

Anno	Accessibilità	Tempestività (inoltro richiesta)	Tempestività (Risposta)	Trasparenza *	Efficacia	Customer satisfaction
2023	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Tempo medio di inoltro della richiesta alla struttura competente <b>0,62 giorni</b> sulla base di 1059 transitate tramite URP (2 giorni in Carta dei Servizi)	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA <b>8,16 giorni</b> sulla base di 1949 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	<a href="https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici">https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici</a>	<b>96,4%</b> 1879 richieste evase su 1949 pervenute (per 70 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente <b>3,59</b> su 249 questionari restituiti
2022	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA <b>11,0 giorni</b> sulla base di 1490 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	<a href="https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici">https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici</a>	<b>93,0%</b> 1386 richieste evase su 1490 pervenute.(per 104 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente <b>3,73</b> su 304 questionari restituiti
2021	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA <b>6,14 giorni</b> sulla base di 1820 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	<a href="https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici">https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici</a>	<b>91,2%</b> 1660 richieste evase su 1820 pervenute. (per 160 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente <b>3,65</b> su 401 questionari restituiti
2020	Accesso multicanale per 1. posta ordinaria; 2. consegna a mano; 3. posta elettronica; 4. posta elettronica certificata (PEC); 5. on line tramite i modelli SI URP disponibili sul web	Non disponibile	Tempo medio di risposta da parte di ISPRA <b>6,0 giorni</b> sulla base di 2056 richieste pervenute (30 giorni previsti da legge)	<a href="https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici">https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-accessi-civici</a>	<b>95,7%</b> 2056 richieste evase su 2158 pervenute. (per 92 elementi non fornito riscontro ad URP/non necessita risposta)	Valore medio della soddisfazione dell'utente <b>3,61</b> su 238 questionari restituiti

\* Pubblicazione del registro delle istanze di accesso nella sezione dedicata sul sito istituzionale