

REPORT SULLE INTERLOCUZIONI TRA ISPRA E L'UTENZA

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



REPORT ANNUALE ANNO 2024

Fonte: Data base URP

Periodo: **01/01/2024 – 31/12/2024**

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

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ISPRA	3
A. Analisi delle tipologie di istanze/richieste	5
B. Analisi delle tipologie di utenza	8
C. Dati rappresentativi delle istanze/richieste gestite da ISPRA	10
C.1 Totale istanze/richieste	10
C.2 Esito della richiesta	14
C.3 Tempo di risposta	16
D. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione all'interesse mostrato, alle tipologie di istanze/richieste e ai temi prevalenti	18
D.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza.....	18
D.2 Analisi delle tipologie delle istanze/richieste pervenute in relazione al tema	20
D.3 Analisi delle istanze/richieste per profilo utenza e tema ISPRA	22
E. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto	24
E.1 URP e Customer Satisfaction	24
E.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction	26
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	28



UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ISPRA

L’Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) dell’ISPRA è responsabile della raccolta e della registrazione di tutte le istanze di accesso agli atti, ai dati e alle informazioni ambientali, nonché delle richieste di carattere generale inerenti aspetti organizzativi, gestionali e ambientali rivolte all’Istituto.

Tutte le richieste che transitano attraverso l’URP vengono registrate in un apposito database, progettato per consentire l’analisi, la classificazione e l’estrazione dei dati in tempo reale. Tale sistema raccoglie ogni interlocuzione gestita dall’URP, successivamente protocollata e trasmessa alle Strutture competenti per la relativa trattazione. Nel database sono altresì archiviati gli esiti delle richieste, unitamente alle informazioni necessarie per la redazione del ***Registro degli accessi***, pubblicato con cadenza semestrale nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Qualora una richiesta implichи il coinvolgimento di più Strutture dell’Ente, l’URP cura il coordinamento tra le stesse e, ove necessario, provvede all’invio della risposta all’utente per conto delle Strutture interessate, garantendo la raccolta e l’integrazione dei relativi contributi.

Attraverso poi la creazione di database condivisi con i Dipartimenti, l’URP ha avviato una collaborazione attiva ed efficace con le diverse Strutture dell’Istituto, garantendo la gestione in tempo reale anche delle istanze pervenute direttamente a queste ultime.

Le richieste di accesso, così come quelle di carattere generale, possono essere inoltrate all’Istituto attraverso gli indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata (PEC):

urp@isprambiente.it

urp.ispra@ispra.legalmail.it

oppure attraverso la modulistica online disponibile sul sito istituzionale, nella sezione:

[Modulistica - Richieste di accesso ed informazioni — Italiano \(isprambiente.gov.it\)](#)



e sul sito del SNPA:

[**SI-URP - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente \(snpambiente.it\).**](http://snpambiente.it)

L'URP dell'ISPRA coordina, inoltre, le attività del **SI-URP** (Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il pubblico), nato in collaborazione con gli URP delle Agenzie ambientali regionali e provinciali aderenti al **SNPA (Sistema Nazionale protezione Ambientale)**.

Al fine di agevolare l'esercizio del diritto di accesso da parte dell'utenza, il Sistema ha messo a disposizione un **form online unificato** per la presentazione delle istanze di accesso a documenti, dati e informazioni ambientali, in conformità con le diverse tipologie previste dalla normativa vigente. Il Sistema ha inoltre reso disponibile **un form dedicato alle richieste di carattere generale e organizzativo**, tramite il quale l'utenza può interfacciarsi con l'ISPRA e le Agenzie per ricevere informazioni su attività, competenze e funzioni.

Negli ultimi anni, il Sistema ha introdotto rilevanti aggiornamenti sia nella classificazione delle categorie di stakeholder che delle aree tematiche, consentendo una rendicontazione più dettagliata e trasparente delle attività svolte dagli URP presenti sul territorio.



A. Analisi delle tipologie di istanze/richieste

Nei primi mesi dell'anno, l'URP analizza tutte le istanze e le richieste pervenute nell'anno precedente, registrate, come già descritto, nell'apposito database.

Il database consente in particolare di esaminare:

- il numero complessivo delle richieste pervenute;
- la tipologia delle istanze e delle richieste;
- il profilo dell'utenza;
- i temi di maggiore interesse;
- l'esito delle richieste;
- i tempi di risposta;
- l'interesse manifestato;
- il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.

Nel 2024 sono state registrate un totale di **2189** istanze e richieste indirizzate all'Istituto, così classificate:

1 istanza di accesso civico

286 istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali;

416 istanze di accesso documentale;

10 reclami/suggerimenti

1145 richieste di informazioni di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali (cosiddette “Informazioni”).

109 segnalazioni

222 altro.



TIPOLOGIE ISTANZE/RICHIESTE

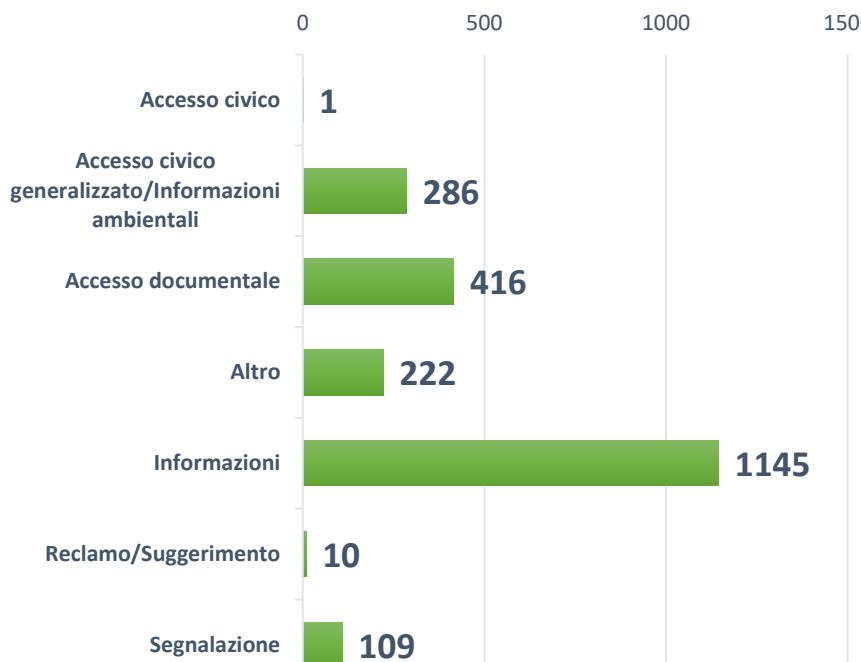


Grafico 1– Tipologie Istanze/Richieste 2024

Nel conteggio complessivo delle istanze e richieste non sono inclusi i dati relativi ad alcune banche dati dell'Istituto in quanto, considerato l'elevato volume di richieste quotidianamente gestite direttamente dalle Strutture dell'ISPRA, è stata ritenuta sufficiente una registrazione in forma sintetica priva delle ulteriori informazioni di dettaglio.

A titolo esemplificativo, si segnalano:

- 214 richieste pervenute al Centro Nazionale di Inanellamento
- 1.979 segnalazioni relative a ricatture di uccelli inanellati e letture degli anelli
- 258 richieste di informazioni relative al patentino di inanellatore.

Tra le attività gestite direttamente dalle Strutture, merita inoltre una menzione specifica quella svolta dalla Sezione Italiana del Registro per l'Emission Trading.

Alla data del 31 dicembre 2024, l'amministrazione della Sezione Italiana del Registro dell'Unione, in attuazione del Regolamento (UE) n. 1122/2019 e del D.lgs. n. 47/2020,

garantisce l'accesso e l'utilizzo delle funzionalità del **Sistema Europeo per il Commercio delle Quote di Emissione** (EU ETS) a favore di:

- 972 impianti stazionari appartenenti alle principali aziende nazionali
- 99 operatori aerei soggetti alla Direttiva 2003/87/CE
- 110 trader e 13 verificatori accreditati.

L'Amministrazione assicura inoltre il supporto tecnico e operativo all'**Autorità Nazionale Competente per l'attuazione della Direttiva 2003/87/CE** – il cosiddetto *Comitato ETS*, istituito presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica – in conformità all'art. 34, comma 2, del D.lgs. n. 47/2020.

Di seguito si riportano i principali indicatori relativi al supporto fornito agli utenti e alla gestione delle pratiche funzionali all'accesso e all'operatività, in sicurezza, degli oltre 2.000 rappresentanti autorizzati nel mercato europeo delle quote di emissione di CO₂:

- **Gestione delle richieste di aggiornamento dati** da parte dei titolari dei conti: 550 pratiche lavorate e archiviate
- **Implementazione delle deliberazioni del Comitato ETS** nel Registro: 100 decisioni recepite e supporto operativo fornito al Comitato
- **Servizio Helpdesk**: 2.475 richieste evase tramite assistenza tecnica e supporto via posta elettronica, in ottemperanza all'art. 61 del Regolamento (UE) n. 1122/2019
- **Gestione delle tariffe** previste per i titolari di conto, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Ministeriale 6 dicembre 2021 (GU n. 310 del 31-12-2021): 927 pagamenti verificati.

Sito informativo del Registro ETS: <https://ariet.isprambiente.it/ArietWeb/>



B. Analisi delle tipologie di utenza

Il presente report intende presentare i risultati dell'attività di analisi condotta sull'*ascolto* dell'utenza, attraverso l'esame dei contatti gestiti dall'URP dell'ISPRA e dalle Strutture tecniche dell'Istituto. L'obiettivo è mettere in evidenza le relazioni instaurate con gli stakeholder di riferimento, vale a dire quei soggetti che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi dell'Istituto o che rappresentano i destinatari - diretti o indiretti - dell'azione dell'Ente.

La raccolta e l'analisi delle istanze e delle richieste pervenute consentono all'URP di acquisire informazioni direttamente dall'utenza, offrendo così una visione del servizio erogato fondata su elementi oggettivi e non autoreferenziali, utili a valutare l'effettivo impatto dell'attività svolta.

Le categorie di utenza sono state progressivamente integrate e adattate in funzione della natura delle richieste e della tipologia dei soggetti coinvolti. Grazie al contributo del sistema SI-URP, è stata inoltre effettuata una classificazione degli stakeholder, accorpando le categorie affini (ad esempio, Associazioni e/o Comitati, Liberi professionisti e/o Imprese), al fine di garantire una maggiore omogeneità e coerenza nella gestione e nell'analisi dei dati.



TIPOLOGIE DI UTENZA

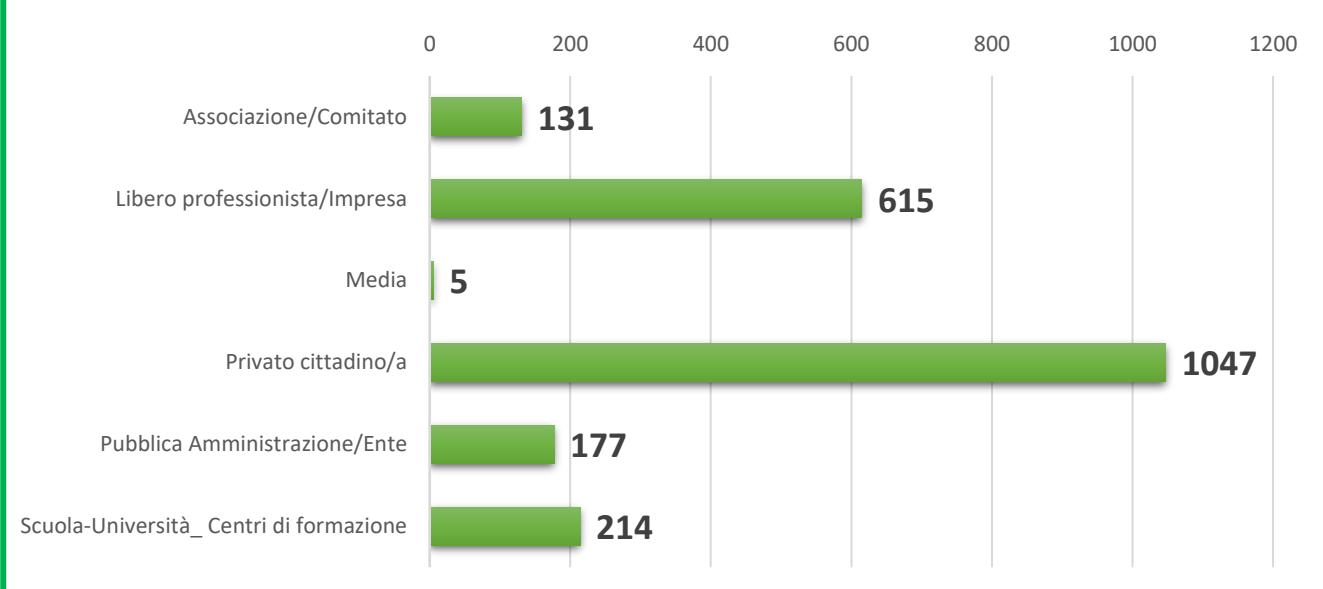


Grafico 2– Tipologie di Utenza 2024

TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2023	ANNO 2024
Associazioni e Comitati	119	131
Liberi professionisti e Imprese	702	615
Media	3	5
Cittadini	752	1047
Pubbliche Amministrazioni ed altri Enti	198	177
Scuole, Università e Centri di formazione	175	214

Tabella 1– Tipologie di utenza 2023-2024

Come si evince dalla tabella n. 1 e dal grafico n. 2, il confronto tra i dati relativi agli anni 2023 e 2024 evidenzia un aumento delle istanze/richieste pervenute da parte di Associazioni e Comitati nonché da Scuole, Università e Centri di formazione, che hanno intensificato i contatti con l’Istituto. Si registra, invece, un lieve calo nelle richieste provenienti da Liberi professionisti e Imprese e dalle Pubbliche Amministrazioni ed altri Enti.

Nei paragrafi successivi vengono analizzati in modo più approfondito le principali aree tematiche nonché i temi di interesse espressi dall’utenza.

C. Dati rappresentativi delle istanze/richieste gestite dall'ISPRRA

C.1 Totale istanze/richieste

In questa sezione vengono riportati i dati rappresentativi relativi alle istanze e richieste gestite dall'Istituto. Come già accennato, l'URP, in collaborazione con i referenti territoriali del SI-URP, ha provveduto a classificare le tematiche delle istanze e richieste pervenute dagli stakeholder, con l'obiettivo di standardizzare le aree tematiche - sia ambientali che non ambientali - facendo in gran parte riferimento al Catalogo nazionale dei servizi e delle prestazioni del SNPA.

Come precedentemente indicato, un totale di **2189 istanze e richieste** sono state ricevute, focalizzandosi su diverse aree tematiche come illustrato nel grafico n. 3. Per ciascuna tematica, è stata effettuata una declinazione il più possibile dettagliata.

Dal grafico emerge chiaramente che il tema che ha suscitato maggior interesse è la **Biodiversità**, con un'attenzione particolare alla **Carta della Natura**. Quest'ultima, ai sensi della legge n. 349/91, mira ad "individuare lo stato dell'ambiente naturale in Italia, evidenziando valori naturali e profili di vulnerabilità territoriale".

Un'altra area che ha generato un consistente volume di richieste è quella delle istanze di **accesso ai documenti amministrativi**. In questo ambito, le domande si sono concentrate specificamente sulla documentazione relativa a concorsi e procedure selettive. Nel corso del 2024, infatti, sono stati indetti diversi concorsi e avviate procedure interne relative a passaggi di livello e di fascia, da cui sono scaturite numerose istanze di accesso agli atti. Infine, per quanto riguarda il tema **Flora e Fauna**, interno dell'area Biodiversità, sono pervenute numerose istanze e richieste riguardanti argomenti di attualità, collegati, ad esempio all'abbattimento di esemplari di orso, alla gestione dei cinghiali e alla presenza dei lupi.

TEMATICHE

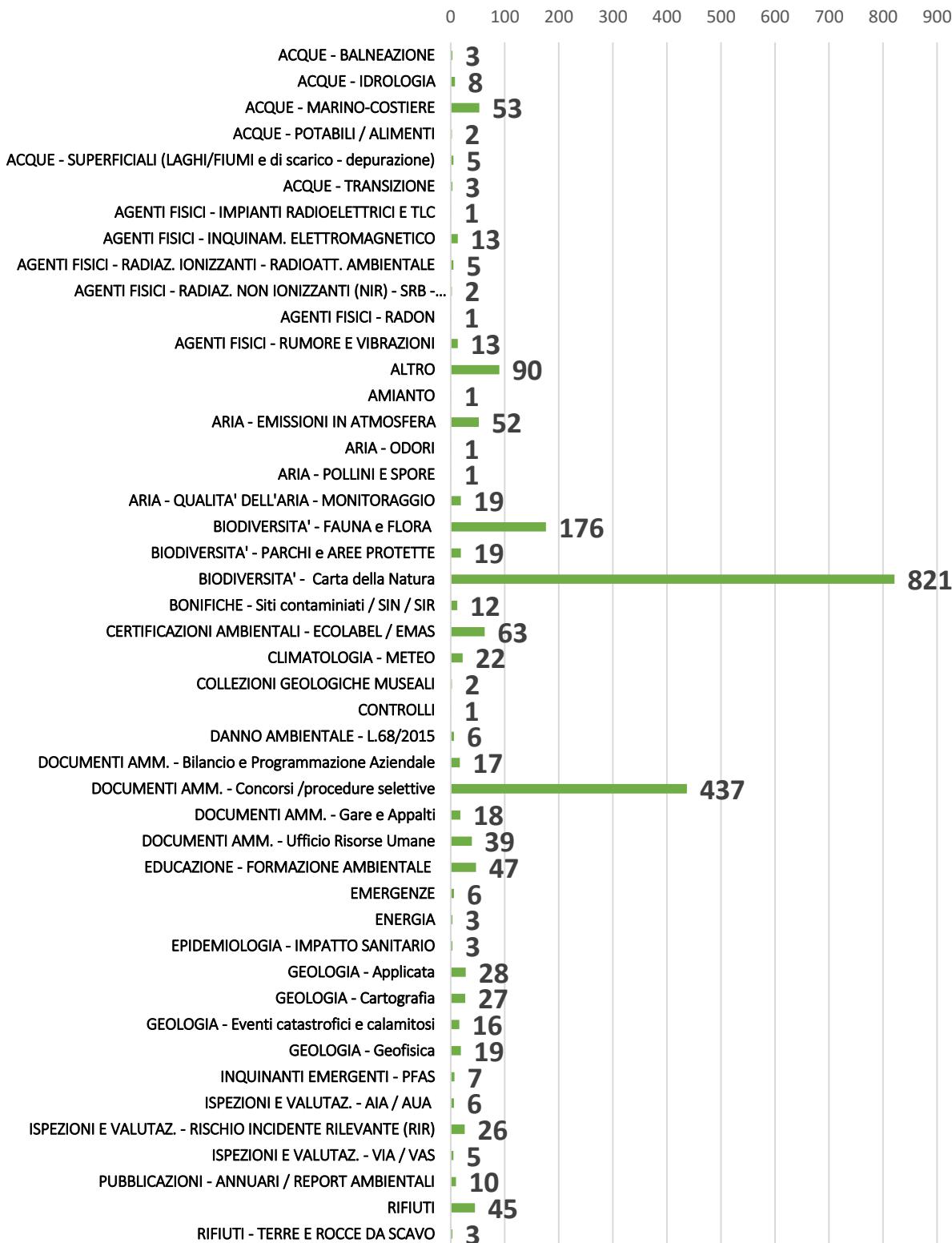


Grafico 3 – Tematica/argomento oggetto della richiesta

Il grafico n. 4 illustra il numero complessivo di istanze e richieste ricevute dalle diverse Strutture dell'Istituto che, oltre alla Presidenza e alla Direzione Generale appartenenti al medesimo centro di responsabilità amministrativa, è composto da ulteriori 8 CRA: 4 Dipartimenti e 4 Centri Nazionali.

Come già descritto precedentemente, le richieste possono pervenire ai Dipartimenti e ai Centri Nazionali direttamente dagli utenti o per il tramite dell'URP. L'Ufficio interviene quando è direttamente coinvolto ma anche quando è richiesto il coinvolgimento di più Strutture in ragione della trasversalità della tematica, nonché ognqualvolta sia necessario un supporto anche giuridico nella gestione del riscontro da fornire all'utenza.

Dal grafico si evince che il Dipartimento BIO è stato il più coinvolto, avendo tra le sue competenze materie relative alle aree protette, alla tutela del paesaggio e ai servizi ecosistemici terrestri.

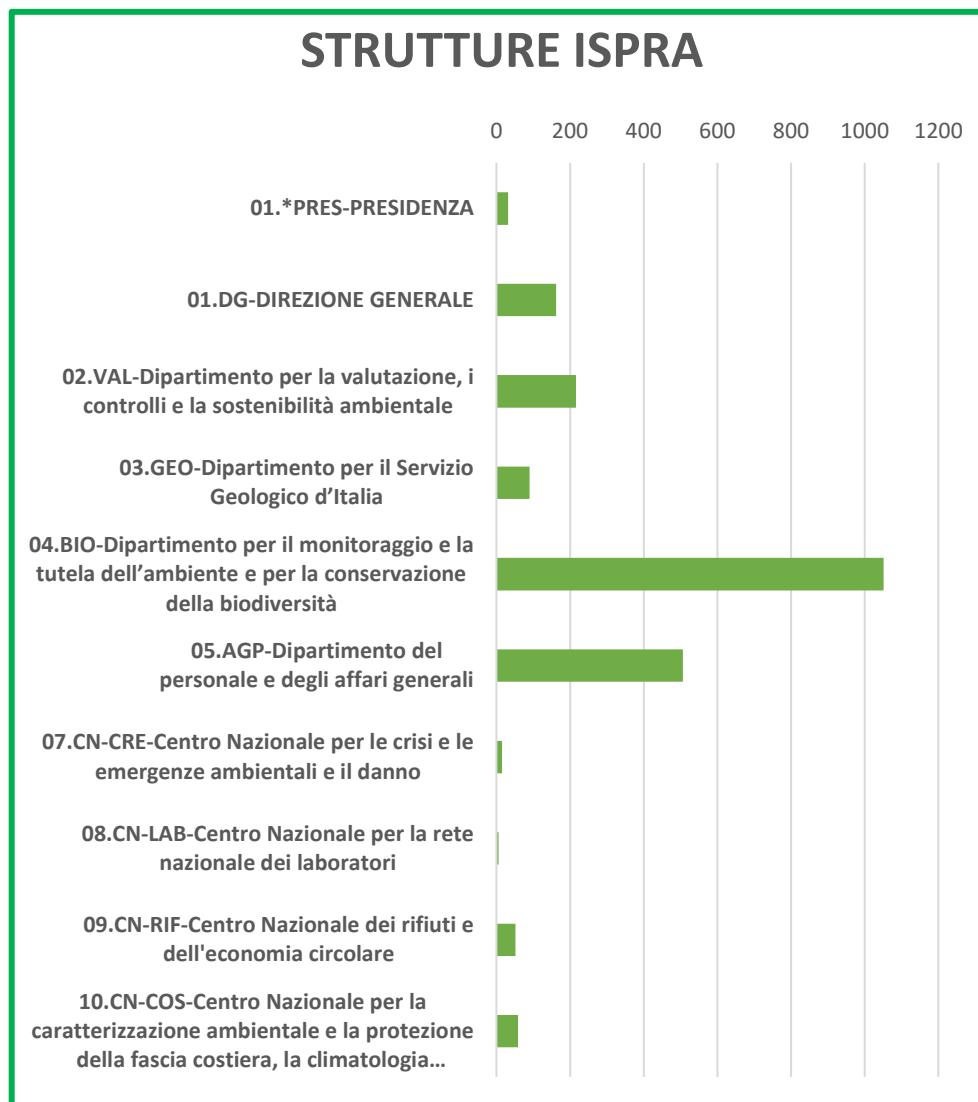


Grafico 4 - Richieste lavorate dalle strutture ISPRA

C.2 Esito della richiesta

In questa sezione sono riportati gli esiti delle istanze/richieste registrate nell'anno 2024.

L'esito della richiesta, può esprimersi come segue:

- **Accoglimento:** quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro
- **Accoglimento parziale:** quando la Struttura organizzativa competente consente l'accesso solo ad una parte della documentazione richiesta
- **Annullamento (Ritiro):** quando l'utente, con successiva comunicazione, annulla (ritira) la richiesta avanzata
- **Differimento:** quando la Struttura organizzativa competente per cause ostative di natura temporanea, non è in grado di riscontrare, integralmente o parzialmente, l'istanza presentata
- **Diniego:** quando la richiesta non è accolta
- **Istruttoria in itinere:** quando non è conclusa la fase istruttoria
- **Non di Competenza:** quando la tematica richiesta rientra nella competenza di un'altra Amministrazione
- **Non fornito riscontro ad URP/non necessità di risposta - archiviazione:** si tratta di ipotesi residuali nelle quali la Struttura organizzativa competente non comunica all'URP l'esito dell'istanza, ovvero quando quest'ultima non richiede una risposta (es. l'Istituto è destinatario solo per conoscenza ovvero le richieste o segnalazioni sono reiterate ed hanno già ottenuto riscontro nel merito).

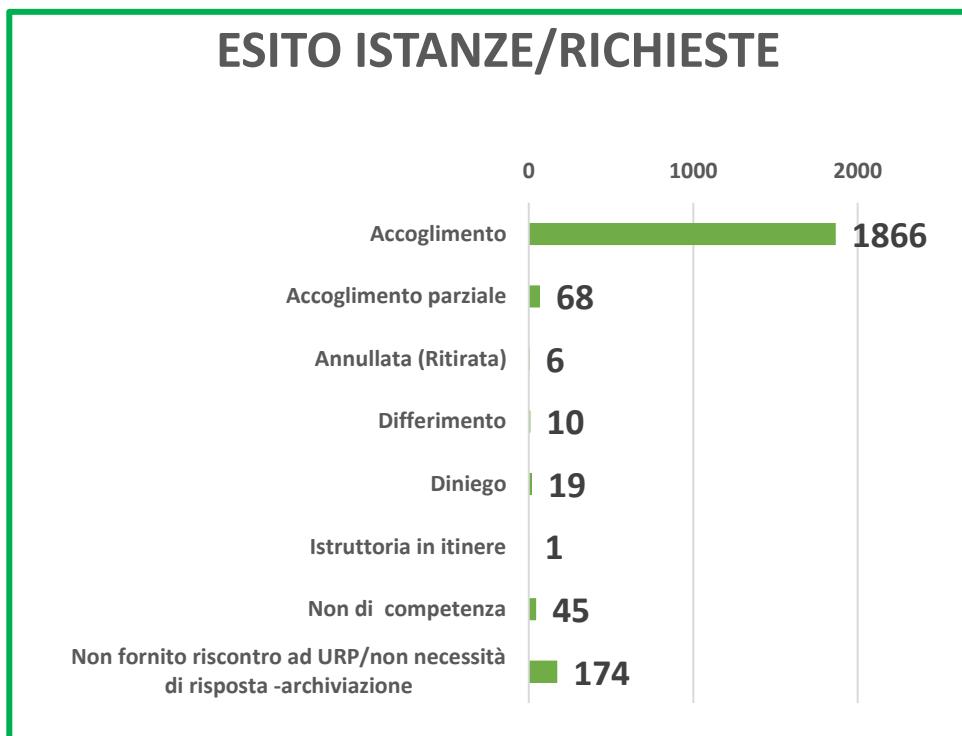


Grafico 5 - Esito delle istanze/richieste anno 2024

Nel corso del 2024, su un totale di 2189 istanze/richieste ricevute **1866** sono state accolte integralmente. Le restanti sono state comunque gestite da parte dell'Ente, ad esempio con l'adozione di un provvedimento di accoglimento parziale, come avvenuto per **68** istanze.

Il grafico n. 5 evidenzia inoltre che 174 istanze/richieste risultano prive di risposta, in quanto le Strutture competenti hanno fornito riscontro direttamente agli utenti senza darne comunicazione all'URP ovvero non era richiesto un riscontro. In ogni circostanza, l'URP svolge un ruolo fondamentale di orientamento e interfaccia con le Strutture interne. Qualora la risposta coinvolga più Servizi, l'URP, come già evidenziato, assume la funzione di coordinamento, con l'obiettivo di garantire un riscontro coerente ed unitario all'utenza.



C.3 Tempo di risposta

Il grafico seguente illustra i tempi impiegati dall'Ente per fornire riscontro alle richieste pervenute. Fermo restando il termine prescritto dalla legge di 30 giorni dalla data di ricezione dell'istanza/richiesta, sono state individuate specifiche fasce temporali per rappresentare con maggiore precisione l'effettivo intervallo di risposta impiegato dalle Strutture competenti. Le fasce sono così articolate: risposta in giornata; da 1 a 5 giorni; da 6 a 15 giorni; da 16 a 30 giorni; oltre 30 giorni.

L'analisi dettagliata dei dati relativi all'anno 2024 ha evidenziato i seguenti tempi di risposta:

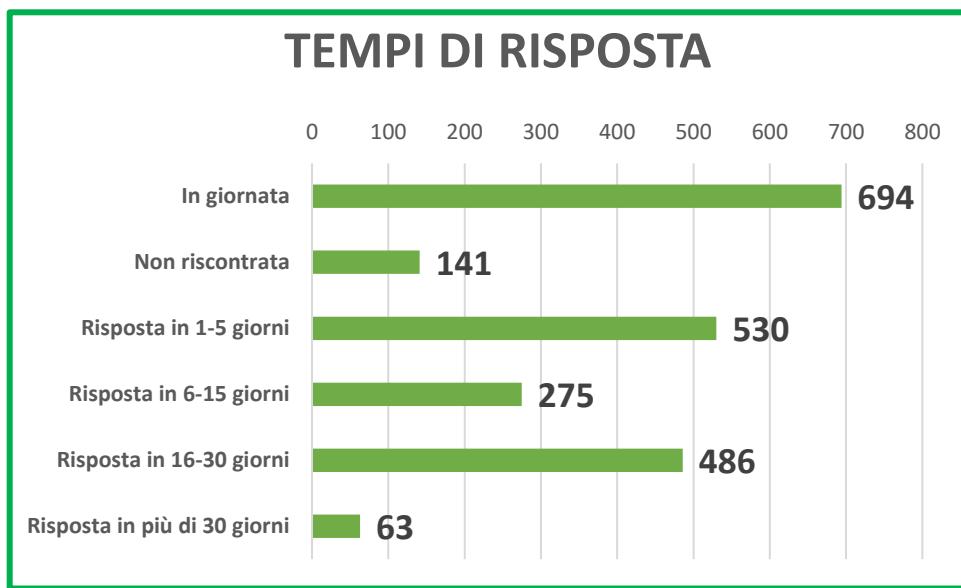


Grafico 6– Tempi di risposta

Come si evince dal grafico sopra riportato, nel corso dell'anno 2024 la maggior parte delle istanze/richieste è stata evasa **in giornata**, per un totale di **694** riscontri. Un ulteriore dato significativo, indicato nel grafico n. 6, riguarda le risposte fornite entro un periodo compreso tra **1 e 5 giorni**, pari a **530** istanze.

Le Strutture hanno inoltre garantito il rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente, fornendo riscontro entro i 30 giorni dalla ricezione dell'istanza/richiesta: solo 63 richieste, infatti, nel 2024 sono state evase oltre i termini prescritti.

L’Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) monitora costantemente i tempi di risposta delle istanze/richieste pervenute. Qualora, trascorsi 20 giorni dalla data richiesta, non sia ancora pervenuto un riscontro da parte delle stesse, l’URP provvede a inviare un sollecito, al fine di prevenire eventuali ritardi.

L’analisi dei tempi di risposta ha inoltre permesso di rilevare il livello di interlocuzione con l’utenza, offrendo un raffronto concreto sull’efficienza di alcune Strutture. Anche l’utilizzo dei 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.



D. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione all'interesse mostrato, alle tipologie di istanze/richieste e ai temi prevalenti

D.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza

Le motivazioni espresse nelle istanze/richieste pervenute all'URP sono state suddivise nelle seguenti categorie:

- **comunicazione:** riguardano la partecipazione attiva dell'utenza a tematiche ambientali, istituzionali o di interesse generale, incluse segnalazioni, suggerimenti e reclami
- **economico/produttivo:** concernono richieste legate ad aspetti economici, produttivi, con riferimento sia alle attività dell'Ente sia a quelle lavorative dei richiedenti
- **formazione:** attengono alla costruzione e allo sviluppo del percorso formativo, incluse informazioni su opportunità di percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), tirocini, corsi professionali e altre iniziative educative
- **istituzionale:** riferite alle funzioni, ai compiti e agli obiettivi dell'Ente
- **lavoro:** inerenti a richieste di informazioni o manifestazioni di interesse relative a opportunità di impiego presso l'Ente
- **legale:** concernono questioni di natura giuridica, quali ricorsi o problematiche legali connesse all'attività dell'Ente
- **personale:** relative a interessi individuali e soggettivi
- **altro:** in via residuale, ogni motivazione non rientrante nelle precedenti categorie.

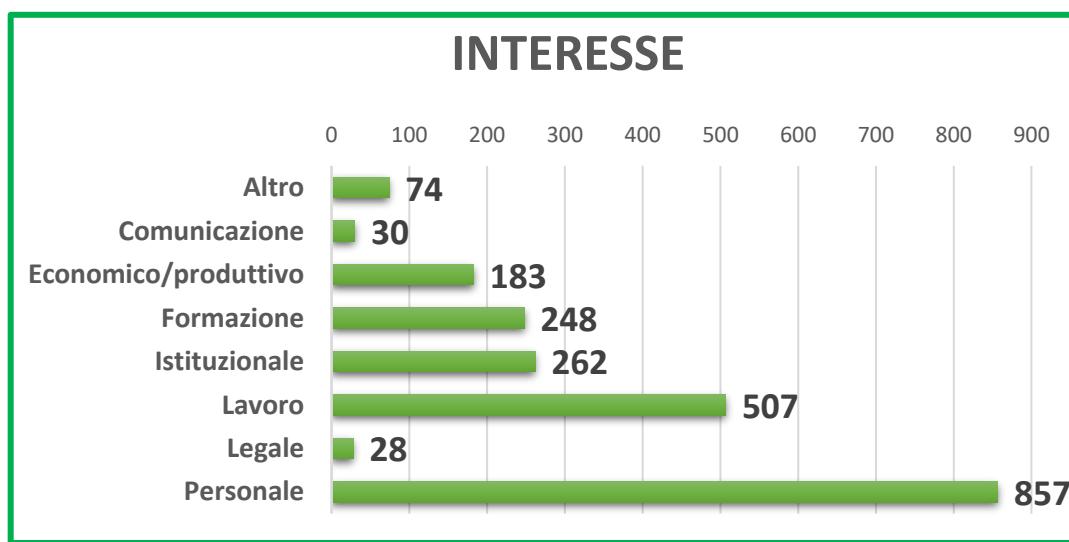


Grafico 7 - Interesse alla base delle istanze/richieste

Nel corso dell'anno 2024, dall'analisi delle motivazioni alla base delle istanze e delle richieste pervenute, è emerso che l'interesse prevalente è stato quello riferito a ragioni personali, con un totale di 857 istanze/richieste presentate. Un altro ambito di rilievo ha riguardato le motivazioni di natura lavorativa, per le quali sono state registrate 507 richieste.

Ulteriori dati significativi riguardano l'interesse verso tematiche istituzionali e formative, che hanno anch'esse contribuito in maniera rilevante al volume complessivo delle istanze/richieste ricevute da ISPRA.

D.2 Analisi delle tipologie delle istanze/richieste pervenute in relazione al tema

La tabella di seguito riportata analizza le diverse tipologie di richieste indirizzate all'ISPRRA, relative a tematiche ambientali e amministrative di interesse per l'utenza.

TEMA	Accesso civico	Accesso civico generalizzato/ Informazioni ambientali	Accesso documentale	Altro	Informazioni	Reclamo/ Suggerimento	Segnalazione
ACQUA		53	2	6	16		5
AGENTI FISICI		19	1	1	14	1	
AIA/AUA		1	2	1	2		
ALTRO		7	3	28	42	1	10
AMIANTO							1
ARIA		41	3	7	17	1	5
BONIFICHE		7	3	1			1
CLIMA		16			4		2
CONTROLLI		1					
DANNO AMBIENTALE		1	4				1
ECOLABEL/EMAS		4	4	7	41	1	6
EMAS/ECOLABEL					2		
EMERGENZE		1		1	1		
ENERGIA		1		2	1		3
EPIDEMIOLOGIA				1	1		1
FORMAZIONE		2		11	46		
LAVORO	1	3	339	111	42	5	11
NATURA		71	44	17	838	1	33
PALEONTOLOGIA				2	1		
RIFIUTI		22	2	3	16		5
RISCHIO INDUSTRIALE		8	2	8	5		3
SUOLO		24	5	9	37		15
TEMATICA NON DI COMPETENZA		3	1	6	17		6
VIA / VAS		1	1		2		1
Totale complessivo	1	286	416	222	1145	10	109

Tabella n. 2– Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

In particolare, dalla tabella n. 2 emerge che la tematica “Natura” ha dato luogo ad un elevato numero di richieste di informazioni, istanze di accesso civico generalizzato e informazioni ambientali, oltre a istanze di accesso documentale. I temi “Acqua” e “Aria”



sono stati oggetto di diverse istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali e richieste di informazioni, mentre il tema “Lavoro” ha registrato principalmente istanze di accesso documentale.

D.3 Analisi delle istanze/richieste per profilo utenza e tema ISPR

Il grafico sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (Associazioni e Comitati, Liberi Professionisti e Imprese, Privati cittadini, Media, Pubbliche Amministrazioni ed Enti e Scuole, Università e Centri di Formazione) con le tematiche ambientali/amministrative dell'Istituto.

TEMATICA	Associazione/ Comitato	Libero professionista/ Impresa	Media	Privato cittadino/a	Pubblica Amministrazione/Ente	Scuola- Università_ Centri di formazione
ACQUE	10	14		28	30	
AGENTI FISICI	1	6		26	2	1
AIA/AUA	1	3			2	
ALTRO	15	18	2	42	10	4
AMIANTO					1	
ARIA	3	35		33	3	
BONIFICHE	1	1	1	4	5	
CLIMA		5		13	3	1
CONTROLLI	1					
DANNO AMBIENTALE		1	1			4
ECOLABEL/EMAS	4	51		4	3	1
EMAS/ECOLABEL			1		1	
EMERGENZE	2					1
ENERGIA	2			1		4
EPIDEMIOLOGIA				1	1	1
FORMAZIONE	2	5		40	8	4
LAVORO	1	30		466	15	
NATURA	71	387	1	289	56	200
PALEONTOLOGIA	1	1		1		
RIFIUTI	6	23		13	5	1
RISCHIO INDUSTRIALE	3	10	1	6		6
SUOLO	4	20		53	12	1
TEMATICA NON DI COMPETENZA	2	4		24		3
VIA / VAS				2		3
Totale complessivo	131	615	5	1047	177	214

Tabella 3 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

L'analisi dei dati conferma, come già precedentemente rilevato, che la maggior parte delle richieste ha riguardato la tematica della natura, presentate in larga misura da liberi professionisti e imprese. Questo ambito ha suscitato interesse non solo tra i soggetti privati, ma anche presso Scuole, Università, Centri di formazione, associazioni e comitati. I temi legati a lavoro, suolo, formazione e agenti fisici, invece, hanno richiamato principalmente l'attenzione dei cittadini.

E. Dati rappresentativi del livello di gradimento del servizio da parte dell'utenza

E.1 URP e Customer Satisfaction

Tra le funzioni fondamentali attribuite all'URP, rientra anche la promozione di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi erogati, nonché sull'evoluzione delle necessità e delle aspettative, in coerenza con quanto previsto dalla legge n. 150/2000.

In questo ambito si inseriscono una serie di importanti atti normativi e direttive che, nel tempo, hanno contribuito a strutturare un sistema di rilevazione della qualità percepita, orientato al miglioramento continuo. La Direttiva del 2004 del Ministro della Funzione Pubblica ha posto le basi per rafforzare il dialogo tra Amministrazioni e utenza, mentre la Direttiva del 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie – ha introdotto disposizioni specifiche in materia di qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti.

Più recentemente, l'art. 19-bis del d.lgs. n. 74/2017 ha riconosciuto un ruolo attivo, prevedendo la partecipazione degli utenti interni ed esterni nel processo di misurazione della performance organizzativa attraverso la definizione di sistemi strutturati per la raccolta e l'analisi dei giudizi sull'efficacia e la qualità dei servizi offerti.

In attuazione di questo quadro normativo, è stato sviluppato e implementato un [modello online](#) per la rilevazione della customer satisfaction, accessibile sia tramite link, inviato all'utente al termine del servizio reso sulle diverse tipologie di richieste pervenute in Istituto, sia attraverso il sito istituzionale. Il questionario è disponibile in formato digitale (compilabile online) e cartaceo (scaricabile per la compilazione manuale), per garantire la massima accessibilità.

Il modulo è composto da un set di domande standardizzate, pensate per garantire una valutazione omogenea e comparabile nel tempo, con giudizi espressi su una scala da 1 (insoddisfacente) a 4 (molto soddisfacente). In tutti i casi, l'utente può motivare il proprio



giudizio attraverso un apposito campo “Note”. Queste segnalazioni rappresentano un prezioso strumento di ascolto attivo, in quanto consentono di individuare con precisione criticità specifiche e opportunità di miglioramento.

A tal fine, l'URP mensilmente trasmette alle Strutture competenti i risultati delle indagini compilate al fine di ottimizzare i servizi e promuovere in tal modo un ciclo di feedback continuo.

Nel corso del 2024, l'URP ha inviato 672 questionari, di cui 254 sono stati restituiti in forma completa. I dati raccolti evidenziano un elevato livello di soddisfazione da parte dell'utenza, con un punteggio medio pari a 3,5 su 4. Come riportato nel grafico n.8 gli utenti hanno valutato molto soddisfacente la quasi totalità dei servizi offerti. Complessivamente, gran parte degli stakeholder ha espresso un giudizio compreso tra soddisfacente e molto soddisfacente, confermando la qualità percepita dei servizi resi da ISPRA e la validità degli strumenti messi in campo per monitorarla.

La rilevazione sistematica e strutturata della customer satisfaction non solo consente di valutare la qualità percepita dei servizi erogati, ma si configura anche come leva strategica per il rafforzamento del rapporto di fiducia tra Istituto e l'utenza e per l'ottimizzazione complessiva dell'efficacia organizzativa.

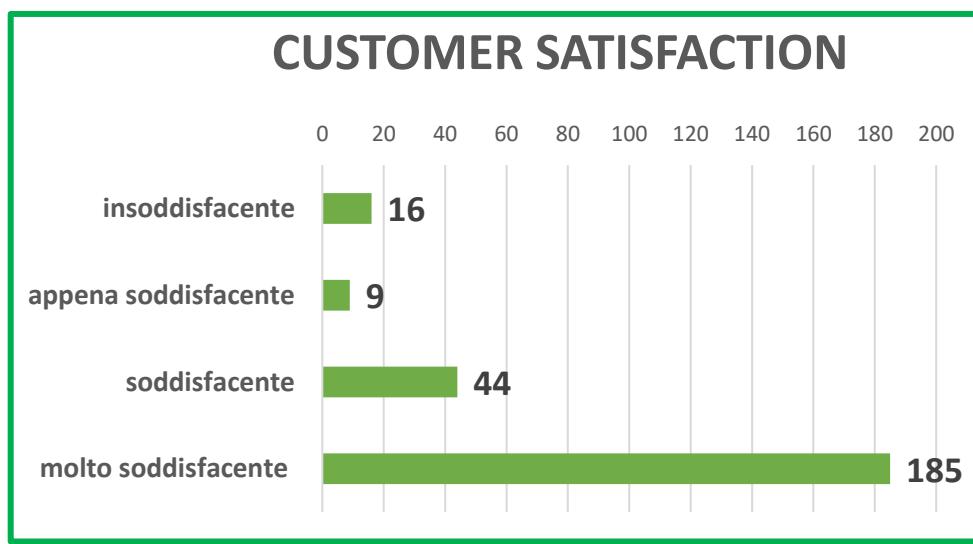


Grafico 8 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2024

E.2 Sistema di gestione per la Qualità e customer satisfaction

Nell'ottica di garantire elevati standard di adeguatezza ed efficienza nell'erogazione delle proprie attività, l'Istituto ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ottenendo la relativa certificazione da un organismo riconosciuto a livello internazionale.

All'interno di questo sistema, diversi Processi hanno inserito tra i propri obiettivi la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, sia interna che esterna. In linea con i principi della Qualità, la customer satisfaction è considerata uno strumento determinante per l'ascolto e l'analisi, fondamentale per individuare le priorità operative e orientare le azioni di miglioramento continuo. Le opinioni, i suggerimenti e le eventuali criticità segnalate dagli utenti costituiscono infatti un'importante fonte di conoscenza, utile per sviluppare servizi sempre più efficaci e rispondenti ai bisogni reali.

Nel corso del 2024, 32 Processi certificati in Qualità hanno inviato, come risulta dal grafico n.9, complessivamente 12.602 questionari, ricevendone 5.623 compilati, con un livello medio di soddisfazione pari a 3,8 su 4.

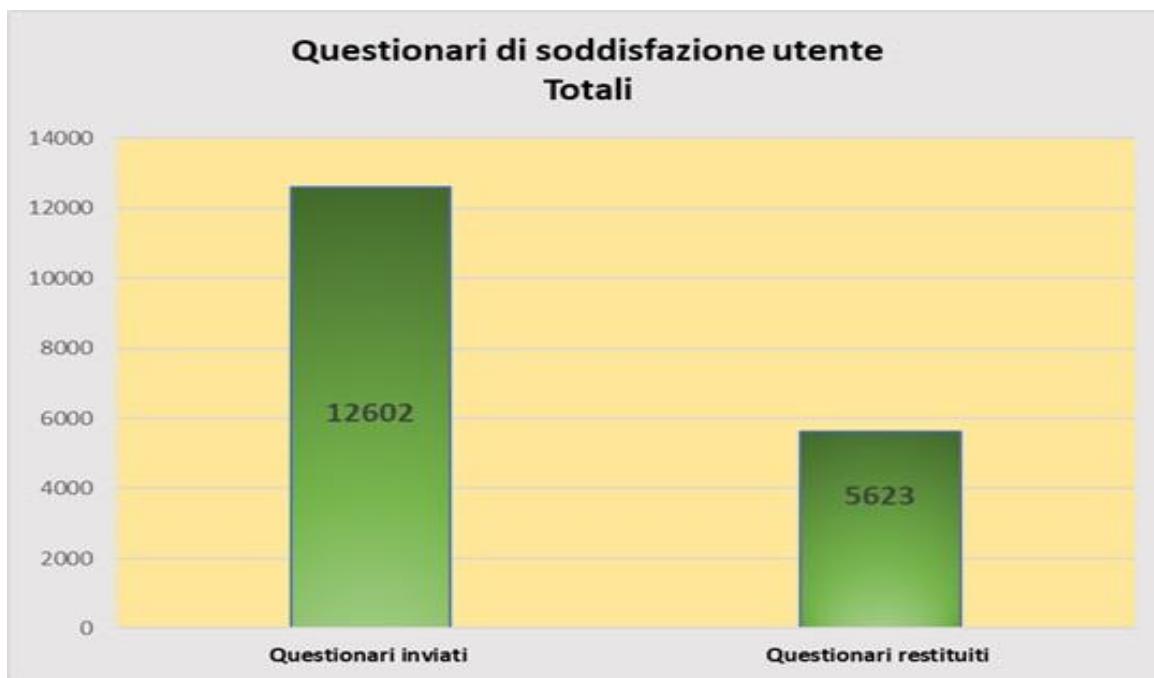


Grafico 9 - Questionari di soddisfazione utente-Totali

Il grafico n.10 riporta nel dettaglio il numero di questionari inviati agli utenti interni ed esterni, nonché il numero di quelli restituiti.

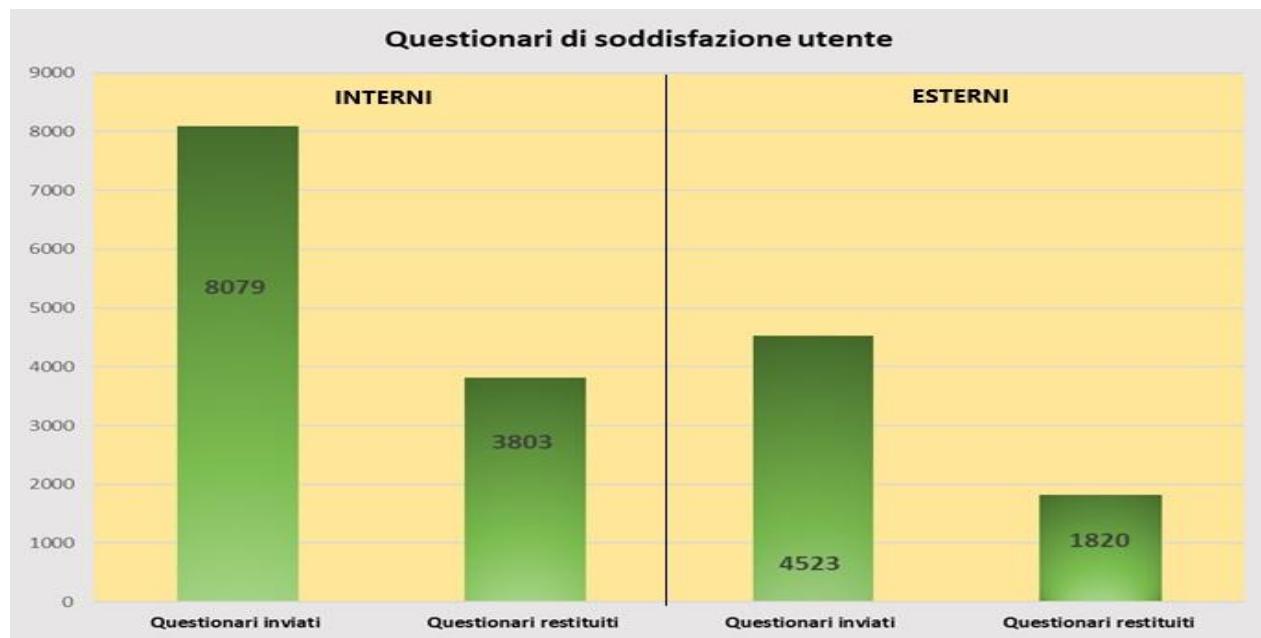


Grafico 10 - Questionari di soddisfazione utente-Totali

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nel corso del 2024, l'attività dell'URP a livello nazionale ha rivestito un ruolo di rilievo, contribuendo in modo significativo alla definizione e al consolidamento delle modalità di interlocuzione con gli stakeholder di riferimento. L'introduzione e la progressiva diffusione dei modelli online hanno altresì favorito un coordinamento più efficace tra i diversi URP territoriali, migliorando l'efficienza nella gestione delle istanze e delle richieste anche a livello nazionale con risposte coordinate e garantendo risultati effettivi per l'utenza.

In questo quadro, l'utilizzo della modulistica disponibile sul sito istituzionale ha certamente facilitato un rapporto più diretto e immediato con gli utenti, favorendo un'interazione tempestiva e strutturata. Attraverso tali strumenti, l'ISPRA ha potuto raccogliere informazioni utili, procedendo all'analisi delle esigenze espresse e all'individuazione dei servizi che necessitavano di maggior attenzione e interventi mirati.

L'URP ha costantemente monitorato e aggiornato questi strumenti, adeguandoli alle esigenze emerse e promuovendo una cultura dell'ascolto quale leva fondamentale per la crescita dell'Ente.

L'analisi dettagliata dei dati contenuti nel presente report evidenzia un forte interesse da parte dell'utenza sul tema della *natura*, con richieste provenienti principalmente da liberi professionisti e imprese. La maggior parte di tali richieste riguarda informazioni ambientali, con particolare riferimento sia alla flora che alla fauna e spesso relative ad informazioni contenute nei calendari venatori.

Un ulteriore dato significativo riguarda i tempi di risposta: la maggior parte delle istanze è stata evasa entro il termine legale di 30 giorni dalla ricezione. Si è inoltre registrato un consistente incremento delle risposte fornite dalle Strutture competenti nella stessa giornata di ricezione o entro un intervallo di 1-5 giorni. Tutte le interlocuzioni analizzate risultano essere state gestite in modo completo e appropriato da parte dell'Ente.



Di particolare rilievo è anche l'utilizzo del modello online per la customer satisfaction, che ha favorito una partecipazione attiva degli utenti alle attività e ai servizi dell'Istituto, consentendo di raccogliere suggerimenti e indicazioni utili per l'individuazione di aree di miglioramento.

In quest'ottica, l'Istituto intende proseguire nel percorso di adeguamento delle proprie attività alle esigenze espresse dall'utenza, rafforzando quindi la partecipazione e garantendo un dialogo collaborativo e costante con gli stakeholder.