

Allegato 1

Elenco dei servizi erogati (Carta dei Servizi di ISPRA)

Aggiornamento Aprile 2019

Sommario

I SERVIZI EROGATI	5
CEM-1: Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza.....	5
CEM-2: Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza.	6
CEM-3: Misurazione ambientale in banda stretta – alta frequenza.....	7
CEM-4: Monitoraggio ambientale – bassa frequenza.	8
CEM-5: Monitoraggio ambientale – alta frequenza.	9
CEM-6: Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro – alta e bassa frequenza.	10
ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario.	11
ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale.	12
ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale.	13
ACU-4: Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.).	14
ACU-5: Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici.	15
ACU-6: Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera.	16
ACU-7: Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico.....	17
ACU-8: Valutazione del clima acustico.....	18
ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali.	19
ACU-10: Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999.....	20
ACU-11: Adempimenti richiesti dal D.Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni.	21
ACU-12: Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse.....	22
ACU-13: Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche.	23
ACU-14: Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.	24
ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano	25

ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati	26
ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni.	27
URP-01: Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto	28
URP-02: Gestione delle richieste di informazioni organizzativo/gestionali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza URP;.....	29
URP-03: Gestione reclami segnalazioni suggerimenti pervenuti ad URP dall'utenza.	30
CER 01 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS	31
CER-02: Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese	32
ASTR-1: Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.....	33
ASTR-2: Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.....	34
ASTR-3: Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)	35
ASTR-4: Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico-scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.....	36
ASTR-5: Noleggio di ROV con Operatore.	37
ASTR-6: Noleggio Ecoscandaglio Multibeam "Kongsberg EM 2040" con Operatore	38
ASTR-7: Noleggio Side Scan Sonar Dual frequency "Edgetech 4200" con Operatore.....	39
CDN-01: Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura	40
MGL- 01: Gestione richieste di informazioni ambientali giunte all'Area Maree e Lagune.....	41

I SERVIZI EROGATI

CEM-1: Misurazione ambientale in banda larga – bassa frequenza.

Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda larga in bassa frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 200 del 29/08/2003)
Output	Relazione tecnica.
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

CEM-2: Misurazione ambientale in banda larga – alta frequenza.

Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda larga in alta frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

CEM-3: Misurazione ambientale in banda stretta - alta frequenza.

Descrizione	Esecuzione di misurazioni in banda stretta in alta frequenza per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

CEM-4: Monitoraggio ambientale – bassa frequenza.

Descrizione	Esecuzione di monitoraggi ambientali in bassa frequenza con utilizzo di centraline per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 200 del 29/08/2003)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

CEM-5: Monitoraggio ambientale - alta frequenza.

Descrizione	Esecuzione di monitoraggi ambientali in alta frequenza con utilizzo di centraline per la verifica del rispetto dei limiti di cui al DPCM 08/07/2003 (GU n. 199 del 28/08/2003)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

CEM-6: Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro - alta e bassa frequenza.

Descrizione	Valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici in ambienti di lavoro in alta e bassa frequenza ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-1: Rilevamento rumore da traffico ferroviario.

Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico ferroviario ai sensi del DM 16/03/1998
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-2: Rilevamento rumore da traffico aeroportuale.

Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico aeroportuale ai sensi del DM 31/10/1997
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-3: Rilevamento rumore da traffico stradale.

Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore da traffico stradale ai sensi del DM 16/03/1998
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-4: Rilevamento rumore da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.).

Descrizione	Misurazioni per il rilevamento del rumore derivante da sorgenti fisse (impianti, insediamenti industriali, ecc.) ai sensi del DM 16/03/1998
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-5: Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici.

Descrizione	Progettazione dei requisiti acustici passivi degli edifici per la stima del rispetto dei limiti di cui al DPCM 05/12/1997
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-6: Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera.

Descrizione	Collaudo/verifica del rispetto dei requisiti acustici passivi degli edifici con misure in opera ai sensi del DPCM 05/12/1997
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-7: Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico.

Descrizione	Valutazione previsionale di impatto acustico o Valutazione di impatto acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-8: Valutazione del clima acustico.

Descrizione	Valutazione del clima acustico attraverso rilevamenti fonometrici ed utilizzo di modelli previsionali
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-9: Redazione di zonizzazioni acustiche comunali.

Descrizione	Redazione di zonizzazioni acustiche comunali come previsto dalla L. n. 447/1995
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-10: Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999.

Descrizione	Determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi ai sensi del D.P.C.M. n. 215/1999
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-11: Adempimenti richiesti dal D.Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni.

Descrizione	Adempimenti richiesti dal D. Lgs. n. 81/2008 in merito all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da rumore e vibrazioni
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-12: Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse.

Descrizione	Redazione di piani di contenimento ed abbattimento del rumore prodotto dalle infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie ed aeroporti) e da sorgenti fisse ai sensi del DM 29/11/2000
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-13: Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche.

Descrizione	Redazione di mappature acustiche e mappe acustiche strategiche ai sensi del D.Lgs. n. 194/2005
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-14: Redazione di piani d'azione ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005.

Descrizione	Redazione di piani d'azione ai sensi del D.Lgs. n. 194/2005
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

ACU-15: Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano¹

Descrizione	Progettazione della qualità acustica degli ambienti confinati attraverso la stima dei parametri che la caratterizzano (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

¹ (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

ACU-16: Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati ²

Descrizione	Misure dei parametri di qualità che caratterizzano la risposta acustica degli ambienti confinati (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.)
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

² (Tempi di riverbero, Indice STI, indice RASTI, Chiarezza, ecc.).

ACU-17: Valutazione del disturbo da vibrazioni.

Descrizione	Valutazione del disturbo da vibrazioni
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione.
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	VAL-AGF - Area Agenti Fisici
Responsabile del Servizio	Guido Fabris
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.agentifisici.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	90%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni. (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero prestazioni a pagamento. (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami / Numero prestazioni erogate (%)	< 10%		Annuale

URP-01: Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto

Descrizione	Assegnazione delle richieste di accesso ai dati, alle informazioni ed agli atti amministrativi pervenute all'Istituto
Output	Riscontro dell'istanza
Costo a carico dell'utenza	Regolamento ISPRA
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Differenziazione dei canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp, PEC urp e protocollo, fax, posta, visita diretta)	>3		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	15 giorni		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione delle richieste di accesso nella sezione dedicata sul sito istituzionale	Percentuale di richieste pubblicate	100%		Annuale

URP-02: Gestione delle richieste di informazioni organizzativo/gestionali ricevute tramite canale "urp@isprambiente" di diretta competenza URP;

Descrizione	Gestione delle richieste di informazioni generico/organizzativo/gestionali ricevute tramite la casella di posta elettronica urp@isprambiente
Output	e-mail
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni mancato riscontro URP/Totale richieste	≤ 2%		Annuale
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza tra la data di ricevimento e la data di risposta.	7 giorni.		Annuale
Trasparenza	Presenza sull' homepage del sito istituzionale del link alla pagina URP	Tempo massimo di aggiornamento dati (contatti, indicazione servizi gestiti/offerti dall'URP, modulistica di riferimento)	10 giorni		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio	Gradimenti valore 3 e 4 (richiesti e spontanei) sul servizio erogato da URP	≥ 60%		Annuale

URP-03: Gestione reclami segnalazioni suggerimenti pervenuti ad URP dall'utenza.

Descrizione	Gestione dei reclami e delle segnalazioni giunte all'ISPRA.
Output	Comunicazione all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la gestione dei processi
Responsabile del Servizio	Francesco LAZZARINI
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-del-sito/urp
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Differenziazione canali di accesso	Modalità multicanale (e-mail urp@isprambiente.it , fax urp, posta, modulo reclamo)	> 3		Annuale
Tempestività	Rapidità nell'individuazione della struttura competente	Tempo medio di trasmissione della richiesta alla prima struttura competente	7giorni.		Annuale
Trasparenza	Comunicazione responsabile gestione reclamo	Comunicazione all'utente della struttura competente alla quale è stata inoltrata la sua richiesta/Totale riscontri forniti da URP agli utenti	100%		Annuale
Efficacia	Coinvolgimento della struttura DG SGQ per valutazioni di N/C di processi in qualità	Numero segnalazioni N/C trasmesse a DG-SGQ su numero di segnalazioni ricevute	100%		Annuale

CER 01 - Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS

Descrizione	Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Aziende registrate EMAS
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione
Tipologia di utenza	Aziende registrate EMAS
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per le certificazioni ambientali
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Flessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, Telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	70%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero di prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero di prestazioni erogate (%)	<10%		Annuale

CER-02: Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese

Descrizione	Esecuzione delle Diagnosi Energetiche in carico ad ISPRA per le Grandi Imprese
Output	Relazione tecnica
Costo a carico dell'utenza	Costo orario del personale più spese di missione
Tipologia di utenza	Aziende, Enti Pubblici, altri soggetti privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per le certificazioni ambientali
Responsabile del Servizio	Salvatore Curcuruto
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Flessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio (Web, posta, fax, mail, PEC, Telefono)	N. richieste trattate entro 30 gg dalla ricezione / N. totale richieste ricevute (%)	100%		Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle prestazioni (%)	70%		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dei referenti per le prestazioni	Numero di prestazioni con referenti su numero prestazioni (%)	100%		Annuale
	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente	Numero di prestazioni con indicazione spese su numero di prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero di prestazioni erogate (%)	<10%		Annuale

ASTR-1: Utilizzo di nave operativa compresa la fornitura di carburante ed oli, per un periodo di 12h su 24h.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-2: Utilizzo di nave operativa in condizioni stand-by meteo dovuto ad avverse condizioni meteo.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-3: Nave operativa in condizioni di mob-demob (giornaliero)³

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

³ (I giorni di mob-demob della nave sono stabiliti da una serie di fattori e variano di caso in caso di presenza di più soggetti nella stessa area, ecc).

ASTR-4: Nave operativa per un periodo di 24h/24h, , compreso panatica per il personale tecnico-scientifico (max 7 unità), lavanderia e materiali di consumo.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Indagine con questionario su sito Ispra
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

ASTR-5: Noleggio di ROV con Operatore⁴.

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

⁴ (Nave operativa come in ASTR – 1)

ASTR-6: Noleggio Ecoscandaglio Multibeam “Kongsberg EM 2040” con Operatore ⁵

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

⁵ (Nave operativa come in ASTR-1)

ASTR-7: Noleggio Side Scan Sonar Dual frequency "Edgetech 4200" con Operatore⁶

Descrizione	Nave operativa compresa la fornitura di carburante ed olii, per un periodo di 12h su 24h, equipaggio composto da Comandante, Direttore di macchina e marinaio;
Output	Rapporto di servizio, Fattura
Costo a carico dell'utenza	Costi come indicati nel tariffario escluse le spese di missione
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità della struttura organizzativa Ispra ed Enti Pubblici di Ricerca in regime di Convenzione, Accordo Quadro, Protocollo di Intesa, ▪ Utenza esterna
Soddisfazione utenza	Modello Customer
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per i servizi generali, l'inventario, le infrastrutture e le manutenzioni
Responsabile del Servizio	Giuseppe Cosentino
Sezione sito ISPRA per informazioni	
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Informazioni su sito istituzionale dei dati relativi alle diverse fasi – Pubblicazione su Sezione Web dedicata	Numero di informazioni su esiti fasi procedurali / Numero totali (%)	80%		Annuale
Tempestività	Numero di giorni medi impiegati per dare seguito alla richiesta.	Totale dei giorni impiegati per dare seguito al totale delle richieste/il numero delle richieste. (gg)	10gg		Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle spese per le prestazioni a carico dell'utente Ispra	Numero di prestazioni con indicazione spese/Numero prestazioni a pagamento (%)	100%		Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami/Numero prestazioni erogate * 100 (%)	< 10%		Annuale
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione delle prestazioni senza interruzioni	Totale dei giorni di interruzione/Totale giorni delle prestazioni effettuate * 100 (%)	<2%		Annuale
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume richiesto dall'utente/cliente	Numero di richieste di variazione effettuate/Numero totale delle richieste di variazione * 100 (%)	>80%		Annuale
Flessibilità	Capacità di attivare un servizio in condizioni di emergenza.	Numero di richieste attivate in emergenza / Il totale delle richieste ricevute con caratteristiche di urgenza * 100 (%)	>80%		Annuale

⁶ Nave operativa come in ASTR-1

CDN-01: Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura

Descrizione	Gestione delle richieste di dati cartografici del sistema informativo Carta della Natura
Output	Dati, comunicazione all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti Pubblici, Aziende, Liberi Professionisti, Soggetti Privati, ecc.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	Servizio per la sostenibilità della pianificazione territoriale, per le aree protette e la tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri
Responsabile del Servizio	Luciano Bonci
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.isprambiente.gov.it/it/servizi-per-lambiente/sistema-carta-della-natura/
Modalità di reclamo	Modello Reclamo URP ISPRA

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Tempo di attesa per l'attivazione del servizio	N. richieste trattate entro 5 giorni dalla ricezione su N. totale richieste ricevute (%)	100%	n.d.	Annuale
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio: in funzione del servizio richiesto.	Numero di giorni lavorativi trascorsi dalla ricezione all'invio dei dati richiesti	5	n.d.	Annuale
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle richieste ricevute	Percentuale di richieste ricevute pubblicate sulla sezione Carta della Natura	100%	n.d.	Annuale
Efficacia	Rispetto dei requisiti richiesti dall'utente	Numero di reclami su Numero servizi erogati	<10%	n.d.	Annuale

MGL- 01: Gestione richieste di informazioni ambientali giunte all'Area Maree e Lagune

Descrizione	Gestione e risposta alle richieste di informazioni ambientali giunte all'Area Maree e Lagune attraverso la casella di posta elettronica <i>venezias@isprambiente.it</i>
Output	e-mail di risposta all'utente
Costo a carico dell'utenza	Gratuito
Tipologia di utenza	Enti pubblici vari, studi legali, liberi professionisti, studenti universitari, soggetti privati.
Soddisfazione utenza	Modello CUSTOMER
Risultato indagine	
Ufficio responsabile	CN-COS - Area Maree e Lagune
Responsabile del Servizio	Maurizio FERLA
Sezione sito ISPRA per informazioni	http://www.venezias.isprambiente.it/
Modalità di reclamo	e-mail

Dimensione della qualità	Indicatore	Formula di calcolo	Valore programmato	Valore rilevato	Frequenza monitoraggio
Accessibilità	Attivazione del servizio	Segnalazioni di mancato riscontro / Totale delle richieste	<2%		Annuale
	Presidio della casella di posta <i>venezias@isprambiente.it</i>	Numero di utenze attivate sulla casella <i>venezias@isprambiente.it</i>	2		
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utente	Differenza tra data di ricevimento e data di risposta	≤8 giorni		Annuale
Trasparenza	Presenza delle indicazioni utili per accedere alle informazioni ambientali alla pagina Istituto del sito web	Tempo massimo di aggiornamento dei contenuti della sezione Contatti	10 giorni		Annuale
Efficacia	Valutazione del servizio reso	Grado soddisfazione del cliente sulla qualità del servizio erogato tra 3 e 4	≥80%		Annuale