

## **RICHIESTE DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI E AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

**Analisi dei dati raccolti dall'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico nel 2017**



**REPORT n. 1/2018**

**Fonte : Banca dati URP ISPRA**

**Periodo: 01/01/2017 – 31/12/2017**

**Realizzato dal Servizio per la Gestione dei Processi dell'ISPRA (DG-SGQ)**

**Ufficio per i Rapporti con il Pubblico (URP)**

**Redattori: Anna Albano, Marta D'Andreta e Elisa D'Aquino.**

**Supporto tecnico: Antonio Cataldo**

**Hanno fornito, inoltre, il proprio contributo alla raccolta dei dati, i Servizi BIO-CLO, BIO-SOST, CN-COS, DG-STAT, EDU-EFA, GEO-SGP, VAL-ATM**

## INDICE

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>A. Tipologia Utenza ISPRA</b>	<b>4</b>
<b>B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.</b>	<b>6</b>
B1. Totale richieste per tipologia di richiesta	6
B2. Totale richieste per tema ambientale	7
B3. Totale richieste per esito	9
B4. Totale richieste per tempo di risposta	11
<b>C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione ai temi ambientali maggiormente richiesti e all'interesse espresso</b>	<b>12</b>
C1. Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza Ispra	12
C2. Analisi delle richieste dell'utenza in relazione all'interesse e al tema ISPRA	13
C3. Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA	14
<b>D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto</b>	<b>15</b>
D1. Percentuale di schede customer satisfaction inviate e risposte	15
<b>E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento</b>	<b>16</b>
<b>Allegato 1 - Richiesta di informazioni e supporto all'utenza da parte del Registro nazionale delle emissioni</b>	<b>17</b>



## Premessa

Il Servizio per i Rapporti con il Pubblico dell'ISPRA ha, sin dal 2010, raccolto tutte le istanze sulle informazioni ambientali e sugli atti amministrativi in una banca dati - realizzata dal Servizio informatico dell'Istituto (AGP-INF) - che consente, tra l'altro, di effettuare interrogazioni e restituire report complessi.

In particolare, la banca dati permette di analizzare:

- le varie tipologie di istanze pervenute;
- i temi di interesse da parte dell'utenza;
- la tempistica nel riscontrare le predette istanze;
- la tipologia di utenza;
- il livello di gradimento dell'utenza espresso sia in termini di qualità dei contenuti che del servizio reso.

Tale analisi è utile, inoltre, ad offrire un supporto ai processi decisionali connessi all'organizzazione dei Servizi ed al miglioramento dell'offerta informativa e divulgativa dell'Istituto.

Il presente documento intende, quindi, mostrare il potenziale e la dinamicità di tale strumento teso all'arricchimento delle informazioni contenute e volto al costante aggiornamento sulla base di ogni suggerimento o specifica richiesta formulata sia dall'utenza interna ed esterna che dalle Strutture dell'Istituto.

Si ritiene doveroso ringraziare tutte le Strutture dell'Ente che si sono attivate per fornire il proprio contributo, consentendo così una rappresentazione maggiormente puntuale.

Il rapporto si riferisce al periodo **01/01/2017 - 31/12/2017** ed analizza un totale di richieste pervenute in ISPRA pari a **n.1124** così suddivise:

**n. 639** richieste di informazioni ambientali di cui **n. 36** sono formali e **n. 603** informali;

**n. 88** richieste formali di accesso ad atti e documenti amministrativi;

**n. 21** reclami/segnalazioni informali di cui **n. 10** pervenute tramite altre Strutture dell'Istituto;

**n.374** classificate come tipologia "altro" di cui 371 informali e 3 formali.



## A. Tipologia Utente ISPRA

Con questo report si intendono rappresentare i risultati dell'analisi "dell'ascolto" dei cittadini/utenti attraverso lo studio dei contatti avuti dall'URP e dalle strutture operative dell'Istituto nel triennio 2015-2017, evidenziando i rapporti instaurati tra ISPRA e stakeholder. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha, infatti, registrato e classificato tutte le richieste pervenute costituendo un database di informazioni utili per una conoscenza non autoreferenziale sugli impatti dell'azione dell'Ente sull'ambiente esterno. Le richieste sono state classificate a seconda delle modalità di presentazione in formali ed informali. Le categorie individuate aggregano i richiedenti secondo un criterio che consente di fornire un maggiore dettaglio del raggruppamento degli stakeholder distinti in associazioni, aziende, cittadini e P.A.. Tali dati sono riferiti solo alle interlocuzioni che sono state lavorate da URP o di cui l'URP è stato messo a conoscenza.

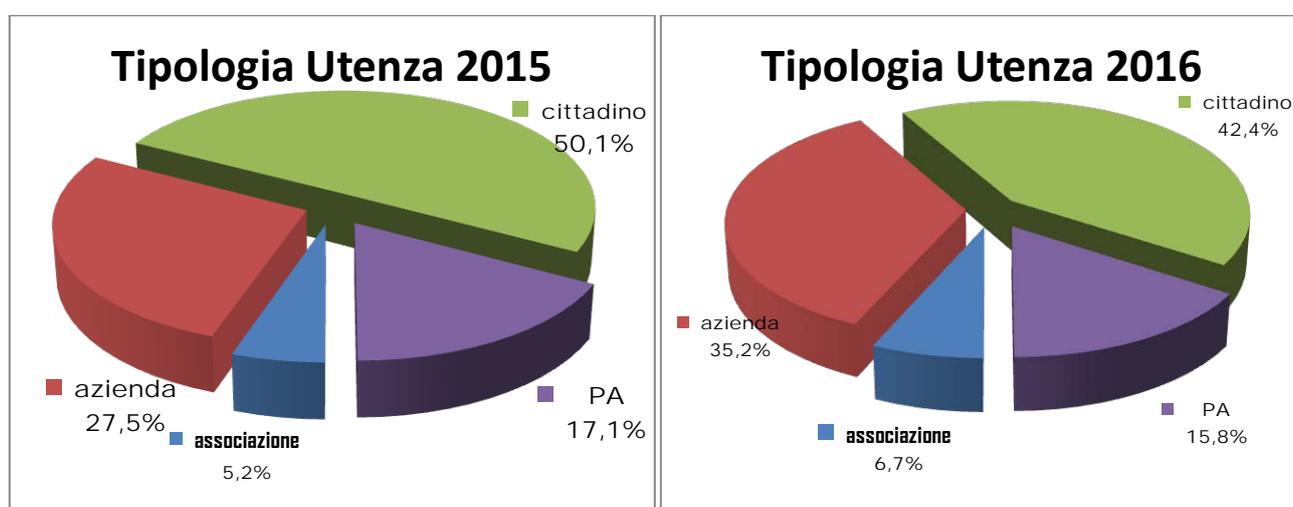


Grafico 1 – Tipologia utenza anno 2015

Grafico 2 – Tipologia utenza anno 2016

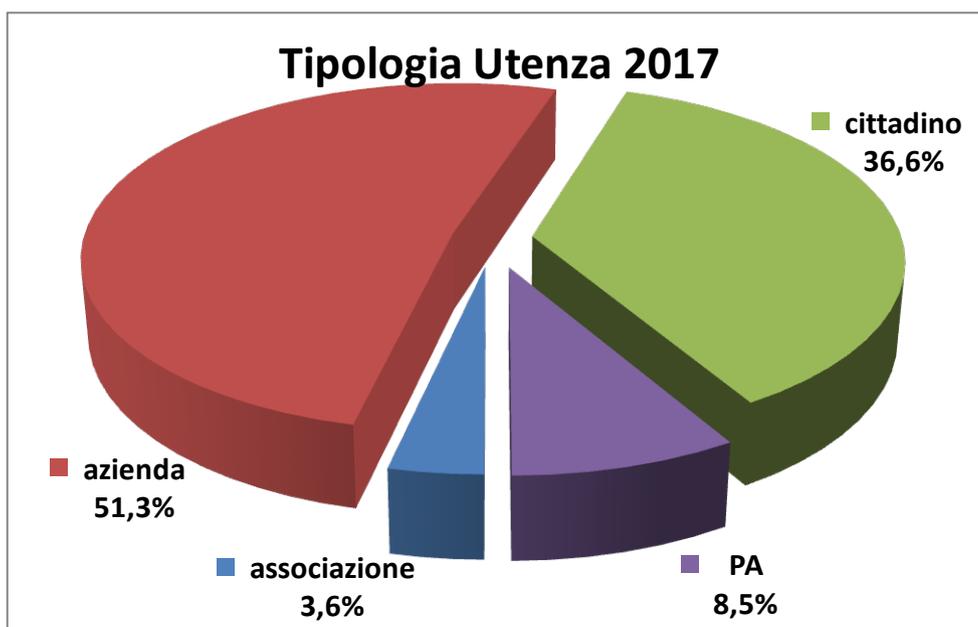


Grafico 3 – Tipologia utenza anno 2017



Nell'anno 2017 le richieste di informazioni sono state avanzate soprattutto dalle aziende, registrando un notevole aumento rispetto al biennio precedente. Negli anni, invece, sono sensibilmente diminuite le richieste soprattutto da parte delle PP.AA.. Anche le istanze presentate dalle associazioni registrano un calo; si tratta di istanze nella maggior parte dei casi relative a segnalazioni che riguardano situazioni di degrado ambientale che, tuttavia, non richiedono l'intervento diretto dell'Istituto.

Nel grafico sotto riportato viene rappresentato l'andamento delle richieste avanzate, nell'ultimo triennio, dalle varie tipologie di utenza.

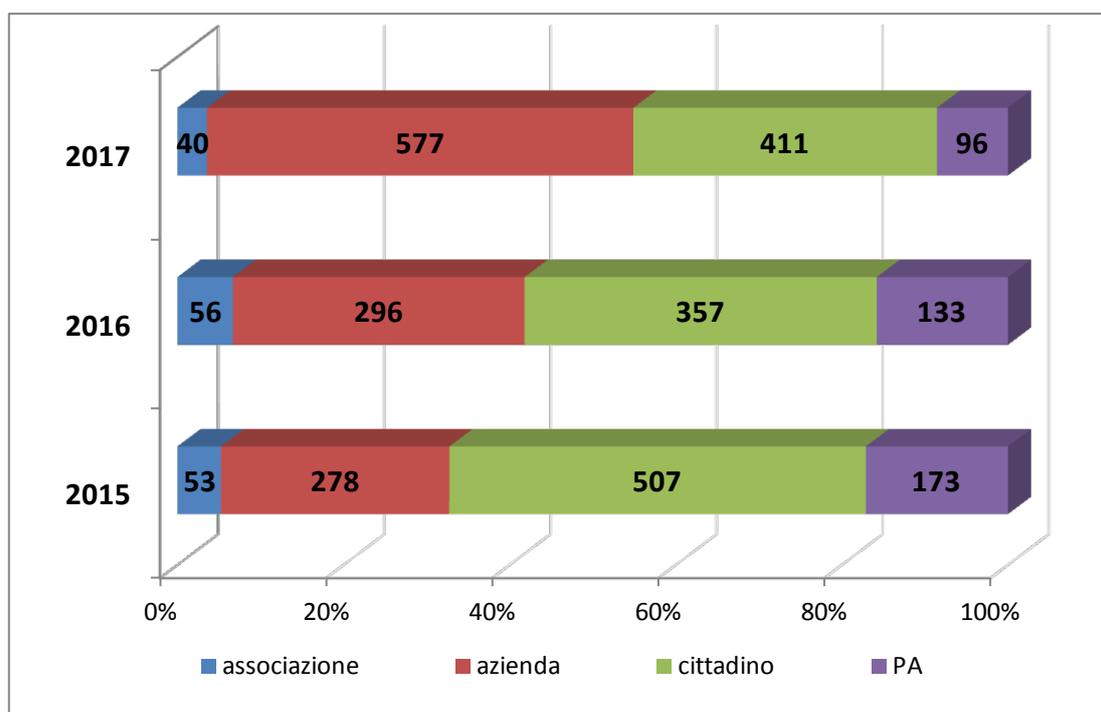


Grafico 4 – Trend tipologia utenza anni 2015-2016-2017

**B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.**

**B1. Totale istanze per tipologia di richiesta**

Dall'analisi del report è risultato che l'utenza utilizza maggiormente la modalità informale per presentare richieste di atti e/o informazioni piuttosto che quella formale. Come si evince dalla riproduzione grafica qui di seguito riportata, la richiesta formale rappresenta l'11,4% del totale e riguarda generalmente situazioni giuridicamente rilevanti ovvero contenziosi instaurati o prospettati, denunce o reclami per disservizi.

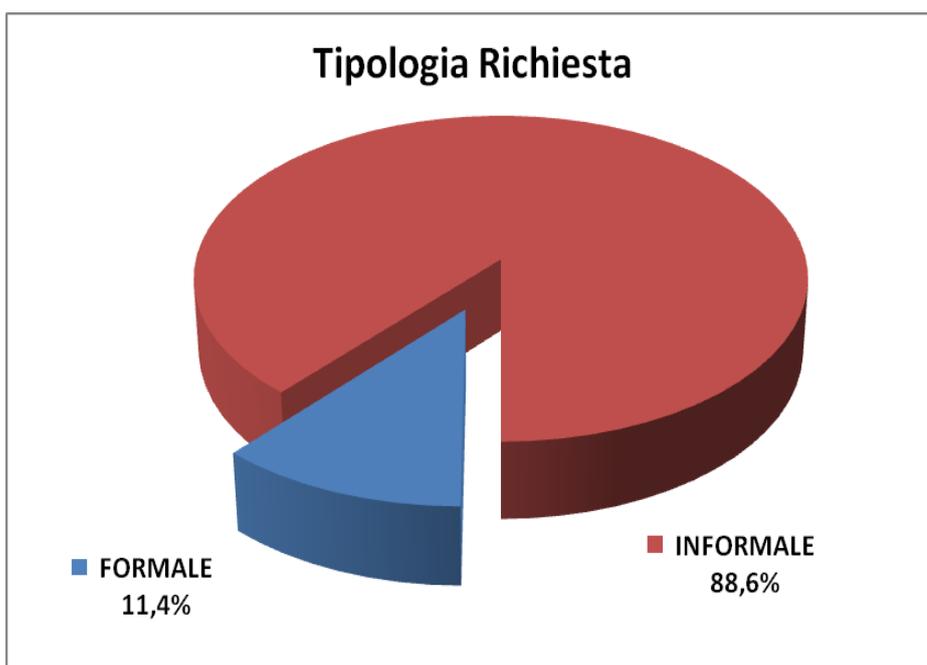


Grafico 5 – totale richieste 2017

Si considerano **formali** le richieste pervenute in formato cartaceo a cui viene assegnato un numero progressivo di protocollo generale e che indicano chiaramente:

- l'atto amministrativo o l'informazione ambientale a cui si desidera accedere ovvero gli estremi dell'informazione e/o del documento del quale si vuole prendere visione o avere copia;

Si considerano **informali** le richieste presentate con diverse modalità (telefono, mail ecc.) all'URP o altra struttura dell'Istituto che riguardino atti o informazioni detenute.

## B2. Totale richieste per tema ambientale e Struttura

In questa sezione sono evidenziati i temi/argomenti oggetto delle richieste avanzate dall'utenza.

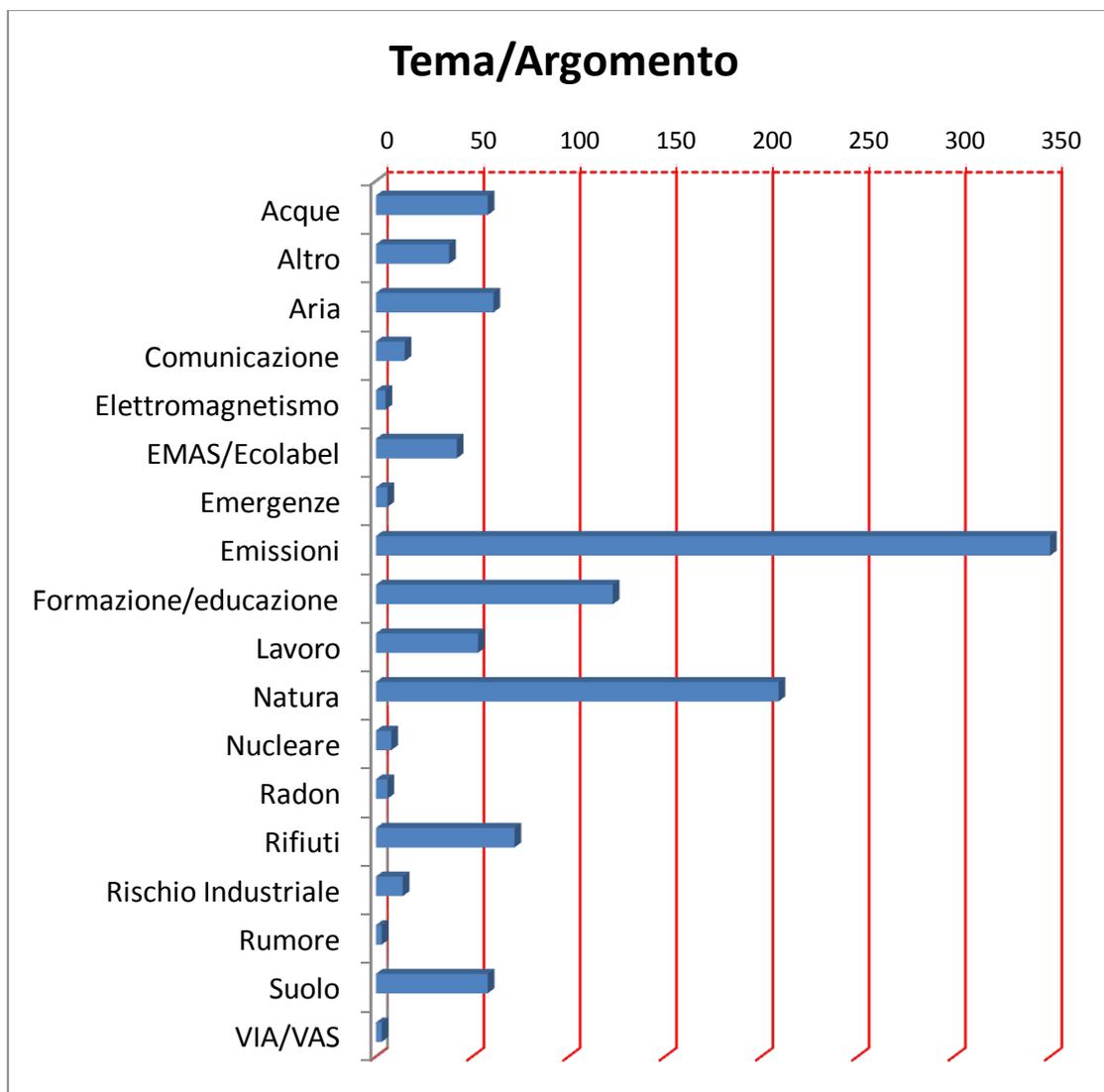


Grafico 6 –tema/argomento maggiormente richiesto

Dal grafico su riportato, si rileva che la tematica maggiormente trattata è quella relativa alle “Emissioni”. Nell’anno 2017, infatti, sono state avanzate circa n. 350 richieste sul tema Emissioni ricevute dall’help desk del Registro Emissioni ISPRA, in quanto Amministratore nazionale del Registro dell’Unione per conto dell’Autorità Nazionale Competente (ANC) presso il MATTM. La tipologia di tali richieste di informazioni proviene da un’utenza aziendale, sottoposta ad obblighi istituzionali (d.lgs. n. 30/2013), la cui risposta, in base al Regolamento UE n. 389/2013, viene fornita entro massimo 20 giorni lavorativi. A pag. 26 (all. 1) vi sono approfondimenti in materia. Si sottolinea, inoltre, che anche il tema “Natura” con circa n. 209 istanze (nell’anno 2016 sono state inoltrate n. 215 richieste) rappresenta uno degli argomenti più esaminati. I temi di maggior interesse riguardano prevalentemente la caccia (calendari venatori regionali e provinciali, prelievo selettivo Ungulati, Regolamenti venatori locali), il controllo di popolazioni animali (Cinghiale, Daino e altri Ungulati, Corvidi, Columbiformi, Cormorani e altri Uccelli, Volpe e altri Carnivori, Roditori) e le specie di interesse conservazionistico (Orso, Lupo, Ungulati, Lepre italiana, ecc.).

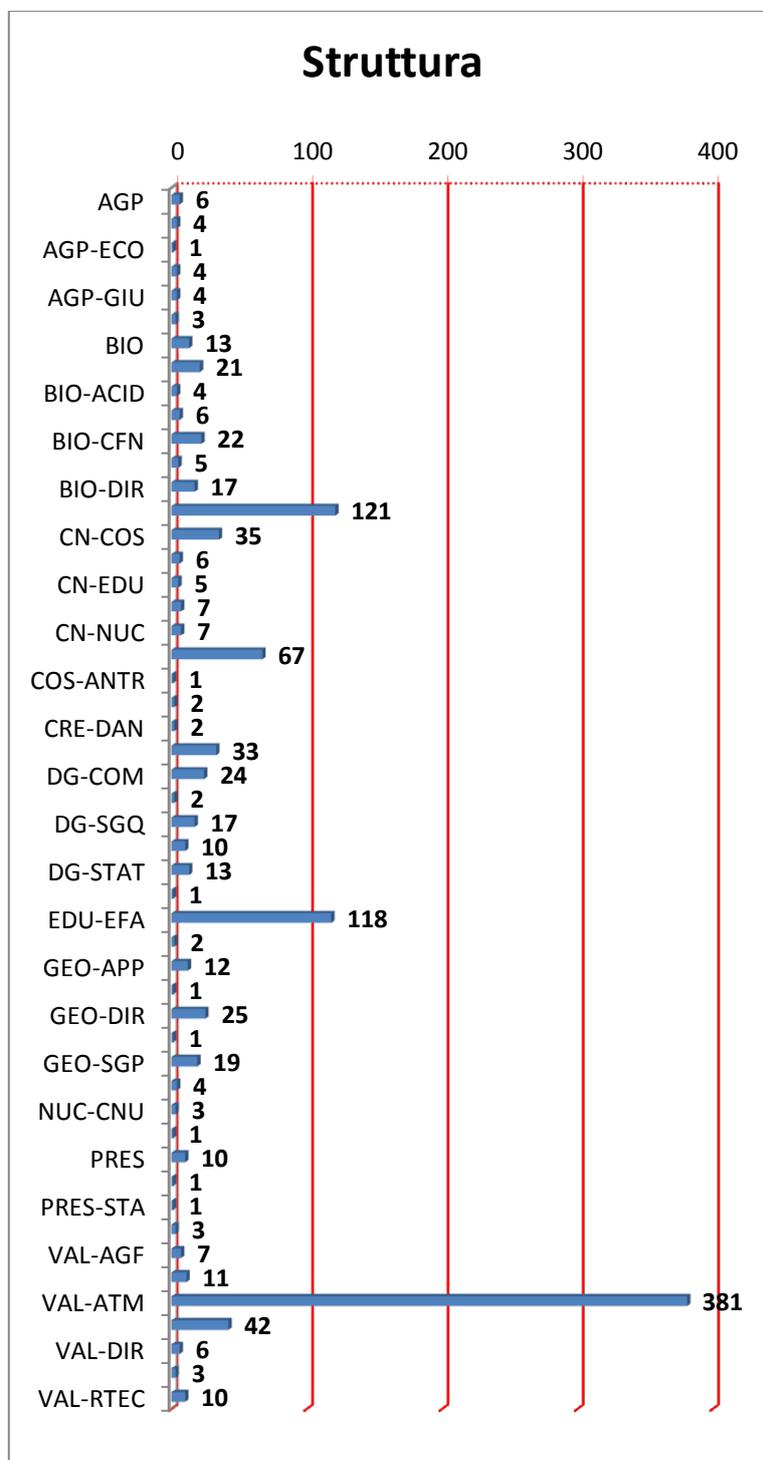


Grafico 7 –Richieste lavorate dalle strutture ISPRA

Dal grafico n.7, si rileva che la struttura VAL- ATM ovvero l'Area che si occupa, tra l'altro, delle valutazioni delle Emissioni è prevalentemente coinvolta nella gestione delle richieste di informazioni, come già argomentato nel paragrafo precedente.

Occorre, poi, evidenziare il diverso coinvolgimento delle diverse Strutture dell'Istituto che come già precisato avviene:

- direttamente da parte dell'utenza senza che tale flusso venga mediato dall'URP;
- attraverso la mediazione dell'URP qualora le informazioni elaborate da tali Strutture non siano messe in una forma accessibile al pubblico, o vengano qualificati quali documenti riservati o di istruttorie in corso di definizione.



### B3. Totale richieste per esito

In questa sezione sono riportati gli esiti delle richieste pervenute ad ISPRA.

La richiesta può essere evasa, riscontrata, non riscontrata e respinta.

Si definisce:

- **evasa**: quando l'URP provvede direttamente a rispondere all'utente, evadendo la sua richiesta;
- **riscontrata**: quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro all'utente e la invia per conoscenza all'URP;
- **respinta**: quando non è possibile dare seguito alla richiesta.

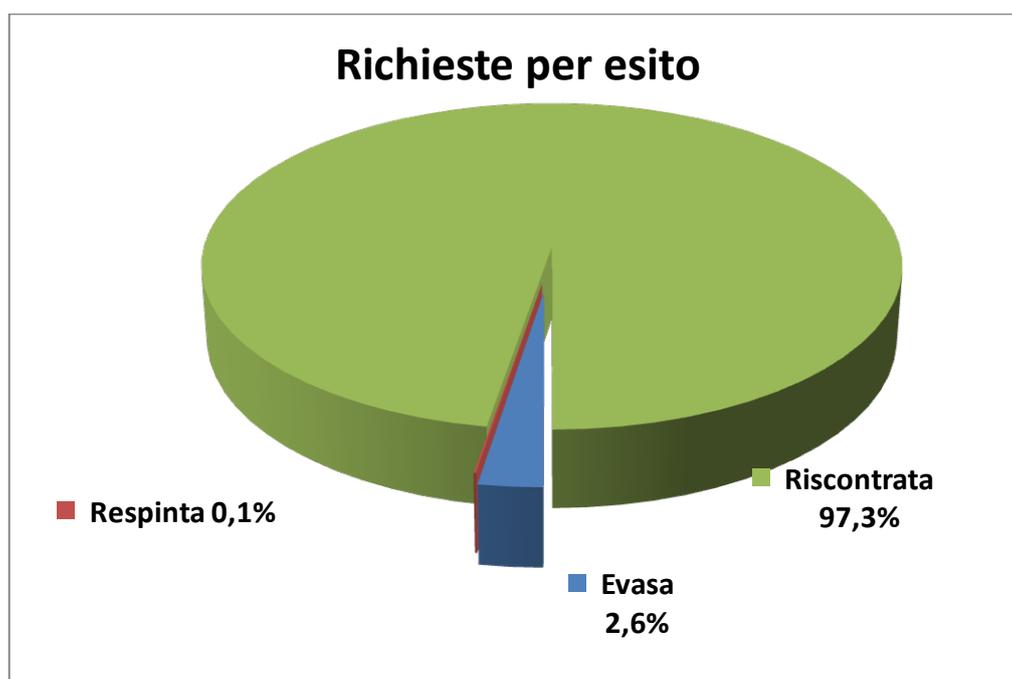


Grafico 8 - stato delle richieste anno 2017

In particolare, nell'anno 2017 sono state registrate un totale di n. 1124 richieste di atti amministrativi ed informazioni di cui n. 1094 sono state riscontrate, n. 29 evase e solo 1 respinta. Come si evince dal grafico e dai dati appena riportati, la maggior parte delle richieste inviate dagli utenti sono "riscontrate" ovvero smistate dall'URP alle Strutture competenti che provvedono a fornire riscontro all'utente, e contemporaneamente informano l'URP. Si evidenzia la presenza, tra le richieste riscontrate, di n. 102 richieste trasmesse alle strutture competenti le quali non hanno fornito all'URP notizie sull'esito ma che si presumono direttamente evase in mancanza di rilievi/reclami da parte del richiedente (pari al 9.1%). Per quanto concerne, invece, le richieste "evase" si rappresenta che riguardano istanze generiche sulle attività, competenze e servizi dell'Istituto e in minima parte sulle competenze dell'Ufficio stesso. Si rappresenta, inoltre, che generalmente le richieste che pervengono all'URP dell'Istituto - tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica: [urp@isprambiente.it](mailto:urp@isprambiente.it) - riguardano specifiche informazioni di carattere tecnico e sono relative a dati ambientali non pubblicati sul sito internet. 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, nel rispetto dei requisiti di legge in tema di accesso alle informazioni ambientali e agli atti amministrativi.

La tabella sottostante riporta il totale delle richieste analizzate dalle Strutture organizzative competenti e suddivise per esito (evasa, respinta e riscontrata).

STRUTTURE ISPRA	evasa	Respinta	riscontrata
AGP	2		4
AGP-BIL	1		3
AGP-ECO	1		
AGP-GAR			4
AGP-GIU			4
AGP-SAG	1		2
BIO	1		12
BIO (CFN; CGE, EPD; AVM)			21
BIO-ACID			4
BIO-AVM			6
BIO-CFN			22
BIO-CLO			5
BIO-DIR			17
BIO-SOST		1	120
CN-COS			35
CN-CRE			6
CN-EDU			5
CN-LAB			7
CN-NUC			7
CN-RIF			67
COS-ANTR			1
COS-CLM			2
CRE-DAN			2
DG	2		31
DG-COM			24
DG-NTA			2
DG-SGQ	13		4
DG-SINA			10
DG-STAT			13
EDU-BIB			1
EDU-EFA			118
EDU-MUS			2
GEO-APP			12
GEO-CAR			1
GEO-DIR	1		24
GEO-PSC			1
GEO-SGP			19
NAT-DIR			4
NUC-CNU			3
NUC-TNU			1
PRES	2		8
PRES-SNPA			1
PRES-STA	1		
RIF-RCO			3
VAL-AGF			7
VAL-ASI	1		10
VAL-ATM			381
VAL-CER	3		39
VAL-DIR			6
VAL-MTR			3
VAL-RTEC			10

Tabella 1 – richieste per esito e struttura ISPRA



#### B4. Totale richieste per tempo di risposta

Nel seguente grafico vengono riportati i tempi impiegati dall'Ente per dare riscontro alle richieste pervenute. Fermo restando che il tempo prescritto da legge nonché dai Regolamenti adottati dall'Istituto non può essere superiore a 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza, sono state previste, al fine di mostrare precisamente l'arco temporale utilizzato dalle Strutture competenti, delle sezioni temporali così suddivise: da 1 a 5 gg; da 6 a 10 gg; da 11 a 20 gg.; da 21 a 30; oltre 30 gg..

Analizzando nel dettaglio i dati è risultato che nell'anno 2017 sono state registrati i seguenti risultati:

- in giornata: n.221;
- 1-5 giorni: n. 489;
- 6 e 15 giorni: n.126;
- 16 e 30 giorni: n.100;
- oltre i 30 giorni: n.45.

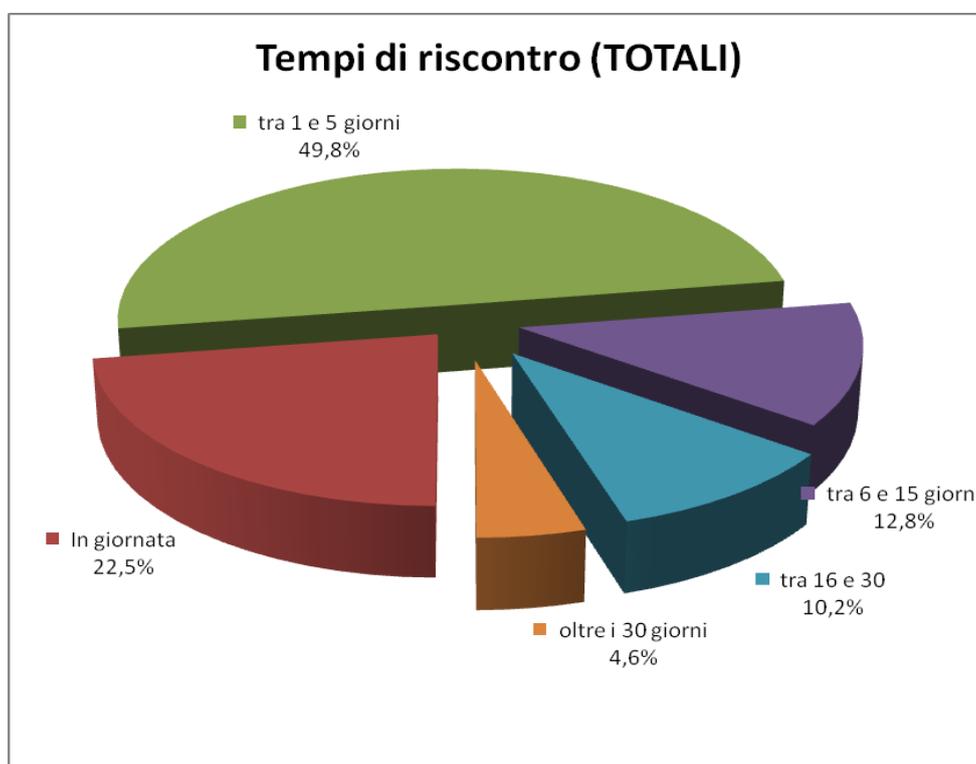


Grafico 10 – tempi di riscontro

Come si può notare la maggior parte delle risposte vengono fornite nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni; si evidenzia, inoltre, una tendenza a fornire riscontro con la massima tempestività.

### C) Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione ai temi ambientali maggiormente richiesti e all'interesse espresso.

#### C1. Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza Ispra

Le motivazioni all'interno delle istanze pervenute all'URP sono state raggruppate nelle seguenti categorie:

- ✚ istituzionale: relativo ad attività e finalità propria dell'Ente/Associazione/P.A.;
- ✚ legale: relativo soprattutto a richieste per un'eventuale difesa in giudizio ;
- ✚ lavoro: relativo soprattutto all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto;
- ✚ economico/produttivo: relativo a richieste sugli aspetti produttivi, economici e finanziari connessi alle attività dell'Ente;
- ✚ personale: relativo a motivazioni personali;
- ✚ formazione: relativo al curriculum formativo;
- ✚ comunicazione: relativo ad attività informative, organizzative e divulgative;
- ✚ altro: tutto ciò che non rientra nelle precedenti categorie.

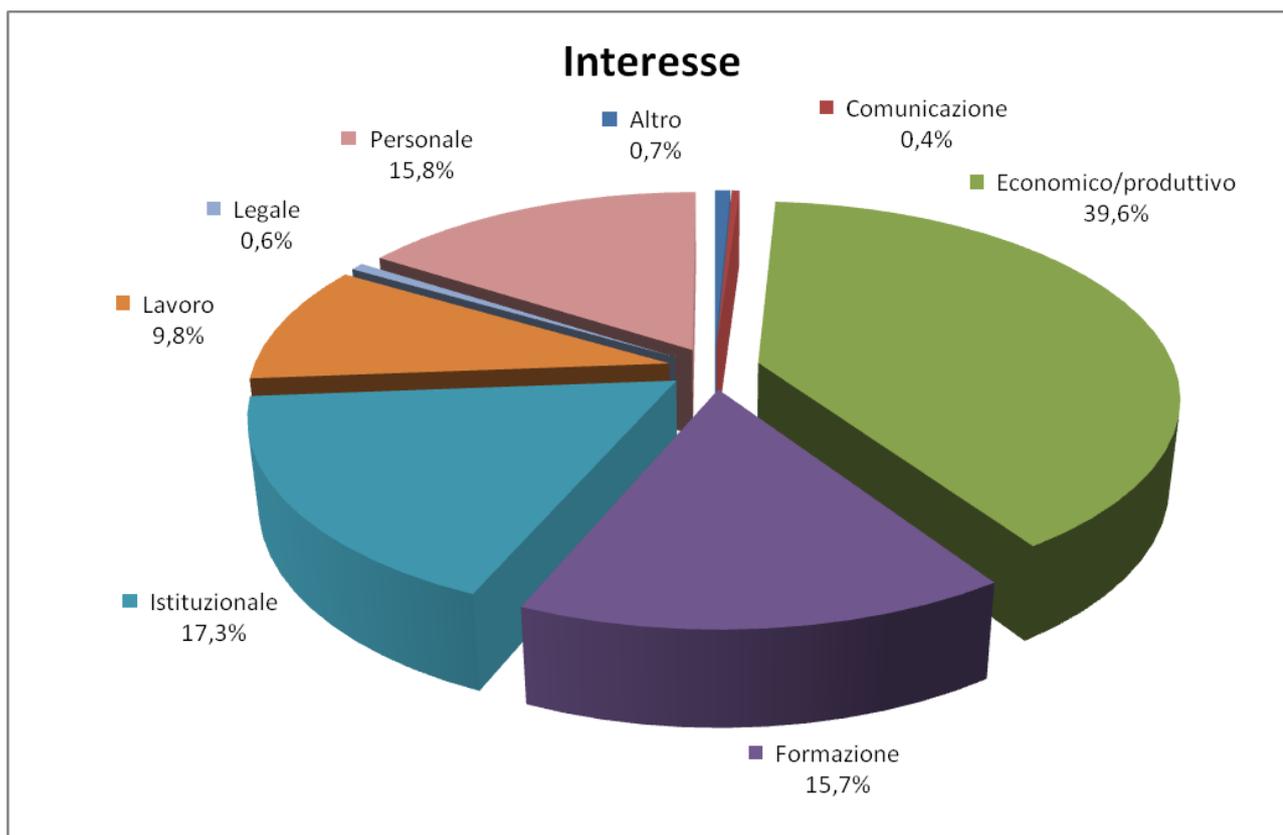


Grafico 11

- interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2017, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello economico produttivo con un numero pari a circa 445. Si rappresenta, altresì, che sono emersi poi interessi sia di carattere Istituzionale con un numero di circa 195 che relativo al Personale e alla Formazione con un numero pari a circa 178.



## C2. Analisi delle richieste dell'utenza per interesse utente e per tema Ispra

Il grafico di seguito riportato analizza il volume delle richieste in rapporto alle tematiche ambientali/amministrative e alla motivazione espressa dall'utenza.

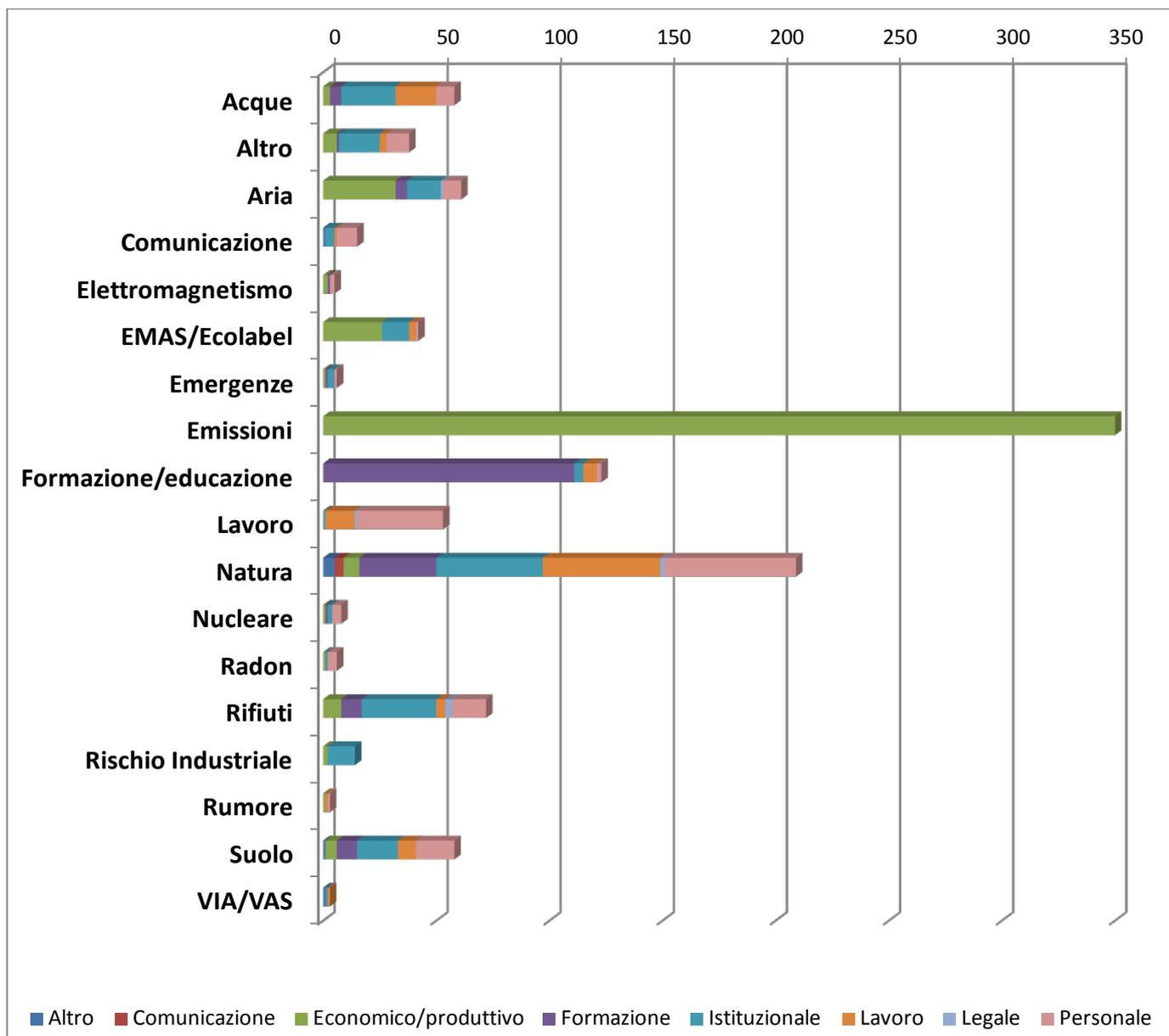


Grafico 12 – totale delle richieste in relazione a temi ambientali e motivazioni dell'utenza

Il primo dato che emerge chiaramente relativamente alle richieste in materia di Emissione è la motivazione che presenta esclusivamente un interesse economico/produttivo. Anche il tema Formazione mostra maggiormente un interesse legato alla crescita professionale ovvero volto ad acquisire maggiori conoscenze e competenze lavorative. Diversamente, le altre tematiche ambientali presentano differenti motivazioni alla base delle richieste inoltrate all'istituto.

### C3. Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA

Il grafico sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (associazione, cittadino, impresa, Pubblica Amministrazione) con le tematiche ambientali/amministrative più rappresentative.

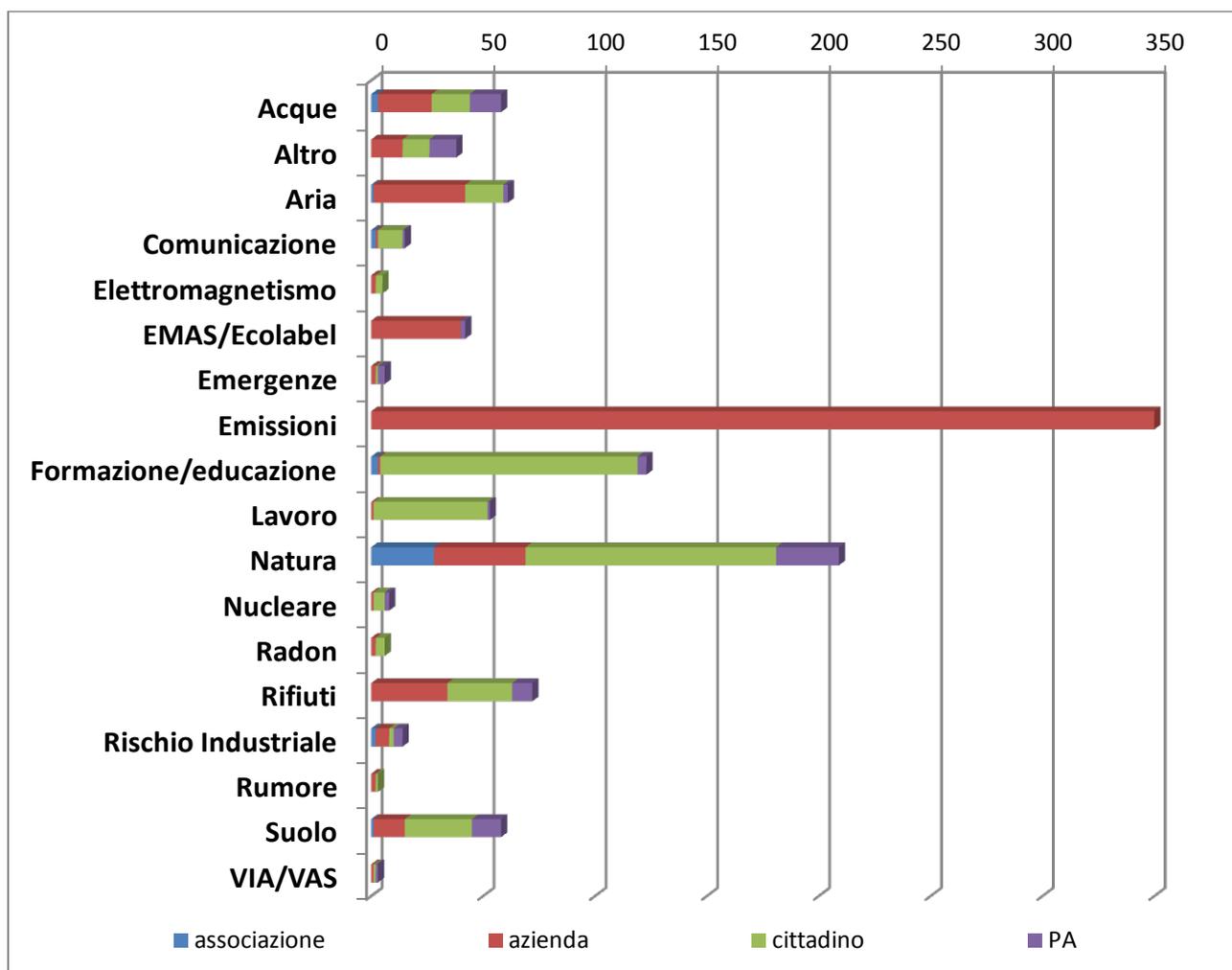


Grafico 13 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

Dall'analisi dei dati risulta esplicitamente, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano la materia sulle Emissioni e sono state presentate esclusivamente da aziende. Dal grafico si evince, altresì, che molte richieste in materia sia di Formazione che Natura vengono avanzate da cittadini mentre le richieste da parte delle P.A. riguardano molte tematiche ambientali trattate dall'Istituto.

## D) Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utenza sul servizio ricevuto.

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 a quanto stabilito dalla legge n. 150/2000. L'URP, inoltre, monitora i livelli di gradimento dell'utenza in relazione alle aspettative della stessa sui servizi resi. Dal grafico sotto riportato si evince che l'URP, nella maggior parte dei casi, non riceve un riscontro al questionario inoltrato all'utenza. Nell'anno 2017, infatti, solamente 16 utenti hanno provveduto a restituire il questionario compilato a fronte di n. 83 richieste inviate all'utenza.

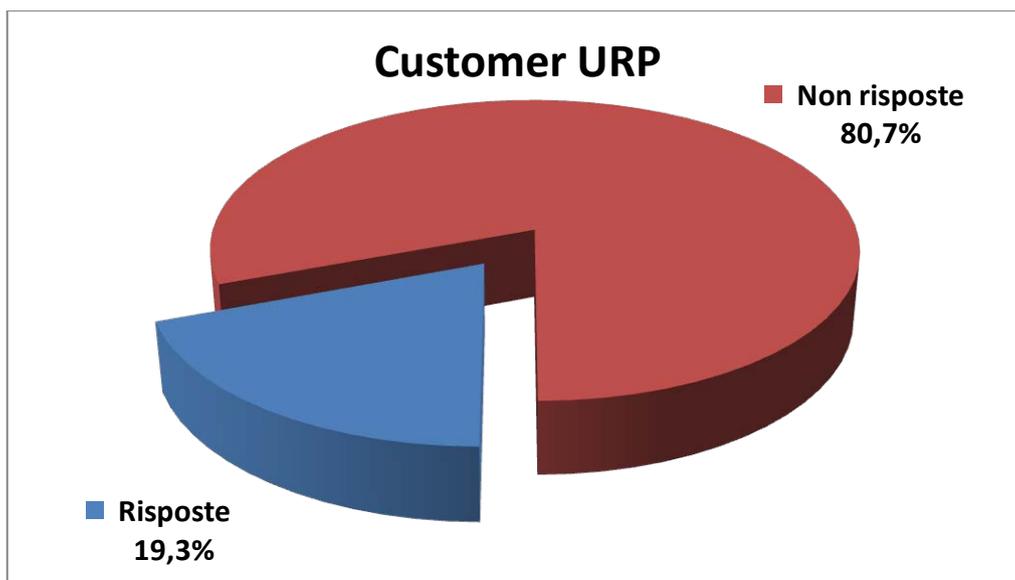


Grafico 14 –schede customer inviate e risposte anno 2016

### D1. Valutazione Customer Satisfaction Servizio URP

Dall'analisi del grafico riportato qui di seguito emerge chiaramente che, nell'anno 2017, l'utenza è stata pienamente soddisfatta del servizio reso dall'Ente in merito alle richieste di atti e informazioni ambientali inoltrate. Si registra un incremento del livello di gradimento da parte dell'utenza rispetto all'2016, che si attestava intorno al 76%.

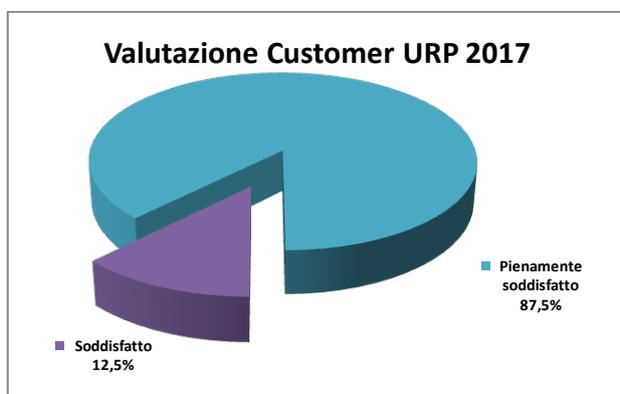


Grafico 15 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2017

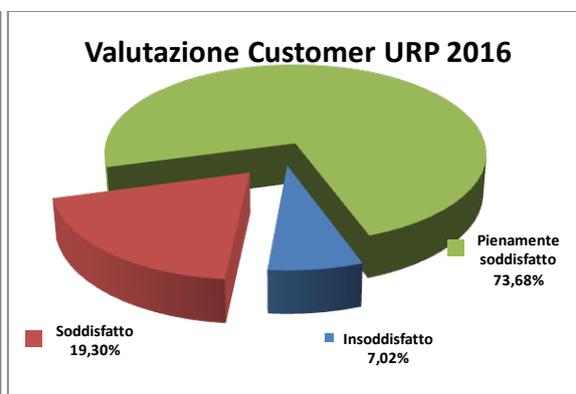


Grafico 16 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2016

## E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento

Anche quest'anno, analizzando i dati riportati nel presente report risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema Natura soprattutto con riferimento ai calendari venatori e ai centri di inanellamento. Si sottolinea, inoltre, che nell'anno 2017 sulla base dei dati forniti dalla Struttura preposta è stato possibile registrare tutte le richieste di informazioni ricevute in merito alla Sezione Registro Nazionale Crediti di Emissione Gas Serra, che viene descritta dettagliatamente nel paragrafo che segue.

Un dato importante che è emerso quest'anno è relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. Infatti, è risultato che nell'arco di 5 giorni dalla data di ricevimento delle istanze, molte di esse vengono evase; si registra, inoltre, che l'Istituto riscontra buona parte delle richieste pervenute addirittura in giornata. Dato, invece, certamente da migliorare è quello relativo alla percentuale delle richieste che vengono riscontrate dopo il termine di 30 giorni, al riguardo l'URP ha già adottato un sistema di "segnalazione" ovvero trascorso il termine di 25 giorni dalla presentazione dell'istanza, l'URP provvede a sollecitare la Struttura preposta.

Anche relativamente alla customer satisfaction, tenuto conto che molto spesso l'utenza non compila il questionario ricevuto, come già precedentemente rappresentato, l'Istituto sta adottando una nuova procedura volta ad ottenere maggior riscontro da parte degli utenti. La rilevazione della customer satisfaction, infatti, facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità e consente, tra l'altro, di favorire il miglioramento continuo dei processi dell'Ente. 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 sugli aspetti organizzativi che sugli aspetti culturali.



## **Allegato 1 - Richiesta di informazioni e supporto all'utenza da parte della Sezione Registro Nazionale Crediti di Emissione Gas Serra**

Ispra è Amministratore della sezione italiana del Registro dell'Unione (E.U. Emission Trading Scheme) dal 2005; attualmente amministra 1221 conti di 796 aziende con 3288 utenti registrati.

La tipologia di richiesta di informazioni nel 2017, per la tematica "Helpdesk Registro Emissioni" riguarda un'utenza unicamente aziendale, sottoposta ad obblighi istituzionali (d.lgs. n. 30/2013), la cui risposta, in base al Regolamento UE n. 389/2013, viene riscontrata entro massimo 20 giorni lavorativi.

Analogamente, per le procedure descrittive che riguardano operazioni effettuabili autonomamente dall'utente, è spesso richiesto il supporto di help desk, di cui però resta traccia solo nelle email del personale dello staff del Registro. Nel corso del 2017 risultano almeno 600 richieste che hanno generato in media uno scambio di almeno due email ciascuna.

A questo flusso informativo va sommato quello generato dalla richiesta dell'Amministratore del Registro di invio della documentazione aggiornata con cui sono stati abilitati gli oltre 1200 conti di deposito e dalle relative richieste di chiarimento e supporto che inevitabilmente si generano a seguito di tale operazione (circa altre 300).

Il Decreto Legislativo n.30/2013, infatti, stabilisce che ISPRA sia l'Amministratore nazionale del Registro dell'Unione per conto dell'Autorità Nazionale Competente (ANC) presso il MATTM. Tale gestione avviene secondo quanto disposto dal Regolamento della Commissione Europea n. 389/2013 che - all'art.92 - stabilisce che l'Amministratore nazionale debba garantire l'assistenza agli utenti del Registro. Tali utenti sono i rappresentanti autorizzati delle aziende che partecipano allo Schema Europeo di Emission Trading (Direttiva 2003/87/EC) abilitati ad operare sul conto deposito aperto nel Registro, dove vengono detenute e movimentate le quote corrispondenti alle emissioni di gas serra (CO2 equivalente), con procedure analoghe a quelle di un istituto bancario, esclusivamente per via telematica. Dato che le quote e i crediti di emissione hanno un valore equivalente di mercato, annualmente ISPRA gestisce, tramite il Registro, un controvalore di circa un miliardo di euro.

Gli utenti possono iscriversi al Registro, modificare i propri dati personali o aziendali, effettuare operazioni funzionali alla gestione dei propri conti deposito seguendo 22 specifiche procedure definite in base al citato Regolamento. Ognuna di esse è dettagliatamente descritta in [http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=tab\\_pro1](http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=tab_pro1). Nei casi dove siano da effettuare autorizzazioni e/o attuazioni di modifiche - esse richiedono l'acquisizione di un'ampia documentazione legale - personale e societaria - il cui esame è demandato allo staff dell'Amministratore del Registro, che alla fine approva o respinge la richiesta.

Da rimarcare che ogni anno gli utenti sono chiamati alla restituzione obbligatoria (compliance) delle quote "anticipate" dallo Stato e/o acquistate, per compensare le emissioni di CO2 equivalente (<http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=compliance>). Questa ulteriore procedura richiede la verifica da parte dell'Amministratore del Registro, della corretta esecuzione delle procedure di comunicazione e validazione delle emissioni e di restituzione delle quote di ciascun utente. Anche per tali operazioni sono spesso avanzate richieste di supporto oltre a quelle di routine.

