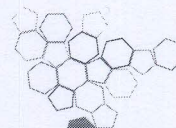




ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale

Comunicazione Interna

Da: Dott. Francesco LAZZARINI
DG-SGQ

Roma, 29/03/2018

Prot. n 2675 / IRIDE

A: LISTA ALLEGATA

E p.c. Dott. Alessandro BRATTI
DIRETTORE GENERALE

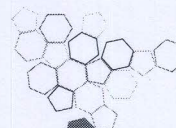
Oggetto: Adempimenti dell'Amministrazione ex 13 del D.lgs n.150/2009 e s.m.i.
“Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali”. Invio alle Strutture ISPRA

Il D.lgs n. 74/2017 recante *“Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150”* dispone, ai sensi dell'articolo 19-bis, la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali (interni ed esterni) al processo di misurazione delle performance organizzative. La stessa può avvenire sia attraverso comunicazioni dirette all'Organismo indipendente di valutazione, sia attraverso i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione di cittadini e utenti che ciascuna Amministrazione deve adottare, secondo modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione. Il grado di soddisfazione dei cittadini e degli altri utenti finali costituisce un indicatore chiave per il supporto al processo decisionale dei vertici di qualsiasi Amministrazione e per la verifica della loro capacità di individuare le cause che ostacolano la piena efficienza delle prestazioni relativamente ai servizi offerti. La rilevazione della *customer satisfaction*, facilitando l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità, consente di favorire il miglioramento continuo della strategia dell'Amministrazione, attraverso l'impegno sistematico di tutte le Strutture dell'ISPRA. La soddisfazione dell'utente è, dunque, un vero e proprio strumento di gestione dell'organizzazione e delle persone e può costituire una leva d'accelerazione e orientamento al cambiamento sia sugli aspetti organizzativi che sugli aspetti culturali.



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

A tal fine, l'Istituto ha già elaborato e trasmesso con Ordine di Servizio n. 5 del 9/02/2018 tramite moderatore, un "Modello di Scheda di rilevazione della soddisfazione dell'utente". La stessa, a seguito dei successivi interventi integrativi da parte dell'OIV, è stata parzialmente modificata con l'aggiunta di tre quesiti portando, pertanto, a sette il numero delle domande generali. Il modello, la cui scala di giudizio rimane inalterata (1=giudizio insufficiente; 4=giudizio ottimo), è composto da un set di domande standard, **non modificabili**, ma offre - tuttavia - la possibilità di integrazione e personalizzazione di ulteriori domande (max 3/4), in base alle necessità di rilevazione delle diverse Strutture, nel rispetto delle modalità individuate dal citato Ordine di Servizio n. 5.

Tanto premesso, si chiede alle S.S.L.L. di voler recepire ed utilizzare il questionario allegato.

Si rappresenta che a conclusione dell'anno di riferimento verrà chiesto a ciascuna Struttura una relazione sui risultati ottenuti.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

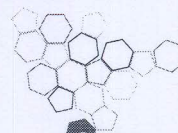
Cordiali saluti.

Responsabile del Servizio
Dott. Francesco Lazzarini



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

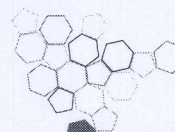
A:

DG-GIU	avv. Alfredo RICCIARDI TENORE
DG-SINA	ing. Giuseppina MONACELLI
DG-STAT	dott.ssa Mariaconcetta GIUNTA
DG-COM	dott.ssa Renata MONTESANTI
DG-NTA	ing. Alfredo PINI
PRES-CSV	dott.ssa Roberta VIGNI
PRES-INT	dott. Luca DEMICHELI
PRES-SNPA	dott. Elvio CIPOLLONE
VAL-DIR	ing. Mario Carmelo CIRILLO
GEO-DIR	dott. Claudio CAMPOBASSO
BIO-DIR	dott.ssa Emi MORRONI
AGP-DIR	dott. Marco LA COMMARE
AGP-PB0	
AGP-PPA	
CN-CRE	dott.ssa Diana APONTE
CN-LAB	dott.ssa Anna Maria CICERO
CN-RIF	dott.ssa Rosanna LARAIA
CN-COS	ing. Maurizio FERLA
CN-EDU	dott.ssa Myriam D'ANDREA
VAL-ASI	dott. Massimo GABELLINI
VAL-CER	ing. Salvatore CURCURUTO
VAL-RTEC	ing. Gaetano BATTISTELLA
VAL-AGF	ing. Guido FABRIS
VAL-AMC	dott.ssa Giovanna MARINO
VAL-ATM	ing. Mario CONTALDI
VAL-ECA	dott. Alessio CAPRIOLO
GEO-APP	dott. Marco AMANTI
GEO-CAR	dott. Fabrizio GALLUZZO
GEO-DES	dott. Michele MUNAFO'
GEO-GFI	dott.ssa Valeria EULILLI
GEO-PSC	dott. Fabio PASCARELLA
GEO-RIS	dott. Eutizio VITTORI
GEO-SGP	dott. Luca GUERRIERI
BIO-ACAM	dott.ssa Erika MAGALETTI
BIO-ACAS	ing. Martina BUSSETTINI
BIO-ACID	dott.ssa Silvana SALVATI



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale



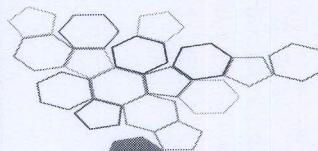
Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

BIO-AVM	dott. Fernando SPINA
BIO-CFL	dott. Lorenzo CICCARESE
BIO-CFN	dott. Piero GENOVESI
BIO-CGE	dott.ssa Nadia MUCCI
BIO-CIT	dott. Franco ANDALORO
BIO-CLO	dott. Franco DESIATO
BIO-EPD	dott. Nicola BACCETTI NICCOLINI
BIO-HBT	dott. Leonardo TUNESI
BIO-SOST	ing. Luciano BONCI
AGP-BIL	ing. Giuseppe MANGIALAVORI
AGP-ECO	dott.ssa Stefania PETRECCA
AGP-GAR	dott.ssa Alessia DI CAPRIO
AGP-GIU	dott. Francesco PIRRONE
AGP-INF	ing. Simona CIATTONI
AGP-PVE	ing. Maurizio FERLA a.i.
AGP-SAG	dott. Giuseppe COSENTINO
CRE-CSA	dott. Roberto INGHILESI
CRE-DAN	dott. Antonio GUARINIELLO
CRE-EMA	dott. Ezio AMATO
CRE-ETF	dott. Claudio NUMA
LAB-BIO	dott. Paolo TOMASSETTI
LAB-CHI	dott.ssa Chiara MAGGI
LAB-ECO	dott. Fulvio ONORATI
LAB-FIS	dott. Giancarlo TORRI
LAB-MTR	dott.ssa Stefania BALZAMO
RIF-RCO	dott. Andrea Massimiliano LANZ
RIF-RNO	ing. Valeria FRITTELLONI
RIF-RST	dott.ssa Lucia MUTO
COS-ANTR	dott.ssa Antonella AUSILI
COS-CLM	ing. Gabriele NARDONE
COS-ODC	dott. Francesco LALLI
COS-MLG	dott.ssa Rossella BOSCOLO BRUSA'
EDU-BIB	dott. Giulio ERCOLANI
EDU-EFA	dott.ssa Daniela ANTONIETTI
EDU-MUS	dott.ssa Roberta ROSSI



ISPRA
Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

Gentile utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi erogati da ISPRA tramite la propria strutturanello svolgimento dell'attività di

Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti esterni/interni che accedono ai servizi ISPRA al fine di migliorare e rendere più efficace la qualità della risposta e/o della prestazione. I suoi suggerimenti serviranno a migliorare le nostre prestazioni.

I dati raccolti verranno trattati in forma riservata e nel rispetto della legge sulla privacy.

1	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2	Semplicità di gestione della richiesta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3	Affidabilità e disponibilità del personale e livello di semplicità nell'interazione con il personale e/o il Servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4	Professionalità e Competenza del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5	Prestazione effettuata nei tempi programmati	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
6	Livello della prestazione resa rispetto alle aspettative iniziali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
7	Soddisfazione complessiva del Servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1=giudizio insufficiente; 4=giudizio ottimo

Qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente si prega di compilare il riquadro sottostante specificando alcune indicazioni da Lei riscontrate che serviranno a noi per migliorare il servizio in futuro.

Suggerimenti/Commenti: