

ALLEGATO 1

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI

(CARTA DEI SERVIZI DI ISPRA)

Aggiornamento maggio 2023

Sommario

ACU.01 - Rilevamento rumore da traffico ferroviario	1
ACU.02 - Rilevamento rumore da traffico stradale	2
ACU.03 - Rilevamento rumore da sorgenti fisse.....	3
ACU.04 - Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico.....	4
ACU.05 - Valutazione del clima acustico.....	5
ACU.06 - Redazione di zonizzazioni acustiche comunali	6
ACU.07 - Misurazione dei livelli di pressione acustica nei luoghi di intrattenimento danzante per la verifica del rispetto dei livelli massimi di cui al DPCM 215/1999	7
ACU.08 - Misura dell'esposizione al rumore negli ambienti di lavoro	8
ACU.09 - Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche	9
ACU.10 - Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005	10
ACU.11- Valutazione del disturbo da vibrazioni	11
ASTREA.01 - Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.	12
ASTREA.02 - Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.	13
ASTREA.03 - Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)	14
ASTREA.04 - Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico- scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.	15
ASTREA.05 - Noleggio di ROV con Operatore (Nave operativa come in ASTREA.01).....	16
ASTREA.06 - Noleggio Ecoscandaglio Multibeam con Operatore “ Kongsberg EM 2040 (Nave operativa come in ASTREA.01)	17
BIB.01 Erogazione dei servizi di Documenti delivery (DD) e prestito interbibliotecario (ILL) (LENDING).....	19
BIB.02 Erogazione del servizio di reference a beneficio dell'utenza interna ed esterna	20
CDN.01 Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura)	21
CEM.01 - Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza.....	22
CEM.02 - - Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza.....	23
CEM.03 - Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza.....	24
CEM.04- Misurazione ambientale – bassa frequenza	25
CEM.05 - Misurazione ambientale – alta frequenza.....	26
CEM.06- Misura dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza.....	27
CER.01 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS	28
CER.02 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese	29
MLG.01 - Gestione richieste di informazioni ambientali pervenute all'Area Maree e Lagune	30
URP.01 - Gestione delle istanze di accesso ai documenti, dati ed informazioni ambientali indirizzate all'Istituto.....	31
URP.02 - Gestione delle richieste di informazioni generali indirizzate all'Istituto	32

ACU.01 - Rilevamento rumore da traffico ferroviario

Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico ferroviario ai sensi del DM 16/03/1998

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.02 - Rilevamento rumore da traffico stradale

Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico stradale ai sensi del DM 16/03/1998

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.03 - Rilevamento rumore da sorgenti fisse

Misurazioni per il rilevamento del rumore derivante da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.) ai sensi del DM 16/03/1998

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.04 - Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico

Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.05 - Valutazione del clima acustico

Valutazione del clima acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.06 - Redazione di zonizzazioni acustiche comunali

Redazione di zonizzazioni acustiche comunali come previsto dalla L. n. 447/1995

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.07 - Misurazione dei livelli di pressione acustica nei luoghi di intrattenimento danzante per la verifica del rispetto dei livelli massimi di cui al DPCM 215/1999

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.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.08 - Misura dell'esposizione al rumore negli ambienti di lavoro

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

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.09 - Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche

Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche ai sensi del D.Lgs. n. 194/2005

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.10 - Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005

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

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ACU.11- Valutazione del disturbo da vibrazioni

Valutazione del disturbo da vibrazioni

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

ASTREA.01 - Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.

Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio

Output	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Rapporto di servizio, Fattura						
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni	Continuità Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	Dott. Giuseppe Cosentino	Elasticità Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente - Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm	Flessibilità Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale

ASTREA.02 - Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.

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		Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Rapporto di servizio, Fattura	Dimensione della qualità	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI		Trasparenza Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.		Efficacia Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	<u>Modello CUSTOMER</u>		Continuità Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni		Elasticità Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente – Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	Dott. Giuseppe Cosentino		Flessibilità Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale
	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm						

ASTREA.03 - Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)

Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)

Output		Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Rapporto di servizio, Fattura	Dimensione della qualità	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI		Trasparenza Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.		Efficacia Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	<u>Modello CUSTOMER</u>		Continuità Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni		Elasticità Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente – Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	Dott. Giuseppe Cosentino		Flessibilità Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale
	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm						

ASTREA.04 - Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico-scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.

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

Output	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Rapporto di servizio, Fattura						
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni	Continuità Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	Dott. Giuseppe Cosentino	Elasticità Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente – Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm	Flessibilità Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale

ASTREA.05 - Noleggio di ROV con Operatore (Nave operativa come in ASTREA.01)

Noleggio di ROV con Operatore (Nave operativa come in ASTREA.01)

Output		Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Rapporto di servizio, Fattura	Dimensione della qualità	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI		Trasparenza Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.		Efficacia Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	<u>Modello CUSTOMER</u>		Continuità Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni		Elasticità Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente – Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	Dott. Giuseppe Cosentino		Flessibilità Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale
	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm						

ASTREA.06 - Noleggio Ecoscandaglio Multibeam con Operatore “ Kongsberg EM 2040 (Nave operativa come in ASTREA.01)

Noleggio Ecoscandaglio Multibeam con Operatore “ Kongsberg EM 2040 (Nave operativa come in ASTREA.01)

Output	Rapporto di servizio, Fattura	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni	Continuità	Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	Dott. Giuseppe Cosentino	Elasticità	Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente – Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm	Flessibilità	Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale

ASTREA.07 - Noleggio operatore Side Scan Sonar Dual frequency "Edgetech 4200"

Noleggio operatore Side Scan Sonar Dual frequency "Edgetech 4200" (Nave operativa come in ASTREA.01)

Output	Rapporto di servizio, Fattura	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	10		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	05.AGP-SAG - Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni	Continuità	Erogazione del servizio senza interruzioni -- Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate	Rapporto	<2%		Annuale
Responsabile del Servizio	Dott. Giuseppe Cosentino	Elasticità	Erogazione del servizio erogato su modifiche richieste dall'utente - Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione	Rapporto	>80%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/public_files/astrea/index.htm	Flessibilità	Erogazione del servizio in condizioni di emergenza - Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza	Rapporto	>80%		Annuale

BIB.01 Erogazione dei servizi di Documenti delivery (DD) e prestito interbibliotecario (ILL) (LENDING)

Erogazione dei servizi di Documenti delivery (DD) e prestito interbibliotecario (ILL) (LENDING)

Output	Riscontro all'utente	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso - Numero di canali attivi per la trasmissione delle istanze (portale ISPRA; email; telefono; visita diretta)	Numero	4		Semestrale
Tipologia di utenza	Istituzioni culturali pubbliche e private italiane ed estere	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio – Tempo massimo di riscontro alla richiesta (in giorni lavorativi)	Numero	3		Semestrale
Soddisfazione utenza	https://survey.isprambiente.it/index.php/569747?lang=it	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Report semestrale pubblicato nella sezione dedicata sul sito istituzionale	Numero	2		Semestrale
Ufficio responsabile	01.DG-TEC - Servizio per l'educazione e formazione ambientale e per il coordinamento tecnico delle attività di Direzione / Area Biblioteca e reti bibliotecarie SNPA	Efficacia	Erogazione del servizio – Richieste evase su richieste pervenute	Rapporto	75%		Semestrale
Responsabile del Servizio	Alfredo Ricciardi Tenore	Efficacia	Valutazione del servizio erogato- Gradimento sul servizio erogato espresso su scala da 1 a 4	Media	3,5		Semestrale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi/servizi-per-lambiente/index/it/attivita/biblioteca	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Semestrale
Modalità di reclamo	https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/biblioteca/suggerimenti-e-reclami						

BIB.02 Erogazione del servizio di reference a beneficio dell'utenza interna ed esterna

Erogazione del servizio di reference a beneficio dell'utenza interna ed esterna

Output	Riscontro all'utente	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso - Numero di canali attivi per la trasmissione delle istanze (portale ISPRA; email; telefono; visita diretta)	Numero	4		Semestrale
Tipologia di utenza	Dipendenti dell'Istituto, Soggetti privati, Liberi Professionisti,	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio – Tempo massimo di riscontro alla richiesta (in giorni lavorativi)	Numero	3		Semestrale
Soddisfazione utenza	https://survey.isprambiente.it/index.php/569747?lang=it	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Report semestrale pubblicato nella sezione dedicata sul sito istituzionale	Numero	2		Semestrale
Ufficio responsabile	01.DG-TEC - Servizio per l'educazione e formazione ambientale e per il coordinamento tecnico delle attività di Direzione / Area Biblioteca e reti bibliotecarie SNPA	Efficacia	Erogazione del servizio – Richieste evase su richieste pervenute	Rapporto	95%		Semestrale
Responsabile del Servizio	Alfredo Ricciardi Tenore	Efficacia	Valutazione del servizio erogato- Gradimento sul servizio erogato espresso su scala da 1 a 4	Media	3,5		Semestrale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi/servizi-per-lambiente/index/it/attivita/biblioteca	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Semestrale
Modalità di reclamo	https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/biblioteca/suggerimenti-e-reclami						

CDN.01 Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura)

Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura

Output	Riscontro all'utente	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio – Tempo massimo di riscontro alla richiesta (in giorni lavorativi)	Numero	5		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Report annuale pubblicato sulla sezione web Carta della Natura entro il 31 gennaio dell'anno successivo.	Boolean	Y		Annuale
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER	Efficacia	Erogazione del servizio – Richieste evase su richieste pervenute nei tempi previsti (baseline 200 richieste)	Rapporto	95%		Annuale
Ufficio responsabile	04.BIO-SOST - Servizio per la sostenibilità della pianificazione territoriale, per le aree protette e la tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri	Efficacia	Valutazione del servizio erogato - Gradimento sul servizio erogato espresso su scala da 1 a 4	Media	3,5		Annuale
Responsabile del Servizio	ing. Luciano Bonci						
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi/sistema-carta-della-natura						

CEM.01 - Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza

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.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio in modalità multicanale - Numero richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione su numero richieste ricevute	Rapporto	100%		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

CEM.02 - - Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza

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. 199 del 28/08/2003)

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

CEM.03 - Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza

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. 199 del 28/08/2003)

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

CEM.04- Misurazione ambientale – bassa frequenza

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.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

CEM.05 - Misurazione ambientale – alta frequenza

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. 199 del 28/08/2003)

		Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Output	Relazione tecnica.						
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

CEM.06- Misura dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza

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. 199 del 28/08/2003)

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo massimo di attivazione per l'erogazione del servizio (in giorni lavorativi)	Numero	30		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-AGF - Area Agenti Fisici	Efficacia	Rispetto delle tempistiche di erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	90%		Annuale
Responsabile del Servizio	Ing. Francesca SACCHETTI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/						

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

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

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi professionisti, Soggetti privati, ecc.	Efficacia	Erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	70%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-CER – Servizio per le Certificazioni Ambientali						
Responsabile del Servizio	Ing. Valeria FRITTELLONI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas						

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

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

Output	Relazione tecnica.	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Prestazioni con indicazioni del referente e dei costi sostenuti dall'utente su numero prestazioni erogate, pubblicate sul sito	Rapporto	100%		Annuale
Tipologia di utenza	Aziende registrate EMAS	Efficacia	Erogazione del servizio - Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto su numero delle prestazioni erogate	Rapporto	70%		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Numero di reclami su numero prestazioni erogate	Rapporto	< 10%		Annuale
Ufficio responsabile	02.VAL-CER – Servizio per le Certificazioni Ambientali						
Responsabile del Servizio	Ing. Valeria FRITTELLONI						
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas						

MLG.01 - Gestione richieste di informazioni ambientali pervenute all'Area Marea e Lagune

Gestione e risposta alle richieste di informazioni ambientali pervenute all'Area Marea e Lagune attraverso la casella di posta elettronica ***venezia@isprambiente.it***.

Output	Riscontro all'utente	Output	Output	Output	Output	Output
Costo a carico dell'utenza	Gratuito	Accessibilità	Presidio della casella di posta venezia@isprambiente.it - Numero di utenze attivate sulla casella venezia@isprambiente.it	Numero	3	Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Cittadini, Aziende, Associazioni, Liberi professionisti	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio – Valore medio calcolato tra data di ricevimento e data di risposta, in giorni lavorativi	Numero	3	Annuale
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER	Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio - Differenza tra data di ricevimento e data di risposta, in giorni lavorativi, per singola richiesta	Numero	10	Annuale
Ufficio Responsabile	10.COS.MLG - Area marea e lagune	Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente - Segnalazioni di mancato riscontro e reclamo / Totale delle richieste	Rapporto	< 5%	Annuale
Responsabile del Servizio	dott. Andrea BONOMETTO					
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.venezia.isprambiente.it/					

URP.01 - Gestione delle istanze di accesso ai documenti, dati ed informazioni ambientali indirizzate all'Istituto

Gestione delle istanze di accesso ai documenti, dati ed informazioni ambientali indirizzate all'Istituto

Output	Riscontro all'utente	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Cfr. Allegato 2 - TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso - Numero di canali attivi per la trasmissione delle istanze (posta ordinaria; consegna a mano; posta elettronica; posta elettronica certificata (PEC); on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web)	Numero	4		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Cittadini, Aziende, Associazioni, Liberi professionisti	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo di trasmissione della richiesta alla Struttura competente (in giorni lavorativi)	Numero	2		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Pubblicazione del registro delle istanze di accesso sul sito istituzionale	Rapporto	2		Semestrale
Ufficio responsabile	01.DG-SGQ - Servizio per la gestione dei processi	Efficacia	Valutazione del servizio erogato- Gradimento sul servizio erogato espresso su scala da 1 a 4	Rapporto	3,5		Annuale
Responsabile del Servizio	Ad interim Direttore Generale	Efficacia	Erogazione del servizio - Istanze evase nei tempi previsti dalla norma su istanze pervenute	Rapporto	90%		Semestrale
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp/index						

URP.02 - Gestione delle richieste di informazioni generali indirizzate all'Istituto

Gestione delle richieste di informazioni generali indirizzate all'Istituto

Output	Riscontro all'utente	Dimensione della qualità	Indicatore	Modalità di calcolo	Standard di qualità	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Costo a carico dell'utenza	Gratuito	Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso - Numero di canali attivi per la trasmissione delle istanze (posta ordinaria; consegna a mano; posta elettronica; posta elettronica certificata (PEC); on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web)	Numero	4		Annuale
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Cittadini, Aziende, Associazioni, Liberi professionisti	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio - Tempo di trasmissione della richiesta alla Struttura competente (in giorni lavorativi)	Numero	2		Annuale
Soddisfazione utenza	<u>Modello CUSTOMER</u>	Trasparenza	Pubblicazione degli esiti del servizio erogato - Pubblicazione del Report sulle interlocuzioni con l'utenza sul sito istituzionale	Numero	1		Annuale
Ufficio responsabile	01.DG-SGQ - Servizio per la gestione dei processi	Efficacia	Valutazione del servizio erogato - Gradimento sul servizio erogato espresso su scala da 1 a 4	Numero	3,5		Annuale
Responsabile del Servizio	Ad interim Direttore Generale						
Sezione sito ISPRA per informazioni	https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp/index						