

REPORT SULLE RICHIESTE DI ACCESSO AI DOCUMENTI, AI DATI E ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Analisi dei dati raccolti dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'ISPRA



REPORT ANNUALE ANNO 2021

Fonte: Banca dati URP

Periodo: 01/01/2021 – 31/12/2021

**Realizzato dal Servizio per la Gestione dei Processi dell'ISPRA (DG-SGQ)
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)**

**Redattori: Elisa D'Aquino, Anna Albano e Marta D'Andreta
Con la collaborazione di Antonio Cataldo**

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
A. Tipologia Utenza.....	4
A.1. Tipologia Utenza esterna.....	4
A.2. Tipologia Utenza interna.....	7
B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso agli atti documentali inviati dall'utenza ad ISPRA.....	8
B.1 Totale richieste per tema e Struttura.....	8
B.2 Totale richieste per esito.....	10
B.3 Totale richieste per tempo di risposta.....	12
C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso.....	13
C.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza Ispra.....	13
C.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema.....	14
C.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA.....	15
D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utenza sul servizio ricevuto....	16
D.1 URP e Customer Satisfaction.....	16
D.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction.....	18
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	20

INTRODUZIONE

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ISPRA provvede, nel corso di ogni anno, a raccogliere e a registrare, nell'applicativo del sistema di protocollo informatico IRIDE, tutte le istanze di accesso agli atti documentali, ai dati e alle informazioni ambientali nonché le richieste di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali indirizzate all'ISPRA. A tal proposito, l'URP ha predisposto una procedura on line per avanzare le predette richieste nonché moduli on line per la rilevazione del gradimento dei servizi offerti e resi. L'utenza ha inoltre la possibilità di contattare l'URP tramite le caselle di posta elettronica dedicate. Le richieste poi vengono analizzate, classificate e successivamente inserite nel predetto applicativo che consente, tra l'altro, di realizzare un registro completo delle richieste. Quest'anno inoltre grazie all'attiva collaborazione delle Strutture che hanno provveduto a condividere con l'URP molte delle richieste ricevute direttamente dall'utenza, è stata realizzata un'unica e integrata banca dati dell'Istituto.

La predetta banca dati permette, in particolare, di registrare ed analizzare:

- Il numero delle richieste;
- le varie tipologie di istanze pervenute;
- la tipologia di utenza;
- i temi di interesse;
- l'esito della richiesta;
- la tempistica di riscontro;
- il livello di gradimento del servizio reso.

Tale analisi è altresì volta ad offrire un supporto ai Servizi finalizzato al costante miglioramento della qualità delle attività e dei servizi resi.

Il rapporto si riferisce al periodo **01/01/2021 - 31/12/2021** ed analizza un totale di **n. 1820** richieste pervenute e così classificate:

n. **845** informazioni di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali;

n. **136** richieste di accesso documentale;

n. **763** richieste di accesso civico generalizzato /informazioni ambientali;

n. **4** richieste di accesso civico;

n. **72** reclamo/segnalazione.

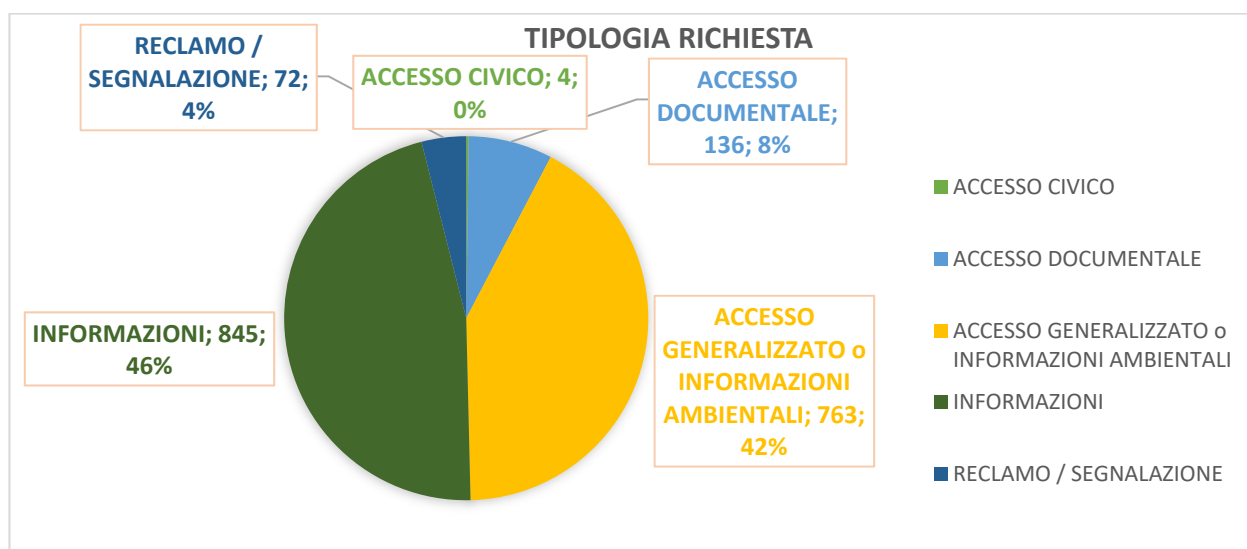


Grafico 1– Tipologia Richieste 2021

A. Tipologia Utenza

A.1 Tipologia Utenza esterna

Con questo report si intendono rappresentare i risultati dell'analisi "dell'ascolto" dei cittadini/utenti attraverso lo studio dei contatti tenuti dall'URP e dalle Strutture tecniche dell'Istituto, evidenziando i rapporti instaurati tra ISPRA e gli stakeholder di riferimento ovvero coloro che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi dell'ISPRA o a loro volta possono essere destinatari diretti o indiretti dell'attività esercitata dall'Ente.

L'URP tramite la raccolta e l'analisi delle richieste pervenute ricava una conoscenza non autoreferenziale degli impatti dell'azione dell'Ente sull'utenza.

Le categorie individuate aggregano i richiedenti secondo un criterio che consente di fornire un maggiore dettaglio del raggruppamento degli stakeholder. A differenza degli anni precedenti ove la tipologia è stata distinta in associazioni, aziende, cittadini, e la P.A., nell'anno 2021 sono state introdotte delle modifiche alle categorie degli utenti, in quanto le istanze pervenute hanno richiesto un'integrazione della tipologia di utenza ed inoltre è stata anche prevista la categoria afferente a Scuole, Università e Centri di formazione che nel corso dell'anno ha prestato interesse ed attenzione alle tematiche ambientali.

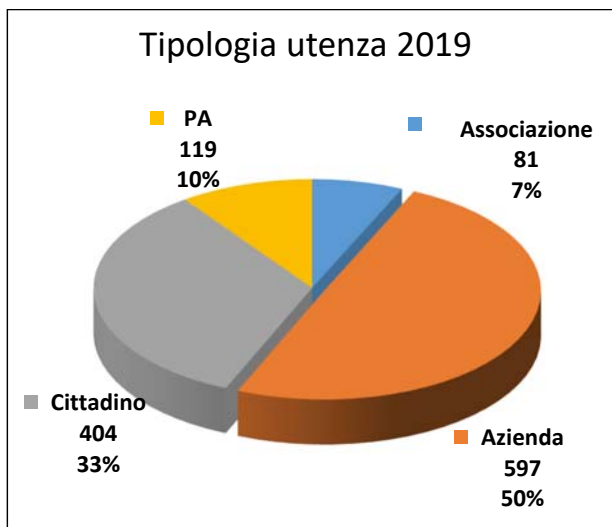


Grafico 2– Tipologia utenza 2019



Grafico 3– Tipologia utenza 2020

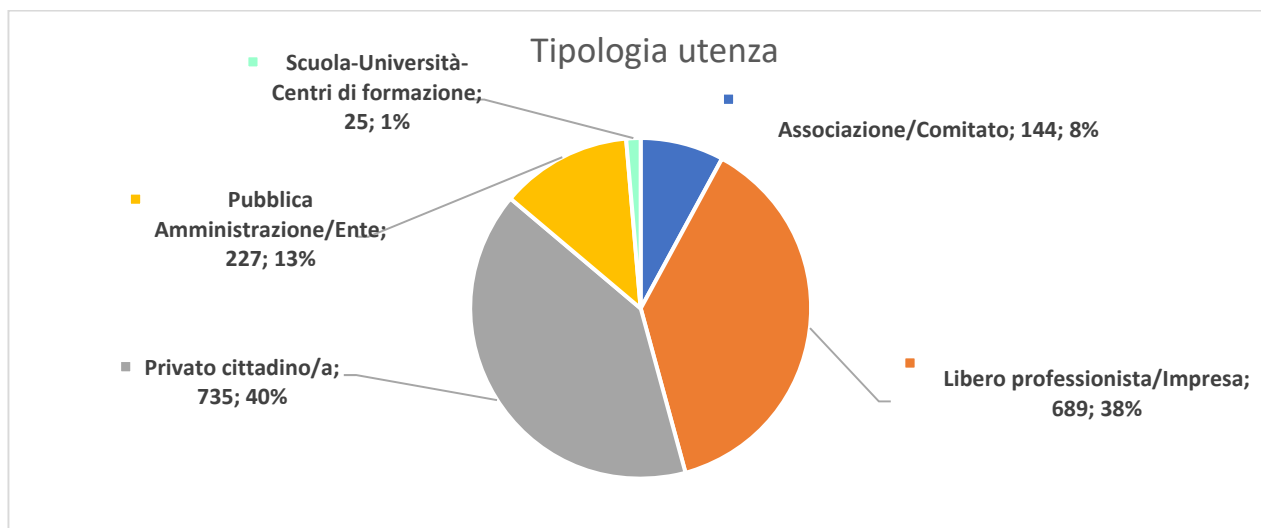


Grafico 4– Tipologia utenza anno 2021

La tabella n. 2 come il grafico n. 4 riportano sia le categorie integrate sia la nuova tipologia di utenza; come risulta dalle tabelle, nell'anno 2021 sono stati i privati cittadini ad avanzare più richieste di informazioni e di accesso ai documenti e ai dati; altresì si può notare un notevole aumento, rispetto al biennio precedente, da parte delle associazioni/comitati. Nei paragrafi successivi analizzeremo nel dettaglio i temi oggetto di interessamento da parte dell'utenza che è entrata a contatto con l'Istituto.

TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2019	ANNO 2020
associazione	81	82
azienda	597	1315
cittadino	404	556
PA	119	195

Tabella n. 1– Tipologia utenza 2019-2020

TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2021
Associazione/Comitato	144
Libero professionista/Impresa	689
Privato cittadino/a	735
Pubblica Amministrazione/Ente	227
scuola-Università-Centri di formazione	25

Tabella n. 2– Tipologia utenza 2021

Nel grafico sotto riportato viene rappresentato l'andamento delle richieste avanzate nell'ultimo triennio, distinto a seconda dei richiedenti.

Come possiamo rilevare dal grafico n. 5 in particolare nell'anno 2021 si è registrato rispetto al biennio precedente un aumento di richieste da parte di alcune categorie di stakeholder.

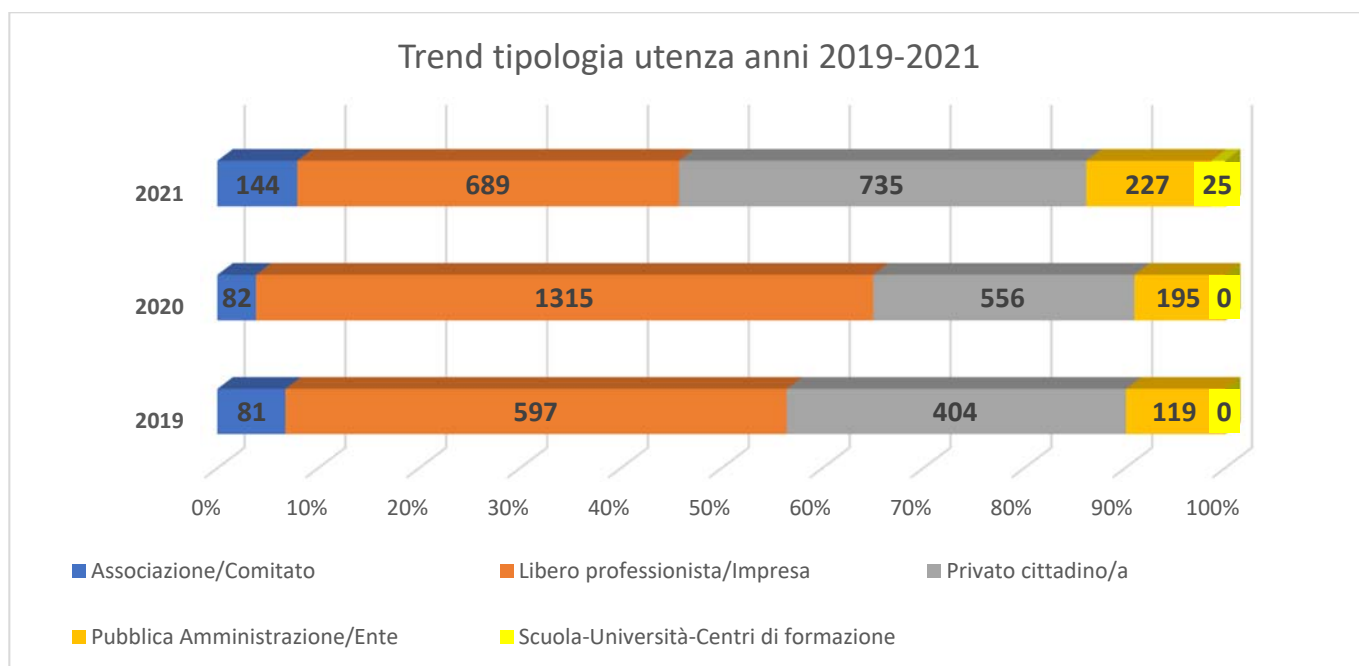


Grafico 5– Trend tipologia utenza anni 2019-2020-2021

A.2 Tipologia Utente interna

Tra gli stakeholder dell'Istituto si evidenziano inoltre i dipendenti dell'ISPRA che rivolgono istanze alle Strutture dell'Ente al fine di acquisire la documentazione che può incidere sul proprio percorso professionale. Nell'anno 2021 sono state avanzate da parte dei dipendenti n. 73 istanze di accesso ai documenti, in aumento rispetto all'anno precedente che aveva fatto registrare un numero di richieste pari a 40. Tali richieste hanno riguardato il tema procedure concorsuali/documentazione amministrativa con un interesse prevalentemente personale.

B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso agli atti documentali inviati dall'utenza ad ISPRA.

B.1 Totale richieste per tema e Struttura

In questa sezione sono evidenziati i temi/argomenti oggetto delle richieste avanzate dall'utenza. Come in precedenza argomentato il numero delle richieste complessive pervenute in Istituto sono state pari a n. 1820 ed hanno in particolare riguardato i temi di seguito riportati nel grafico.

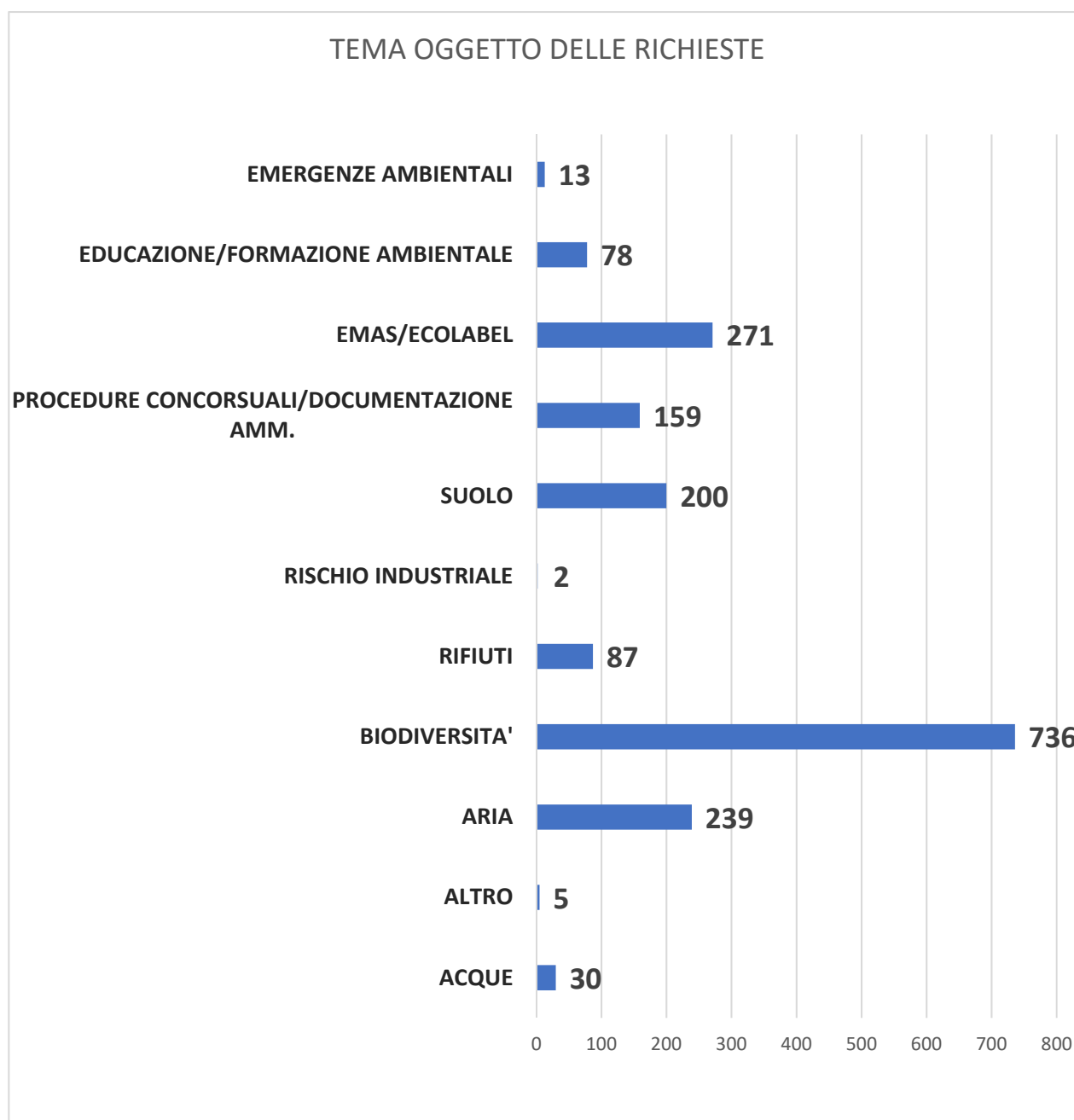


Grafico 6 – Tema/argomento maggiormente richiesto

Dal grafico su riportato, si rileva che la tematica maggiormente trattata è stata quella relativa alla tematica della Biodiversità con un numero di richieste intorno a 740. Le richieste hanno avuto come tema prevalentemente la caccia (calendari venatori regionali e provinciali, prelievo selettivo Ungulati, Regolamenti venatori locali), il controllo di popolazioni animali (Cinghiale, Daino e altri Ungulati, Corvidi, Columbiformi, Cormorani e altri Uccelli, Volpe e altri Carnivori, Roditori) e le specie di interesse conservazionistico (Orso, Lupo, Ungulati, Lepre italiana, ecc.). Dal grafico emerge poi che sono pervenute anche diverse istanze nelle materie EMAS-ECOLABEL, la Struttura dedicata ha rafforzato negli anni la chiarezza della procedura informatica, realizzando un'interlocuzione diretta e mirata con l'utenza.

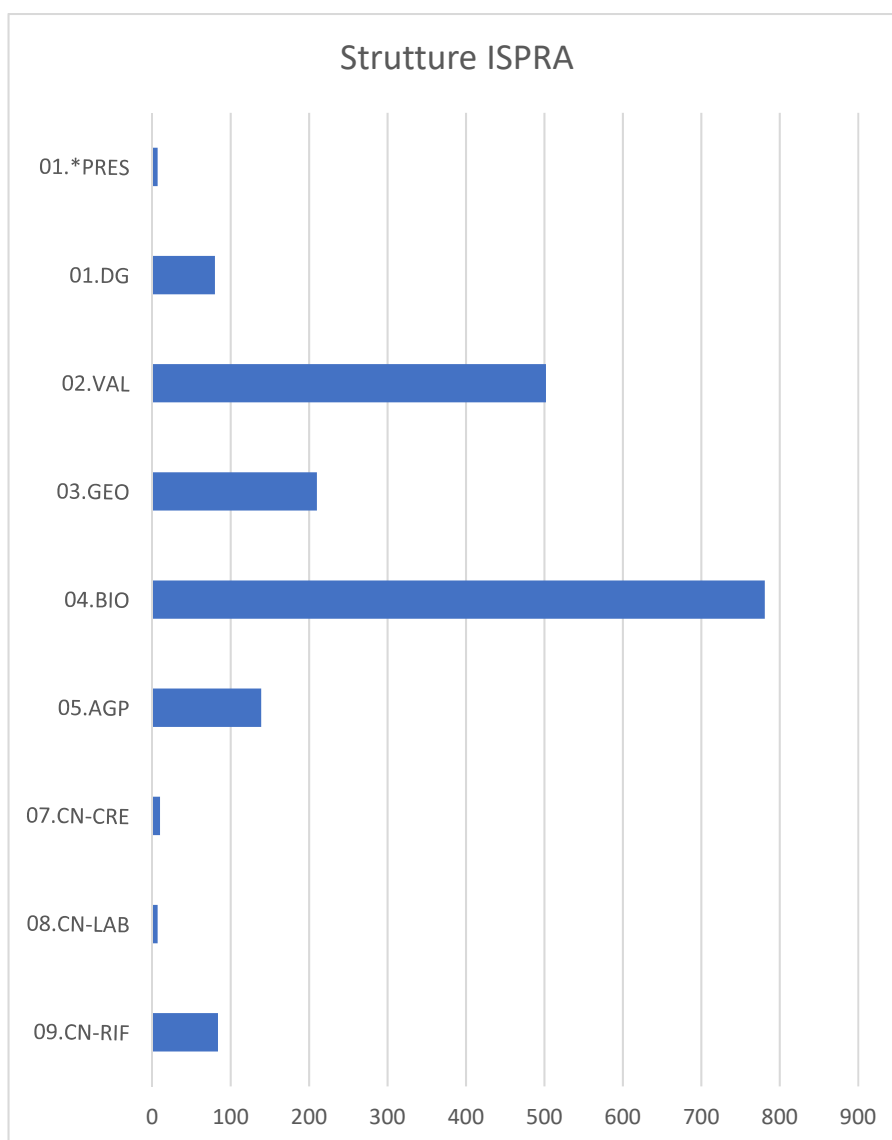


Grafico 7 - Richieste lavorate dalle strutture ISPRA

La Struttura maggiormente coinvolta, come riportata nel grafico n.7, è il Dipartimento per il monitoraggio, tutela ambientale e conservazione della biodiversità (BIO) che tra l'altro si occupa di aree protette, di tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri.

Le Strutture dell'Istituto possono essere coinvolte direttamente dall'utenza o tramite l'intervento dell'URP. Tale Ufficio interviene anche nel caso in cui sia necessario interessare più Strutture nella predisposizione della risposta ovvero sia richiesto l'ausilio dell'URP nella gestione del riscontro da fornire all'utenza.

B.2 Totale richieste per esito

In questa sezione sono riportati gli esiti delle richieste di accesso registrate nell'anno 2021.

La richiesta può essere accolta o può essere espresso diniego.

Si definisce:

-**accolta**: quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro all'utente e la invia per conoscenza all'URP;

-**diniego**: quando non è possibile dare seguito alla richiesta.

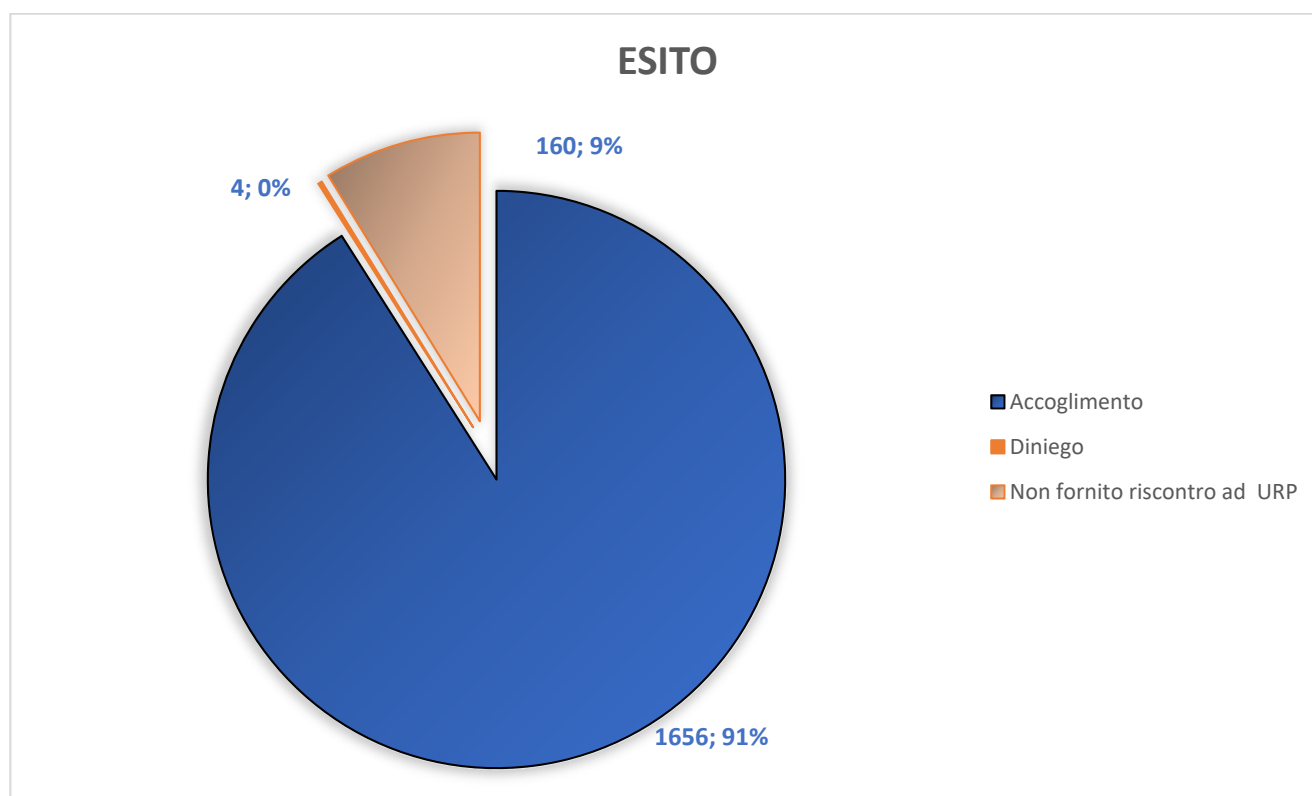


Grafico 8 - Stato delle richieste anno 2021

In particolare, nell'anno 2021 sono state registrate un totale di n. **1820** richieste che hanno riguardato sia istanze di accesso sia richieste generali attinenti alle attività dell'Istituto di cui n. **1656 (91%)** sono state accolte. Come si evince dal grafico n.8 e dai dati appena riportati, la maggior parte delle richieste inviate dagli utenti sono "accolte" ovvero smistate dall'URP alle Strutture competenti che provvedono a fornire riscontro all'utente e contemporaneamente informano l'URP. Si evidenzia la presenza, tra le richieste di n. **160** trasmesse alle Strutture competenti le quali non hanno fornito all'URP notizie sull'esito - spesso le Strutture forniscono riscontro direttamente agli utenti senza

contemporaneamente informare l'URP- si presume che le stesse siano state evase, in quanto risultano assenti rilievi ovvero reclami da parte dei richiedenti (pari al **9%**). Si rappresenta poi che, come esplicitato in premessa, generalmente le richieste sia di accesso sia di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali possono essere rivolte all'Istituto tramite gli appositi indirizzi di posta elettronica e posta certificata: urp@isprambiente.it - urp.ispra@ispra.legalmail.it ovvero tramite la procedura on line rinvenibile sul sito istituzionale [Modulistica - Richieste di accesso ed informazioni — Italiano \(isprambiente.gov.it\)](http://Modulistica-Richieste%20di%20accesso%20ed%20informazioni%20-%20Italiano%20(isprambiente.gov.it)) nonché sul sito SNPA [SI-URP - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente \(snpambiente.it\)](http://SI-URP-SNPA-Sistema%20nazionale%20protezione%20ambiente%20(snpambiente.it)). In tutti i casi, l'URP svolge un ruolo di orientamento e di interfaccia con le Strutture dell'Istituto e qualora la risposta dovesse coinvolgere più Servizi, l'URP ha la funzione di raccordo al fine di fornire un riscontro univoco all'utenza, nel rispetto dei requisiti di legge in tema di accesso.

La tabella di seguito riportata indica il totale delle richieste analizzate dalle Strutture organizzative competenti e suddivise per esito (accoglimento, diniego).

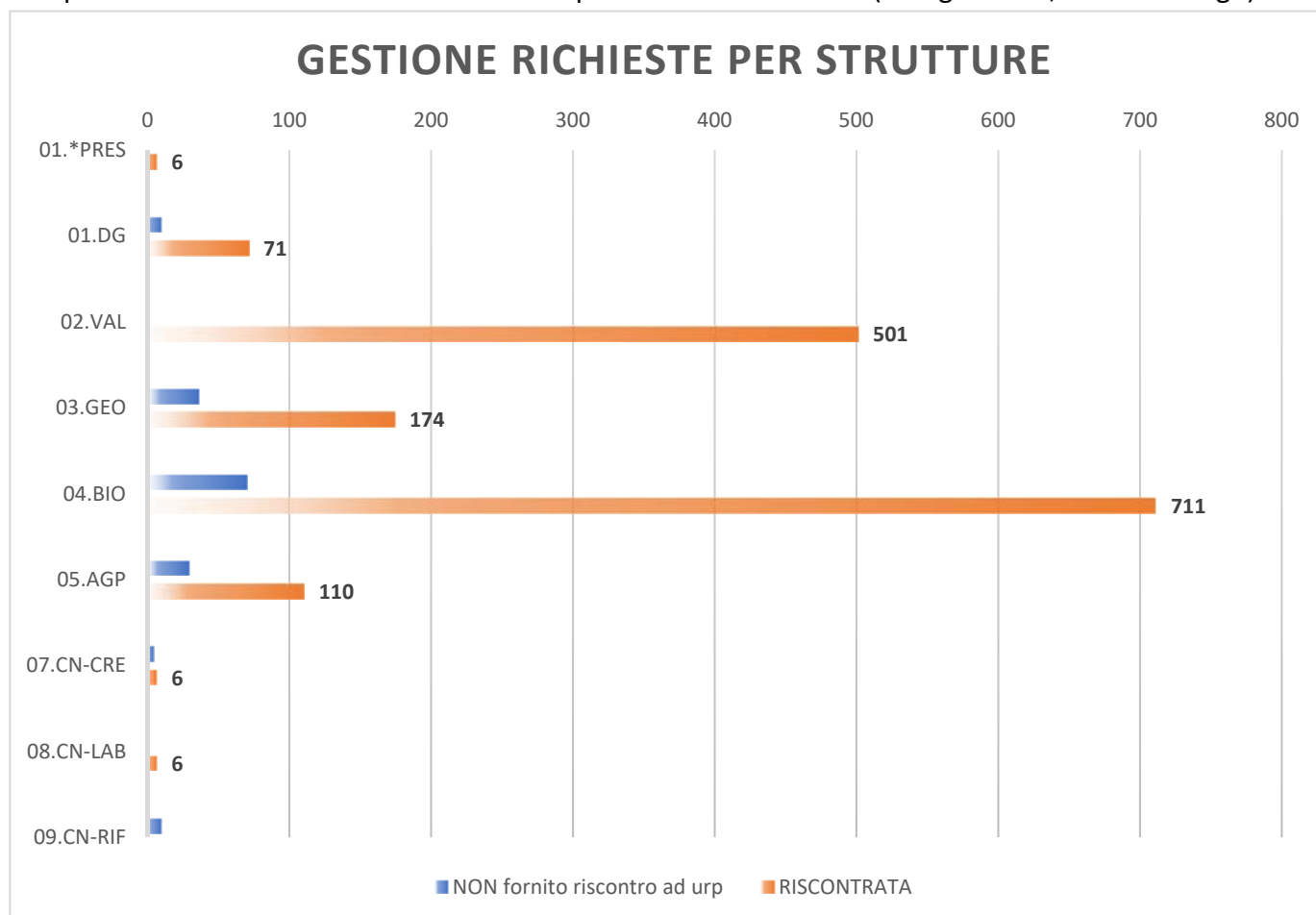


Grafico 9 – Richieste per esito e struttura ISPRA

B.3 Totale richieste per tempo di risposta

Nel seguente grafico vengono riportati i tempi impiegati dall'Ente per dare riscontro alle richieste pervenute. Fermo restando che il tempo prescritto da legge non può essere superiore a 30 giorni dalla data di presentazione/ricezione dell'istanza, sono state previste, al fine di mostrare precisamente l'arco temporale impiegato dalle Strutture competenti per riscontrare le predette richieste, delle sezioni temporali così suddivise: risposta in giornata; da 1 a 5 gg; da 6 a 15 gg; da 16 a 30 gg.; oltre 30 gg..

Analizzando nel dettaglio i dati è emerso che nell'anno 2021 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

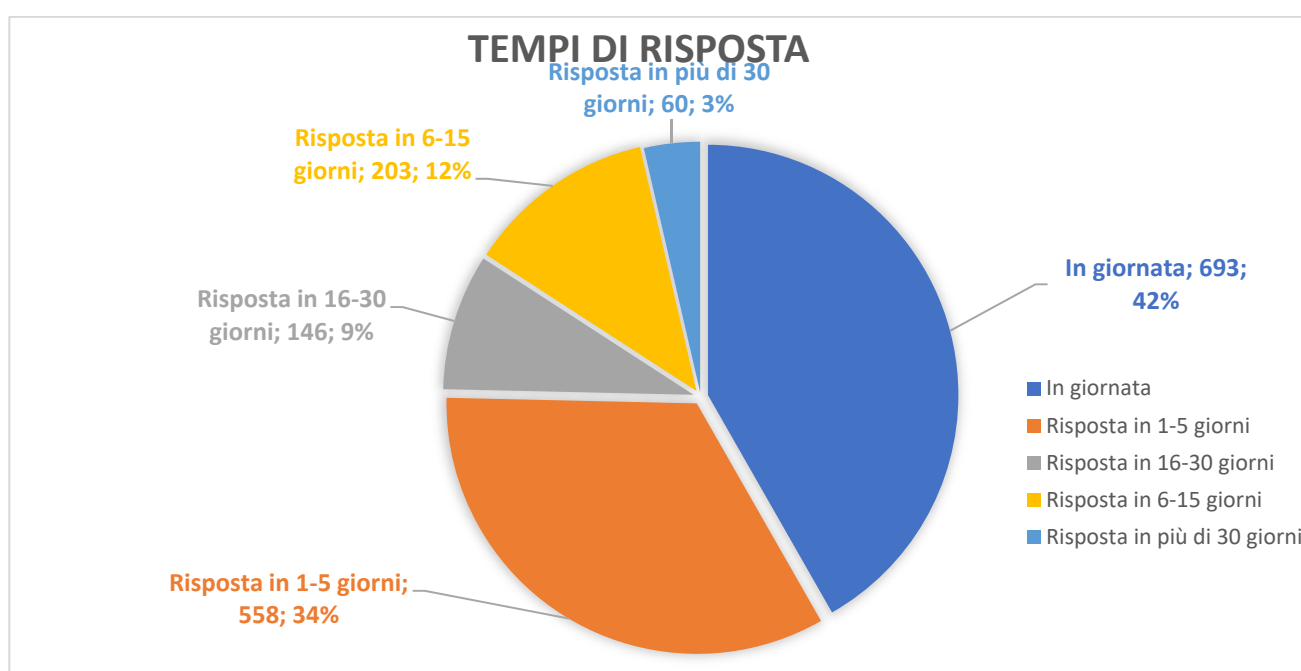








Grafico 10 – Tempi di risposta

Come si può notare dal grafico sopra rappresentato, nell'anno 2021 la maggior parte delle risposte sono state riscontrate e dunque accolte in giornata, con un numero di risposte fornite all'utenza pari a n. **693 (42%)**. Altro dato rilevante che emerge dal grafico n.10 è la risposta nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni con un numero di istanze esitate pari n. **558 (34%)**. Nel periodo poi previsto da legge ovvero entro i trenta giorni dalla presentazione/ricezione della richiesta all'Istituto, le Strutture forniscono riscontro con una media pari al **97%**. Quest'anno **nei primi cinque giorni** dalla suddetta ricezione/presentazione dell'istanza, l'Istituto ha accolto un numero di domande pari a n. **1251 (76%)**. L'approfondimento dei tempi di risposta ha consentito altresì di registrare l'effettività del grado di interlocuzione con l'utenza contribuendo quindi a dare evidenza dell'operato da parte di alcune Strutture, come già argomentato nel capitolo B al punto B1, che in termini di procedure informatiche nonché di dialogo continuo e immediato hanno arricchito il processo di partecipazione da parte dei cittadini all'attività dell'Istituto.

C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso.

C.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza

Le motivazioni espresse nelle istanze pervenute all'URP sono state raggruppate nelle seguenti categorie:

-  economico/produttivo: relativo a richieste su aspetti produttivi, economici e finanziari connessi alle attività dell'Ente e alle proprie attività;
-  formazione: relativo al curriculum formativo;
-  istituzionale: relativo ad attività e finalità propria dell'Ente;
-  lavoro: relativo in particolare all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto e/o richieste di informazioni provenienti da aziende e per le attività proprie delle aziende stesse;
-  personale: relativo a motivazioni personali
-  altro: tutto ciò che non rientra nelle precedenti categorie.

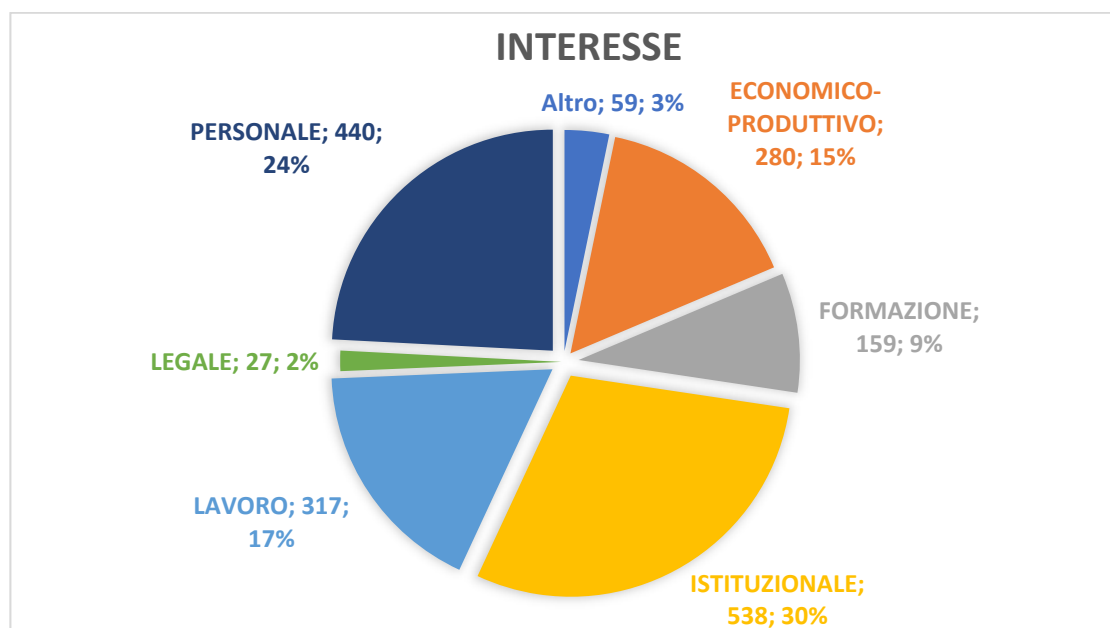


Grafico 11 - Interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2021, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello Istituzionale rappresentando il **30%** della motivazione alla base della formulazione delle richieste con un numero pari a **n.538**. Altro interesse manifestato durante l'anno è stato quello legato al carattere Personale che ha fatto registrare un numero pari a **440 (24%)**. Altro dato rilevante è stato l'interesse manifestato sia per la categoria economica produttiva sia per la formazione. Le motivazioni di carattere legale hanno riscosso un interesse minore da parte dell'utenza, in particolare ha rappresentato solo il 2%.

C.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema

La tabella e il relativo grafico di seguito riportati analizzano le tipologie delle richieste di accesso agli atti documentali, ai dati e alle informazioni ambientali nonché le richieste di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali indirizzate all'ISPRA inerenti le tematiche amministrative/ambientale di interesse da parte dell'utenza. Come già esplicitato in premessa nell'anno 2021 sono state analizzate un totale di **n.1820** richieste classificate in relazione alle diverse tipologie di istanze e di richieste di informazioni ricevute sui temi trattati dall'Istituto. In particolare, dalla tabella n.3 emerge che il tema sulle emergenze ambientali ha ricevuto numerose richieste di informazioni mentre il tema relativo alle procedure concorsuali/documentazione amministrativa è stato destinatario di diverse richieste di accesso agli atti documentali e quello sulla biodiversità invece ha ricevuto n. **604** istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali.

TEMATICA	ACCESSO CIVICO	ACCESSO DOCUMENTALE	ACCESSO GENERALIZZATO o INFORMAZIONI AMBIENTALI	INFORMAZIONI	RECLAMO / SEGNALAZIONE
ACQUE		2	15	10	3
ALTRO				2	3
ARIA			8	230	1
BIODIVERSITA'	1	34	604	70	27
EDUCAZIONE/FORMAZIONE AMBIENTALE			1	77	
EMAS/ECOLABEL				268	3
EMERGENZE AMBIENTALI		3	6		4
PROCEDURE CONCORSUALI/DOCUMENTAZIONE AMM.	1	82	9	64	3
RIFIUTI		2	24	47	14
RISCHIO INDUSTRIALE			2		
SUOLO	2	13	94	77	14
Totale complessivo	4	136	763	845	72

Tabella n. 3 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

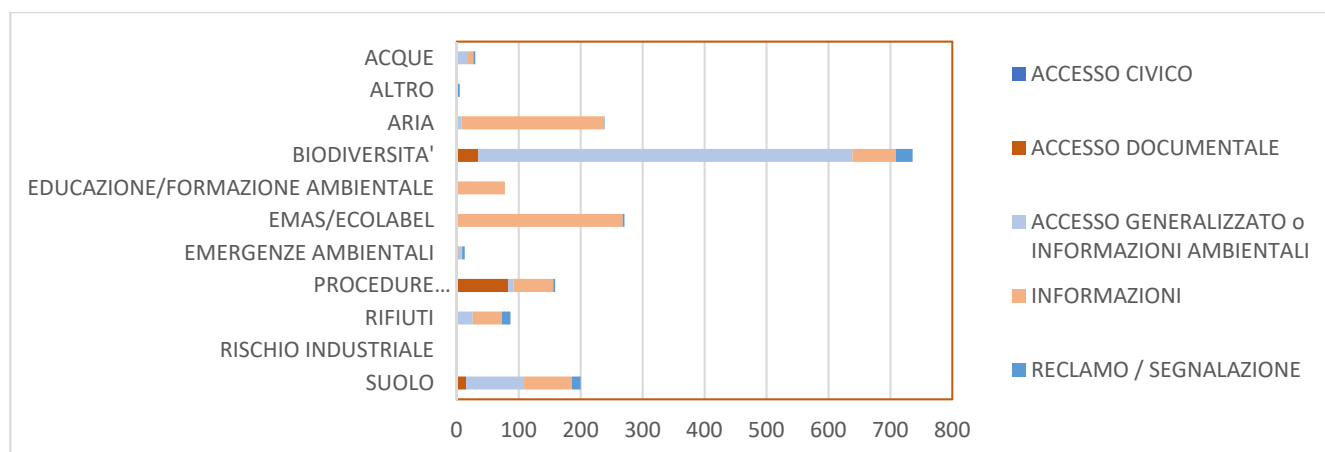


Grafico 12 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

C.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA

Il grafico sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (associazione/comitato, privato cittadino/a, libero professionista/impresa, Pubblica Amministrazione/Ente e Scuola –Università-Centri di Formazione) con le tematiche ambientali/amministrative dell'Istituto.

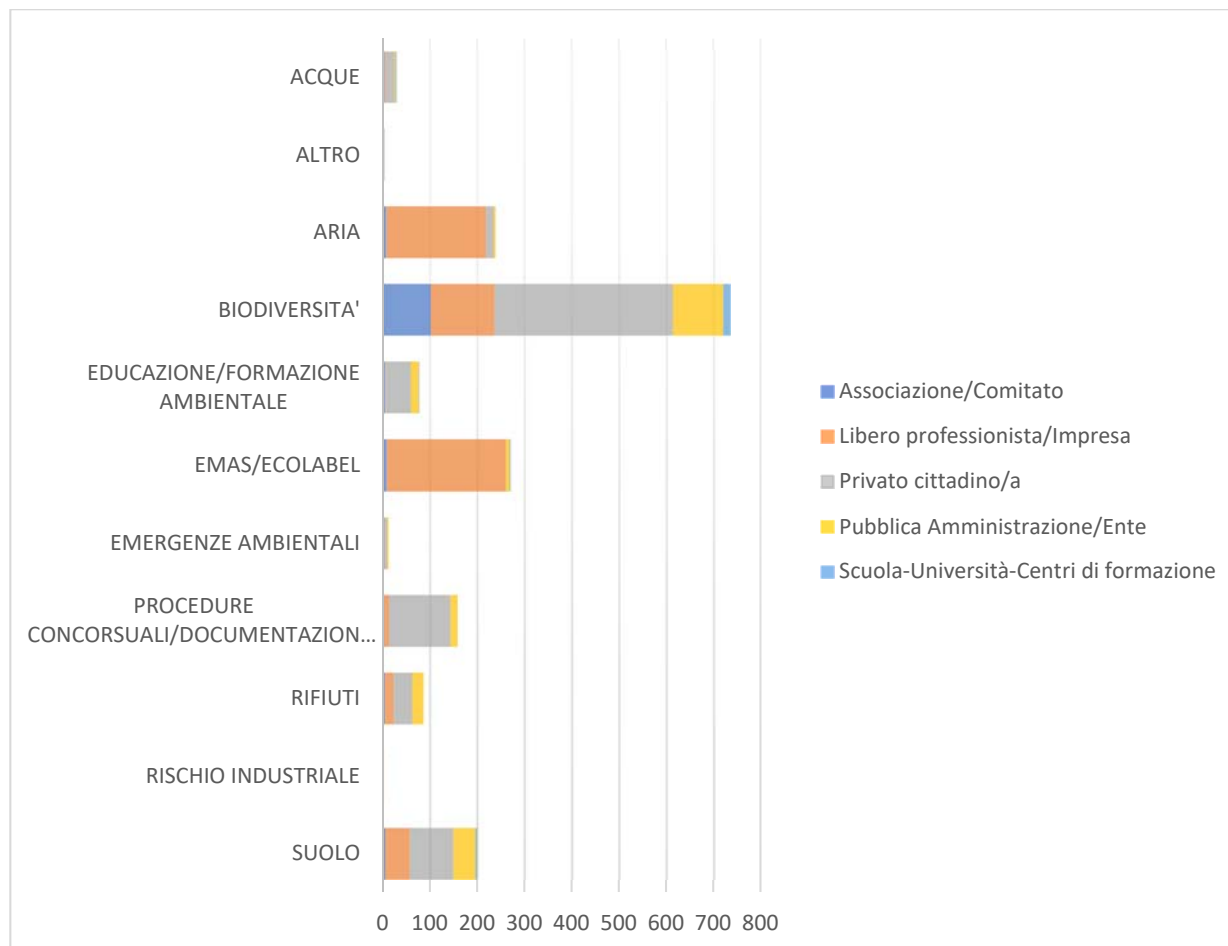


Grafico 13 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

Dall'analisi dei dati risulta, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano la tematica relativa alla Biodiversità e sono state presentate in gran parte dai privati cittadini, inoltre tale tema ha richiamato l'interesse da parte di tutte le categorie degli utenti. Ed altresì ha ricevuto, come risulta dalla tabella n. 3 (cfr. pagina 13) relativa alla tipologia delle richieste, numerose istanze non solo sull'accesso generalizzato o informazioni ambientali ma anche relative all'accesso civico, documentale, alle informazioni nonché reclamo/segnalazione. Anche i temi Suolo e Rifiuti hanno ricevuto richieste da parte di tutti gli stakeholder dell'Istituto.

Il tema Emas/Ecolabel invece presenta richieste di informazioni formulate principalmente da Liberi professionisti/impresе.

D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utenza sul servizio ricevuto

D.1 URP e Customer Satisfaction

Tra i vari compiti dell'URP, si sottolinea anche quello volto a “promuovere ed effettuare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze” in coerenza con quanto stabilito dalla legge n. 150/2000. Con la Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, sono state poste le basi per migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra le Amministrazioni e i cittadini. Recentemente, poi con l'applicazione dell'art. 19-bis del d.lgs. n. 74/2017 che disciplina la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali (interni ed esterni) al processo di misurazione delle performance organizzative, si è riconosciuto a questi ultimi un **ruolo attivo**, mediante la definizione di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi; e a tal proposito nel corso dell'anno 2020 l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha provveduto a realizzare appositi modelli on line per la rilevazione del grado di soddisfazione. L'URP, infatti, provvede anche a monitorare i livelli di gradimento dell'utenza in relazione alle aspettative della stessa sui servizi resi e sulle attività effettuate dall'Istituto.

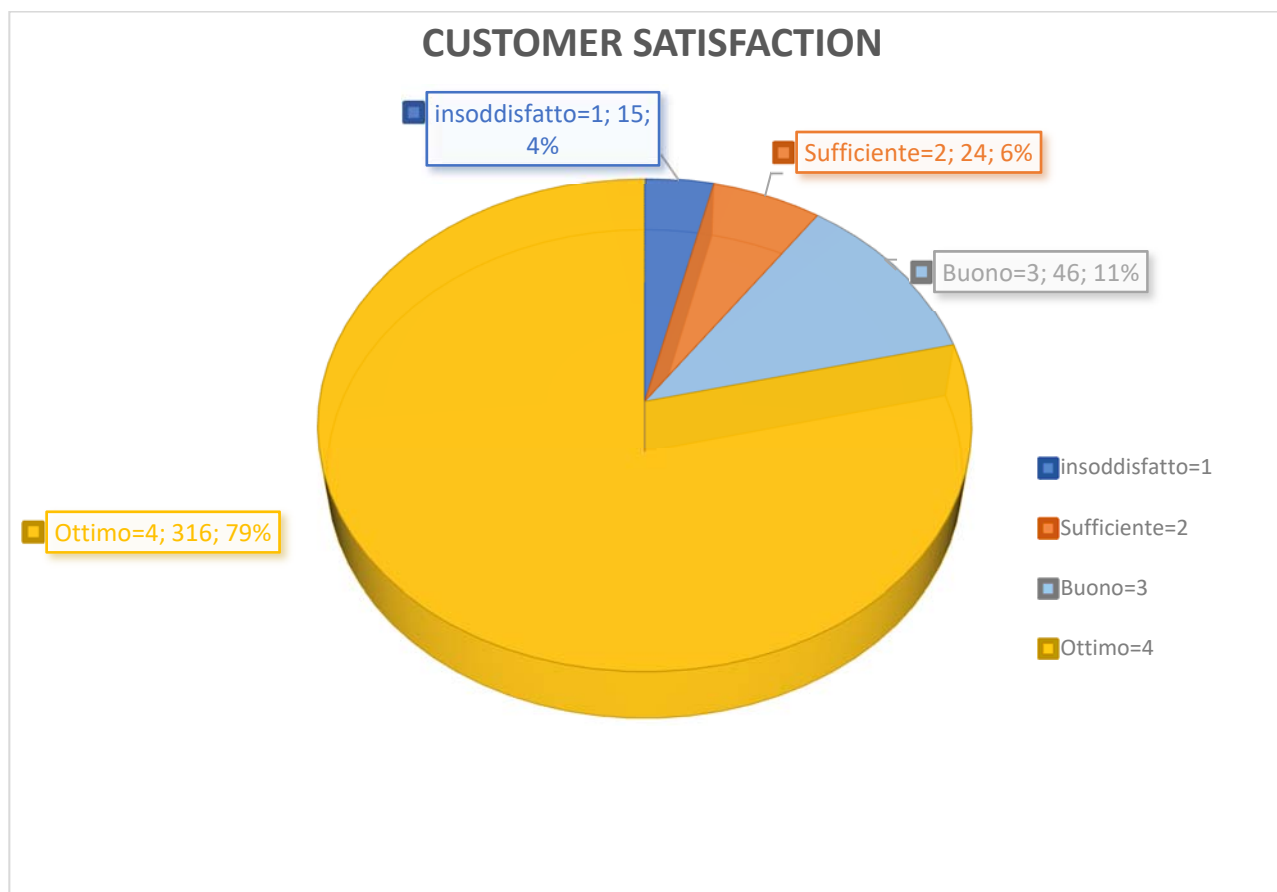


Grafico 14 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2021

L'URP, solitamente a conclusione del servizio reso sulle diverse richieste di informazioni di carattere organizzativo, funzionale e gestionale che pervengono in Istituto, provvede ad inoltrare agli utenti un

questionario per la valutazione della customer satisfaction tramite l'invio di una email che contiene il collegamento al modulo on line, in modo tale che l'utente possa compilare facilmente e rapidamente la scheda di rilevazione della soddisfazione. Il questionario, fondamentale per contribuire al miglioramento del livello e della qualità dei servizi erogati, è presente anche sul sito istituzionale ed è compilabile on line (**modulo**) ovvero può essere scaricato in formato cartaceo.

Il suddetto questionario è composto da un set di domande generali, atte a garantire un'omogenea valutazione delle risultanze, con una scala di giudizio da 1 (insoddisfatto) fino a 4 (pienamente soddisfatto). Inoltre all'utente viene data la possibilità, qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente ovvero migliorabile, di suggerire in un riquadro apposito, le indicazioni che serviranno ad ISPRA per migliorare il servizio in futuro.

Come precedentemente accennato, l'implementazione del modello on line ha determinato, nell'anno 2021, variazioni numeriche nel processo di misurazione del grado di soddisfazione. L'utente infatti ha partecipato più attivamente al processo di valutazione partecipativa dei servizi offerti da ISPRA ed in particolare l'URP, durante l'anno 2021, ha provveduto ad inviare n. 621 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 401 completi, con una valutazione media totale di 3,7 punti.

Come possiamo notare poi dal grafico sotto riportato, emerge che in particolare la Struttura GEO-CAR ovvero quella relativa al Servizio per la geologia strutturale e marina, il rilevamento e la cartografia Geologica ha ricevuto n.107 questionari completi. Anche la Struttura GEO-APP ovvero il Servizio per la geologia applicata, la pianificazione di bacino e la gestione del rischio idrogeologico, l'idrogeologia e l'idrodinamica delle acque sotterranee appartenente anch'essa al Dipartimento Servizio Geologico d'Italia ha accolto n. 60 questionari compilati.

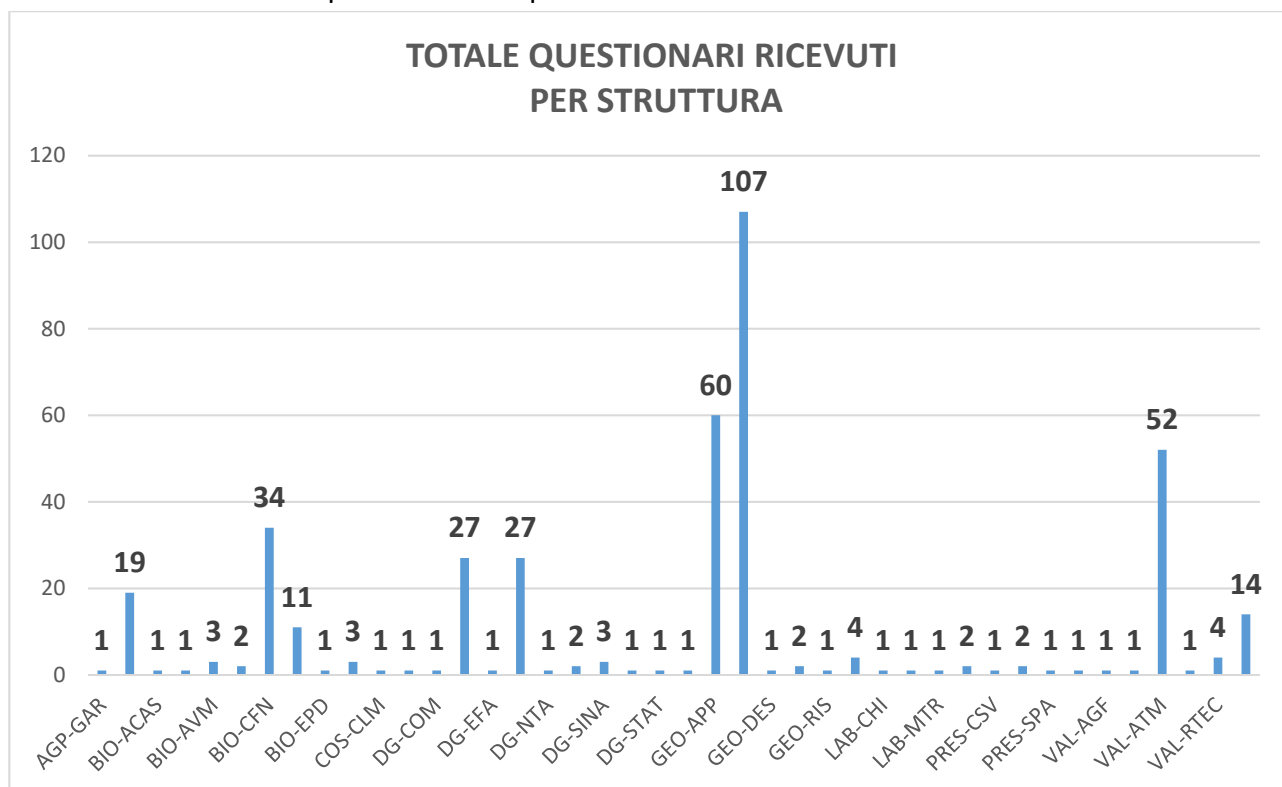


Grafico 15- questionari compilati ricevuti dalle Strutture

D.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction

L'Istituto, nell'ottica di raggiungere e mantenere elevati livelli di adeguatezza ed efficienza nella realizzazione delle proprie attività ha attuato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001:2015 per il quale ha ottenuto la certificazione da parte di un Organismo riconosciuto in ambito internazionale. Molti Processi, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, hanno inserito tra gli obiettivi la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sia esterni che interni. Infatti, nella logica della Qualità, la "customer satisfaction" è uno strumento utile nella scelta delle priorità, in quanto, consente di cogliere idee, spunti e suggerimenti per implementare attività sempre più efficaci per il miglioramento continuo dei servizi da offrire all'utenza.

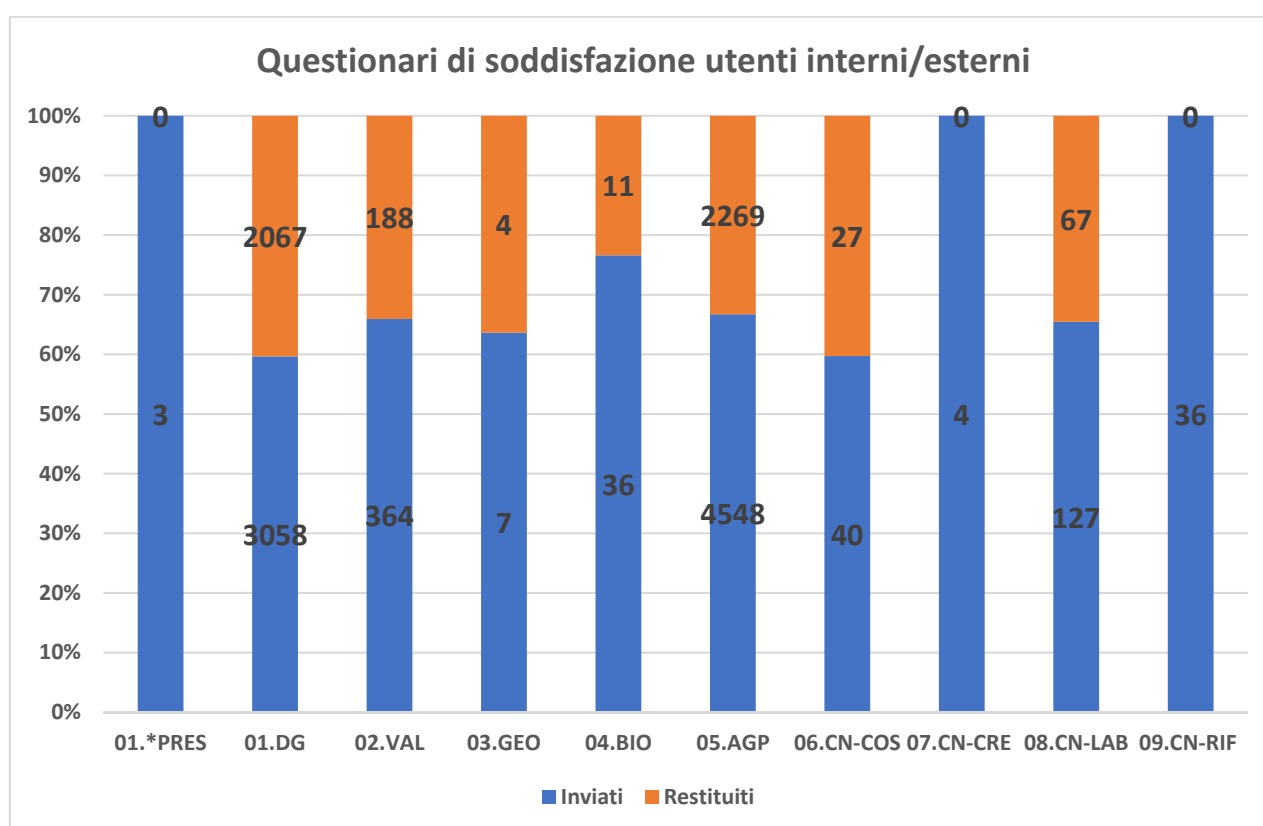


Grafico 16 – questionario di soddisfazione utente interno/esterno ricevuti dalle Strutture

Nel grafico sopra rappresentato, sono state indicate, per semplicità e chiarezza di informazione dei dati, le Strutture dell'Istituto e non i singoli Processi ovvero Servizio/Area in Qualità. All'interno del grafico n. 16 sono stati riportati sia il numero dei questionari inviati sia il numero di quelli ricevuti dalle Strutture, in particolare per alcune Strutture sono stati inoltrati numerosi questionari che gli utenti sia interni sia esterni hanno restituito completi del grado di soddisfazione raggiunto dai servizi offerti dall'Istituto.

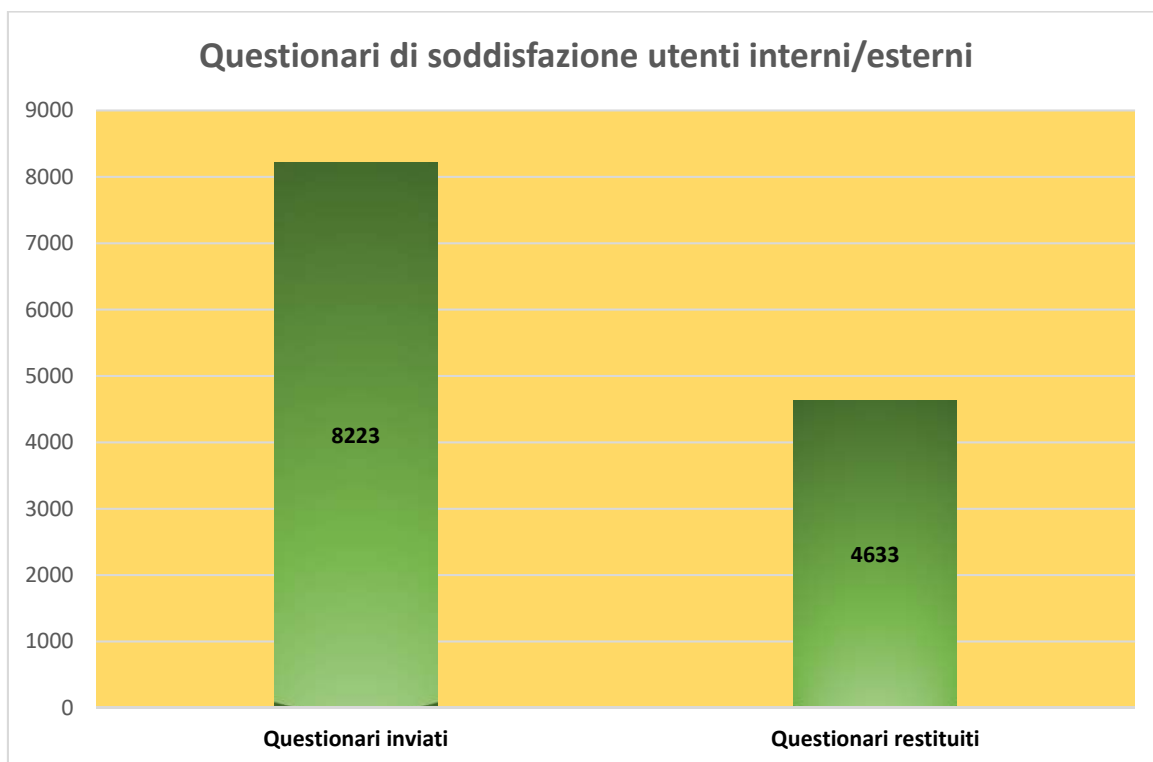


Grafico 17 - numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti

Il grafico n.17 mostra il numero complessivo dei questionari che sono stati inviati e ricevuti dagli utenti esterni e interni. In particolare, nell'anno 2021, sono stati inviati n. 8223 questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente sia esterno che interno e sono stati restituiti compilati n. 4632 con un valore medio di soddisfazione pari a **3,9**.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Analizzando i dati riportati nel presente report risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema Biodiversità, con una richiesta che proviene prevalentemente da privati cittadini. Un dato importante poi che è emerso nell'anno 2021 è relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. È risultato, infatti, che il 42% delle richieste vengono riscontrate nella stessa giornata in cui viene presentata l'istanza e si evidenzia, inoltre, che il 34 % delle richieste vengono nel periodo intercorrente tra 1-5 giorni dalla presentazione della richiesta.

L'URP, come esplicitato in premessa, ha implementato il sistema di protocollo dell'Ente con alcune funzioni fondamentali per realizzare e monitorare tutte le richieste ricevute. Tra le varie funzioni è stato, tra l'altro, previsto un report quotidiano di tutte le istanze non ancora riscontrate tramite il quale l'URP provvede, dopo **20** giorni dalla data di presentazione dell'istanza, ad inoltrare alle Strutture una notifica di avviso di scadenza della richiesta, al fine di non superare il termine di 30 giorni previsto da legge.

Dall'anno 2020, l'URP ha sensibilizzato le Strutture dell'Istituto per essere messo a conoscenza di tutte quelle interlocuzioni che intercorrono direttamente con l'utenza; tutto ciò al fine di realizzare un report completo e rispondente alle richieste che quotidianamente ISPRA riceve e che mostrano il reale quadro conoscitivo delle tematiche ambientali e non solo, sollecitate dagli utenti.

Tra le attività svolte direttamente dalle Strutture occorre sottolineare anche il ruolo che ogni anno espleta la Sezione Italiana del Registro dell'Unione. Tale sezione, in attuazione del Regolamento EU n. 1122/2019 e del D.lgs. n. 47/2020, garantisce l'accesso al Sistema Europeo per il commercio delle emissioni e l'utilizzo delle relative funzionalità, agli utenti titolari di un migliaio di impianti stazionari delle maggiori aziende nazionali e operatori aerei soggetti alla Direttiva 87/20003/CE nel 2021. Nell'anno 2021 la Sezione Italiana del Registro dell'Unione ha svolto attività di assistenza e supporto tecnico, tramite posta elettronica, agli utenti, evadendo circa **1408** richieste nonché ha fornito informazioni e dati, provvedendo a rispondere a circa **415** istanze. Tali dati non sono stati inseriti nel computo delle richieste pervenute in ISPRA, ma, vista la specificità dell'attività si è ritenuto di dedicare uno spazio in questa sede per evidenziare il lavoro svolto.

Come accennato infine nel capitolo precedente, l'implementazione del modello on line di customer satisfaction ha sicuramente consentito all'utenza di partecipare in maniera più agevole e celere alle attività e ai servizi resi all'utenza. La rilevazione della customer satisfaction, infatti, favorisce il miglioramento continuo dei processi, facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità da parte dell'Ente. È, altresì, indispensabile per assicurare l'integrazione dell'azione amministrativa con il punto di vista degli utenti, consentendo anche una riprogrammazione delle attività e dei servizi erogati dall'amministrazione. La soddisfazione dell'utente è, dunque, un vero e proprio strumento di gestione dell'organizzazione e può costituire una leva d'accelerazione e orientamento al cambiamento sia degli aspetti organizzativi che degli aspetti culturali.