

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

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



REPORT ANNUALE ANNO 2022

Fonte: Banca dati URP

Periodo: **01/01/2022 – 31/12/2022**

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

Con la collaborazione di Marta D'Andreta



Sommario

INTRODUZIONE	3
A. Tipologia Utenza	6
A.1 Tipologia Utenza esterna	6
A.2 Tipologia Utenza interna.....	7
B. Dati rappresentativi del riscontro delle richieste di atti documentali, dati ed informazioni ambientali gestite da ISPRA	9
B.1 Totale richieste per tematiche e Struttura.....	9
B.2 Totale richieste per esito.....	12
B.3 Totale richieste per tempo di risposta	14
C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso	16
C.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza	16
C.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema	17
C.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA.....	19
D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utenza sul servizio ricevuto	21
D.1 URP e Customer Satisfaction.....	21
D.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction	22
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	25



INTRODUZIONE

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ISPRA provvede, nel corso di ogni anno, a raccogliere e a registrare, 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. Nei primi mesi del 2022, l'Istituto ha implementato l'applicativo informatico in uso che ha di fatto comportato problemi nella sua funzionalità per cui - nonostante i diversi interventi tecnici ed operativi sul menzionato applicativo- l'URP ha dovuto adottare una modalità diversa, al fine di poter gestire tutte le richieste ricevute dall'ISPRA. Tale cambiamento ha inciso nella catalogazione delle istanze/richieste avanzate fino a quel periodo e, pertanto, quest'anno il numero complessivo è in parte distorto a causa di tale inconveniente. In tale contesto, si deve sottolineare l'attiva collaborazione da parte delle Strutture dei Dipartimenti che, anche a seguito dell'adozione della nuova procedura in qualità redatta dall'URP, hanno provveduto ad inserire in una apposita banca dati tutte le richieste a loro direttamente pervenute.

Nell'anno 2022, si sottolinea altresì il ruolo fondamentale che ha svolto il SI-URP (Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico), coordinato da ISPRA, nato dalla collaborazione dell'URP ISPRA con gli URP delle Agenzie ambientali presenti nelle varie Regioni/Province autonome aderenti al SNPA. Il SI-URP ha apportato, tra l'altro, modifiche sostanziali alla classificazione di tutti gli elementi che consentono di fornire un rapporto dettagliato sull'attività svolta nel corso dell'anno dall'URP.

Abitualmente l'URP, nei primi mesi dell'anno, raccoglie, analizza e cataloga tutte le istanze/richieste ricevute nell'anno precedente e provvede quindi a realizzare un registro completo delle richieste; si interfaccia poi con le Strutture (quest'anno attraverso la già menzionata banca dati implementata direttamente dai Servizi) e quindi redige il rapporto relativo all'anno precedente.

Tale banca dati completa 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.



Quest'anno sono state analizzate un totale di **1594** istanze/ricieste dell'Istituto così classificate:

973 richieste di informazioni di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali;

264 istanze di accesso documentale;

265 istanze di accesso civico generalizzato /informazioni ambientali;

2 istanze di accesso civico;

90 segnalazione/reclamo.

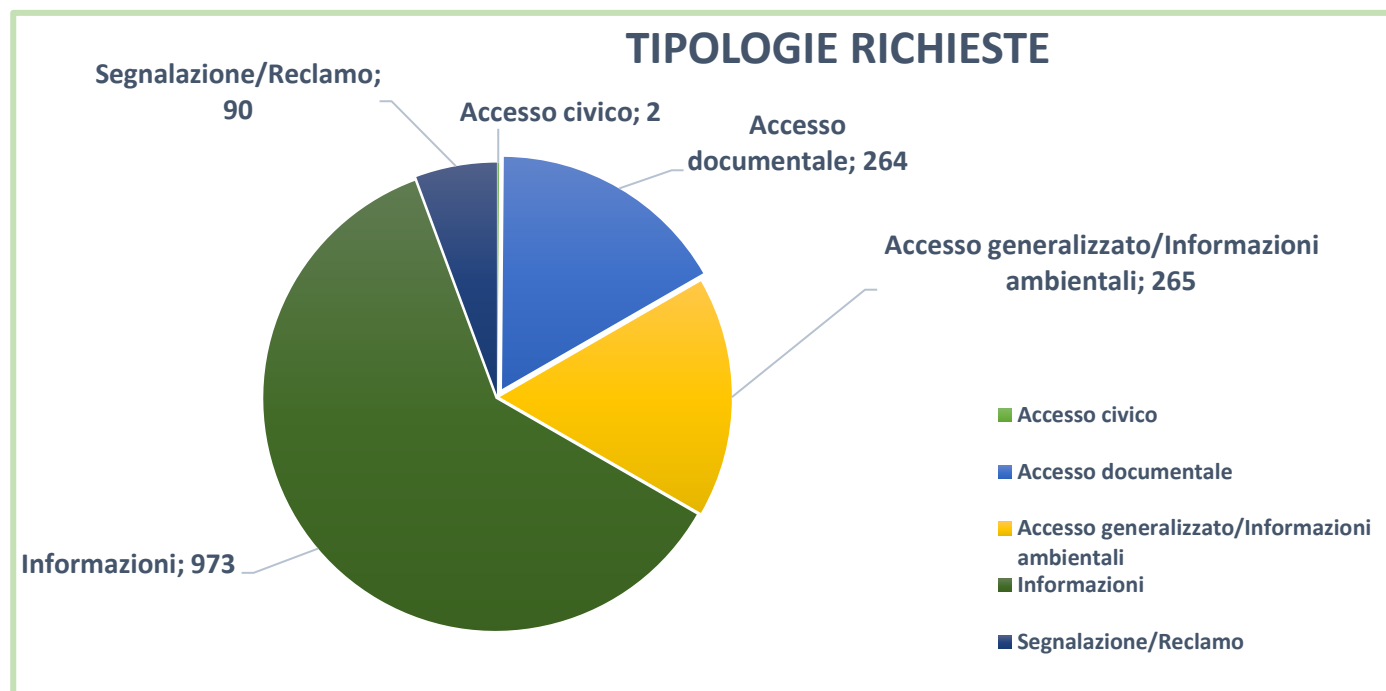


Grafico 1– Tipologia Istanze/Richieste 2022

Nel totale delle istanze/ricieste mancano tutti i dati relativi alle diverse banche dati dell'Istituto; tale mancanza è dovuta all'elevato numero di richieste che vengono quotidianamente e direttamente gestite dalle Strutture dell'ISPRA; in questi casi le Strutture registrano le richieste di informazioni in entrata ed uscita ma non entrano nel dettaglio analitico come sopra rappresentato. A titolo di esempio si segnalano, tra le diverse banche dati dell'Ente, le richieste ricevute dal Centro Nazionale di Inanellamento (122 richieste), quelle sulle segnalazioni su ricatture e letture di uccelli inanellati (2135 richieste ricevute), nonché le informazioni relative al patentino di inanellatore (esami, sospensioni, rinnovi, etc.). Inoltre, tra le attività gestite direttamente dalle Strutture, occorre sottolineare quella svolta dalla Sezione Italiana del Registro per l'Emission Trading (<https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi/registro-italiano-emission-trading/Registro-Italiano->



Emission-Trading), in attuazione del Regolamento EU n. 1122/2019 e del D.Lgs. n. 47/2020, che garantisce l'accesso al Sistema Europeo per il commercio delle emissioni e l'utilizzo delle relative funzionalità, agli utenti titolari di 1013 tra impianti stazionari delle maggiori aziende nazionali e operatori aerei, tutti soggetti alla Direttiva 87/20003/CE nel 2021. Tra gli utenti del Registro figurano anche alcune decine di trader e di verificatori accreditati. Di seguito vengono rappresentati i principali indicatori relativi al supporto agli utenti e alla gestione delle pratiche di implementazione delle diverse procedure che permettono, ai loro oltre 2000 rappresentanti autorizzati, l'accesso in sicurezza, l'utilizzo delle funzioni e la diretta operatività, nell'ambito del mercato europeo delle quote di emissione di CO2 per l'anno 2022:

- Aggiornamento delle informazioni e dei dati a seguito delle richieste inoltrate dai titolari dei conti: **763 pratiche lavorate e archiviate**.
- Implementazione nel Registro delle deliberazioni del Comitato nazionale per la gestione della Direttiva 2003/87/CE: **67 decisioni deliberate** implementate e supporto a detto Comitato in attuazione dell'art. 34.2 D.lgs. n.47 del 2020;
- Attività di Helpdesk: assistenza e supporto tecnico per gli utenti del Registro tramite posta elettronica: **1660 richieste evase**, in attuazione del art. 61 del Regolamento EU n. 1122/2019.
- Gestione delle tariffe che i titolari di conto della sezione italiana del Registro dell'Unione sono tenuti a pagare ai sensi dell'art. 5 del Decreto Ministeriale 25 luglio 2016 (GU n.224 del 24-9-2016): **verifica di 1104 pagamenti effettuati**.



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 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 sono state, negli anni, individuate ovvero integrate/modificate sulla base della tipologia di utenza che è venuta a contatto con l'Istituto. Nel corso dell'anno 2021, è stata introdotta la categoria Scuola, Università e Centri di formazione, e come poi vedremo nel dettaglio delle tabelle n. 1 e n. 2, anche nell'anno 2022 tale tipologia di richiedenti ha mostrato particolare interesse ed attenzione alle tematiche ambientali. Nel 2022 poi si è provveduto, in base all'ulteriore categoria di utenza che si è interfacciata con l'Istituto, ad inserire anche la tipologia dei Media. Inoltre, gli stakeholder sono stati recentemente raggruppati, come nel caso di Associazione/Comitato ovvero Libero professionista/Impresa etc, anche a seguito dell'attività svolta nell'ambito del gruppo SI-URP, secondo un criterio che consente di fornire una migliore omogeneizzazione della categoria dei richiedenti.

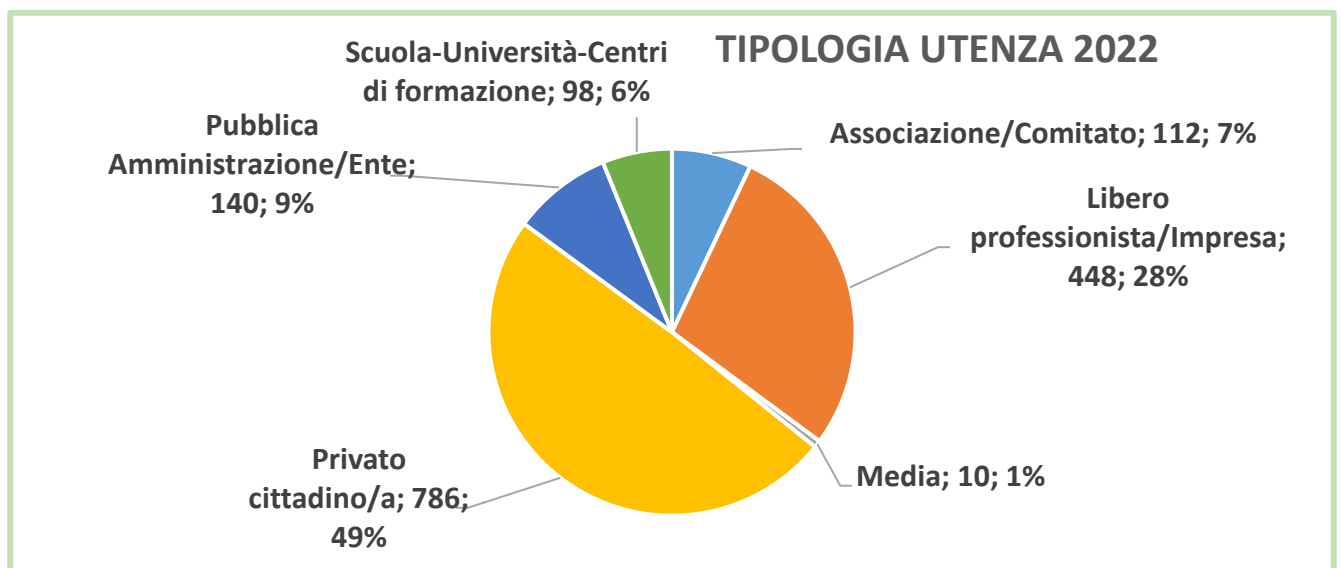


Grafico 2– Tipologia Utenza 2022



TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2021	ANNO 2022
Associazione/Comitato	144	112
Libero professionista/Impresa	689	448
Media		10
Privato cittadino/a	735	786
Pubblica Amministrazione/Ente	227	140
Scuola-Università-Centri di formazione	25	98

Tabella 1 - Tipologia utenza 2021-2022

TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2022
Associazione/Comitato	112
Libero professionista/Impresa	448
Media	10
Privato cittadino/a	786
Pubblica Amministrazione/Ente	140
Scuola-Università-Centri di formazione	98

Tabella 2- Tipologia utenza 2022

Dall'esame delle tabelle risulta che nell'anno 2022, la maggior parte delle richieste di accesso ovvero di informazione, sono state presentate dalla categoria dei privati cittadini/e; nei paragrafi successivi analizzeremo nel dettaglio i temi oggetto di interessamento da parte dell'utenza.

A.2 Tipologia Utenza 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 ovvero documenti relativi alla funzionalità dell'Ente. Come emerge dal sottostante grafico n.3, il numero dei dipendenti che hanno indirizzato richieste di accesso documentale, ovvero di informazioni, è cresciuto in maniera sensibile negli anni (a partire dall'anno 2020 fino ad oggi); infatti nel corso dell'anno 2022, 230 dipendenti hanno presentato, utilizzando i modelli redatti dall'URP e disponibili on line, richieste al proprio Istituto.



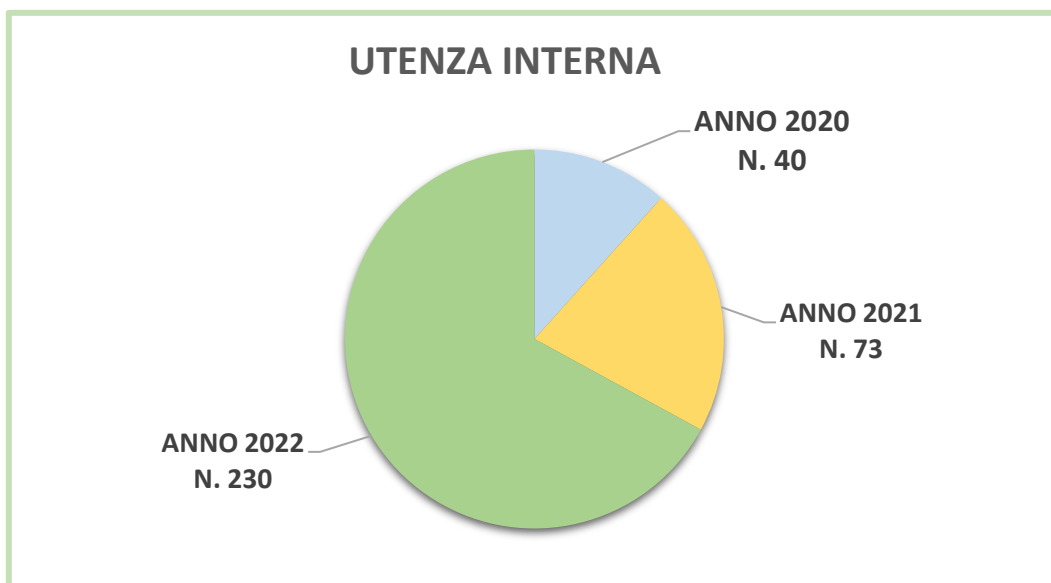


Grafico 3– Utenza interna



B. Dati rappresentativi del riscontro delle richieste di atti documentali, dati ed informazioni ambientali gestite da ISPRA

B.1 Totale richieste per tematiche e Struttura

In questa sezione sono evidenziate le tematiche oggetto delle richieste avanzate dall'utenza. Come già accennato nell'introduzione, nel 2022 l'URP- con i referenti nazionali del SI-URP -ha, tra l'altro, provveduto a classificare le tematiche oggetto di richieste da parte degli stakeholder, al fine di standardizzare tutte le tipologie delle tematiche ambientali e non, facendo riferimento in gran parte al catalogo SNPA.

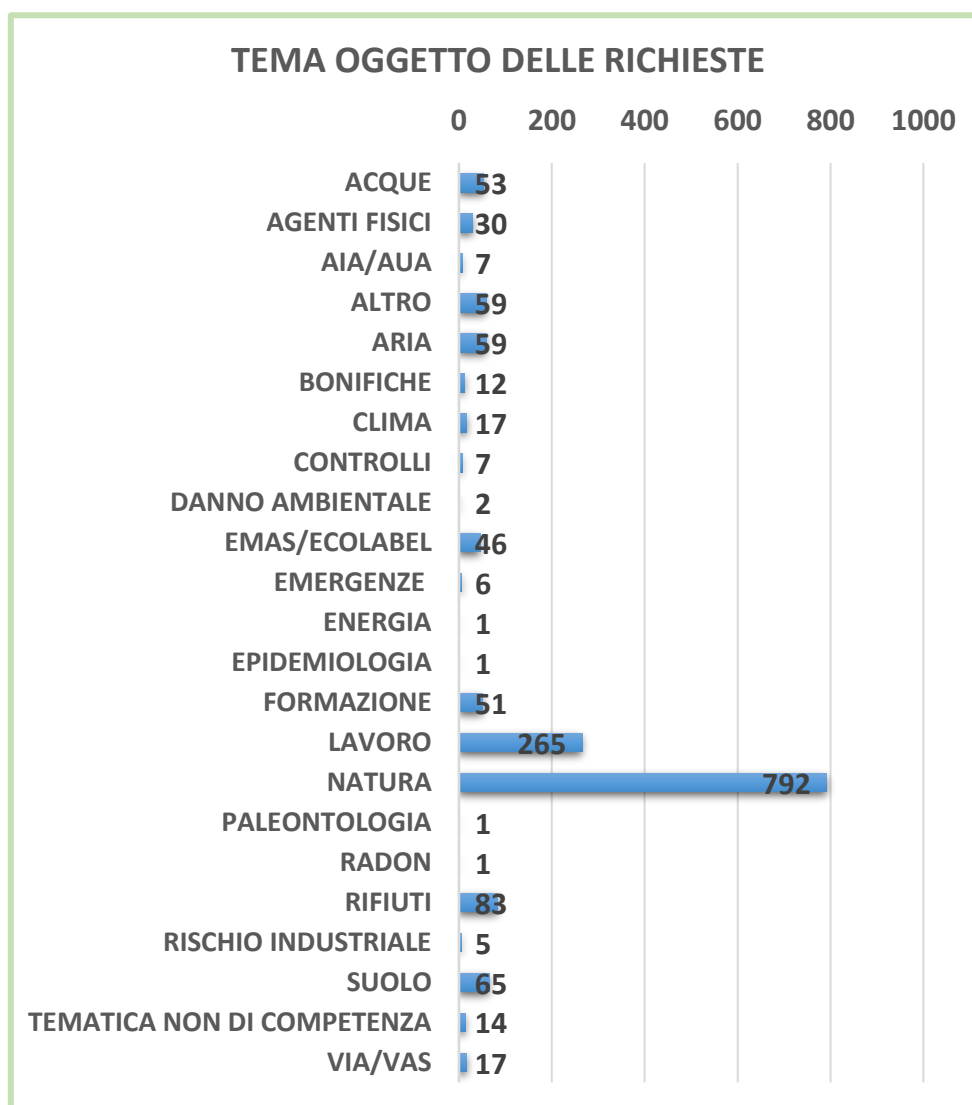


Grafico 4 – Tematica/argomento oggetto della richiesta



La standardizzazione delle tipologie delle tematiche è stata realizzata anche al fine di uniformare la compilazione del Registro degli Accessi. Il numero complessivo delle richieste (**1594**), come già indicato, hanno riguardato in particolare le tematiche riportate nel grafico seguente, dal quale si rileva che per ogni tematica si è proceduto alla relativa declinazione; dallo stesso si evince inoltre che l'argomento maggiormente richiesto è stata la Biodiversità ed in particolare il tema relativo alla Carta della Natura. Anche la tematica inerente alla documentazione sui concorsi/procedure selettive è stata oggetto di diverse istanze/richieste. Nel grafico n.5 poi vengono riportate le diverse Strutture dell'Istituto. ISPRA, oltre la Presidenza e la Direzione Generale, è attualmente articolato in 4 Dipartimenti e 4 Centri Nazionali. Nel grafico vengono riportate tutte le Strutture con l'indicazione approssimativa delle richieste ricevute e dallo stesso emerge che maggiormente è stato coinvolto il Dipartimento BIO che tra l'altro si occupa di aree protette, di tutela del paesaggio, e dei servizi ecosistemici terrestri.

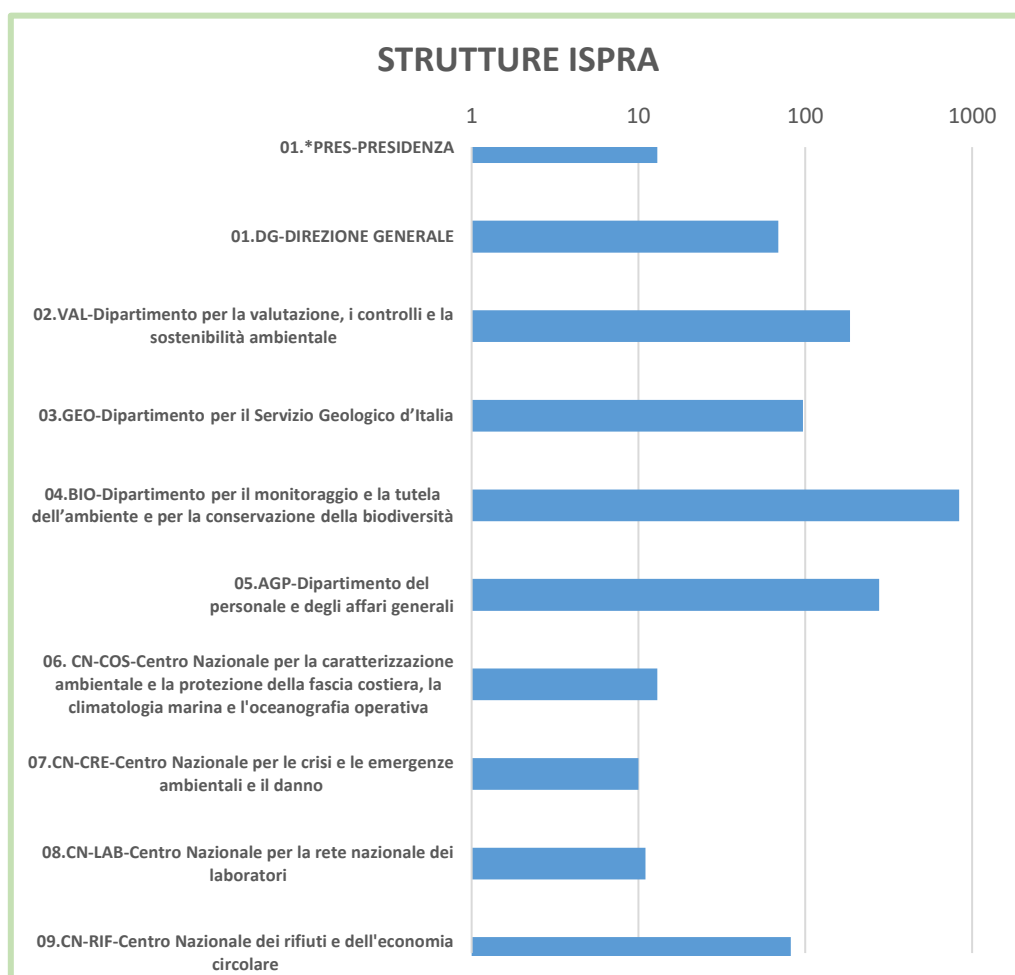


Grafico 5 - Richieste lavorate dalle strutture ISPRA



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 istanze/richieste registrate nell'anno 2022.

L'esito della richiesta, infatti, può essere espresso con:

- **Accoglimento:** quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro
- **Accoglimento parziale:** quando la Struttura organizzativa competente fornisce in parte riscontro all'utente
- **Annullamento (Ritiro):** quando l'utente, con successiva comunicazione, annulla (ritira) la richiesta avanzata
- **Differimento:** quando la Struttura organizzativa competente non può fornire riscontro perché non è in possesso di tutti i documenti richiesti
- **Diniego:** quando non è possibile dare seguito alla richiesta
- **Istruttoria in itinere:** quando non è conclusa la fase istruttoria
- **Non fornito riscontro ad URP/non necessità di risposta:** quando l'URP non è a conoscenza della risposta, in quanto fornita dalla Struttura organizzativa competente direttamente all'utente ovvero nei casi in cui la richiesta non necessita di riscontro.

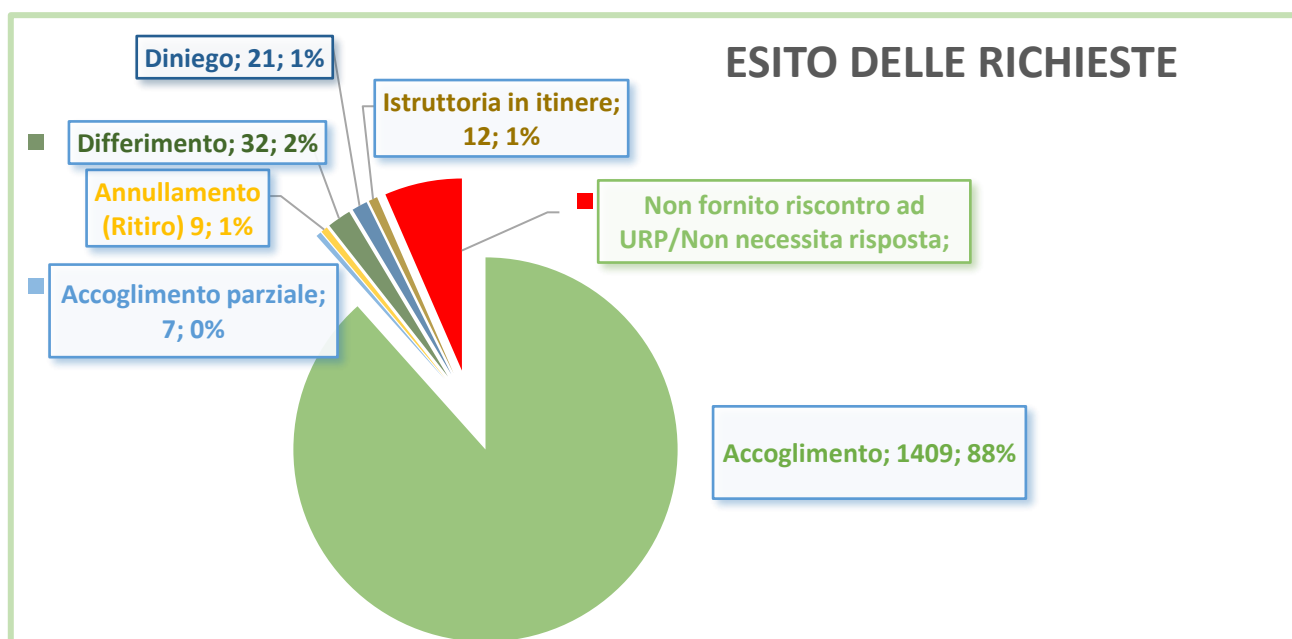


Grafico 6 - Stato delle istanze/richieste anno 2022

In particolare, nell'anno 2022 sono state registrate un totale di **1594** richieste che hanno riguardato sia istanze di accesso sia richieste generali attinenti alle attività dell'Istituto di cui **1409 (88%)** sono state immediatamente accolte. Dal grafico n.6 emerge poi che vi sono **104 (7%)** istanze/richieste che risultano senza risposta ovvero non necessitano di risposta. Nello specifico, tali istanze/richieste sono state 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- ovvero sono segnalazioni che non richiedono e/o necessitano risposta da parte dell'Istituto. Generalmente le richieste sia di accesso sia di carattere generale 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)). Nel corso dell'anno 2022, l'URP ha aggiornato i modelli utili agli utenti per avanzare on line le richieste di accesso ovvero di carattere generale; tra gli aggiornamenti si menziona anche una versione in inglese dei richiamati modelli, destinata all'utenza estera. 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, e se richiesto dalle stesse, procede all'invio della risposta raccogliendo i diversi contributi ricevuti. La tabella di seguito riportata indica il totale delle richieste analizzate dalle Strutture organizzative competenti e suddivise per esito.

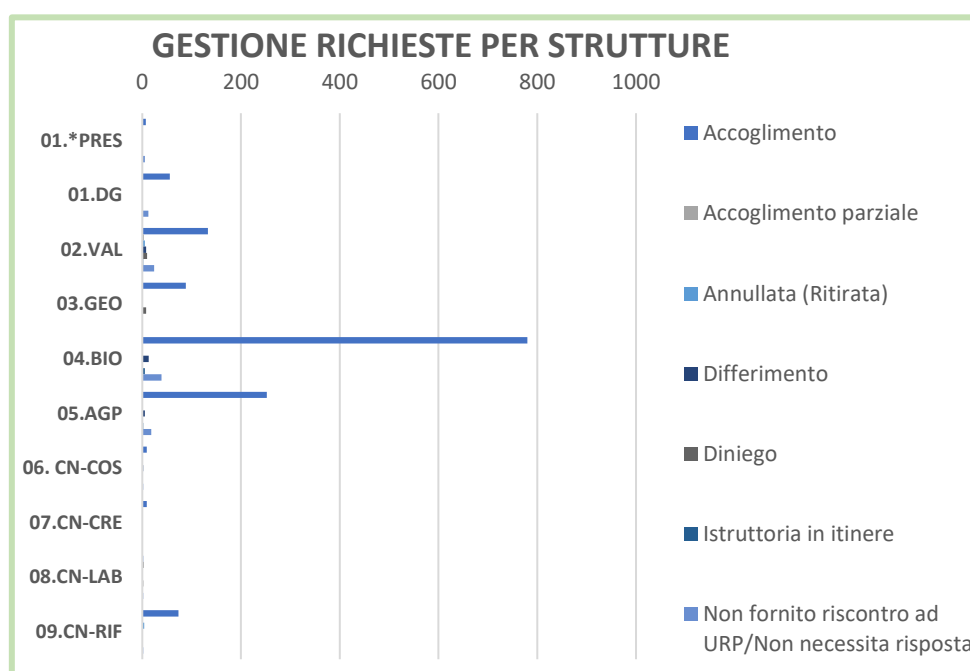


Grafico 7– Richieste per esito e struttura ISPRA



B.3 Totale richieste per tempo di risposta

Nel seguente grafico vengono riportati i tempi impiegati dall'Ente per fornire 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 2022 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

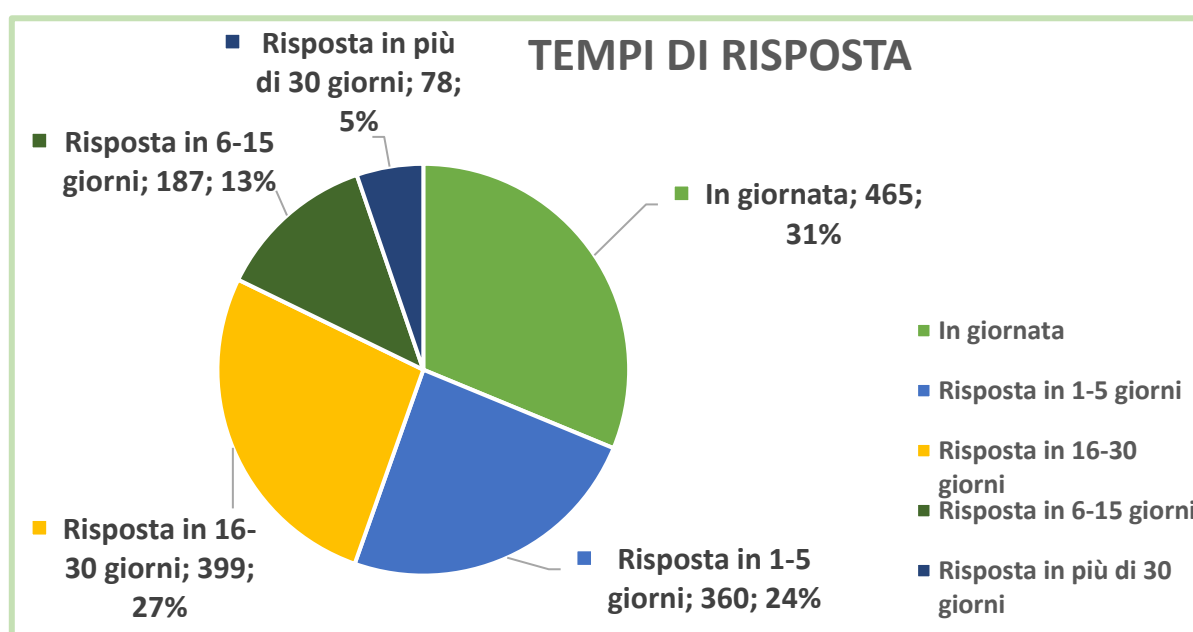


Grafico 8 – Tempi di risposta

Come si può notare dal grafico sopra rappresentato, nell'anno 2022 la maggior parte delle risposte sono state riscontrate e dunque accolte in giornata, con un numero di risposte fornite all'utenza pari a **465 (31%)**. Altro dato rilevante che emerge dal grafico n.8 è la risposta, nel periodo intercorrente tra 16 e 30 giorni, con un numero di istanze esitate pari a **399 (27%)**. 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 totale pari al **95%**. 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 in particolare da parte di alcune Strutture. Anche l'utilizzo di moduli on



line ha permesso di incrementare il processo di partecipazione alle attività dell'Istituto e di instaurare un dialogo aperto, continuo ed immediato con gli stakeholder di riferimento.



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:

- **comunicazione:** relativa alla partecipazione attiva dell'utenza alle tematiche ambientali e non
- **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 organizzazioni produttive e per le attività proprie di quest'ultime
- **legale:** relativo a motivi di legge
- **personale:** relativo a motivazioni personali
- **altro:** tutto ciò che non rientra nelle precedenti categorie

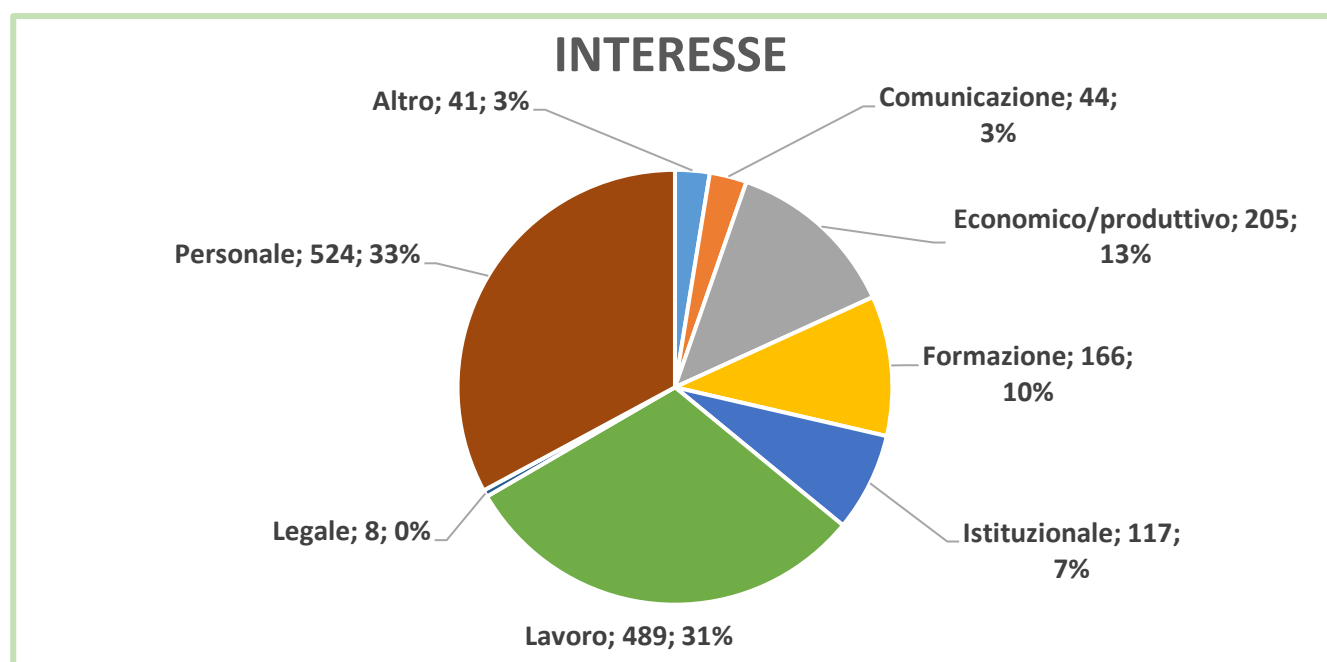


Grafico 9 - Interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2022, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate, è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello "Personale" rappresentando il 33% della motivazione alla base della



formulazione delle richieste con un numero pari a n.524. Altro interesse manifestato durante l'anno è stato quello legato a motivi di Lavoro che ha fatto registrare un numero pari a 489 (31%). Altro dato rilevante è stato l'interesse manifestato sia per la categoria economico/produttivo sia per la formazione.

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 alle tematiche amministrative/ambientali di interesse da parte dell'utenza. Come già esplicitato in premessa, nell'anno 2022 sono state analizzate un totale di 1594 richieste classificate in relazione alle diverse tipologie di istanze e di richieste di informazioni ricevute sui temi trattati dall'Istituto.

TEMATICA	Accesso civico	Accesso documentale	Accesso civico generalizzato/Informazioni ambientali	Informazioni	Segnalazione /Reclamo
ACQUE		1	14	31	7
AGENTI FISICI			8	16	6
AIA/AUA			4	3	
ALTRO		6	4	38	11
ARIA		1	25	25	8
BONIFICHE		1	2	8	1
CLIMA			8	9	
CONTROLLI			1	2	4
DANNO AMBIENTALE			2		
EMAS/ECOLABEL			7	38	1
EMERGENZE		2		3	1
ENERGIA				1	
EPIDEMIOLOGIA					1
FORMAZIONE		1	3	47	
LAVORO		234	2	29	
NATURA	2	7	127	636	20
PALEONTOLOGIA					1
RADON				1	
RIFIUTI		5	25	40	13
RISCHIO INDUSTRIALE			2	2	1
SUOLO		4	22	32	7
TEMATICA NON DI COMPETENZA		2	3	6	3
VIA/VAS			6	6	5
Totale complessivo	2	264	265	973	90

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



In particolare, dalla tabella n.3 emerge che la tematica “Natura” ha ricevuto numerose richieste di informazioni ed è stato altresì destinatario di istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali, mentre il tema lavoro ha ricevuto diverse richieste di accesso agli atti documentali.

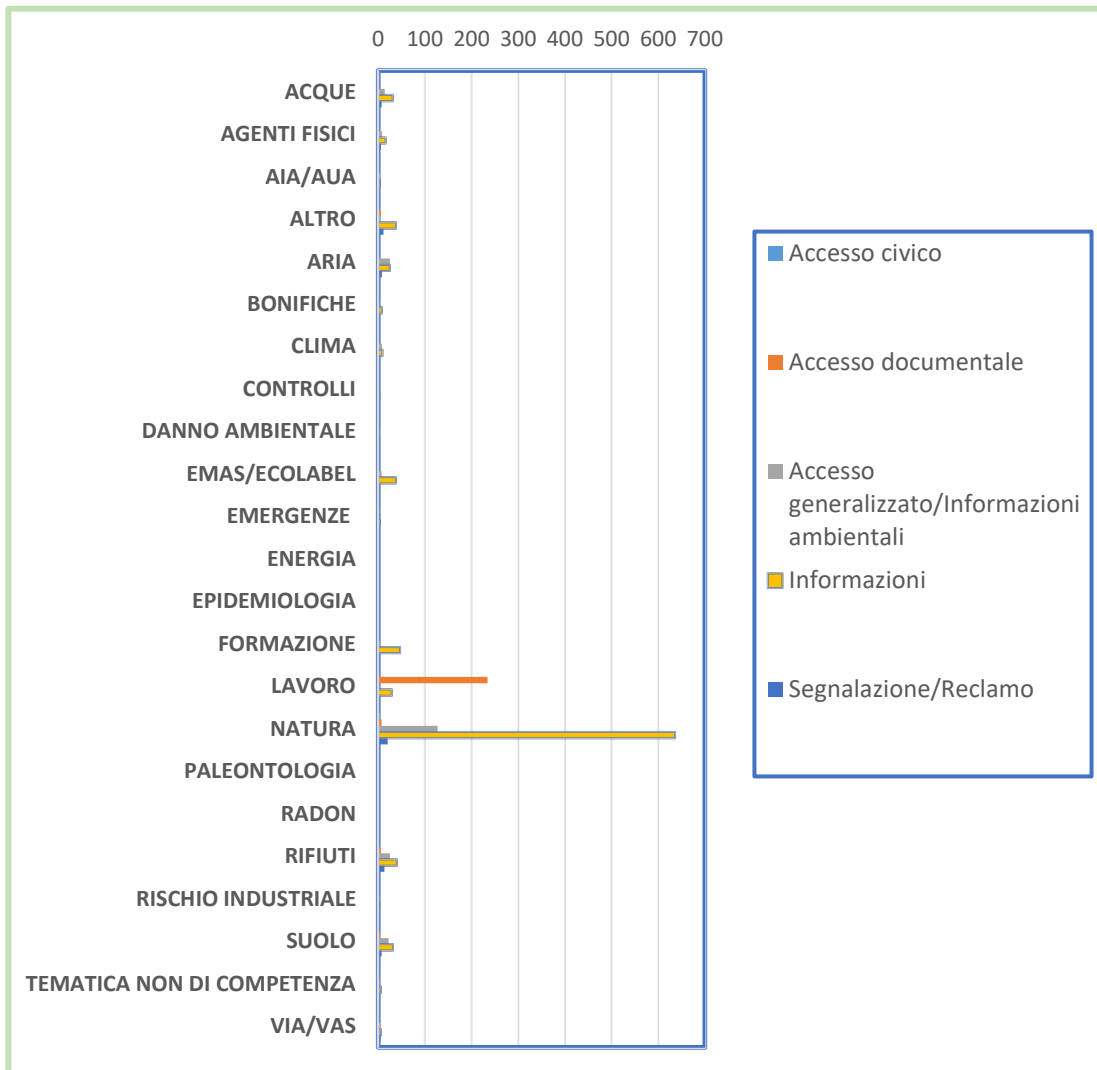


Grafico 10 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche ISPRA



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, Media e Scuola –Università-Centri di Formazione) con le tematiche ambientali/amministrative dell'Istituto.

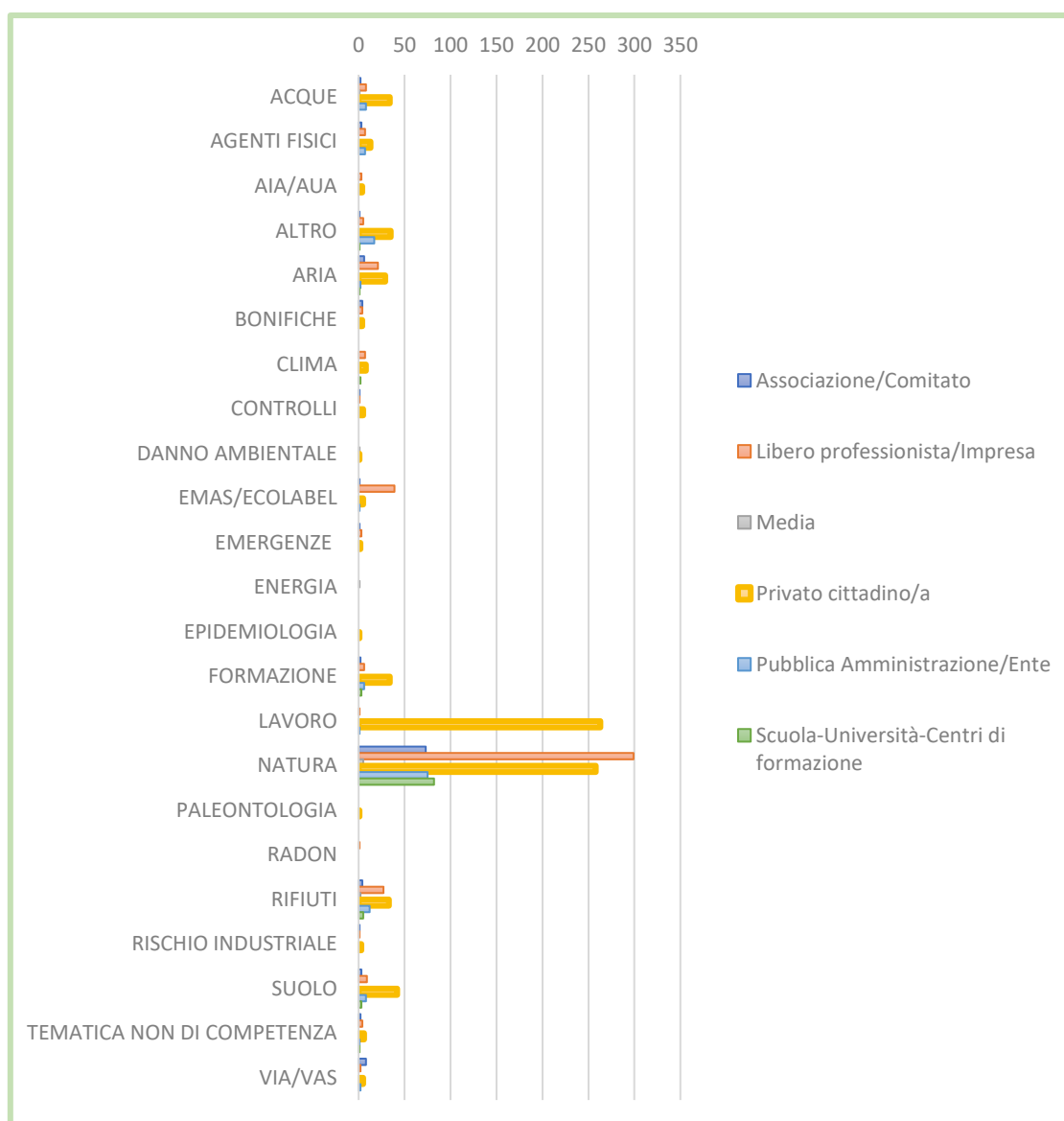


Grafico 11 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa



Dall'analisi dei dati risulta, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano la tematica natura e sono state presentate in gran parte dai privati cittadini/e, inoltre tale materia è stato oggetto di interesse non solo da parte di libero professionista/impresa, ma anche da parte delle Scuole-Università e Centri di formazione. Mentre per quanto riguarda le istanze di accesso sul tema lavoro, le stesse sono state avanzate solamente da privato cittadino/a. Il tema Emas/Ecolabel invece presenta richieste di informazioni formulate principalmente da Libero professionista/impresa.



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. Con l'applicazione poi 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. Tale modulo è stato modificato nell'agosto del 2022, a seguito di un aggiornamento resi necessario, al fine di attuare una strategia di miglioramento continuo dei servizi resi da parte dell'Istituto, e in tale contesto Urp ha predisposto la versione in inglese.

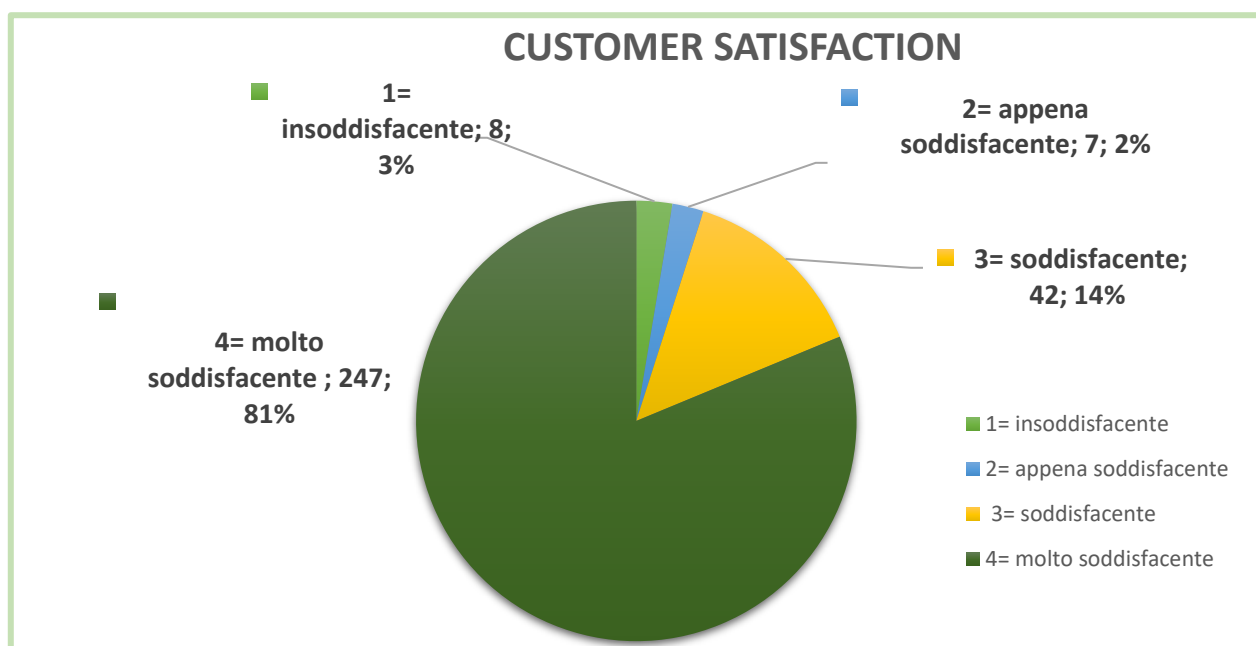


Grafico 12 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2022



L'URP, solitamente, a conclusione del servizio reso sulle diverse richieste di informazioni di carattere organizzativo, funzionale e gestionale che pervengono in ISPRA, provvede ad inoltrare agli utenti un questionario per la valutazione della customer satisfaction tramite l'invio di una e-mail 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 (giudizio insoddisfacente) fino a 4 (molto soddisfacente). Inoltre, all'utente viene data la possibilità, qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente o appena soddisfacente, di compilare un apposito riquadro (campo Note), specificando le motivazioni che hanno portato a quel giudizio e che potranno sicuramente servire ad ISPRA per modificare il servizio offerto.

Come possiamo notare dal grafico n. 12, **247** utenti (81%) hanno manifestato di essere molto soddisfatti dai servizi/ prodotti resi dall'Istituto. Complessivamente ISPRA ha ricevuto un giudizio più che positivo dato che il **95%** degli stakeholder ha espresso una valutazione tra soddisfacente/molto soddisfacente.

Nell'anno 2022, l'URP ha in particolare provveduto ad inviare 712 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 304 completi, con una valutazione media totale di 3,7 punti.

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.



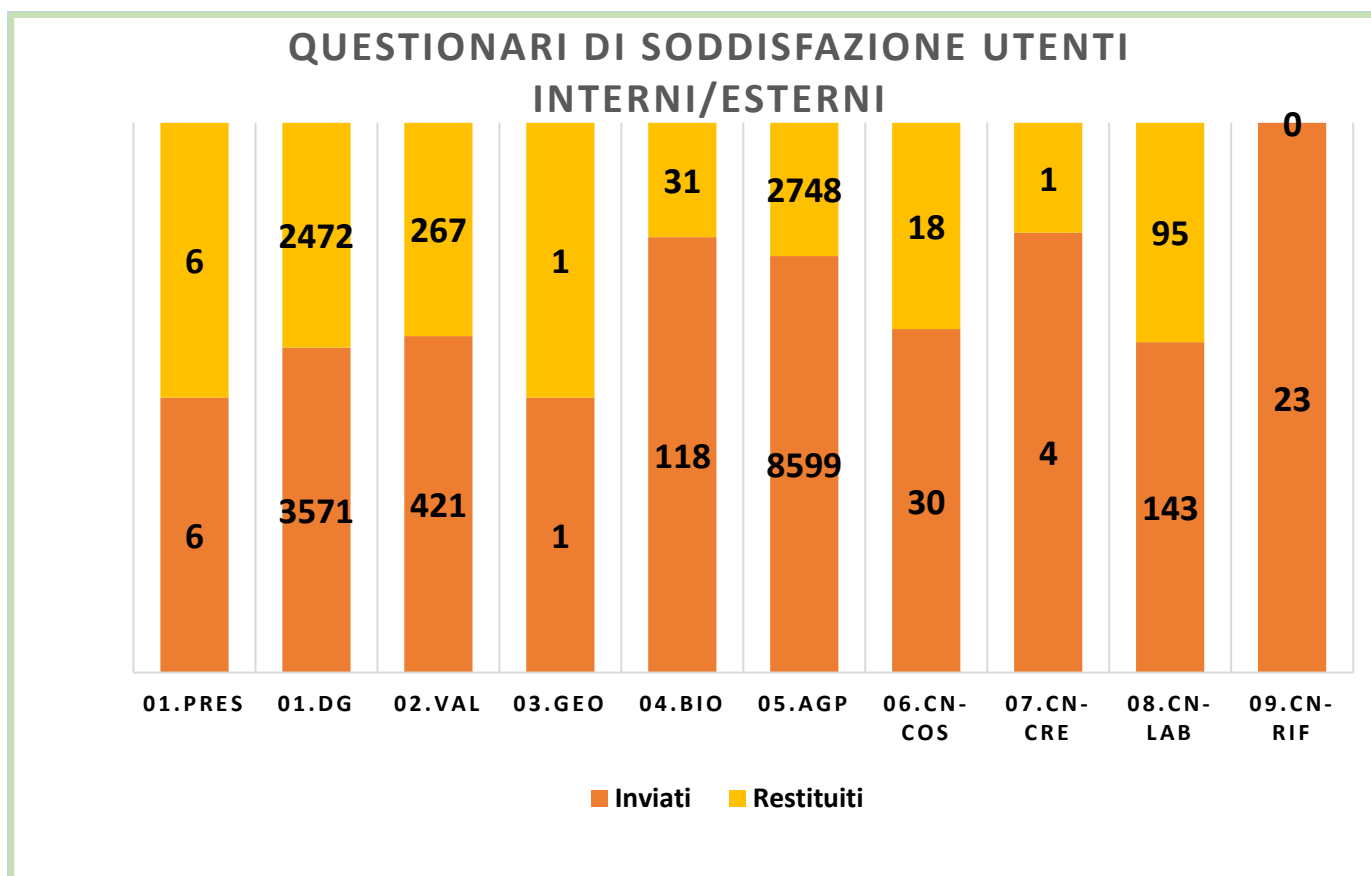


Grafico 13 – questionario di soddisfazione utente interno/esterno ricevuti dalle Strutture

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. 13 sono stati riportati sia il numero dei questionari inviati sia il numero di quelli ricevuti dalle Strutture.



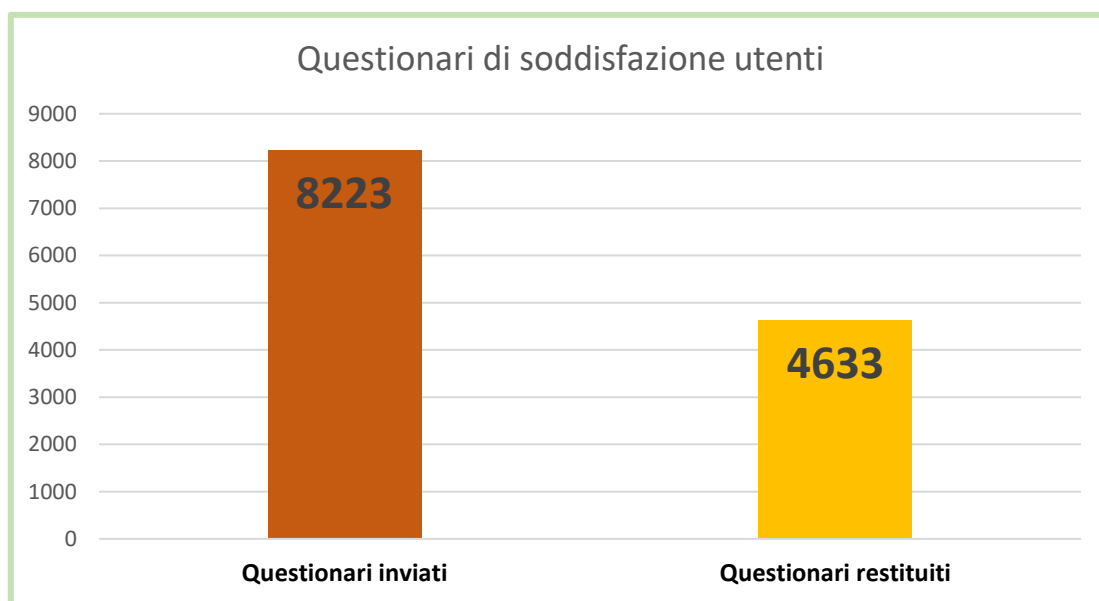


Grafico 14 - numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti

Il grafico n.14 mostra il numero complessivo dei questionari che sono stati inviati e ricevuti dagli utenti esterni e interni. In particolare, nell'anno 2022, sono stati inviati n. **8223** questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente sia esterno che interno e sono stati restituiti compilati n. **4633** con un valore medio di soddisfazione pari a **3,9**.



CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'anno 2022, come riportato nell'introduzione, è stato segnato da un avvio sicuramente più difficoltoso dovuto alla nuova implementazione della piattaforma informatica che ha causato un ritardo nella modalità di gestione di tutte le istanze/ricieste indirizzate all'Istituto. Nonostante l'inconveniente verificatosi, si può sicuramente sottolineare il ruolo attivo svolto dalle Strutture che hanno di fatto consentito una puntuale ricostruzione, a partire dal mese di gennaio 2022, di una buona parte di tutte le richieste ricevute dall'Istituto. Un altro dato da sottolineare è stato anche il ruolo svolto dal Sistema integrato degli URP che opera a livello nazionale e che ha determinato una nuova modalità di rapporto con gli stakeholder di riferimento, prevedendo una semplificazione dei servizi, agendo tra l'altro come strumento per garantire l'accesso ai documenti, ai dati e alle informazioni detenute dalle singole Amministrazioni, riducendo la complessità delle relazioni tra l'utenza e le PP.AA. partecipanti.

Entrando nel dettaglio del presente report e analizzando i dati, risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema **Natura**, con richieste provenienti prevalentemente da privati cittadini/e e che hanno riguardato maggiormente le richieste di informazioni sulla materia.

Altro dato importante che emerge dal report è quello relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. È risultato, infatti, che il **95%** delle richieste vengono riscontrate entro il termine dei 30 giorni dalla presentazione /ricezione dell'istanza ovvero nei tempi previsti da legge. L'URP monitora anche i tempi delle istanze ricevute e provvede, dopo 20 giorni dalla data di presentazione/ricezione dell'istanza, ad inoltrare alle Strutture una notifica di avviso di scadenza della richiesta, al fine di non superare il suddetto termine dei 30 giorni.

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 ed 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. Ed è proprio per queste finalità che ogni mese URP provvede ad inviare alle Strutture tutti i suggerimenti/consigli che pervengono tramite il modello



on line di customer satisfaction. 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. L'Istituto, come indicato precedentemente, infatti ha ritenuto opportuno nel 2022 modificare il modello in uso della customer satisfaction per realizzare una strategia di miglioramento continuo dei servizi offerti dall'Istituto.

