

REPORT SULLE RICHIESTE DI ACCESSO AI DOCUMENTI, AI DATI E ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Analisi dei dati raccolti dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'ISPRA



REPORT ANNUALE ANNO 2020

Fonte: Banca dati URP

Periodo: 01/01/2020 – 31/12/2020

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

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)

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

Con la collaborazione di Antonio Cataldo

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
A. Tipologia Utenza.....	4
A.1. Tipologia Utenza esterna.....	4
A.2. Tipologia Utenza interna.....	5
B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso agli atti documentali inviati dall'utenza ad ISPRA.....	6
B.1 Totale richieste per tema e Struttura.....	6
B.2 Totale richieste per esito.....	8
B.3 Totale richieste per tempo di risposta.....	10
C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso.....	11
C.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza Ispra.....	11
C.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema.....	12
C.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA.....	14
D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utenza sul servizio ricevuto....	15
D.1 URP e Customer Satisfaction.....	15
D.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction.....	16
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	18

INTRODUZIONE

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ISPRA provvede, nel corso di ogni anno, a raccogliere e a registrare, nell'applicativo del sistema di protocollo informatico IRIDE, tutte le istanze di accesso agli atti documentali, ai dati e alle informazioni ambientali nonché le richieste di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali indirizzate all'ISPRA. A tal proposito, l'URP ha predisposto una procedura on line per avanzare le predette richieste nonché moduli on line per la rilevazione del gradimento dei servizi offerti e resi. L'utenza ha inoltre la possibilità di contattare l'URP tramite le caselle di posta elettronica dedicate. Le richieste poi vengono analizzate, classificate e successivamente inserite nel predetto applicativo che consente, tra l'altro, di realizzare un registro completo delle richieste. Quest'anno inoltre grazie all'attiva collaborazione delle Strutture che hanno provveduto a condividere con l'URP tutte le richieste ricevute direttamente dall'utenza, è stata realizzata un'unica e integrata banca dati dell'Istituto.

La predetta banca dati permette, in particolare, di registrare ed analizzare:

- Il numero delle richieste;
- le varie tipologie di istanze pervenute;
- la tipologia di utenza;
- i temi di interesse;
- l'esito della richiesta;
- la tempistica di riscontro;
- il livello di gradimento del servizio reso.

Tale analisi è altresì volta ad offrire un supporto ai Servizi finalizzato al costante miglioramento della qualità delle attività e dei servizi resi.

Il rapporto si riferisce al periodo **01/01/2020 - 31/12/2020** ed analizza un totale di **n. 2148** richieste pervenute e così classificate:

n. 1424 informazioni di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali;

n. 598 richieste di accesso civico generalizzato /informazioni ambientali;

n. 88 richieste di accesso documentale;

n. 38 segnalazioni e suggerimenti.

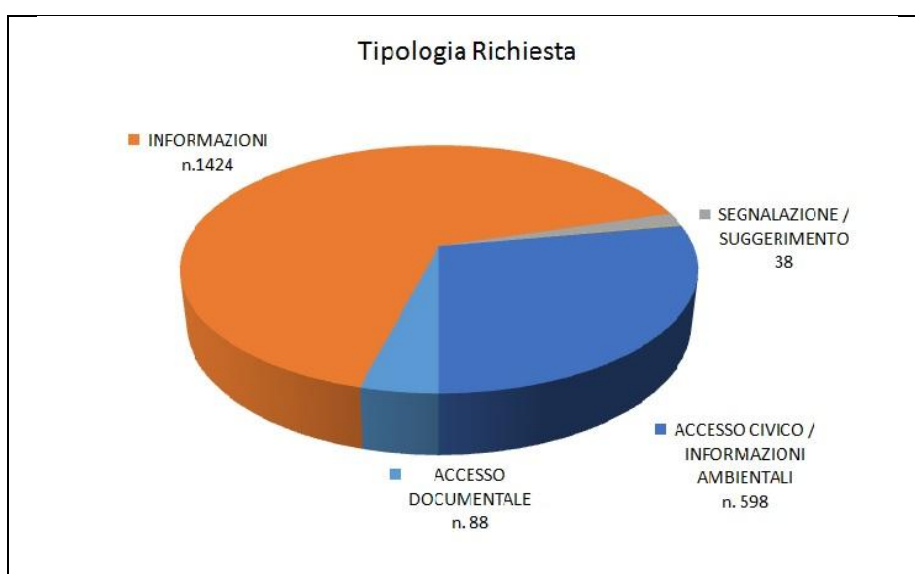


Grafico 1- Tipologia Richieste 2020

A. Tipologia Utenza

A.1 Tipologia Utenza esterna

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, evidenziando i rapporti instaurati tra ISPRA e gli stakeholder di riferimento ovvero coloro che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi dell'ISPRA o a loro volta possono essere destinatari diretti o indiretti dell'attività esercitata dall'Ente.

L'URP tramite la raccolta e l'analisi delle richieste pervenute ricava una conoscenza non autoreferenziale degli impatti dell'azione dell'Ente sull'utenza.

Le categorie individuate aggregano i richiedenti secondo un criterio che consente di fornire un maggiore dettaglio del raggruppamento degli stakeholder distinti in associazioni, aziende, cittadini, e la P.A..

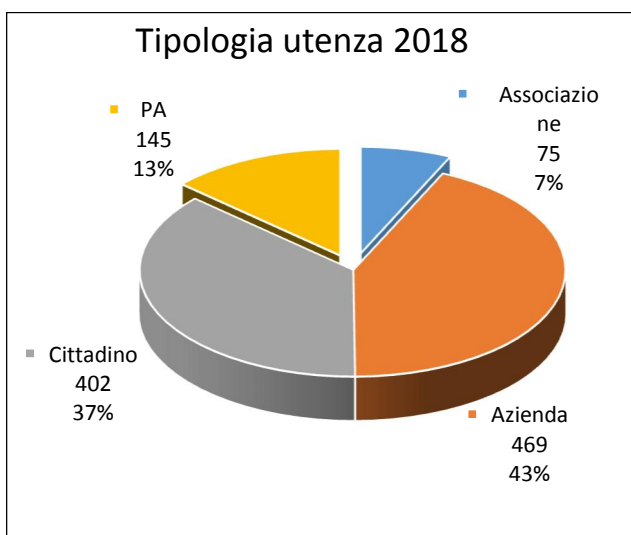


Grafico 2– Tipologia utenza anno 2018

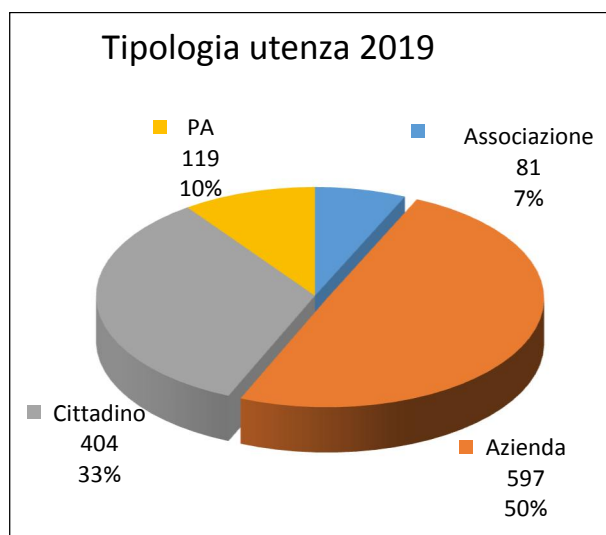


Grafico 3– Tipologia utenza anno 2019

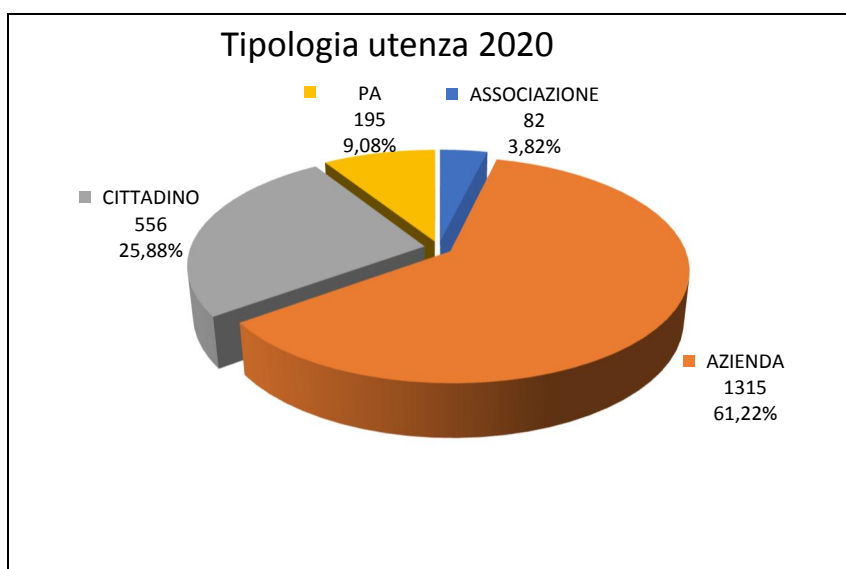


Grafico 4– Tipologia utenza anno 2020

Nell'anno 2020, le richieste di informazioni e di accesso ai documenti e ai dati sono state avanzate soprattutto dalle aziende, con un rilevante aumento rispetto al biennio precedente, infatti il numero di richieste avanzate da parte delle aziende è stato pari a n. 1315. Nei paragrafi successivi analizzeremo nel dettaglio i temi oggetto di interessamento da parte dell'utenza che è entrata a contatto con l'Istituto.

TIPOLOGIA UTENZA	2018	2019	2020
associazione	75	81	82
azienda	469	597	1315
cittadino	402	404	556
PA	145	119	195

Tabella n. 1- Tipologia utenza

Nel grafico sotto riportato viene rappresentato l'andamento delle richieste avanzate nell'ultimo triennio, distinto a seconda dei richiedenti.

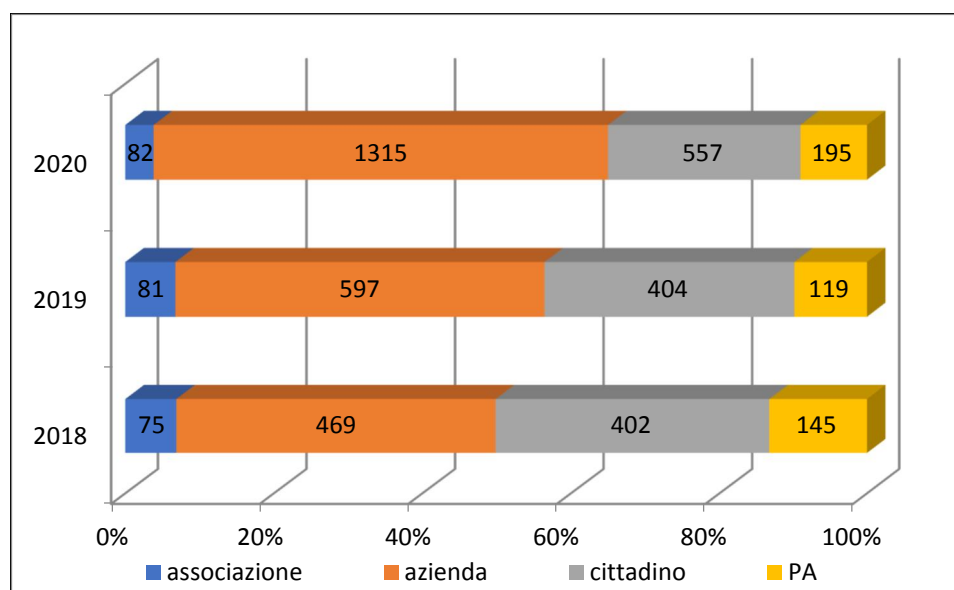


Grafico 5 - Trend tipologia utenza anni -2018-2019-2020

Come possiamo rilevare dal grafico n. 5 in particolare nell'anno 2020 si è registrato rispetto al biennio precedente un aumento di richieste da parte di tutte le categorie di stakeholder, oltre alle aziende sono risultate in crescita anche le istanze formulate dai cittadini e dalle PP.AA..

A.2 Tipologia Utenza interna

Tra gli stakeholder dell'Istituto si evidenziano inoltre i dipendenti dell'ISPRA che rivolgono istanze alle Strutture dell'Ente al fine di acquisire la documentazione che può incidere sul proprio percorso

professionale. Nell'anno 2020 infatti sono pervenute n. 40 richieste da parte dei dipendenti, in particolare le richieste hanno riguardato il tema lavoro con un interesse prevalentemente personale.

B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso agli atti documentali inviati dall'utenza ad ISPRA.

B.1 Totale richieste per tema e Struttura

In questa sezione sono evidenziati i temi/argomenti oggetto delle richieste avanzate dall'utenza. Come in precedenza argomentato il numero delle richieste complessive pervenute in Istituto sono state pari a n. 2148 ed hanno in particolare riguardato i temi di seguito riportati nel grafico.

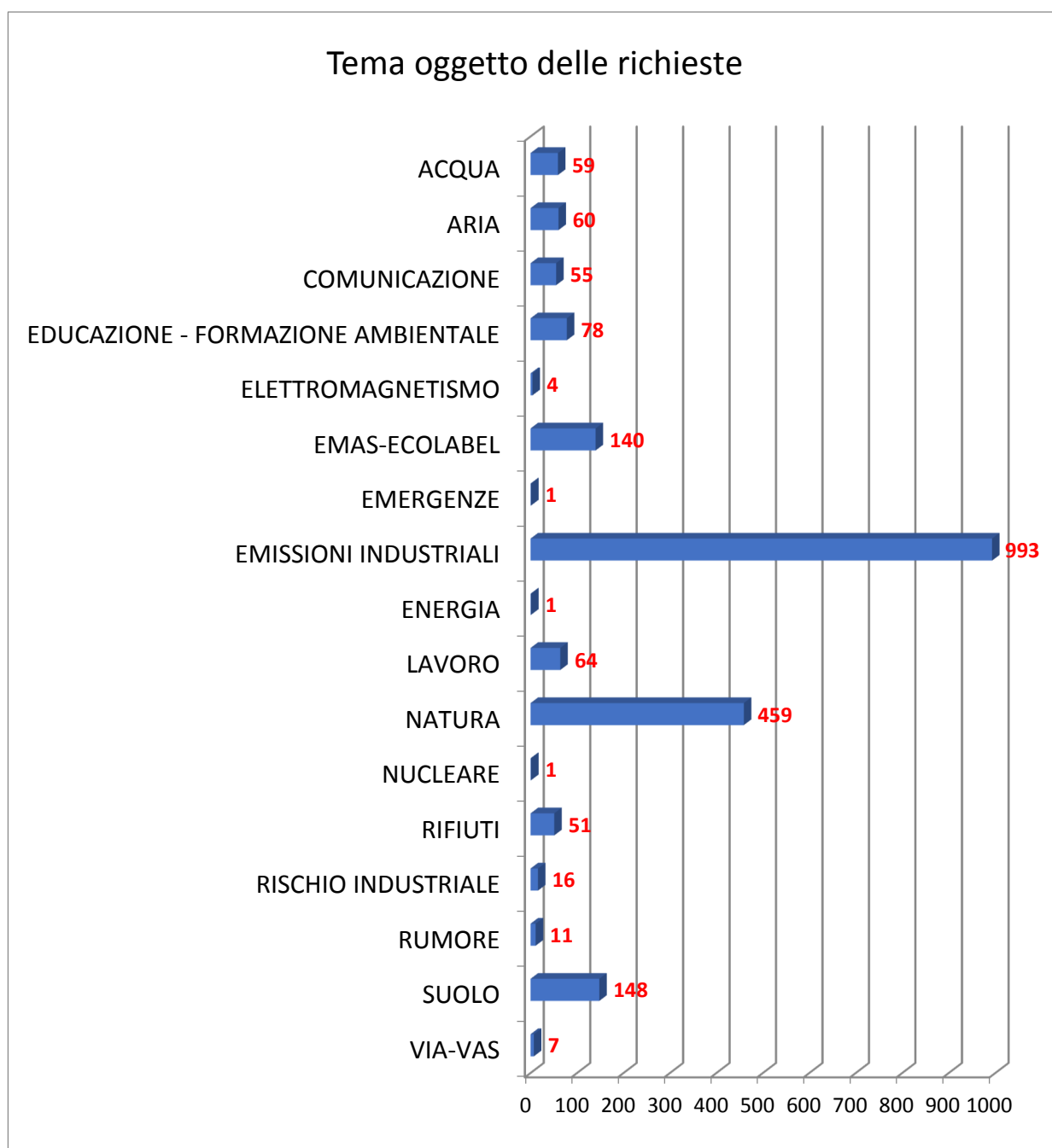


Grafico 6 – Tema/argomento maggiormente richiesto

Dal grafico su riportato, si rileva che la tematica maggiormente trattata è stata quella relativa al tema “Emissioni industriali” con un numero di richieste intorno a 1000. L’elevato numero delle istanze è stata altresì opera degli strumenti messi in campo dalla Struttura che relativamente alla gestione del registro nazionale sul rilascio e trasferimento di inquinanti (registro PRTR) fornisce ai gestori degli impianti italiani un immediato e costante supporto tecnico e operativo. Dal grafico emerge poi che oltre alla tematica Natura con un numero di richieste pari a 459, sono pervenute anche diverse istanze nelle materie EMAS-ECOLABEL. Anche in questo caso, la Struttura dedicata ha rafforzato negli anni la chiarezza della procedura informatica, realizzando un’interlocuzione diretta e mirata.

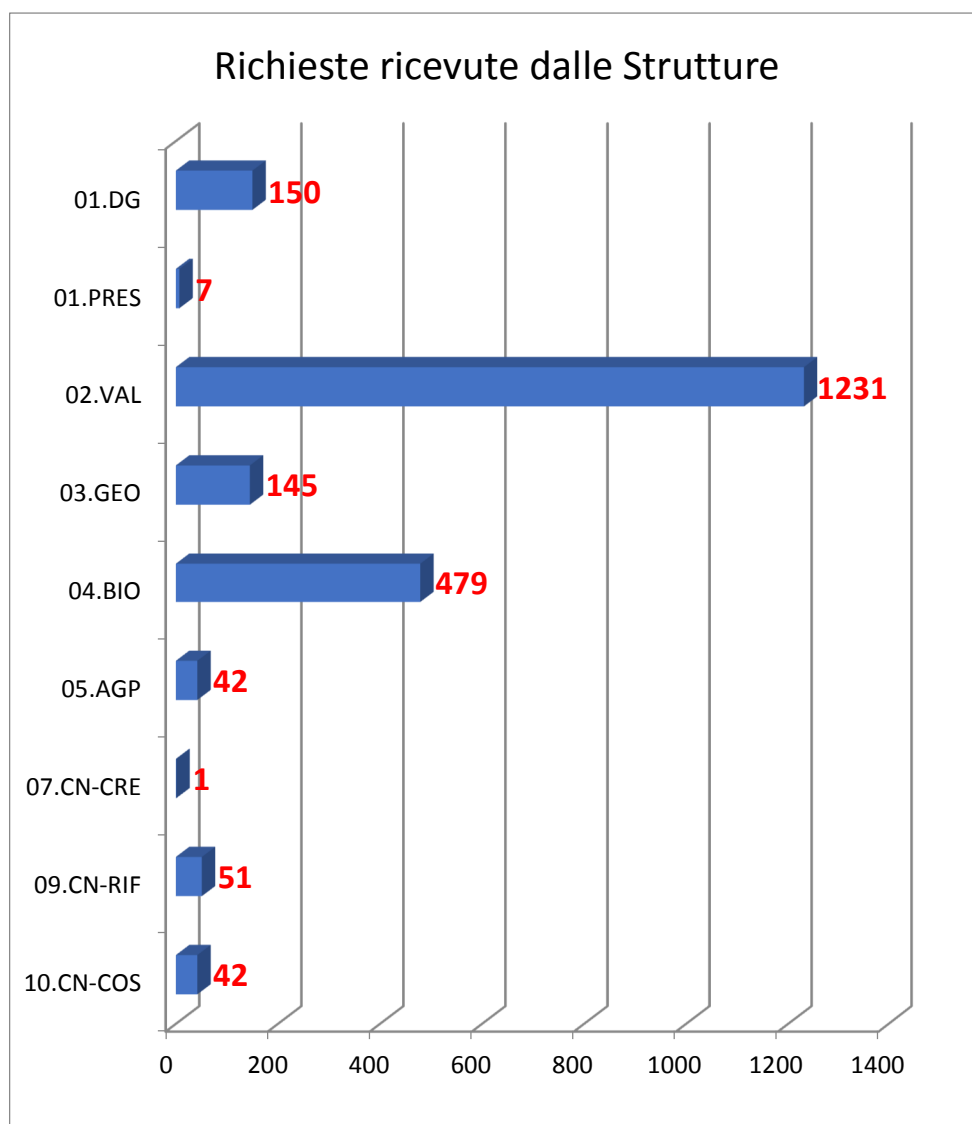


Grafico 7 - Richieste lavorate dalle strutture ISPRA

La Struttura maggiormente coinvolta, come riportata nel grafico n.7, è il Dipartimento per la valutazione, i controlli e la sostenibilità ambientale (VAL) che tra i vari argomenti tratta la prevenzione dell’inquinamento atmosferico e dei cambiamenti climatici. Un’altra Struttura destinataria di diverse richieste è il Dipartimento che si occupa di monitoraggio, tutela ambientale e conservazione della biodiversità (BIO) che tra l’altro si occupa di aree protette, di tutela del paesaggio, della natura e dei servizi ecosistemici terrestri.

Le Strutture dell'Istituto possono essere coinvolte direttamente dall'utenza o tramite l'intervento dell'URP. Tale Ufficio interviene anche nel caso in cui sia necessario interessare più Strutture nella predisposizione della risposta ovvero sia richiesto l'ausilio dell'URP nella gestione del riscontro da fornire all'utenza.

B.2 Totale richieste per esito

In questa sezione sono riportati gli esiti delle richieste di accesso registrate nell'anno 2020.

La richiesta può essere accolta o può essere espresso diniego.

Si definisce:

-**accolta**: quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro all'utente e la invia per conoscenza all'URP;

-**diniego**: quando non è possibile dare seguito alla richiesta.

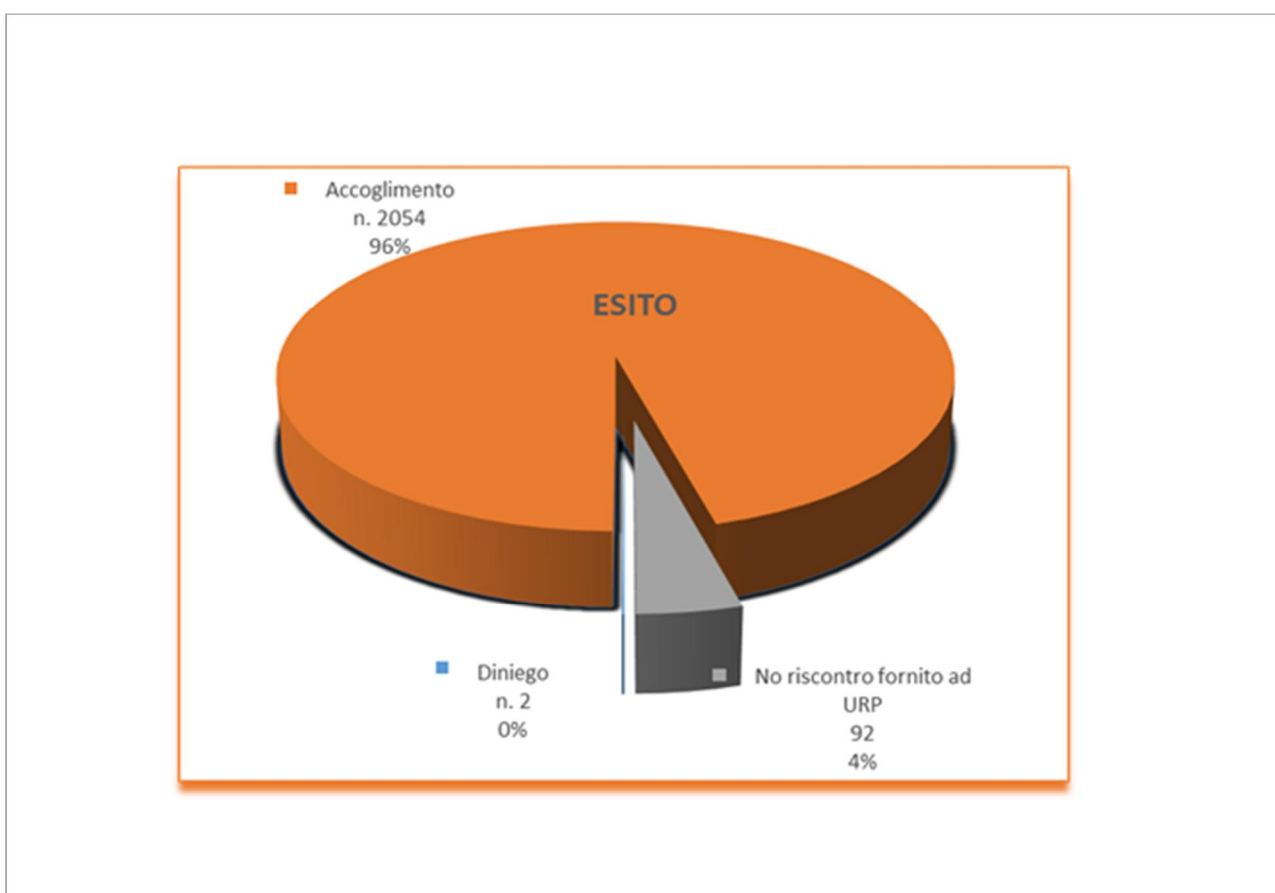


Grafico 8 - Stato delle richieste anno 2020

In particolare, nell'anno 2020 sono state registrate un totale di n. **2148** richieste che hanno riguardato sia istanze di accesso sia richieste generali di cui n. **2054 (96%)** sono state accolte. Come si evince dal grafico n.8 e dai dati appena riportati, la maggior parte delle richieste inviate dagli utenti sono "accolte" 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 accolte, di n. **92** 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 **4%**). Le uniche due richieste che hanno ricevuto il provvedimento di diniego sono

state relative al tema “lavoro” e hanno mostrato un interesse di carattere personale, si è trattato in particolare di accessi documentali che non rivestivano più il carattere dell’attualità per cui l’istituto ha avanzato il predetto provvedimento di diniego. Si rappresenta poi che, come esplicitato in premessa, generalmente le richieste sia di accesso sia di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali possono essere rivolte all’Istituto tramite gli appositi indirizzi di posta elettronica e posta certificata: urp@isprambiente.it - urp.ispra@ispra.legalmail.it ovvero tramite la procedura on line rinvenibile sul sito istituzionale [Modulistica - Richieste di accesso ed informazioni — Italiano \(isprambiente.gov.it\)](http://Modulistica - Richieste di accesso ed informazioni — Italiano (isprambiente.gov.it)) nonché sul sito SNPA [SI-URP - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente \(snpambiente.it\)](http://SI-URP - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente (snpambiente.it)). 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.

La tabella di seguito riportata indica il totale delle richieste analizzate dalle Strutture organizzative competenti e suddivise per esito (accoglimento, diniego).

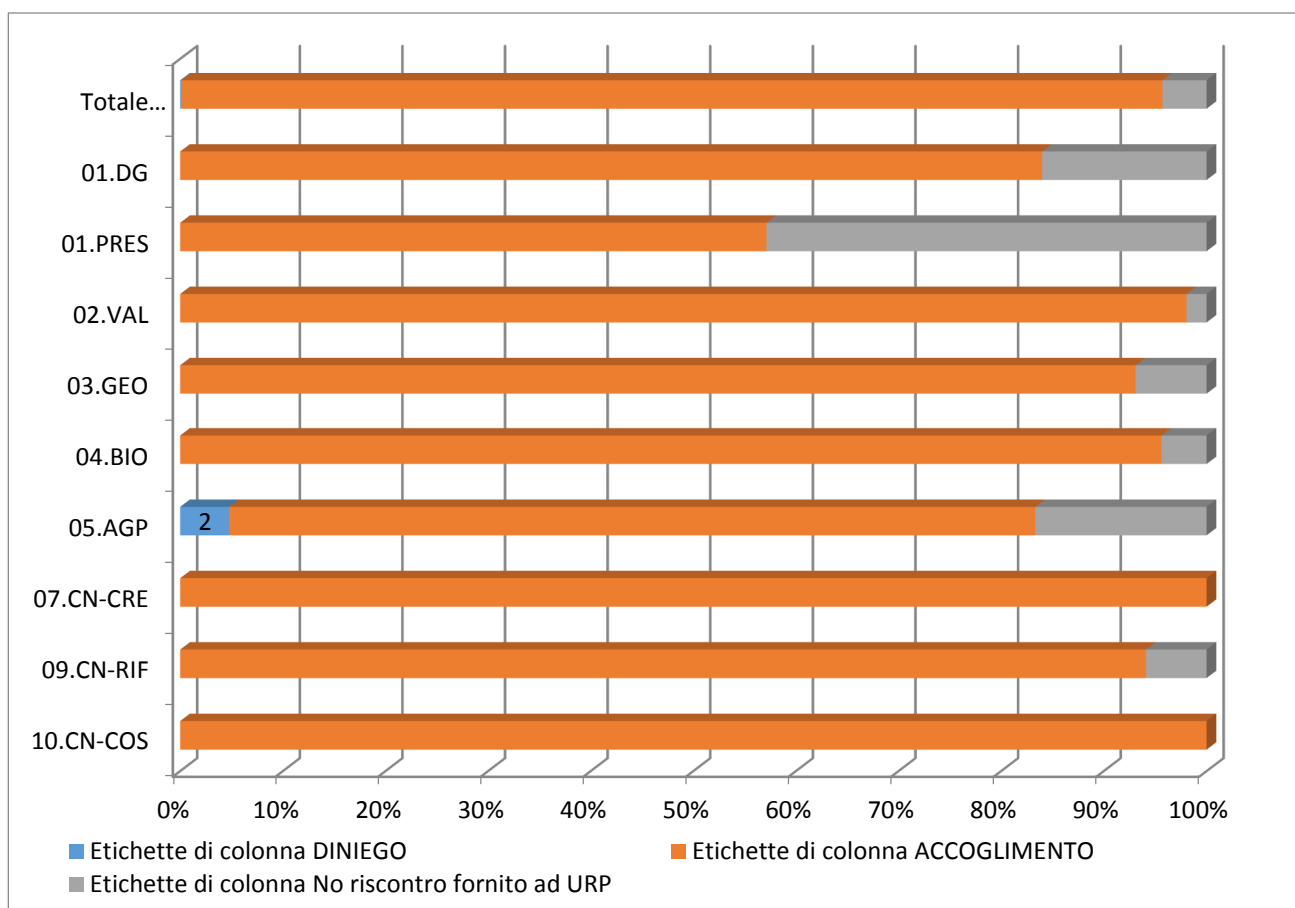


Grafico 9 – Richieste per esito e struttura ISPRA

B.3 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/ricezione 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 2020 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

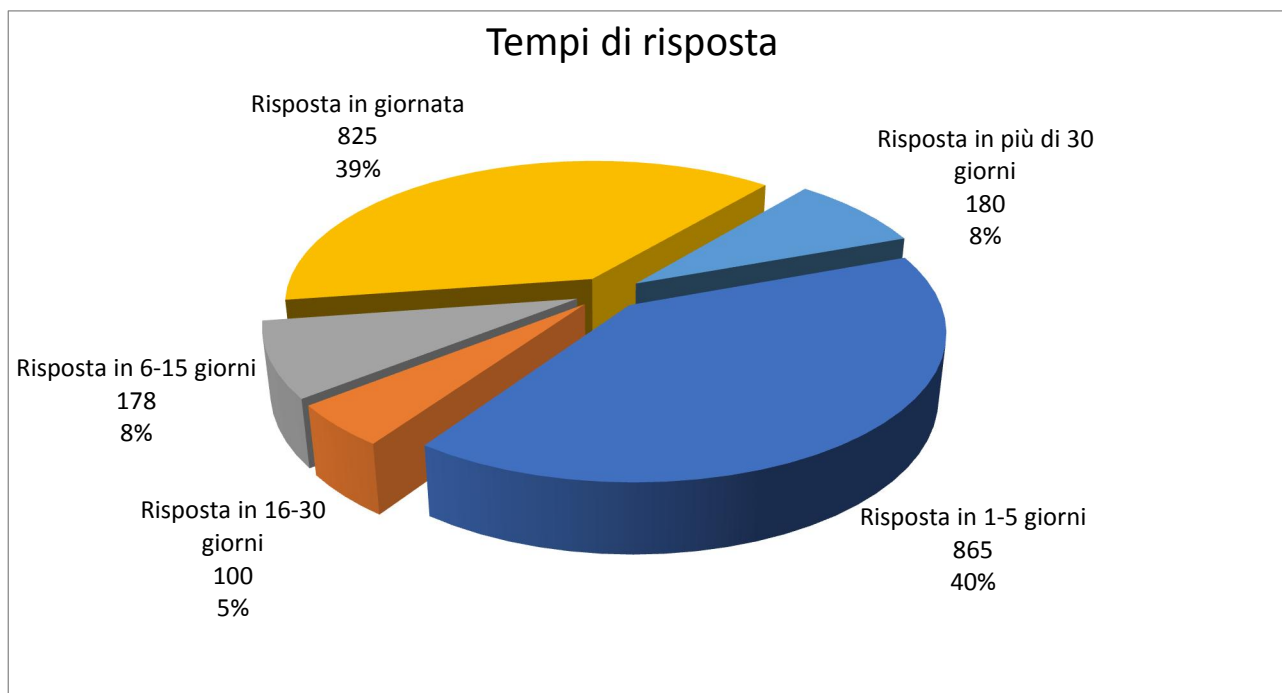


Grafico 10 – Tempi di risposta

Come si può notare dal grafico sopra rappresentato, la maggior parte delle risposte vengono fornite nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni, infatti, nell'anno 2020 sono state riscontrate e dunque accolte in detto periodo n. **865 (40%)** richieste. Altro dato rilevante che emerge dal grafico n.10 è la risposta in giornata ovvero le Strutture dell'Istituto riescono a interloquire immediatamente con l'utenza provvedendo a riscontrare n. **825 (39%)** istanze. Nel periodo poi previsto da legge ovvero entro i trenta giorni dalla presentazione/ricezione della richiesta all'Istituto, le Strutture forniscono riscontro con una media pari al **92%**. Quest'anno **nei primi cinque giorni** dalla suddetta ricezione/presentazione dell'istanza, l'Istituto ha accolto un numero di domande pari a **n. 1690 (79%)**. L'approfondimento dei tempi di risposta ha consentito altresì di registrare l'effettività del grado di interlocuzione con l'utenza contribuendo quindi a dare evidenza dell'operato da parte di alcune Strutture, come già argomentato nel capitolo B al punto B1, che in termini di procedure informatiche nonché di dialogo continuo e immediato hanno arricchito il processo di partecipazione da parte dei cittadini all'attività dell'Istituto.

C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso.

C.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza

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

- economico/produttivo: relativo a richieste su aspetti produttivi, economici e finanziari connessi alle attività dell'Ente;
- formazione: relativo al curriculum formativo;
- istituzionale: relativo ad attività e finalità propria dell'Ente;
- lavoro: relativo in particolare all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto;
- personale: relativo a motivazioni personali.

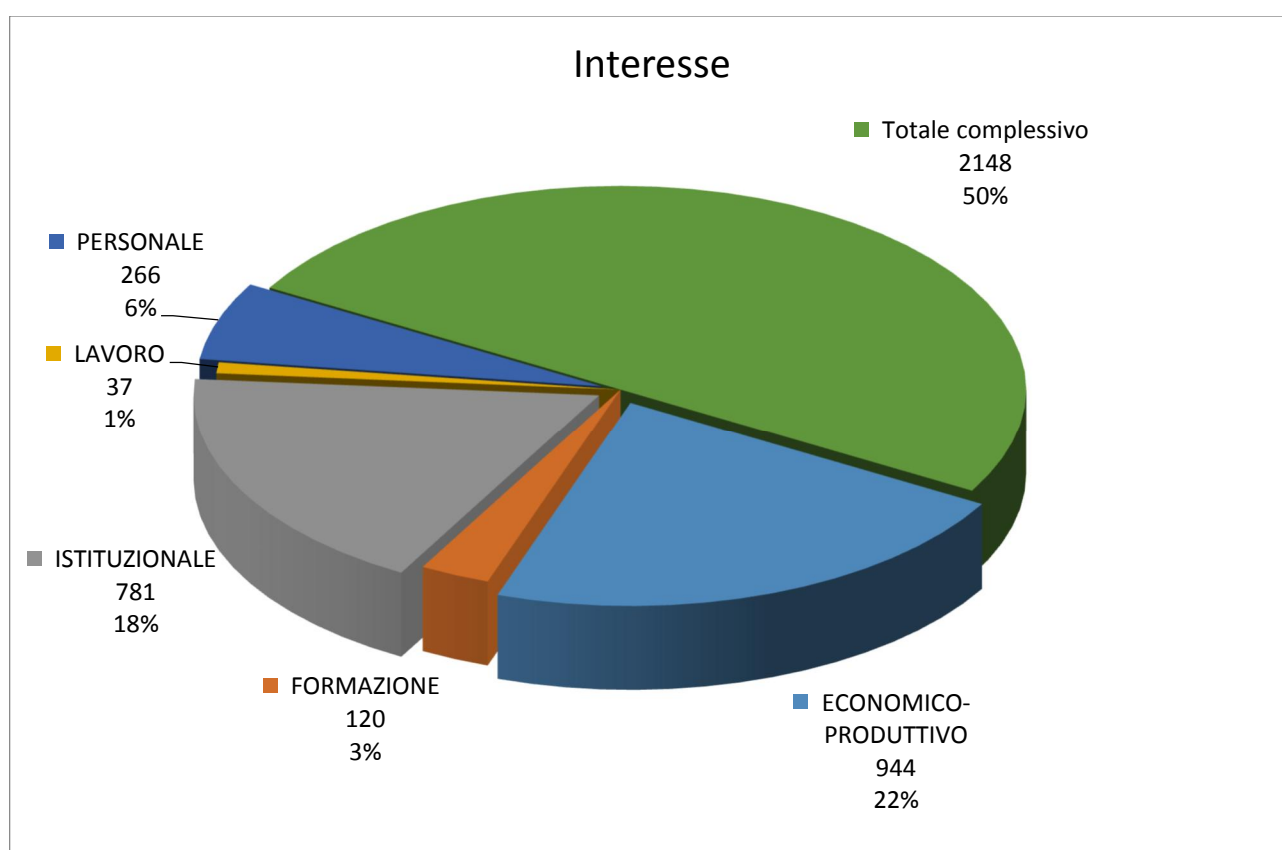


Grafico 11 - Interesse alla base delle richieste

Nell'anno 2020, analizzando le motivazioni addotte alle istanze presentate è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello economico/produttivo rappresentando il **44%** della motivazione alla base della formulazione delle richieste con un numero pari a **n. 944**. Altro interesse manifestato durante l'anno è stato quello legato al carattere Istituzionale che ha fatto registrare un numero pari a **781 (36%)**. Le motivazioni di carattere personale e quelle relative al lavoro hanno invece riscosso un interesse minore da parte dell'utenza, in particolare l'interesse per la voce lavoro ha rappresentato solo il 2%.

C.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema

La tabella e il relativo grafico di seguito riportati analizzano le tipologie delle richieste di accesso agli atti documentali, ai dati e alle informazioni ambientali nonché le richieste di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali indirizzate all'ISPRA inerenti alle tematiche amministrative/ambientale di interesse da parte dell'utenza. Come già esplicitato in premessa nell'anno 2020 sono state analizzate un totale di **n. 2148** richieste classificate in relazione alle diverse tipologie di istanze e di richieste di informazioni ricevute relative ai temi Ispra. In particolare, dalla tabella n.2 emerge che il tema sulle emissioni industriali ha ricevuto numerose richieste di informazioni mentre il tema lavoro è stato destinatario di diverse richieste di accesso agli atti documentali e quello sulla natura invece ha ricevuto più istanze di accesso civico/informazioni ambientali.

TEMATICA AMBIENTALE/AMMINISTRATIVA	ACCESSO CIVICO / INFORMAZIONI AMBIENTALI	ACCESSO DOCUMENTALE	INFORMAZIONI	SEGNALAZIONE / SUGGERIMENTO
ACQUA	17	6	33	3
ARIA	49	0	11	
COMUNICAZIONE	0	0	49	6
EDU - FORM AMBIENTALE	1	1	76	
ELETTROMAGNETISMO	3	0	0	1
EMAS-ECOLABEL	4	0	131	5
EMERGENZE	0	0	1	0
EMISSIONI INDUSTRIALI	13	0	980	0
ENERGIA	1	0	0	0
LAVORO	2	41	17	4
NATURA	376	27	50	6
NUCLEARE	1	0	0	0
RIFIUTI	28	5	14	4
RISCHIO INDUSTRIALE	3	2	10	1
RUMORE	1	1	9	0
SUOLO	96	3	41	8
VIA-VAS	3	2	2	0
Totale	598	88	1424	38

Tabella n. 2 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

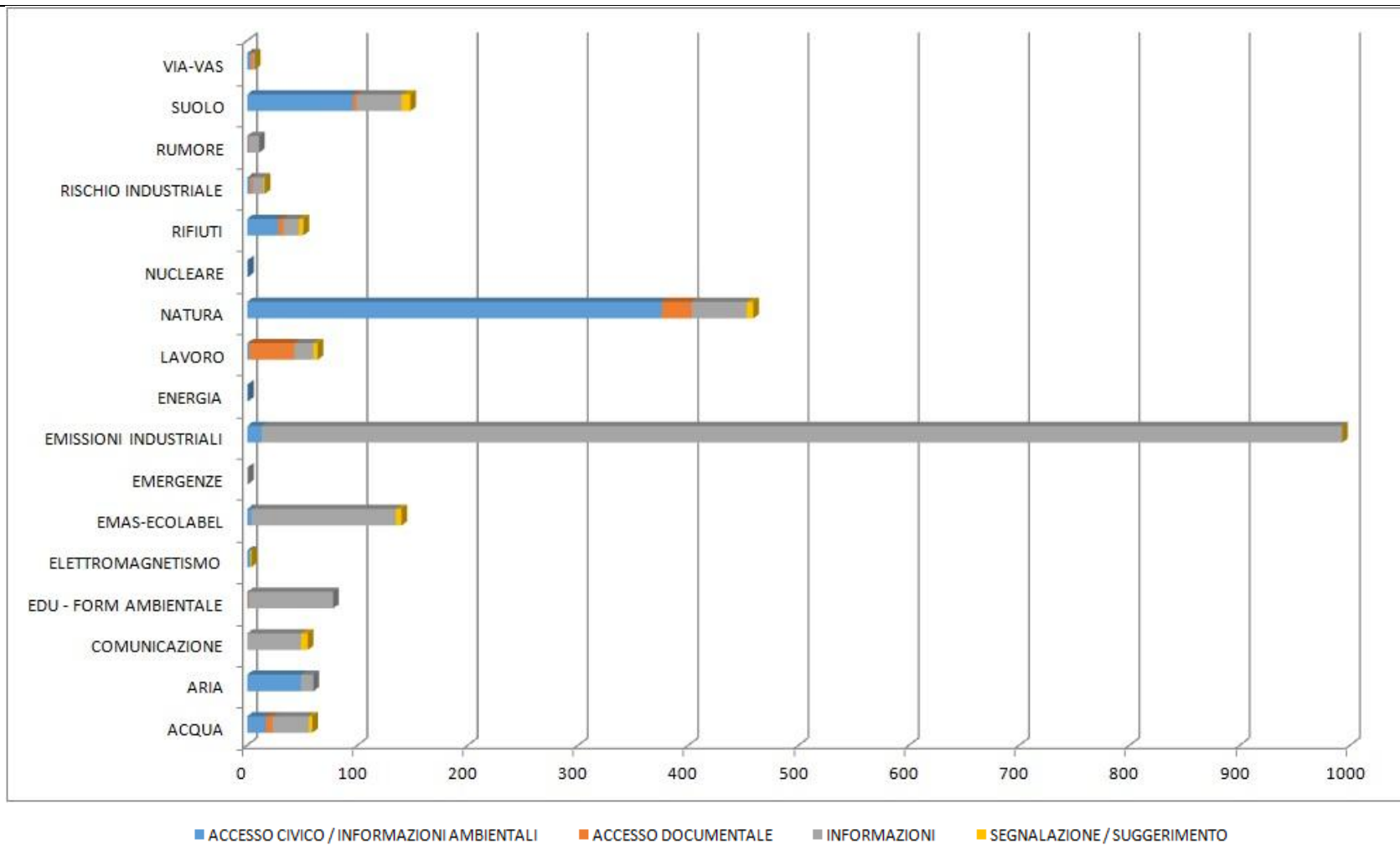


Grafico 12 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

C.3 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.

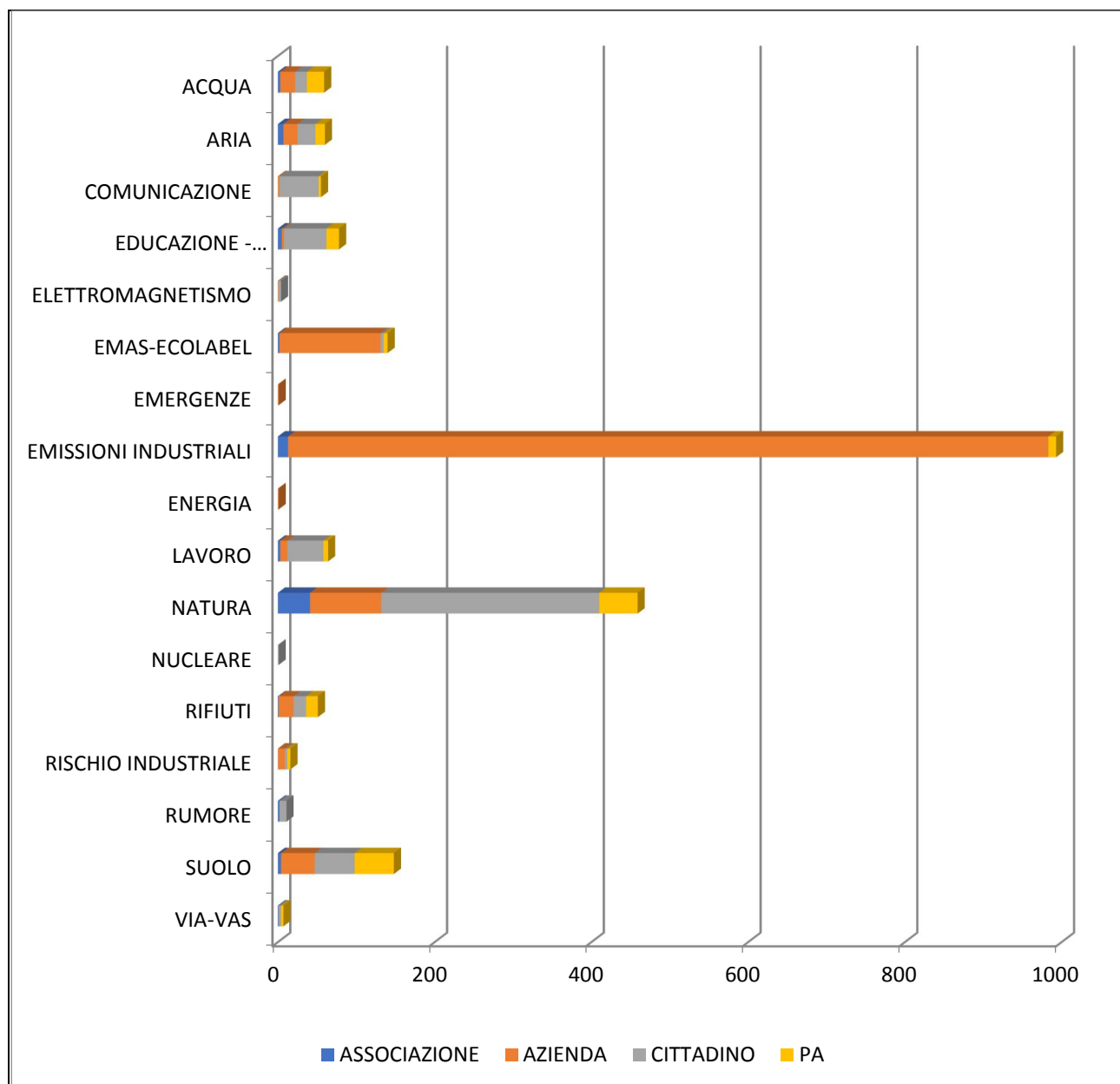


Grafico 12 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

Dall'analisi dei dati risulta, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano il tema Emissioni industriali e sono state presentate in gran parte dalle aziende e in minima parte dalle P.A. e dalle associazioni di categoria. Il tema Natura, invece, presenta istanze formulate principalmente da cittadini, ma si rileva che le richieste sono state avanzate da tutte le categorie dei richiedenti. Anche i temi Acqua, Aria, Educazione e Formazione Ambientale e Suolo hanno ricevuto richieste da parte di tutti gli stakeholder dell'Istituto

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

D.1 URP e Customer Satisfaction

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. Con la Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, sono state poste le basi per migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra le Amministrazioni e i cittadini. Recentemente, poi con l'applicazione dell'art. 19-bis del d.lgs. n. 74/2017 che disciplina la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali (interni ed esterni) al processo di misurazione delle performance organizzative, si è riconosciuto a questi ultimi un **ruolo attivo**, mediante la definizione di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi; e a tal proposito nel corso dell'anno 2020 l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha ulteriormente sensibilizzato tutte le Strutture sull'importanza della rilevazione della soddisfazione dell'utenza, provvedendo quindi a realizzare appositi modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione. L'URP, infatti, provvede anche a monitorare i livelli di gradimento dell'utenza in relazione alle aspettative della stessa sui servizi resi e sulle attività effettuate dall'Istituto.

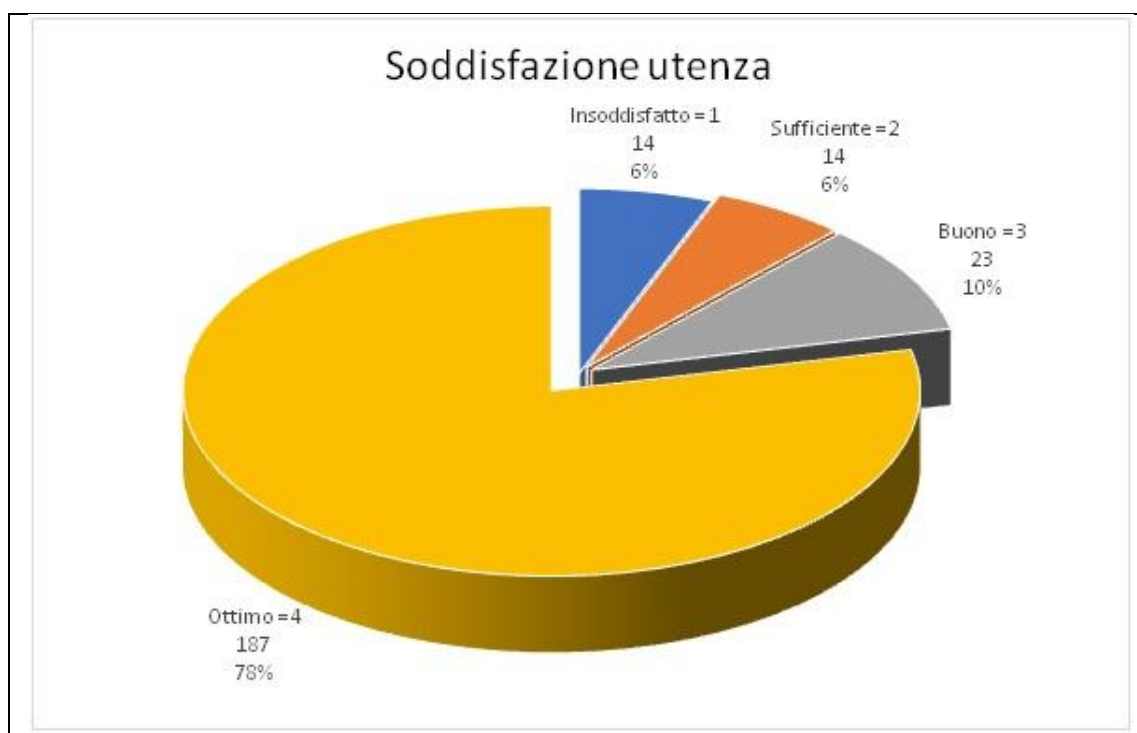


Grafico 13 – Percentuali di gradimento dell'utenza 2020

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 on line ([modulo](#)) ovvero può essere scaricato 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). Inoltre all'utente viene data la possibilità, qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente ovvero migliorabile, di suggerire in un riquadro apposito, le indicazioni che serviranno ad ISPRA per migliorare il servizio in futuro.

Come precedentemente accennato, l'URP nell'anno 2020 ha collaborato con alcune Strutture dell'Istituto per implementare il predetto modulo con l'inserimento di domande personalizzate, oltre quelle previste dal modulo generale.

Nell'anno 2020, l'URP ha provveduto ad inviare n. 246 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 238 completi, con una valutazione media totale di 3,4 punti.

D.2 Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction

L'Istituto, nell'ottica di raggiungere e mantenere elevati livelli di adeguatezza ed efficienza nella realizzazione delle proprie attività ha attuato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001:2015 per il quale ha ottenuto la certificazione da un Organismo riconosciuto in ambito internazionale. Molti Processi, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, hanno inserito tra gli obiettivi la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sia esterni che interni. Infatti, nella logica della Qualità, la "customer satisfaction" è uno strumento utile nella scelta delle priorità, in quanto, consente di cogliere idee, spunti e suggerimenti per implementare attività sempre più efficaci per il miglioramento continuo dei servizi da offrire all'utenza.

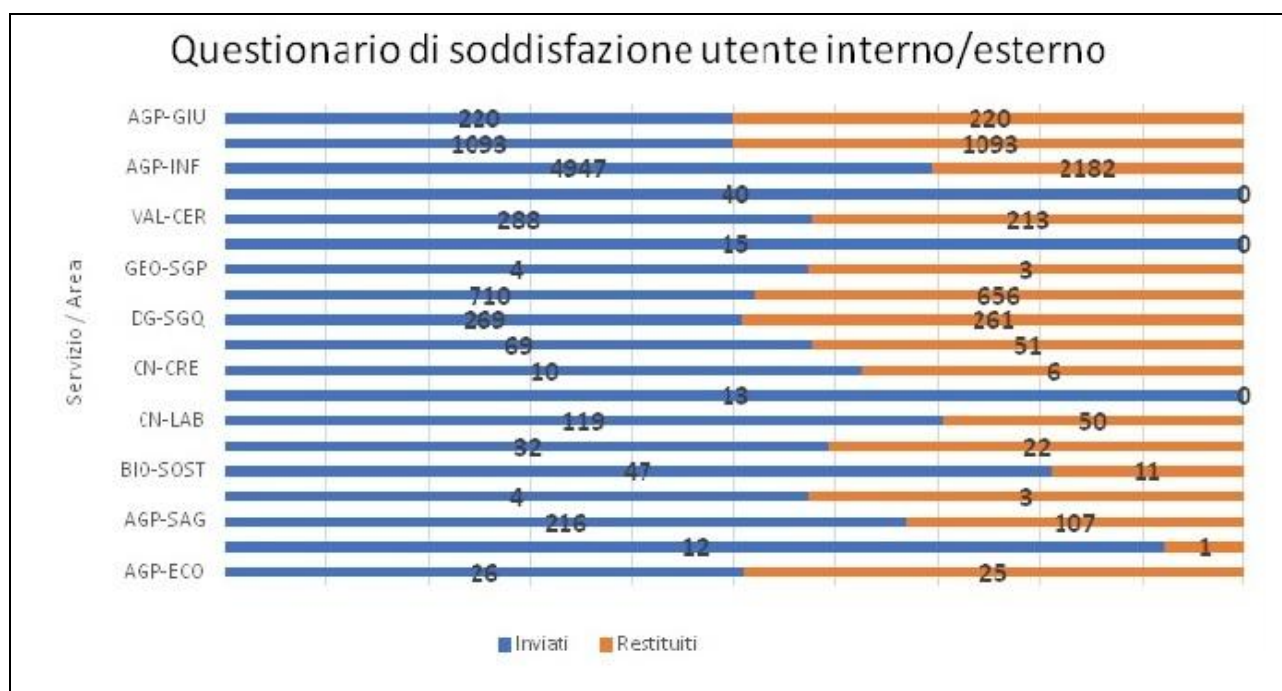


Grafico 14 – questionario di soddisfazione utente interno/esterno

Nel grafico, sopra rappresentato, vengono riportati sia il numero dei questionari inviati sia il numero di quelli ricevuti dai Processi ovvero Servizio/Area in Qualità.

Dal grafico possiamo notare come alcuni Processi, quali AGP-INF, DG-EFA e DG-SIC, abbiano inviato un numero rilevante di questionari e nel caso dei Processi DG-EFA e AGP-GIU il numero di questionari restituiti corrisponde al numero di quelli inviati.

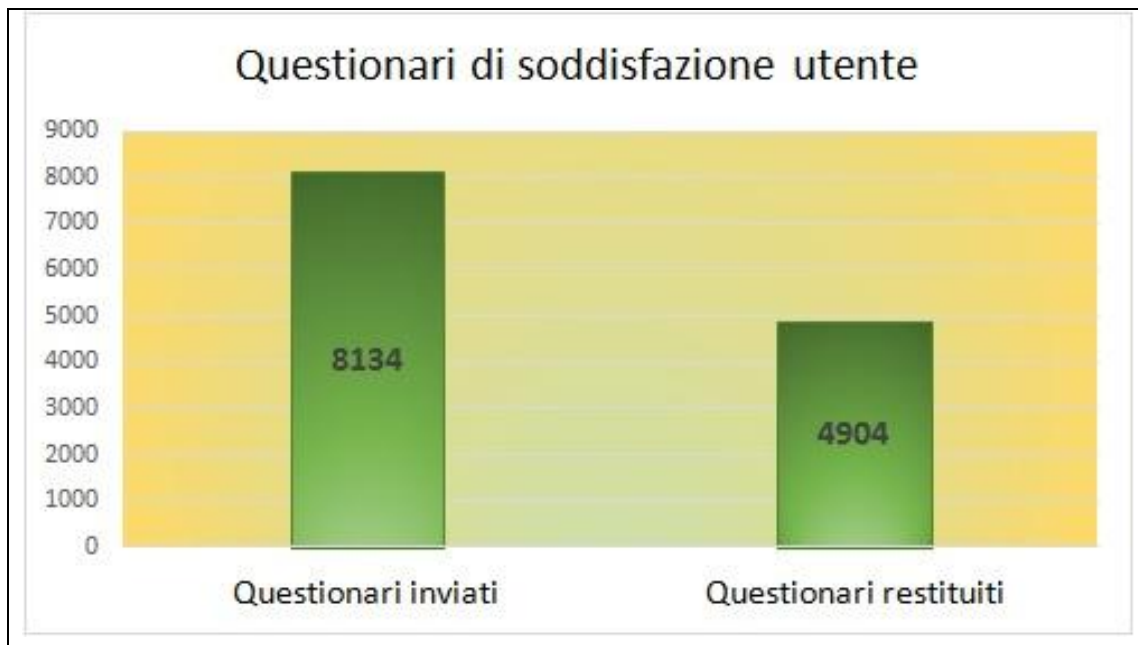


Grafico 15 - numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti

Dal grafico n.15 si rileva il numero dei questionari che i Processi hanno inviato ai loro utenti esterni e interni. In particolare, nell'anno 2020, sono stati inviati n. 8134 questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente sia esterno che interno e sono stati restituiti compilati n. 4904 con un valore medio di soddisfazione pari a 3,7.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Analizzando i dati riportati nel presente report risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema emissioni industriali, con una richiesta che proviene prevalentemente dalle aziende.

Un dato importante poi che è emerso anche nell'anno 2020 è relativo ai tempi di riscontro da parte dell'Ente. È risultato, infatti, che il 40% delle richieste vengono riscontrate entro 5 giorni dalla data di presentazione delle istanze e si evidenzia, inoltre, che il 39 % delle richieste vengono esitate nella stessa giornata, quest'anno, infatti, sono state evase ben 865 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.

Quest'anno il coinvolgimento e l'intervento da parte delle Strutture ha consentito l'importazione di tutti quei dati che non transitano direttamente sulla piattaforma del sistema protocollo, realizzando quindi un data base completo, comprensivo delle interlocuzioni tenute unicamente dalle Strutture dell'Ente.

Anche relativamente alla customer satisfaction, l'URP 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 e laddove richiesto l'URP ha provveduto sempre in collaborazione con le Strutture ad adeguarlo e renderlo disponibile on line.

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.