

Anno	Accessibilità	Tempestività (inoltrato richiesta)	Tempestività (Risposta)	Trasparenza *	Efficacia	Customer satisfaction
2025	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Tempo medio di inoltrato della richiesta alla struttura competente 0 giorni sulla base di 1049 transitate tramite URP (2 giorni in Carta dei Servizi)	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 8,19 giorni sulla base di 2087 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	Registro accessi — Italiano	91% 1910 richieste evase su 2087 pervenute (per 177 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,5 su 202 questionari restituiti
2024	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Tempo medio di inoltrato della richiesta alla struttura competente 0 giorni sulla base di 1329 transitate tramite URP (2 giorni in Carta dei Servizi)	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 9,11 giorni sulla base di 2189 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	Registro accessi — Italiano	94% 2049 richieste evase su 2189 pervenute (per 140 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,58 su 254 questionari restituiti
2023	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Tempo medio di inoltrato della richiesta alla struttura competente 0,62 giorni sulla base di 1059 transitate tramite URP (2 giorni in Carta dei Servizi)	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 8,16 giorni sulla base di 1949 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	Registro accessi — Italiano	95% 1879 richieste evase su 1949 pervenute (per 70 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,59 su 243 questionari restituiti
2022	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 11,0 giorni sulla base di 1490 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	Registro accessi — Italiano	93,0% 1386 richieste evase su 1490 pervenute.(per 104 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,73 su 304 questionari restituiti

2021	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 6,14 giorni sulla base di 1820 richieste pervenute <i>(30 giorni previsti da legge)</i>	Registro accessi — Italiano	91,2% 1660 richieste evase su 1820 pervenute. (per 160 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,65 su 401 questionari restituiti
2020	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA 6,0 giorni sulla base di 2056 richieste pervenute <i>(30 giorni previsti da legge)</i>	Registro accessi — Italiano	95,7% 2056 richieste evase su 2158 pervenute. (per 92 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente 3,61 su 238 questionari restituiti
				* Pubblicazione del registro delle istanze di accesso nella sezione dedicata sul sito istituzionale		