

CARTA DEI SERVIZI DI ISPRA

Aggiornamento maggio 2023

Sommario

1.	Fondamenti della Carta dei Servizi	3
1.1	Perché una Carta dei servizi per ISPRA.....	3
1.2	La Carta dei servizi e i principi fondamentali.....	4
1.3	Principali riferimenti normativi	5
1.4	Validità e aggiornamento	6
1.5	Integrazione con il ciclo di gestione della performance	6
1.6	L'impegno di ISPRA per la qualità.....	7
1.7	Dimensioni e sottodimensioni della qualità	7
1.8	Servizi erogati e tariffe	9
1.9	Rapporti con gli utenti.....	9
1.10	Procedure di reclamo.....	9
1.11	Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti.....	10

1. Fondamenti della Carta dei Servizi

1.1 Perché una Carta dei servizi per ISPRA

L'ISPRA è ente pubblico di ricerca, istituito dall'articolo 28 del D.L. n. 112/2008, convertito con modificazioni dalla L. n. 133/2008 e nato dalla fusione di tre enti, APAT, ICRAM e INFS, disposta nell'ambito del processo di semplificazione della Pubblica Amministrazione e di razionalizzazione della spesa pubblica mantenendo le funzioni di rispettiva competenza.

Ai sensi all'articolo 4 della L. 132/2016, l'ISPRA è persona giuridica di diritto pubblico dotata di autonomia tecnico-scientifica, di ricerca, organizzativa, finanziaria, gestionale, patrimoniale e contabile, sottoposta alla vigilanza del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (di seguito MASE).

ISPRA dispone di laboratori scientifici, strumentazioni mezzi nautici di ricerca e tecnologie all'avanguardia che permettono di esercitare le funzioni tecniche e scientifiche per la più efficace pianificazione e attuazione delle politiche di sostenibilità delle pressioni sull'ambiente, sia a supporto del MASE, sia in via diretta tramite attività di monitoraggio, di valutazione, di controllo, di ispezione e di gestione dell'informazione ambientale, in una logica di integrazione progressiva nell'ambito del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (di seguito SNPA).

L'ampio insieme di compiti e funzioni attribuiti all'ISPRA, così come indicati nell'articolo 2 dello Statuto¹, mettono in evidenza una costante e continua erogazione di servizi ad un altrettanto ampio portafoglio di interlocutori. Tra di essi rivestono particolare importanza, oltre al già citato Ministero vigilante:

- gli Organismi Europei e Internazionali, che includono tutti gli Organi e le Agenzie dell'Unione Europea, delle Nazioni Unite, l'OCSE ed altre Organizzazioni. Tali soggetti costituiscono partner rilevanti in quanto emanatori di protocolli, convenzioni, direttive e altra normativa in campo ambientale che regolamentano e forniscono linee di indirizzo strategico per l'intero settore nel quale agisce l'Istituto;
- la Comunità Scientifica che comprende, tra gli altri, gli Istituti Universitari, gli Enti di Ricerca e le Scuole Superiori;
- soggetti pubblici e privati quali associazioni di categoria, collettività, associazioni ambientali, imprese.

Nell'ambito delle funzioni attribuite dallo Statuto vengono identificate, sempre tra i compiti istituzionali, anche alcune attività direttamente orientate alla produzione di beni e servizi, non necessariamente a carattere commerciale², quali:

- attività di ricerca e sperimentazione, attività conoscitiva, di controllo, monitoraggio e valutazione, consulenza strategica, assistenza tecnico-scientifica, informazione, divulgazione, educazione e formazione, anche post-universitaria, in materia ambientale con riferimento alla tutela delle acque,

¹ Decreto Ministero dell'Ambiente e per la Tutela del Territorio e del Mare n. 356/2013.

² Cfr. articolo 69 del Regolamento di contabilità e per la gestione giuridico-amministrativa, patrimoniale, economica e finanziaria adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 6 novembre 2014.

alla difesa dell'ambiente atmosferico, del suolo, del sottosuolo, della biodiversità marina e terrestre e delle rispettive colture, nonché alla tutela della natura e della fauna omeoterma;

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

Nell'ottica del continuo miglioramento ed efficientamento dell'operato della Pubblica Amministrazione, risulta di tutta evidenza il naturale approdo ad una dichiarazione di garanzia della qualità dei servizi resi, dichiarazione che si concretizza nella Carta dei servizi.

1.2 La Carta dei servizi e i principi fondamentali

La Carta dei servizi è quindi il documento attraverso il quale un Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, comunicando, in modo trasparente, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto dei principi di:

Uguaglianza dei diritti degli utenti in forza del quale le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti;

Imparzialità affinché il servizio venga prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità assicurando un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio;

Partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;

Efficienza ed efficacia per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso il migliore utilizzo delle risorse disponibili.

La Carta dei servizi è quindi redatta a garanzia di fornire al cittadino un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

Nella Carta dei servizi ISPRA sono presenti sia servizi erogati gratuitamente, sia servizi a tariffazione per i quali è richiesto un contributo per l'erogazione agli utenti.

In quest'ultimo caso l'Istituto potrà procedere all'erogazione previa verifica che *"non sussistano profili di incompatibilità in relazione ai compiti istituzionali"* come previsto dall'art.3, comma 1, lettera d), del D.M. 21 maggio 2010 n.123³.

³ D.M. 21/05/2010 n. 123, art. 3, comma 1, lettera d) "con i proventi derivanti dalle attività di promozione, vendita di servizi e prodotti e, ove non sussistano profili di incompatibilità in relazione ai compiti istituzionali dell'Istituto, consulenza e collaborazione con soggetti pubblici e privati ...".

1.3 Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi che sono stati di riferimento per la redazione della Carta dei servizi sono, in ordine cronologico:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- D.lgs n. 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 recante *“Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”*;
- D. lgs. n. 206/2005, Codice del Consumo a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229, e, in particolare, l'articolo 101 relativo all'erogazione di servizi pubblici;
- D.lgs. n. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- D.lgs. n. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- Delibera C.i.V.I.T. ⁴ 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198;
- Delibera C.i.V.I.T. 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009;
- D. lgs. n. 33/2013, Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, e, in particolare l'articolo 32 relativo agli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati;
- D. L. n.69 del 21/06/2013, Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia, convertito in legge, con modificazioni, dalla l. 9 agosto 2013 n. 98, e, in particolare l'articolo 28 riguardante l'indennizzo da ritardo nella conclusione del procedimento.

Questo il quadro normativo all'interno del quale si è realizzata l'architettura della Carta dei Servizi.

Tra la versione pilota del dicembre 2015 e la versione attuale sono intervenute solo due norme che hanno parzialmente modificato l'impianto vigente. In particolare il

- D. L. n.97 del 25/05/2016, recante *“Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190*

⁴ La C.i.V.I.T. ha assunto la denominazione di *Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza nelle amministrazioni pubbliche*. a seguito dell'entrata in vigore della L. 190/2012. La successiva L. n. 90/2014 ha poi trasferito le competenze in materia di gestione della performance e di qualità dei servizi al Dipartimento della Funzione Pubblica (D.F.P.), mantenendo alla nuova autorità denominata A.N.A.C. le restanti competenze. Sia A.N.A.C. che il D.F.P hanno confermato le indicazioni fornite in materia di standard di qualità dei servizi pubblici impartite dalla C.i.V.I.T. Nel prosieguo del documento si farà riferimento alle Delibere C.i.V.I.T.

e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”, che ha modificato l’articolo 32 del D. Lgs. n. 33/2013 relativo agli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati;

- Il D. Lgs. n. 74 del 7 giugno 2017, “Valutazione della performance dei dipendenti pubblici- - Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, in attuazione dell’articolo 17, comma 1, lettera r), della legge n. 124 del 2015”, che integra gli aspetti inerenti la valutazione della performance allargando anche ai cittadini e agli altri utenti finali il compito di “partecipare al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all’Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo, e impegnando altresì le Amministrazioni ad adottare idonei “sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi [...]”⁵.

1.4 Validità e aggiornamento

La presente Carta descrive e assume impegni relativamente a tutti i servizi già individuati nella versione precedente ed integrati da servizi aggiuntivi.

La Carta ha validità pluriennale, quantunque la Delibera C.i.V.I.T. n. 88/2010 suggerisca “*la revisione annuale degli standard, sulla base del monitoraggio relativo all’andamento dei risultati ottenuti nell’erogazione dei servizi*”. La successiva Delibera n. 3/2012 ribadisce, nell’ottica di un’ottimale ed auspicabile integrazione con il ciclo di gestione della *performance*, l’opportunità che l’aggiornamento dei valori programmati avvenga contestualmente entro il **31 gennaio** di ogni anno, allineandosi alla scadenza prevista per la presentazione del Piano della Performance, ora assorbito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)⁶.

1.5 Integrazione con il ciclo di gestione della performance

La definizione di standard di qualità dei servizi erogati costituisce un importante elemento nella costruzione del Sistema di misurazione e valutazione della *performance* che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a definire e implementare con l’intento di attivare un processo di miglioramento continuo delle loro prestazioni.

Infatti il Sistema deve assicurare, in prospettiva ⁷:

⁵ D. Lgs. n. 74/2017, art. 13, comma 2

⁶ D. L. n. 80 del 9 giugno 2021, art. 6

⁷ Cfr. Delibera C.i.V.I.T. n. 88/2010.

- il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Per tale motivo la C.i.V.I.T.⁸ ha sottolineato la necessità di garantire la massima coerenza e, ancor più, l'integrazione degli standard di qualità dei servizi con gli obiettivi di *performance* proprio perché essi contribuiscono alla determinazione del risultato livello complessivo raggiunto dall'amministrazione.

L'ISPRA ha fin da principio concretizzato gli indirizzi forniti prevedendo una profonda integrazione tra standard di qualità e obiettivi di *performance*, e includendo quindi negli obiettivi annuali che compongono la sezione "performance" del PIAO le attività di erogazione di prodotti/servizi, cercando la massima coerenza tra i target di risultato individuati per ciascun indicatore contenuto nel Piano e i corrispondenti servizi presenti nella Carta.

Tale integrazione permette una maggiore focalizzazione non solo sul rispetto dei livelli qualitativi definiti ma anche sul miglioramento di tali livelli.

Il monitoraggio continuo del livello di servizio viene operato autonomamente da ogni struttura con tempistiche proprie, e un rendiconto trimestrale è redatto a cura della Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della performance, a garanzia della massima attenzione dedicata alle prestazioni erogate e al loro riesame ad ogni scadenza annuale.

1.6 L'impegno di ISPRA per la qualità

L'Istituto, nell'ottica di raggiungere e mantenere elevati livelli di adeguatezza ed efficienza nella realizzazione delle proprie attività attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni, ha adottato e continua a implementare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2015, e i seguenti Sistemi di Gestione conformi alle norme:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per le attività specifiche dei laboratori di prova e/o taratura;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17043:2010 per le attività specifiche; di organizzazione e gestione di prove valutative interlaboratorio;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17034:2016 per le attività di produzione e caratterizzazione dei materiali di riferimento.

1.7 Dimensioni e sottodimensioni della qualità

Ai fini della individuazione degli standard di qualità dei servizi offerti la C.i.V.I.T. ha definito 4 dimensioni di analisi ritenute rilevanti per la corretta rappresentazione della qualità effettiva dei servizi.

⁸ Cfr. Delibera C.i.V.I.T. n. 3/2012.

Le dimensioni principali sono l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

Accessibilità: la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Essa è declinabile anche come "Accessibilità multicanale", cioè l'accessibilità ai servizi erogati ricorrendo a più canali di comunicazione, e "Accessibilità fisica", cioè l'accessibilità ai servizi erogati presso le sedi dislocate sul territorio.

Tempestività: il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'Istituto) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

Trasparenza: questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

Efficacia: la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder* principali. Essa è declinabile anche come:

- ❖ conformità: la corrispondenza del servizio erogato con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio;
- ❖ affidabilità: la coerenza del servizio erogato con le specifiche programmate o dichiarate all'utente;
- ❖ completezza: l'eshaustività del servizio erogato rispetto alle esigenze finali dell'utente.

A queste si affiancano altre ulteriori dimensioni descrittive della qualità dei servizi erogati, e che si declinano di seguito.

Continuità Capacità di garantire l'erogazione del servizio senza interruzioni, che può prevedere quali indicatori di risultato il numero minimo di giorni dell'anno, ore del giorno o periodi dell'anno, o l'esistenza di misure volte a ridurre il disagio derivante dai casi di interruzione del servizio.

Elasticità Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.

Flessibilità Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.

Equità Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti

Efficienza Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.

Empatia Capacità dell'amministrazione di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni individuali del singolo; valutabile, ad esempio, attraverso la flessibilità degli operatori del servizio, capacità di ascolto nel front office.

Nella revisione attuale della carta dei servizi non è stata fatta esplicita richiesta di aumentare la rappresentatività delle dimensioni dei servizi erogati, e solo alcuni tra i nuovi servizi inclusi hanno sperimentato le dimensioni ulteriori.

Ciò nonostante la migliore definizione del servizio erogato, anche facendo ricorso alle dimensioni sopra citate, può costituire una ulteriore direzione per meglio declinare l'insieme degli impegni assunti dall'Amministrazione nei confronti dei fruitori dei propri servizi.

1.8 Servizi erogati e tariffe

Per quanto concerne l'elenco dei servizi erogati, le relative schede anagrafiche e gli indicatori inerenti gli standard di servizio garantiti, si rimanda all'Allegato 1, che è parte integrante di questo documento.

Per quanto concerne le tariffe dei servizi e delle prestazioni per le quali sono previsti corrispettivi, per i criteri per la determinazione delle tariffe stesse e per le modalità di pagamento si rimanda all'Allegato 2.

1.9 Rapporti con gli utenti

La Carta dei Servizi viene adottata per facilitare la partecipazione dei Cittadini che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto da parte dei Cittadini e per conoscerne e tutelarne le esigenze.

L'Istituto garantisce la partecipazione degli utenti nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

1.10 Procedure di reclamo

L'ISPRA, attraverso l'URP, si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, reclami e segnalazioni pervenute dagli utenti.

Il reclamo può essere presentato attraverso

- la compilazione del modello appositamente predisposto e reso disponibile direttamente dall'URP o dalle Strutture dell'Istituto che erogano il servizio, o rinvenibile sul sito istituzionale dell'Istituto nella sezione relativa all'URP;
- segnalazione telefonica o inviata via fax, posta, mail all'URP o alle Strutture dell'Istituto che erogano il servizio.

Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

L'ISPRA gestisce le segnalazioni ricevute nell'ambito del servizio URPO3, impegnandosi a comunicare, entro i 7 giorni successivi alla ricezione del reclamo, il nominativo del responsabile del reclamo.

Del reclamo verrà informata la Struttura responsabile della gestione del Sistema Qualità dell'ISPRA per i conseguenti adempimenti.

Per i reclami, i suggerimenti o le richieste di informazioni ricevute in lingua straniera, l'ISPRA risponde in lingua inglese.

1.11 Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti

L'Istituto rileva il grado di soddisfazione degli utenti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le risposte ai questionari opportunamente divulgati.

Sulla base delle attività conoscitive citate l'ISPRA si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione degli utenti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Il processo di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti è documentato e attuato tramite il Sistema di Gestione della Qualità dell'ISPRA.