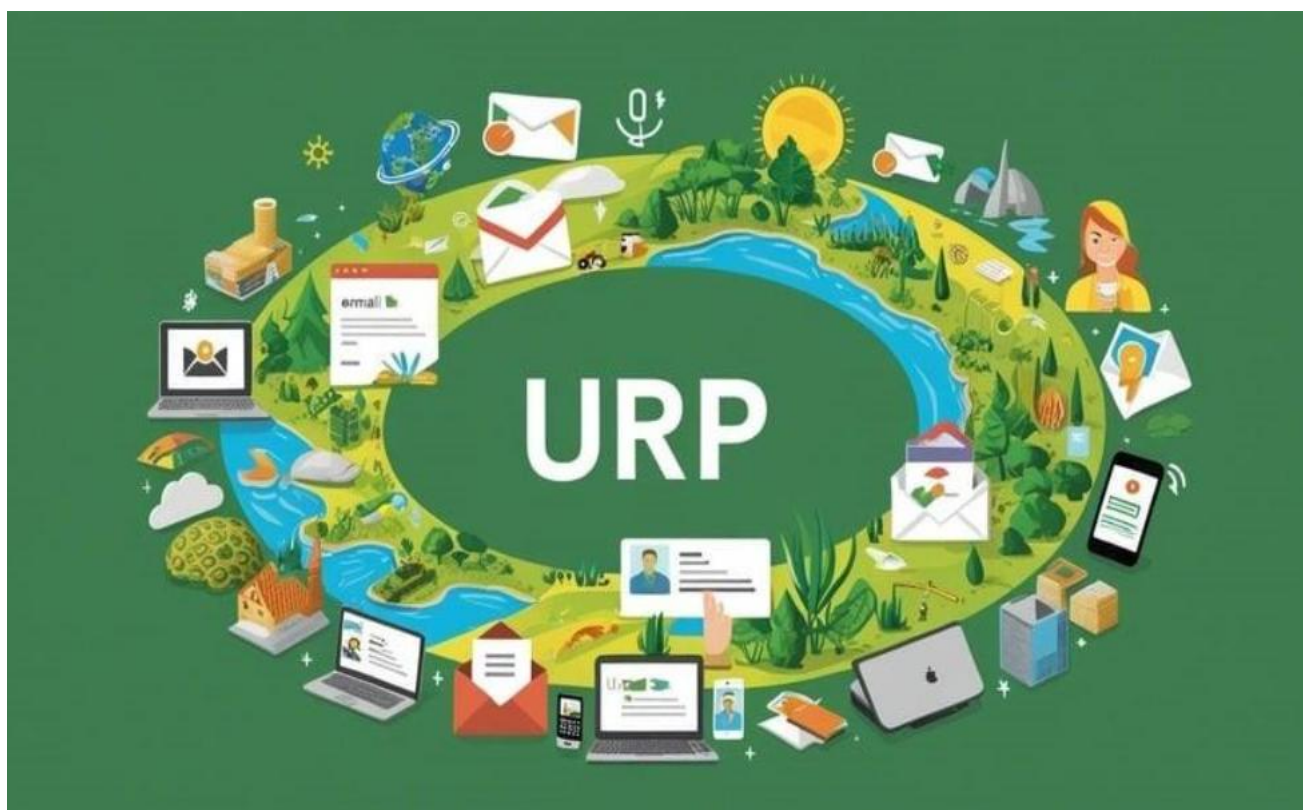


## REPORT SULLE RICHIESTE DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI E AGLI ATTI DOCUMENTALI

Analisi dei dati raccolti dall'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico nel 2018



### REPORT ANNUALE

Fonte : Banca dati URP ISPRA- IRIDE

Periodo: 01/01/2018 – 31/12/2018

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 (DG-SGQ)

Supporto informatico: Antonella Pellegrini (AGP-INF)

Hanno fornito, inoltre, il proprio contributo alla raccolta dei dati, i Servizi **BIO-CLO/BIO-SOST/CN-COS/CN-RIF/DG-STAT/EDU-EFA/EDU-MUS/PRES-INT/VAL-ASI/VAL-ATM**

# Sommario

<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</b>	<b>6</b>
<b>C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione ai temi ambientali maggiormente richiesti e all'interesse espresso</b>	<b>11</b>
<b>D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto</b>	<b>16</b>
<b>E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento</b>	<b>17</b>

## Premessa

L'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico (URP) dell'ISPRA ha raccolto tutte le istanze di informazioni ambientali e di accesso agli atti documentali in una banca dati realizzata dal Servizio informatico dell'Istituto (AGP-INF). Da ottobre del 2018 l'URP, sempre con l'ausilio del Servizio Informatico, ha implementato il sistema attuale di protocollo dell'Ente al fine di registrare in un'unica banca dati tutte le diverse tipologie di richieste di informazioni e di accesso ai documenti che pervengono in Istituto sia attraverso il protocollo generale che tramite le caselle di posta elettronica dedicate all'utenza. Le richieste vengono analizzate, classificate e successivamente inserite nella predetta banca dati che consente, tra l'altro, di realizzare un registro completo delle richieste di accesso. L'analisi dei dati raccolti nell'anno 2018 è stata quindi effettuata sia tramite l'interfaccia con il vecchio data base URP che attraverso la banca dati realizzata recentemente.

In particolare, la banca dati permette di analizzare:

- le varie tipologie di istanze pervenute;
- la tipologia di utenza;
- i temi di interesse da parte dell'utenza;
- l'esito della richiesta;
- la tempistica nel riscontrare le predette istanze;
- 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 di gestione connessi all'organizzazione dei singoli Servizi nonché di tutto l'Istituto ed è volto anche al miglioramento dell'offerta informativa e divulgativa dell'Ente.

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 **01/01/2018 - 31/12/2018** ed analizza un totale di richieste pervenute in ISPRA pari a **n. 1091** così classificate:

n. 645 richieste di accesso generalizzato/informazioni ambientali;

n. 95 richieste di accesso documentale;

n. 24 reclami/segnalazioni/suggerimenti;

n. 327 classificate come tipologia "altro".

Nel grafico sottostante si riporta la percentuale relativa alla tipologia di richieste pervenute all'Istituto nell'anno 2018.

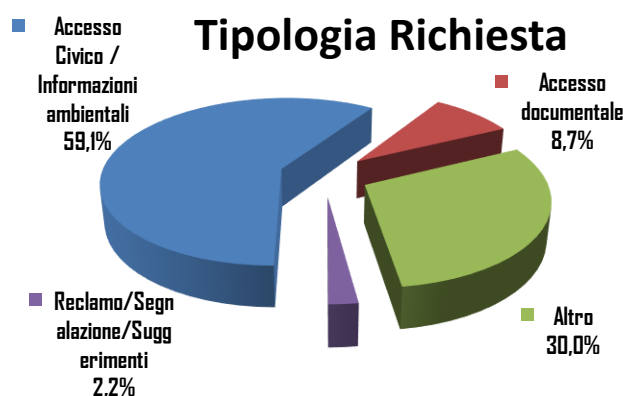


Grafico 1 – Tipologia Richieste 2018

## A. Tipologia Utenza ISPRA

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 nel triennio 2016-2018, evidenziando i rapporti instaurati tra ISPRA e gli stakeholders. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, come sopra argomentato, ha appositamente creato un database al fine di raccogliere tutte le richieste di informazioni nonché di accesso ai documenti pervenuti per una conoscenza non autoreferenziale sugli impatti dell'azione dell'Ente sia sull'ambiente interno che esterno. Le categorie individuate aggregano i richiedenti secondo un criterio che consente di fornire un maggiore dettaglio del raggruppamento degli stakeholders distinti in associazioni, aziende, cittadini e P.A. Tali dati sono riferiti solo alle interlocuzioni che sono state trattate dall'URP o di cui l'URP è stato messo a conoscenza.

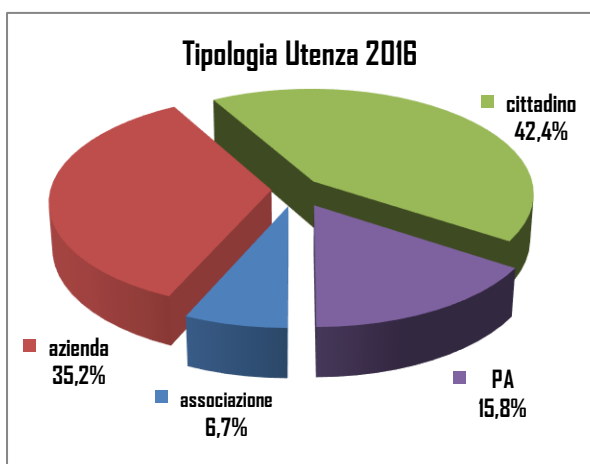


Grafico 2 – Tipologia utenza anno 2016

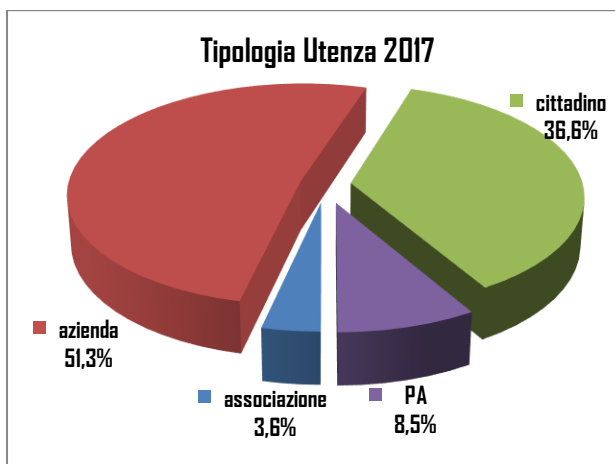


Grafico 3 – Tipologia utenza anno 2017

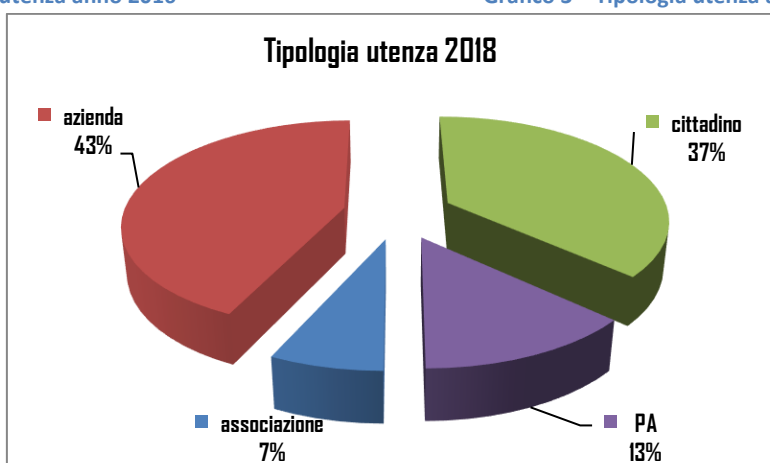


Grafico 4 – Tipologia utenza anno 2018

### Trend UTENZA

TIPOLOGIA UTENZA	2016	2017	2018
associazione	56	40	75
azienda	296	577	469
cittadino	357	411	402
PA	133	96	145

Tabella 1 – Trend utenza anni 2016-2018

Come si può vedere sia dai grafici relativi alla tipologia di utenza distinta per anni, nonché dalla tabella che riporta il trend sull'utenza 2016-2018, nell'anno 2018 le richieste di informazioni e di accesso ai documenti sono state avanzate soprattutto dalle aziende, anche se rispetto all'anno precedente si è registrato un leggero calo. Mentre, si registra un aumento rispetto al biennio precedente delle richieste da parte delle PP.AA.. Anche le istanze presentate dalle associazioni sono aumentate, nella maggior parte dei casi si tratta di istanze relative a segnalazioni che riguardano situazioni di degrado ambientale che, tuttavia, non richiedono l'intervento diretto da parte dell'Istituto.

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

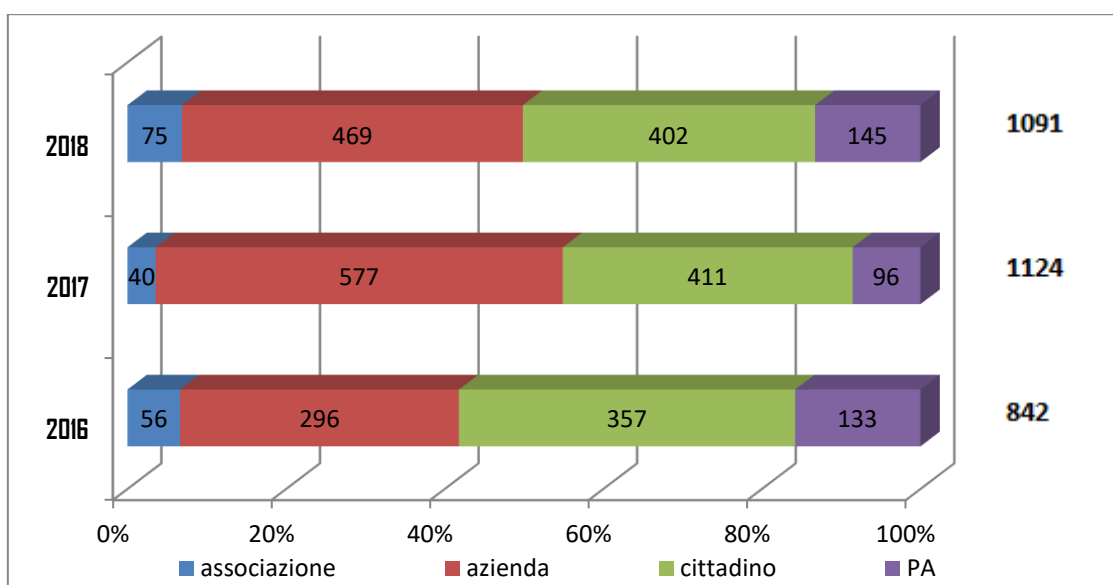


Grafico 5 – Trend tipologia utenza anni 2016-2017-2018

**B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA.**

**B1. Totale richieste per tema ambientale e Struttura**

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

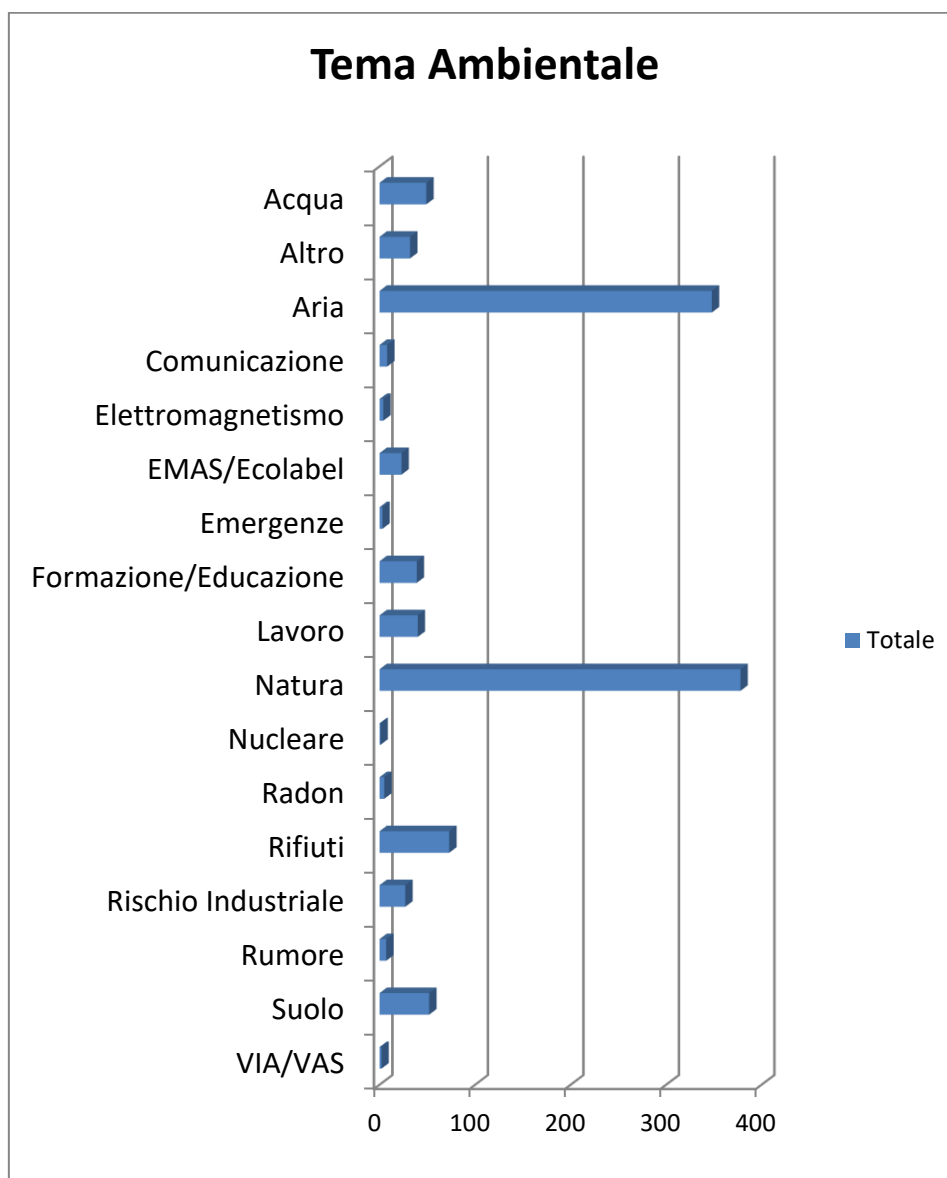


Grafico 6 –tema/argomento maggiormente richiesto

Dal grafico su riportato, si rileva che la tematica maggiormente trattata è quella relativa al tema “Natura”. Nell’anno 2018, infatti, sono state avanzate circa n. 378 richieste sul predetto tema, registrando un notevole aumento rispetto al biennio precedente (nell’anno 2017 sono state inoltrate n. 209 richieste e nell’anno 2016 n. 215). La tipologia di tali istanze di informazioni proviene soprattutto da un’utenza aziendale e 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.). Anche il tema “Aria” è stato un

argomento particolarmente trattato, considerato che nell'anno 2018 sono state registrate circa n. 348 istanze.

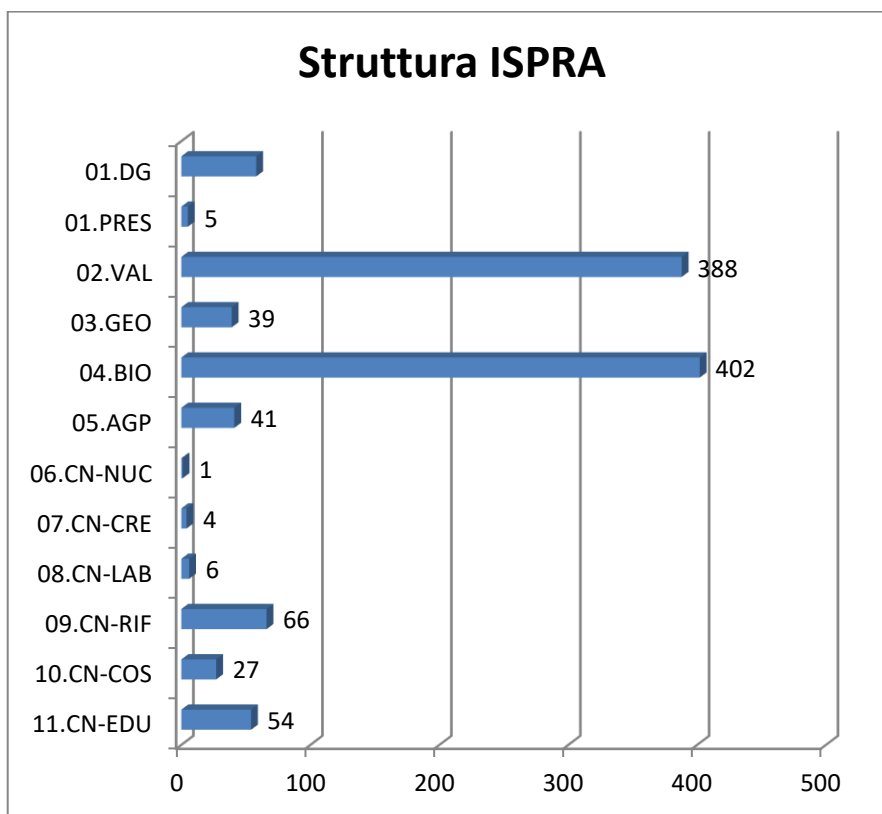


Grafico 7 –Richieste lavorate dalle strutture ISPRA

Dal grafico n.7, si rileva che la struttura maggiormente coinvolta è stata BIO ovvero il Dipartimento che si occupa di monitoraggio, tutela ambientale e conservazione biodiversità in particolare con n. 402 richieste e tra questi argomenti l'area più interessata è stata quella, tra l'altro, relativa alla gestione del patrimonio faunistico nazionale.

Un'altra Struttura che ha ricevuto numerose istanze di informazioni ambientali è stato il dipartimento VAL che tra i suoi compiti prevede le valutazioni, controlli e sostenibilità ambientali, in particolare ha fatto registrare circa n. 388 istanze.

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

- direttamente da parte dell'utenza senza che tale flusso venga mediato dall'URP;
- attraverso l'intervento 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 di accesso registrate nell'anno 2018.

La richiesta può essere evasa, 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.

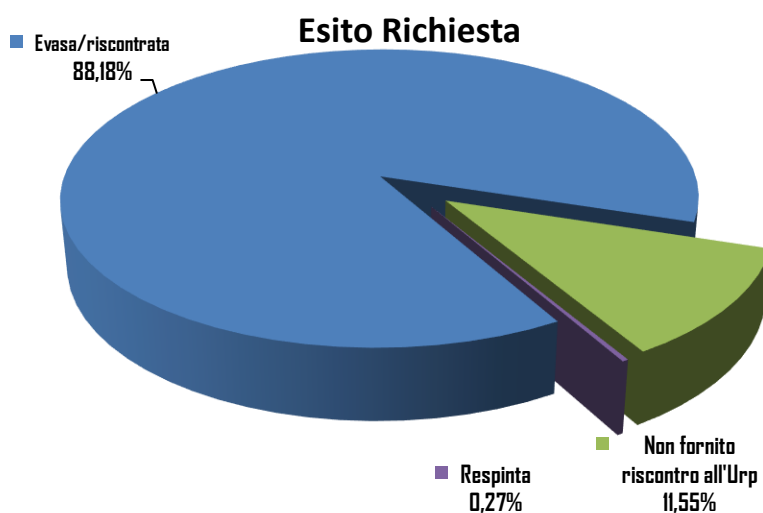


Grafico 8 - stato delle richieste anno 2018

In particolare, nell'anno 2018 sono state registrate un totale di n. **1091** richieste di atti documentali ed informazioni sia in materia ambientale che relative all'organizzazione e funzionamento dell'Ente, di cui n. 1088 sono state evase/ riscontrate e n. 3 respinte. 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. 126 richieste trasmesse alle strutture competenti le quali non hanno fornito all'URP notizie sull'esito, ma che si presumono dirette evase in mancanza di rilievi/reclami da parte del richiedente (pari al 11,5%). Per quanto concerne, invece, le richieste "evase" si fa presente 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 di competenza dell'URP dell'Istituto - tramite gli appositi indirizzi di posta elettronica e posta certificata: [urp@isprambiente.it](mailto:urp@isprambiente.it) - [urp.ispra@ispra.legalmail.it](mailto:urp.ispra@ispra.legalmail.it) ovvero tramite la compilazione di un form presente sul sito SNPA (<https://www.snambiente.it/urp/la-rete-si-urp/chiedi-agli-urp/>) riguardano specifiche informazioni di carattere tecnico, organizzativo e gestionale. 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 documentali.

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

<b>Strutture</b>	<b>evasa</b>	<b>Respinta*</b>	<b>riscontrata</b>	<b>Totale complessivo</b>
01.DG	14		44	58
01.PRES	2	1	2	5
02.VAL	3		385	388
03.GEO			39	39
04.BIO	3		399	402
05.AGP		1	40	41
06.CN-NUC			1	1
07.CN-CRE			4	4
08.CN-LAB			6	6
09.CN-RIF	1		65	66
10.CN-COS			27	27
11.CN-EDU		1	53	54
<b>Totale complessivo</b>	<b>23</b>	<b>3*</b>	<b>1065</b>	<b>1091</b>

Tabella 2 – 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 non può essere superiore a 30 giorni dalla data di presentazione 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: 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 emerso che nell'anno 2018 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

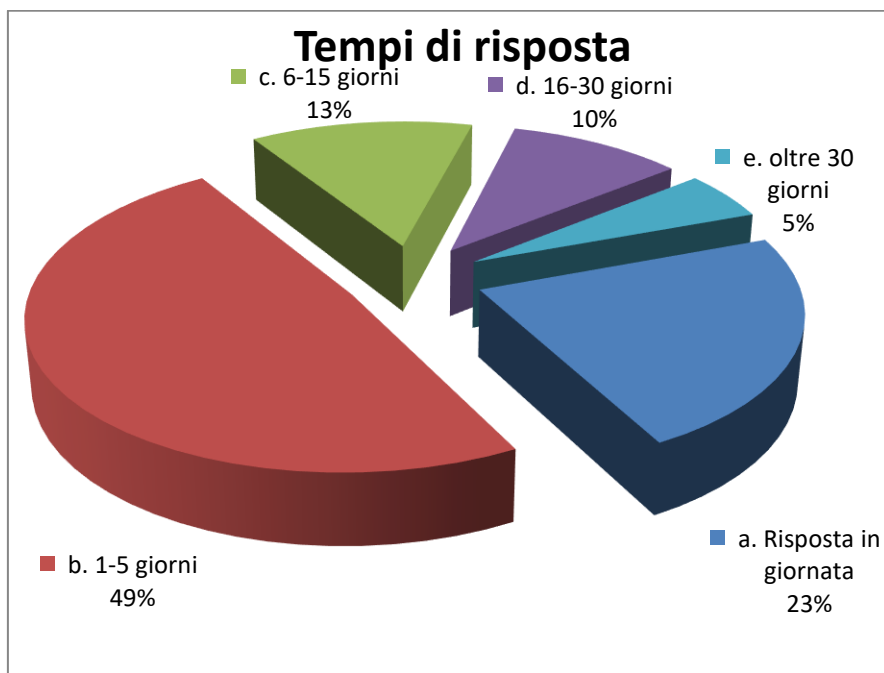


Grafico 9 – tempi di risposta

Come si può notare la maggior parte delle risposte vengono fornite nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni (49%); si evidenzia, inoltre, una tendenza a fornire riscontro con la massima tempestività. Come infatti si può osservare nella tabella sottostante, le Strutture riescono in una giornata a fornire riscontro a 220 richieste e nell'arco temporale 1-5 giorni a 470 istanze.

### 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
- ✚ legale: relativo soprattutto a richieste per un'eventuale difesa in giudizio;
- ✚ lavoro: relativo in particolare all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto;
- ✚ economico/produttivo: relativo a richieste su 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.

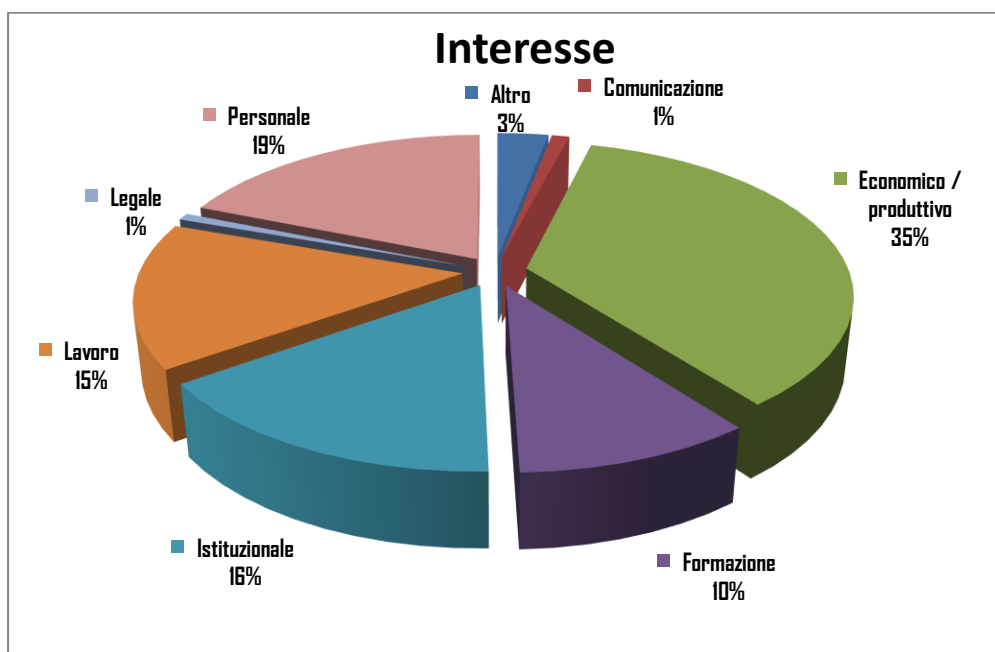


Grafico 10 - interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2018, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello economico/produttivo (35%) con un numero pari a circa 343 richieste. Si rappresenta, altresì, che sono emersi poi interessi sia di carattere Personale (19% -182 istanze) che di carattere Istituzionale (16%-151 richieste). Nella tabella sottostante sono riportati tutti i numeri delle richieste pervenute distinte a secondo dell'interesse/motivazione alla base dell'istanza presentata.

<b>Interesse in base alla richiesta</b>	
Altro	29
Comunicazione	10
Economico/produttivo	343
Formazione	96
Istituzionale	151
Lavoro	147
Legale	7
Personale	182
<b>Totale complessivo</b>	<b>965</b>

Tabella 4- interesse richiesta

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

La tabella di seguito riportata analizza il volume delle richieste in rapporto alle tematiche ambientali/amministrative e alla motivazione espressa dall'utenza.

TEMA ISPRA / INTERESSE									
Etichette di riga	Altro	Comunicazione	Economico/produttivo	Formazione	Istituzionale	Lavoro	Legale	Personale	Totale complessivo
Acqua			1	15	12	14		7	49
Altro	6		4	1	7	1	1	12	32
Aria	1		309	6	3	9	3	17	348
Comunicazione			3		4			1	8
Elettromagnetismo					1			3	4
EMAS/Ecolabel			19	1	2	1			23
Emergenze				1	1			1	3
Formazione/Educazione	4			27	3	4		1	39
Lavoro					1	16		23	40
Natura	15	8	4	42	94	92		123	378
Nucleare					1				1
Radon			1		1		1	2	5
Rifiuti			4	10	26	12	3	18	73
Rischio Industriale			1		16	1	1	8	27
Rumore					3			4	7
Suolo	3	2	8	6	12	4	2	15	52
VIA/VAS			1		1				2
<b>Totale complessivo</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>355</b>	<b>109</b>	<b>188</b>	<b>154</b>	<b>11</b>	<b>235</b>	<b>1091</b>

Tabella n.5 – totale delle richieste in relazione a temi ambientali e motivazioni dell'utenza

Il primo dato che emerge chiaramente relativamente alle richieste in materia di Natura è la motivazione che presenta un interesse di carattere personale, ma anche legato a motivazioni di interesse istituzionale nonché di lavoro. Il tema Aria, invece, mostra un interesse quasi esclusivamente economico/produttivo. Dalla tabella emerge poi che la motivazione addotta alle richieste in materia di Suolo è legata soprattutto a motivi di carattere personale mentre per il tema Rifiuti, oltre al carattere personale, risulta anche l'interesse connesso a motivi istituzionali.

### 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 dell'Istituto.

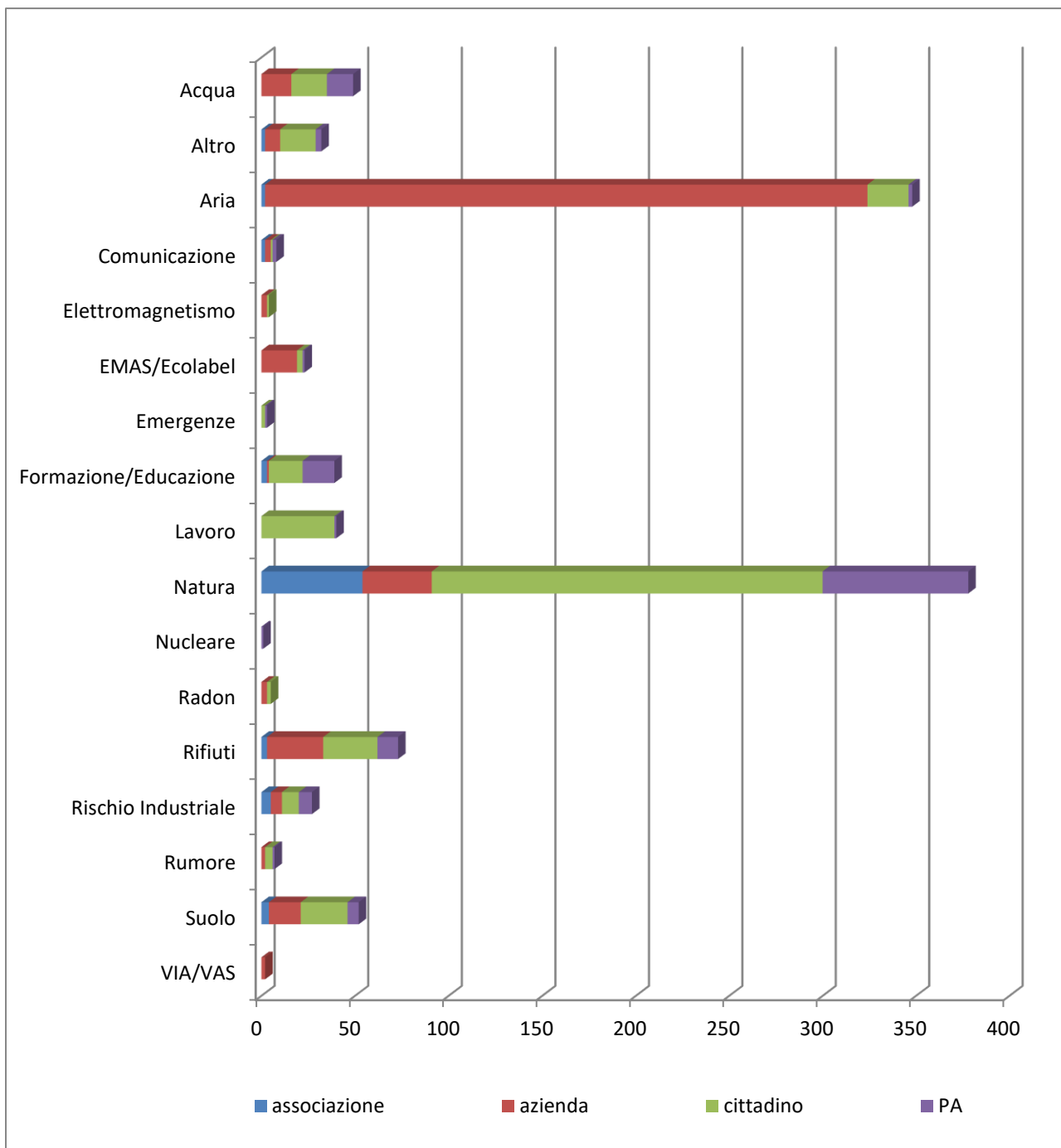


Grafico 11 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

Dall'analisi dei dati risulta, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano il tema Natura e sono state presentate in gran parte da cittadini ma anche da P.A., associazioni e aziende.

Sul tema Aria, invece, le istanze sono state formulate principalmente da aziende, in materia di Lavoro le richieste vengono avanzate da cittadini, mentre le richieste da parte delle P.A. riguardano molte tematiche

ambientali trattate dall'Istituto. In particolare, in tema di sicurezza nucleare le pochissime richieste provengono da P.A..

#### 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 con 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.

#### D1. Valutazione Customer Satisfaction Ufficio URP

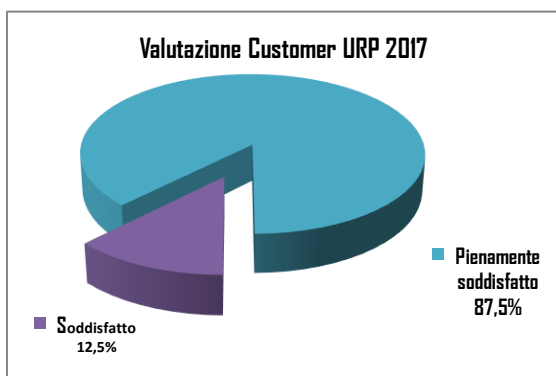


Grafico 12 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2017

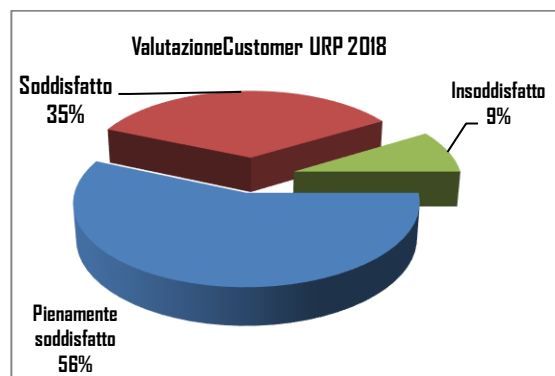


Grafico 13 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2018

L'URP, a conclusione del servizio reso sulle diverse richieste di informazioni di carattere organizzativo, funzionale e gestionale che pervengono in Istituto, provvede ad inoltrare agli utenti un questionario per la valutazione della customer satisfaction tramite l'invio di una email ovvero compilando la scheda di soddisfazione dell'utente presente sul sito all'indirizzo <http://www.snpa-urpambiente.it/index.php/ecms/it/5/1786>.

Nell'anno 2018, l'URP ha ricevuto n.26 riscontri di gradimento, tramite la compilazione della scheda o invio di email spontanee, sul servizio relativo alla gestione delle istanze di accesso.

Dall'analisi del grafico sopra riportato emerge che l'utenza è stata con una percentuale pari al 56% pienamente soddisfatta del servizio, mentre rispetto all'anno precedente si è registrata, seppur minima, una percentuale di insoddisfazione.

## E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento

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, tema che ogni anno suscita un notevole interesse da parte degli utenti rappresentati e in particolare dalla categoria dei cittadini.

Un dato importante poi che è emerso anche quest'anno è relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. E' risultato, infatti, che il 49% delle richieste vengono riscontrate entro 5 giorni dalla data di presentazione delle istanze e si evidenzia, inoltre, che il 23 % delle richieste vengono esitate nella stessa giornata. Tenuto conto che della percentuale delle istanze riscontrate dopo il termine dei 30 giorni, l'URP, che già nell'anno 2017 aveva adottato un sistema di "segnalazione" per sollecitare la Struttura preposta a fornire riscontro all'utente, ha provveduto ad anticipare la notifica di avviso di scadenza della richiesta di accesso da 25 giorni ad almeno **20** giorni dalla data di presentazione dell'istanza.

Anche relativamente alla customer satisfaction, tenuto conto che molto spesso l'utenza non compila il questionario ricevuto, l'Istituto prevede di adottare una nuova procedura volta ad ottenere maggior riscontro da parte degli utenti. Al riguardo, l'URP provvederà ad inviare, non appena concluso l'iter relativo alla richiesta di accesso, il questionario contenente dei campi già definiti al fine di facilitare l'utente nella compilazione e nell'inoltro del predetto questionario.

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.