

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 2019



REPORT ANNUALE

Fonte: Banca dati URP ISPRA- IRIDE

Periodo: 01/01/2019 – 31/12/2019

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

Ufficio per le Relazioni 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: VAL-DIR, VAL-ASI, VAL-ATM, VAL-CER, CN-COS, DG-STAT, GEO-APP, CN-RIF, BIO-DIR, BIO-SOST.

Sommario

Premessa	3
A. Tipologia Utenza ISPRA	4
B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA	6
C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione ai temi ambientali maggiormente richiesti e all'interesse espresso	12
D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto	16
E. Considerazioni conclusive	17

Premessa

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ISPRA provvede a raccogliere tutte le istanze di informazioni ambientali, accesso civico e agli atti documentali nonché le richieste di carattere generale e organizzativo in una banca dati, recentemente implementata nel sistema di protocollo dell'Ente, al fine di registrare tutte le diverse tipologie di richieste che pervengono in Istituto attraverso i canali dedicati all'utenza. A tal proposito, l'URP ha realizzato form on line per effettuare sia le richieste di carattere generale sia l'accesso agli atti documentali, dati e informazioni ambientali nonché moduli on line per la rilevazione del gradimento dei servizi offerti e resi all'utenza. L'utenza ha inoltre la possibilità di contattare l'URP tramite le sue caselle di posta elettronica dedicate e quella del protocollo generale. Le richieste poi vengono analizzate, classificate e successivamente inserite nella predetta banca dati che consente, tra l'altro, di realizzare un registro completo delle richieste di accesso nonché di contatto stabilito con la diversa tipologia di utenza.

La predetta banca dati permette, in particolare, 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, quindi, sia a coinvolgere cittadini e utenti nel processo gestionale dell'Ente sia al miglioramento della qualità delle attività e dei servizi da rendere al pubblico.

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 **01/01/2019 - 31/12/2019** ed analizza un totale di richieste pervenute in ISPRA pari a **n. 1201** così classificate:

n. 899 richieste di accesso generalizzato/informazioni ambientali;

n. 90 richieste di accesso documentale;

n. 168 informazioni/segnalazioni/suggerimenti;

n. 44 classificate come tipologia "altro".

Nel grafico sottostante si riporta la percentuale relativa alla tipologia di richieste pervenute all'Istituto nell'anno 2019.

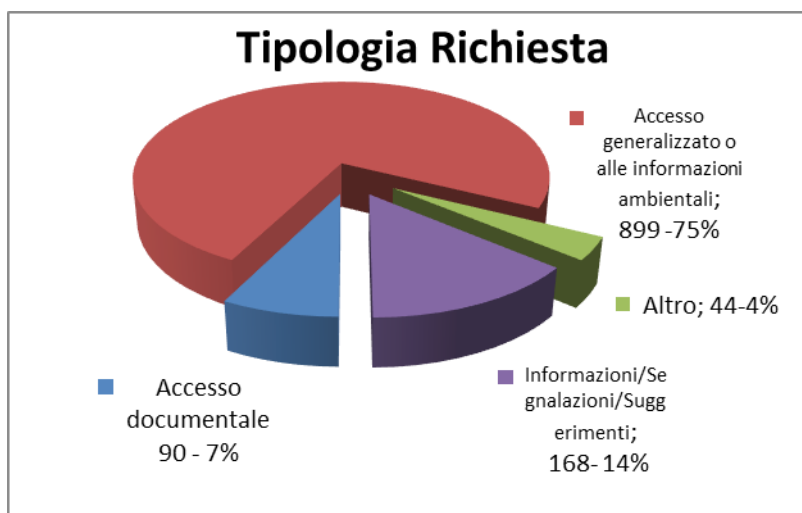


Grafico 1 – Tipologia Richieste 2019

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 2017-2019, 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.

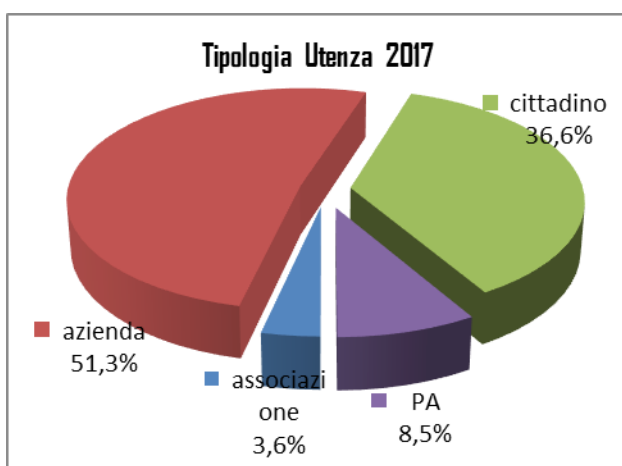


Grafico 2 – Tipologia utenza anno 2017

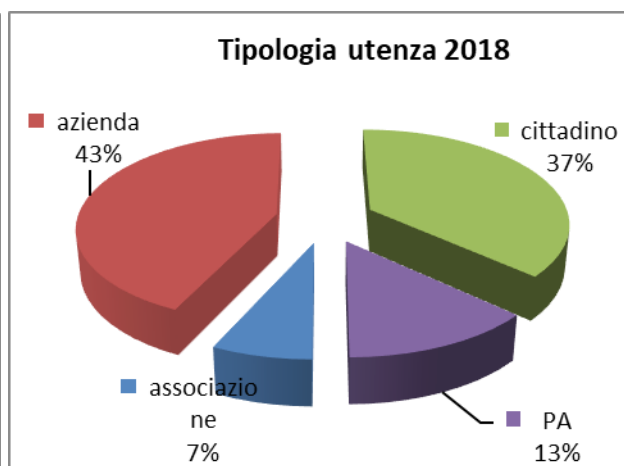


Grafico 3 – Tipologia utenza anno 2018

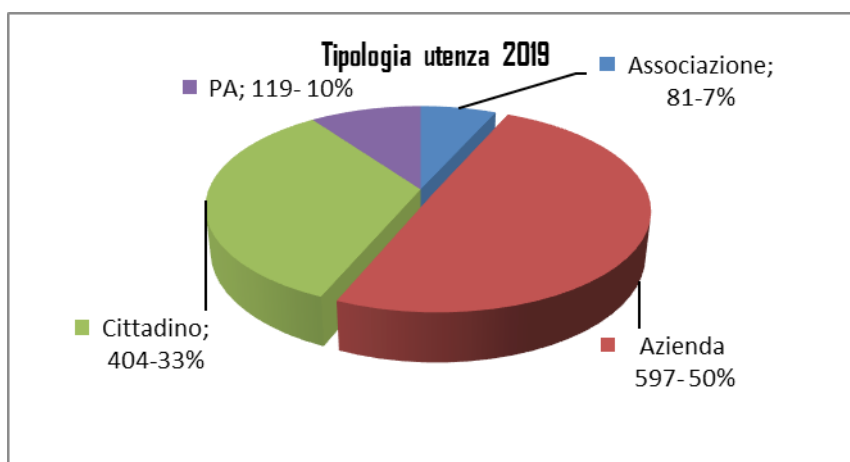


Grafico 4 – Tipologia utenza anno 2019

Trend UTENZA

TIPOLOGIA UTENZA	2017	2018	2019
associazione	40	75	81
azienda	577	469	597
cittadino	411	402	404
PA	96	145	119

Tabella 1 – Trend utenza anni 2017-2019

Come si può notare dai grafici relativi alla tipologia di utenza distinta per anni e dalla tabella che riporta il trend sull'utenza 2017-2019, nell'anno 2019 le richieste di informazioni e di accesso ai documenti e ai dati sono state avanzate soprattutto dalle aziende, con un notevole aumento rispetto all'anno precedente. Le istanze presentate dalle associazioni sono leggermente aumentate, si tratta nella maggior parte dei casi di richieste 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.

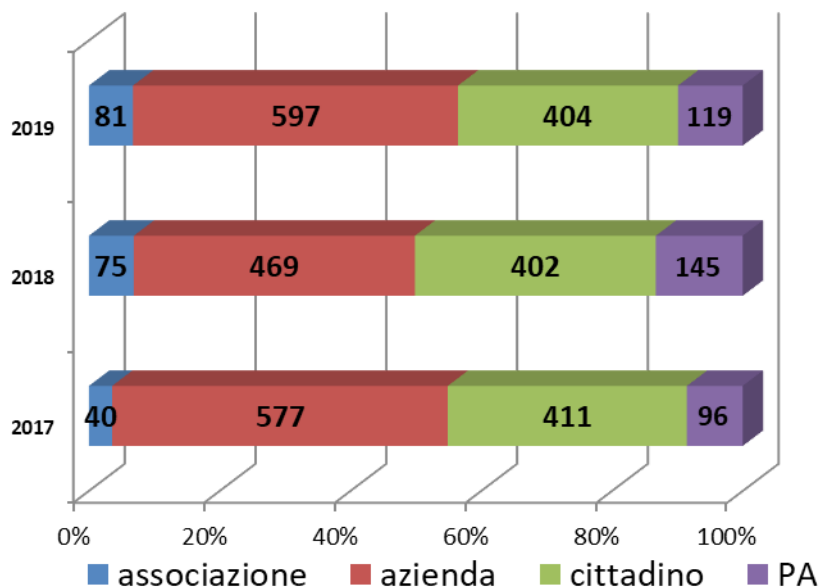


Grafico 5 – Trend tipologia utenza anni -2017-2018-2019

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.

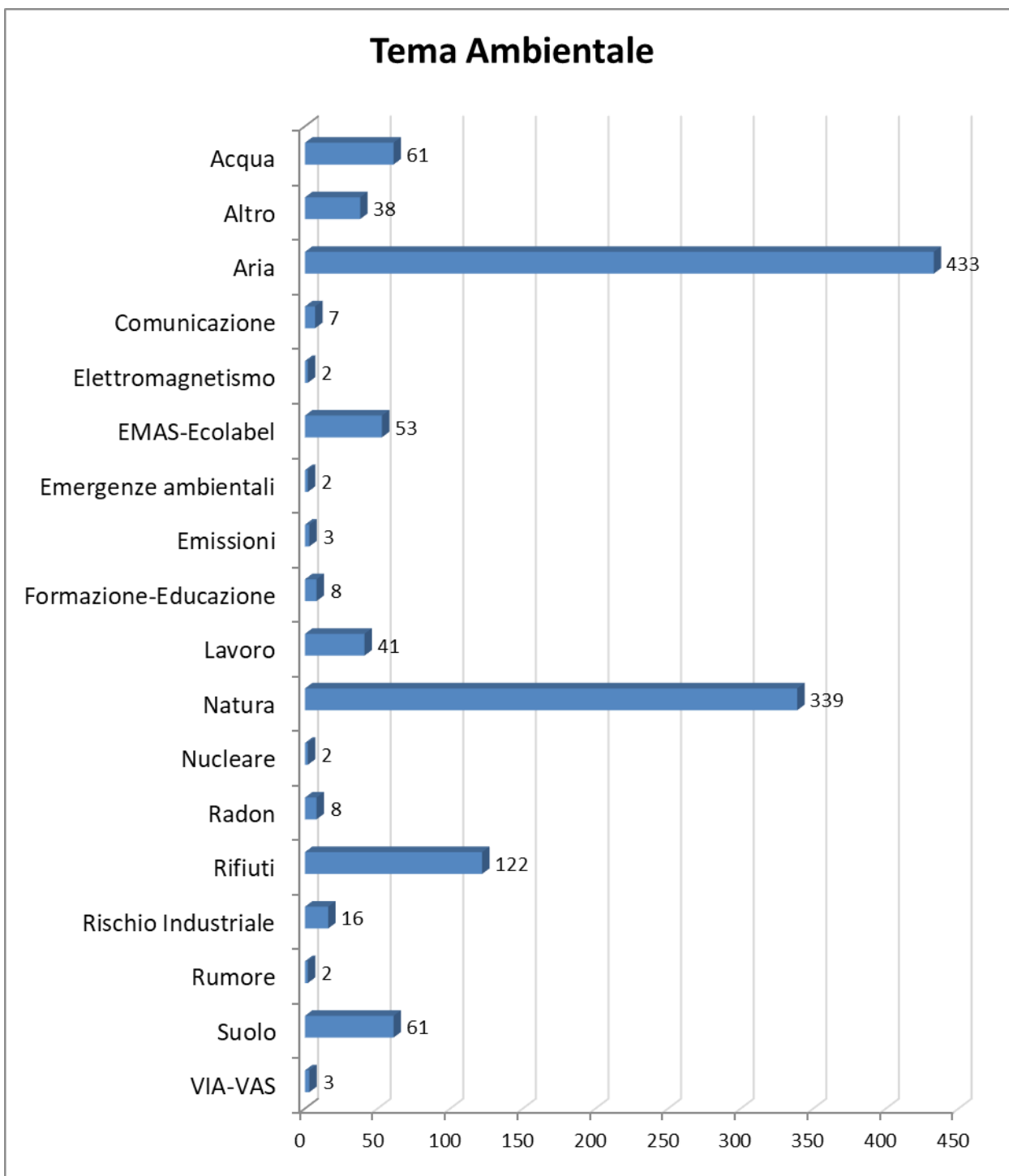


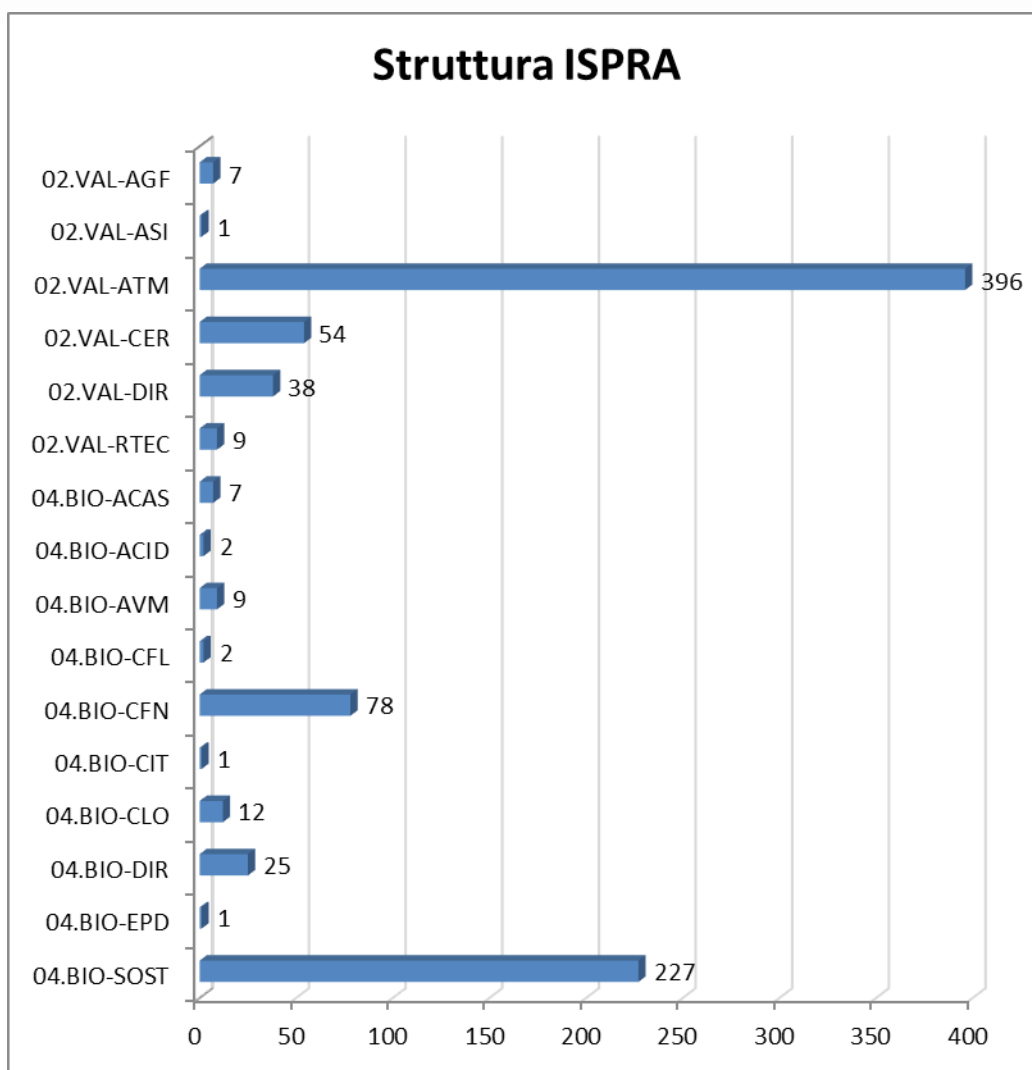
Grafico 6 –tema/argomento maggiormente richiesto

Dal grafico su riportato, si rileva che la tematica maggiormente trattata è quella relativa al tema "Aria" con un numero di richieste intorno alle 433. Tali richieste riguardano, tra l'altro, le emissioni in atmosfera di gas inquinanti/serra, fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale nonché i dati delle emissioni

atmosferiche. Inoltre, Ispra è, dal 2005, amministratore della sezione italiana del Registro dell'Unione (E.U. Emission Trading Scheme) e anche nel corso del 2019 ha amministrato le richieste di informazioni relative all' "Helpdesk Registro Emissioni", interloquendo, unicamente, con un'utenza di tipo aziendale e gestendo oltre 900 richieste di informazioni e supporto operativo.

Si sottolinea che anche quest'anno il tema Natura ha fatto registrare un numero di richieste pari a 339, leggermente in calo rispetto all'anno 2018 (n. 378), ma che mantiene in ogni caso un andamento abbastanza costante rispetto a quello rilevato nel biennio precedente (nell'anno 2017 sono state inoltrate n. 209 richieste e nell'anno 2016 n. 215). La tematica ricorrente nelle varie istanze ricevute riguarda 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 – lavorate dalle ISPRA
Dal grafico rileva che la



Richieste strutture
n.7, si struttura

maggiormente coinvolta è stato il Dipartimento per la valutazione, i controlli e la sostenibilità ambientale (VAL) ed in particolare la sezione ATM ovvero "l'Area per la valutazione delle emissioni, la prevenzione dell'inquinamento atmosferico e dei cambiamenti climatici, la valutazione dei relativi impatti e per le misure di mitigazione e adattamento" che, come sopra descritto, è stata destinataria di numerose richieste.

Un'altra Struttura che ha ricevuto molte istanze relative ad informazioni ambientali è stato il Dipartimento che si occupa di monitoraggio, tutela ambientale e conservazione biodiversità (BIO) e tra questi argomenti i

più trattati sono stati quelli, tra l'altro, relativi alle aree protette, alla tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri.

Occorre, poi, evidenziare il diverso coinvolgimento delle differenti 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 2019.

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.

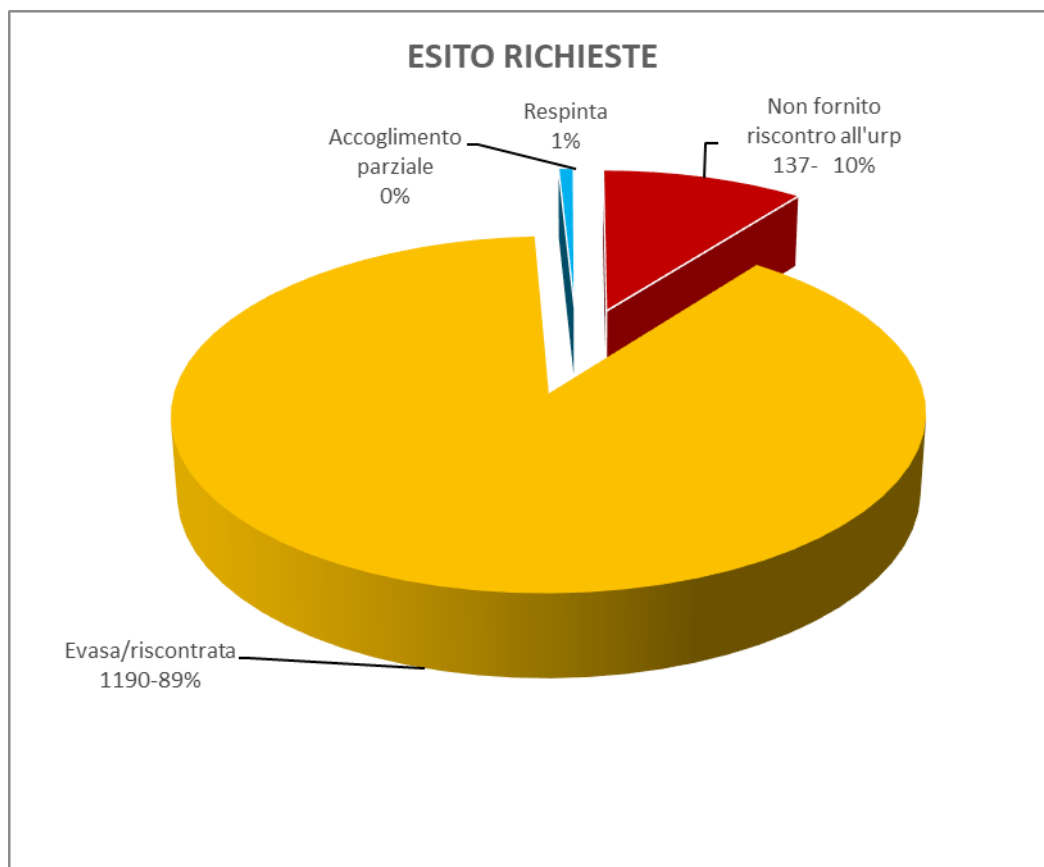


Grafico 8 - stato delle richieste anno 2019

In particolare, nell'anno 2019 sono state registrate un totale di n. **1201** richieste di atti documentali ed informazioni sia in materia ambientale che relative all'organizzazione e funzionamento dell'Ente, di cui n. 1190 (89%) sono state evase/ riscontrate, n. 10 respinte e un solo caso di accoglimento parziale (come si evince nel grafico, in percentuale è pari allo zero%). 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. 137 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 10%). 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 che, come esplicitato in premessa, generalmente le richieste di competenza dell'URP dell'Istituto – pervenute tramite gli appositi indirizzi di posta elettronica e posta certificata: urp@isprambiente.it - urp.ispra@ispra.legalmail.it ovvero tramite la compilazione di un form, presente sia sul sito istituzionale (**form**) sia 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).

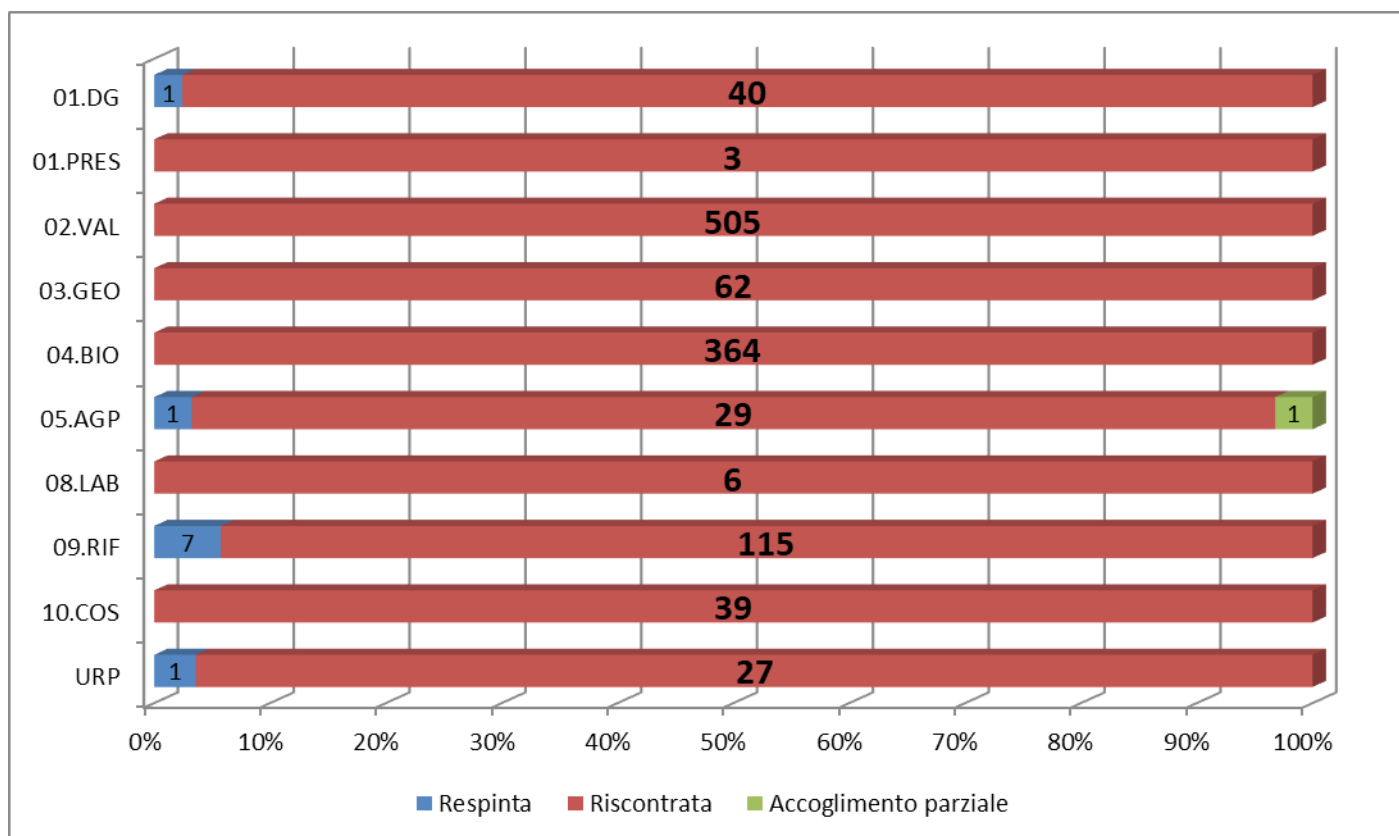


Grafico 9 – richieste per esito e struttura ISPRA

Respinte*: in quanto le richieste avanzate esulavano dalle competenze proprie dell'Istituto.

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: risposta in giornata; 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 2019 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

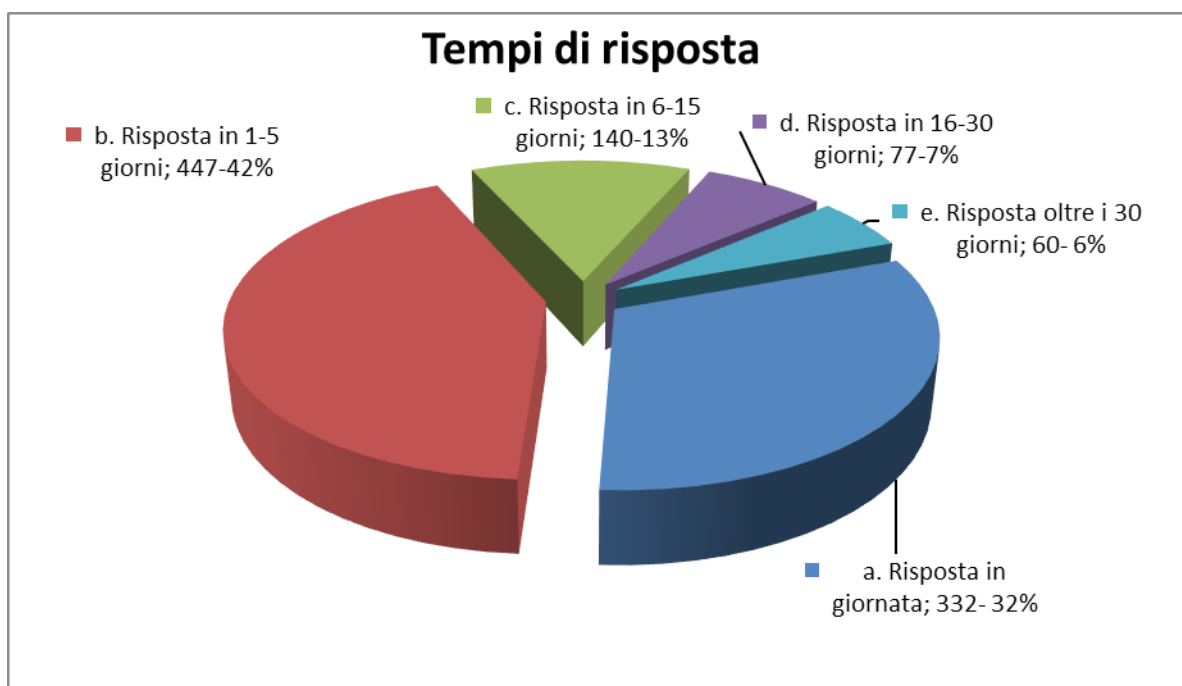


Grafico 10 – tempi di risposta

Come si può notare dal grafico sopra rappresentato, la maggior parte delle risposte vengono fornite nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni (42%). Le Strutture, inoltre, riescono in una giornata a riscontrare ben n. 332 (32%) richieste presentate a vario titolo che sommate alla percentuale delle risposte date, nel periodo fissato da legge ovvero entro i trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, riportano una percentuale tale (94%) da evidenziare la tendenza a fornire riscontro, tenuto conto che la media di tempo impiegato per ogni istanza è di circa 4 giorni.

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 espresse nelle 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.

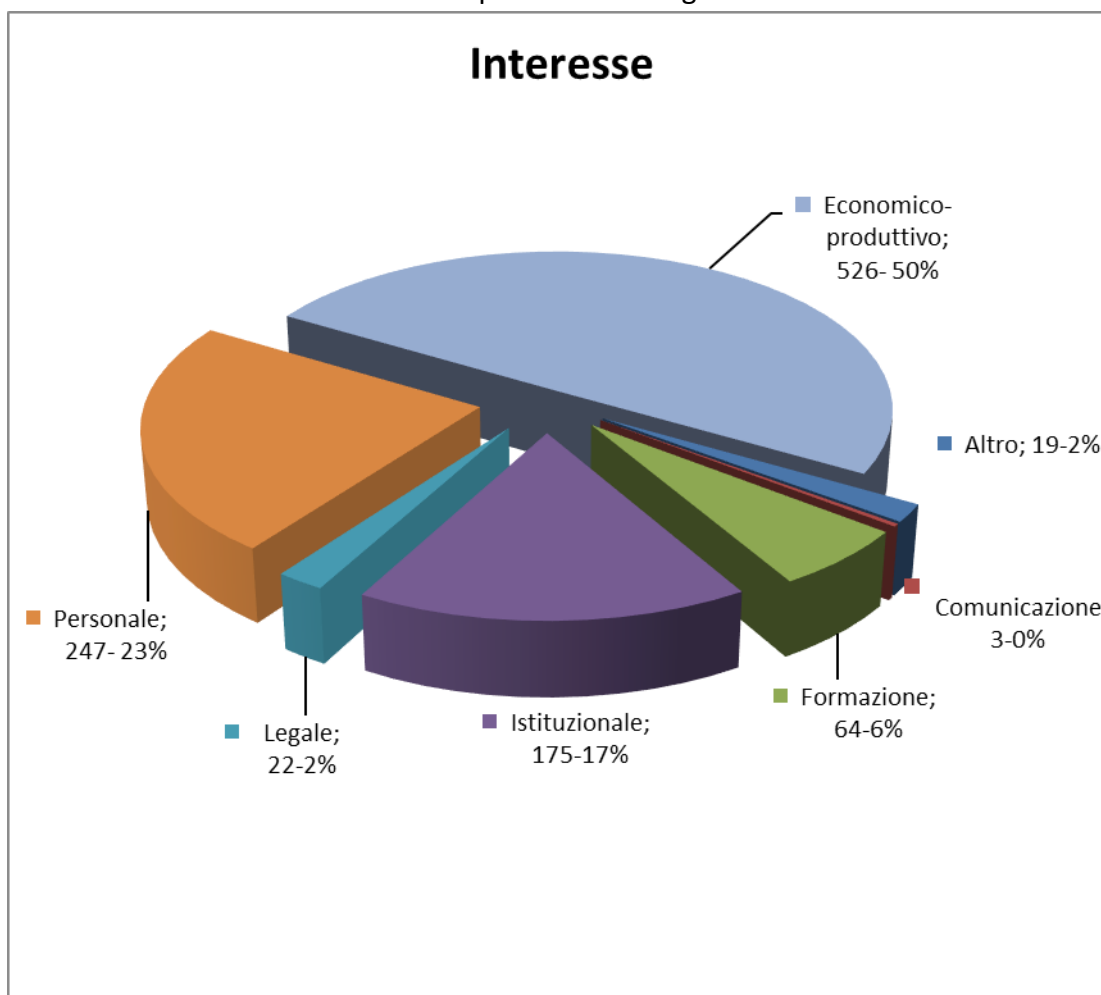


Grafico 11 - interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2019, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello economico/produttivo rappresentando il 50% della motivazione alla base della formulazione delle richieste con un numero pari a circa 526. Si registra, altresì, che sono emersi poi interessi sia di carattere Personale (23% -247 istanze) che di carattere Istituzionale (17%-175 richieste).

Nella tabella sottostante sono riportati tutti i numeri delle richieste pervenute distinte a secondo dell'interesse/motivazione alla base dell'istanza presentata.

Interesse in base alla richiesta	
Altro	19
Comunicazione	3
Formazione	64
Istituzionale	175
Legale	22
Personale	247
Economico-produttivo	526
Totale complessivo	1056

Tabella 2- 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	Altro	Comunicazione	Economico-produttivo	Formazione	Istituzionale	Legale	Personale	Totale
VIA-VAS			2	1				3
Suolo			13	7	16	2	23	61
Rumore			1		1			2
Rischio Industriale			2	2	6	2	4	16
Rifiuti	1		34	13	23	3	48	122
Radon			1		2		5	8
Nucleare					2			2
Natura	13	2	35	36	112	7	134	339
Lavoro					3	2	36	41
Formazione-Educazione				5	1		2	8
Emissioni	1		1				1	3
Emergenze ambientali					1		1	2
EMAS-Ecolabel		1	44	2	4	2		53
Elettromagnetismo					1		1	2
Comunicazione			2	1	1	1	2	7
Aria	1		388	8	13	2	21	433
Altro	3		14	1	3		17	38
Acqua			17	5	25	4	10	61
Totale	19	3	554	81	214	25	305	1201

Tabella n.3- totale delle richieste in relazione a temi ambientali e motivazioni dell'utenza

Il primo dato che emerge chiaramente relativamente alle richieste in materia di Aria è la motivazione formulata dall'utenza che presenta un interesse prevalentemente economico produttivo. Il tema Natura, invece, ha alla base delle richieste un interesse sia a livello personale che istituzionale e risulta l'unico tema, come si può notare dalla tabella, per il quale l'utenza ha mostrato interesse per tutte le motivazioni previste dall'Istituto. La materia dei Rifiuti invece, dopo il tema Aria e Natura è stata quella che ha ricevuto più richieste, presenta motivazioni legate a interessi personali, produttivi e 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.

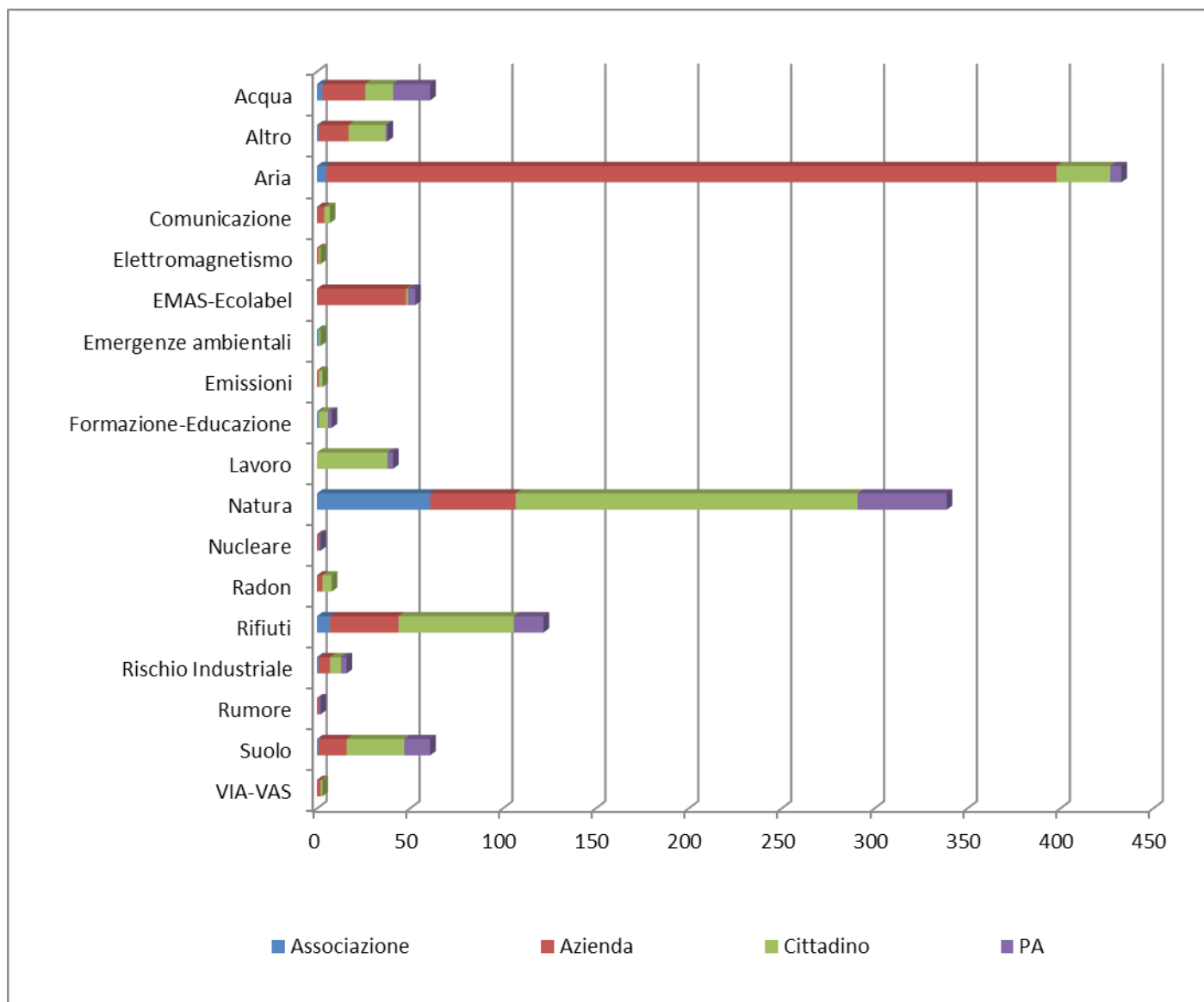


Grafico 12 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

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

Sul tema Natura, invece, le istanze sono state formulate principalmente da cittadini, anche in materia di Lavoro le richieste vengono avanzate da questi ultimi, 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 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

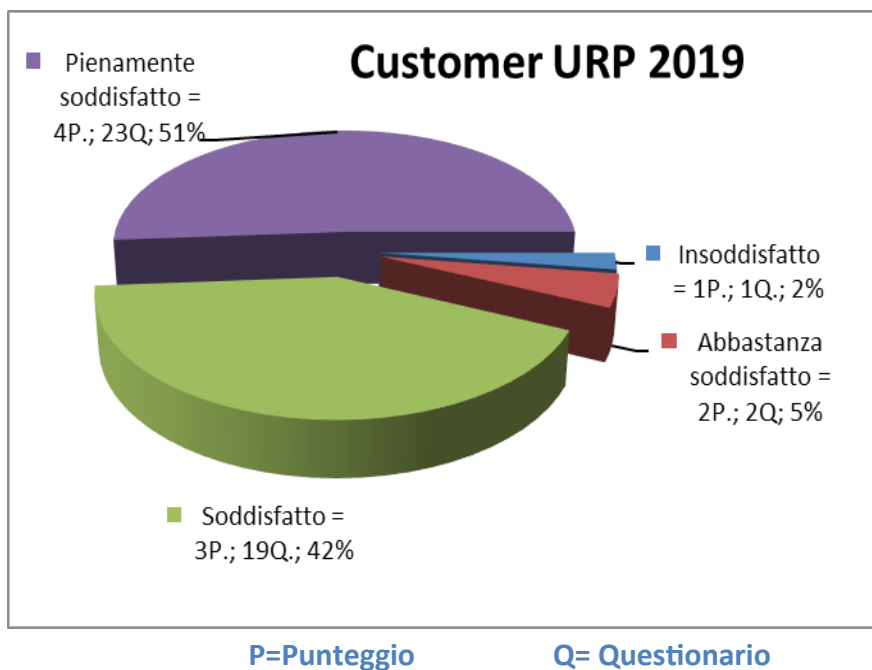


Grafico 13 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2019

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 che contiene il collegamento al modulo on line, in modo tale che l'utente possa compilare facilmente e rapidamente la scheda di rilevazione della soddisfazione. Il questionario, fondamentale per contribuire al miglioramento del livello e della qualità dei servizi erogati, è presente sul sito istituzionale ed è compilabile o tramite il predetto **modulo** ovvero scaricando e inoltrando il modulo in formato cartaceo.

Il suddetto questionario è composto da un set di domande generali, atte a garantire un'omogenea valutazione delle risultanze, con una scala di giudizio da 1 (insoddisfatto) fino a 4 (pienamente soddisfatto). Nell'anno 2019, l'URP ha ricevuto n. 45 riscontri di gradimento, tramite la compilazione della scheda, sul servizio relativo sia alla gestione delle istanze di accesso sia delle richieste di carattere generale e organizzativo dell'Istituto.

Dall'analisi del grafico sopra riportato emerge che l'utenza è stata pienamente soddisfatta del servizio con una percentuale pari al 51% ovvero 23 questionari hanno riportato il punteggio di 4 che sommati ai questionari (19) con un punteggio pari a 3 (42%) riportano una percentuale pari al 93%, registrando pertanto un buon grado di soddisfazione da parte dell'utenza. Si sottolinea inoltre che spesso l'URP riceve email spontanee con cui l'utenza esprime il livello di gradimento sia per l'attività resa sia per i tempi impiegati.

E. Considerazioni conclusive

Analizzando i dati riportati nel presente report risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema Aria riferita in particolare alle emissioni in atmosfera di gas inquinanti/serra, fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale nonché i dati delle emissioni atmosferiche, con una richiesta che proviene prevalentemente dalle aziende.

Un dato importante poi che è emerso anche nell'anno 2019 è relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. È risultato, infatti, che il 42% delle richieste vengono riscontrate entro 5 giorni dalla data di presentazione delle istanze e si evidenzia, inoltre, che il 32 % delle richieste vengono esitate nella stessa giornata, quest'anno, infatti, sono state evase ben 332 istanze nell'arco temporale di una giornata.

L'URP, come esplicitato in premessa, ha implementato il sistema di protocollo dell'Ente con alcune funzioni fondamentali per realizzare e monitorare tutte le richieste ricevute. Tra le varie funzioni è stato, tra l'altro, previsto un report quotidiano di tutte le istanze non ancora riscontrate tramite il quale l'URP provvede, dopo **20** giorni dalla data di presentazione dell'istanza, ad inoltrare alle Strutture una notifica di avviso di scadenza della richiesta, al fine di non superare il termine di 30 giorni previsto da legge.

Anche relativamente alla customer satisfaction, l'URP, ad ottobre del 2019, ha implementato il modello cartaceo di customer presente sul sito istituzionale con un modello on line, per consentire all'utenza di partecipare agevolmente e celermente alla valutazione delle attività e dei servizi di cui ha beneficiato.

La rilevazione della customer satisfaction, infatti, favorisce il miglioramento continuo dei processi, facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità da parte dell'Ente. È, altresì, indispensabile per assicurare l'integrazione dell'azione amministrativa con il punto di vista degli utenti, consentendo anche una riprogrammazione delle attività e dei servizi erogati dall'amministrazione. 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 degli aspetti organizzativi che degli aspetti culturali.