall'inizio dell'erogazione del servizio.

Sono esclusi i tempi per il trasferimento delle attrezzature e del personale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CEM-4: Monitoraggio ambientale - bassa frequenza.

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

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

CEM-5: Monitoraggio ambientale - alta frequenza.

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

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

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

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

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

ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario.

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

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

ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale.

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

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

ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ACU-8: Valutazione del clima acustico.

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

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

ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali.

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano³⁶

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

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

³⁶ (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati ³⁷

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

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

³⁷ (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni.

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

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

SERVIZI MODIFICATI

URP-01: Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto

Descrizione	Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto
Output	Riscontro dell'istanza
Costo a carico dell'utenza	Regolamento ISPRA
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp, PEC urp e protocollo, fax, posta, visita diretta)	>3		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	15 giorni		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione delle richieste di accesso nella sezione dedicata sul sito istituzionale	Percentuale di richieste pubblicate	100%		Annuale

URP-02: Gestione delle richieste di informazioni organizzativo/gestionali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza URP;

Descrizione	Gestione delle richieste di informazioni generico/organizzativo/gestionali ricevute tramite la casella di posta elettronica urp@isprambiente
Output	e-mail
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni mancato riscontro URP/Totale richieste	≤ 2%		Annuale
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza tra la data di ricevimento e la data di risposta.	7 giorni.		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 giorni		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3 e 4 (richiesti e spontanei) sul servizio erogato da URP	≥ 60%		Annuale

URP-03: Gestione reclami segnalazioni suggerimenti pervenuti ad URP dall'utenza.

Descrizione	Gestione dei reclami e delle segnalazioni giunte all'ISPRA.
Output	Comunicazione all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Differenziazione canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp@isprambiente.it, fax urp, posta, modulo reclamo)	> 3		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	7giorni.		Annuale
Trasparenza	Comunicazione responsabile gestione 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 DG SGQ per valutazioni di N/C di processi in qualità	Numero segnalazioni N/C trasmesse a DG-SGQ su numero di segnalazioni ricevute	100%		Annuale

SERVIZI DI NUOVA INTRODUZIONE

CER 01 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS

Descrizione	Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione
Tipologia di utenza	Aziende registrate EMAS
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per le certificazioni ambientali
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Flessibilità	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 (%)	70%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero di prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero di prestazioni erogate (%)	<10%		Annuale

CER-02: Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese

Descrizione	Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione
Tipologia di utenza	Aziende, Enti Pubblici, altri soggetti privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per le certificazioni ambientali
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Flessibilità	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 (%)	70%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero di prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero di prestazioni erogate (%)	<10%		Annuale

ASTR-1: Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-2: Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-3: Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)³⁸

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

³⁸ (I giorni di mob-demob della nave sono stabiliti da una serie di fattori e variano di caso in caso di presenza di più soggetti nella stessa area, ecc).

ASTR-4: Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico-scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Indagine con questionario su sito Ispra
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-5: Noleggio di ROV con Operatore³⁹.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

³⁹ (Nave operativa come in ASTR – 1)

ASTR-6: Noleggio Ecoscandaglio Multibeam "Kongsberg EM 2040" con Operatore ⁴⁰

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

⁴⁰ (Nave operativa come in ASTR-1)

ASTR-7: Noleggio Side Scan Sonar Dual frequency "Edgetech 4200" con Operatore⁴¹

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

⁴¹ Nave operativa come in ASTR-1

CDN-01: Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura

Descrizione	Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura
Output	Dati, comunicazione all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la sostenibilità della pianificazione territoriale, per le aree protette e la tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri
Responsabile del Servizio	Luciano Bonci
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-per-lambiente/sistema-carta-della-natura/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio	N. richieste trattate entro 5 giorni dalla ricezione su N. totale richieste ricevute (%)	100%	n.d.	Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di giorni lavorativi trascorsi dalla ricezione all'invio dei dati richiesti	5	n.d.	Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle richieste ricevute	Percentuale di richieste ricevute pubblicate sulla sezione Carta della Natura	100%	n.d.	Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero servizi erogati	<10%	n.d.	Annuale

MGL- 01: Gestione richieste di informazioni ambientali giunte all'Area Maree e Lagune

Descrizione	Gestione e risposta alle richieste di informazioni ambientali giunte all'Area Maree e Lagune attraverso la casella di posta elettronica <i>venezias@isprambiente.it</i>
Output	e-mail di risposta all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti pubblici vari, studi legali, liberi professionisti, studenti universitari, soggetti privati.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	CN-COS - Area Maree e Lagune
Responsabile del Servizio	Rossella BOSCOLO BRUSA'
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.venezias.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	e-mail

Dimensione della qualità	Indicatore	Formola di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni di mancato riscontro / Totale delle richieste	<2%		Annuale
	Presidio della casella di posta <i>venezias@isprambiente.it</i>	Numero di utenze attivate sulla casella <i>venezias@isprambiente.it</i>	2		
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza tra data di ricevimento e data di risposta	≤8 giorni		Annuale
Trasparenza	Presenza delle indicazioni utili per accedere alle informazioni ambientali alla pagina Istituto del sito web	Tempo massimo di aggiornamento dei contenuti della sezione Contatti	10 giorni		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio reso	Grado soddisfazione del cliente sulla qualità del servizio erogato tra 3 e 4	≥80%		Annuale