

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

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



## **REPORT ANNUALE ANNO 2023**

Fonte: Data base URP

Periodo: **01/01/2023 – 31/12/2023**

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

Con la collaborazione di Marta D'Andreta



## Sommario

<b>UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ISPRA .....</b>	<b>3</b>
<b>A. Tipologia Richiesta .....</b>	<b>5</b>
<b>B. Tipologia Utente .....</b>	<b>8</b>
<b>A.1 Tipologia Utente esterna .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Dati rappresentativi del riscontro delle richieste di atti documentali, dati ed informazioni ambientali gestite da ISPRA .....</b>	<b>10</b>
<b>C.1 Totale richieste per tematiche e Struttura .....</b>	<b>10</b>
<b>C.2 Esito della richiesta .....</b>	<b>14</b>
<b>C.4 Tempo di risposta .....</b>	<b>17</b>
<b>D. Dati rappresentativi del profilo dell'utente ISPRA in relazione alle tipologie di richieste, ai temi maggiormente proposti e all'interesse espresso.....</b>	<b>19</b>
<b>D.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utente.....</b>	<b>19</b>
<b>D.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema .....</b>	<b>21</b>
<b>D.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA .....</b>	<b>23</b>
<b>E. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'Utente sul servizio ricevuto .....</b>	<b>25</b>
<b>E.1 URP e Customer Satisfaction .....</b>	<b>25</b>
<b>E.2 Sistema gestione Qualità e customer satisfaction.....</b>	<b>27</b>
<b>CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE .....</b>	<b>30</b>



## UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ISPRA

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ISPRA provvede, nel corso di ogni anno, a raccogliere e a registrare 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. In particolare, l'URP registra tutte le richieste che transitano attraverso il proprio ufficio, all'interno di un data base appositamente realizzato, al fine di poter, in tempo reale, analizzare, catalogare ed estrapolare tali richieste. Tale data base contiene, quindi, tutte le interlocuzioni che durante l'anno vengono dapprima esaminate dall'URP, poi protocollate ed in seguito inviate alle Strutture per la relativa trattazione. Inoltre, nello stesso data base vengono registrati gli esiti nonché tutti gli ulteriori dati indispensabili alla redazione del registro degli accessi agli atti pubblicato semestralmente nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

L'Ufficio, qualora il riscontro all'utente richieda il coinvolgimento di più Strutture dell'Ente, provvede al coordinamento tra le stesse e, se richiesto, procede all'invio della risposta per conto delle Strutture, collazionando i relativi contributi. Inoltre, attraverso la creazione di data-base condivisi con i Dipartimenti è stata avviata un'attiva e fattiva collaborazione con le Strutture, che consente di gestire in tempo reale anche le istanze/richieste direttamente indirizzate a queste ultime, con la garanzia di poter disporre di dati costantemente aggiornati. Le richieste sia di accesso che di carattere generale possono essere rivolte all'Istituto tramite gli appositi indirizzi di posta elettronica e posta certificata: [urp@isprambiente.it](mailto:urp@isprambiente.it) - [urp.ispra@ispra.legalmail.it](mailto:urp.ispra@ispra.legalmail.it) ovvero tramite la modulistica on line rinvenibile sul sito istituzionale [Modulistica - Richieste di accesso ed informazioni — Italiano \(isprambiente.gov.it\)](#) nonché sul sito SNPA [SI-URP - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente \(snpambiente.it\)](#).



L'URP dell'Istituto, infatti, coordina le attività svolte nell'ambito del SI-URP (Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico), nato dalla collaborazione dell'URP dell'ISPRA con gli URP delle Agenzie ambientali presenti nelle varie Regioni/Province autonome aderenti al SNPA.

Il Sistema, per agevolare l'utenza nell'esercizio del diritto di accesso a documenti, informazioni e dati in possesso dei diversi Enti, ha creato un [form](#) on line unico per avanzare le istanze di accesso ai documenti, ai dati e alle informazioni ambientali, a fronte delle diverse tipologie di accesso previste dalla normativa vigente ed un [form](#) per presentare le richieste di carattere generale e organizzativo relativamente alle competenze dell'Istituto/Agenzie.

Il Sistema, inoltre, nel corso degli ultimi due anni ha apportato modifiche sostanziali alla classificazione e specificazione di tutti gli elementi, quali l'individuazione della categoria degli stakeholder, che consentono di fornire un rapporto più dettagliato sull'attività svolta nel corso dell'anno dai vari URP presenti sul territorio.



## A. Tipologia Richiesta

L'URP, nei primi mesi dell'anno, analizza tutte le istanze/ricieste ricevute nell'anno precedente registrate nel data base, interfacciandosi poi con le Strutture (attraverso il predetto data base popolato direttamente dalle strutture destinatarie delle istanze) per la redazione del rapporto annuale.

Tale banca dati permette, in particolare, di analizzare:

- il numero delle richieste;
- la tipologia di istanza/riciesta pervenuta;
- la tipologia di utenza;
- i temi di maggior interesse;
- l'esito della richiesta;
- il tempo di risposta;
- l'interesse espresso;
- il livello di gradimento del servizio reso.

Nel 2023 sono state catalogate un totale di **1949** istanze/ricieste dell'Istituto così classificate:

**1174** richieste di informazioni di carattere generale relative a temi organizzativi, gestionali e ambientali (c.d. Informazioni);

**142** istanze di accesso documentale;

**358** istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali;

**6** reclami/suggerimenti

**153** segnalazioni

**116** altro.



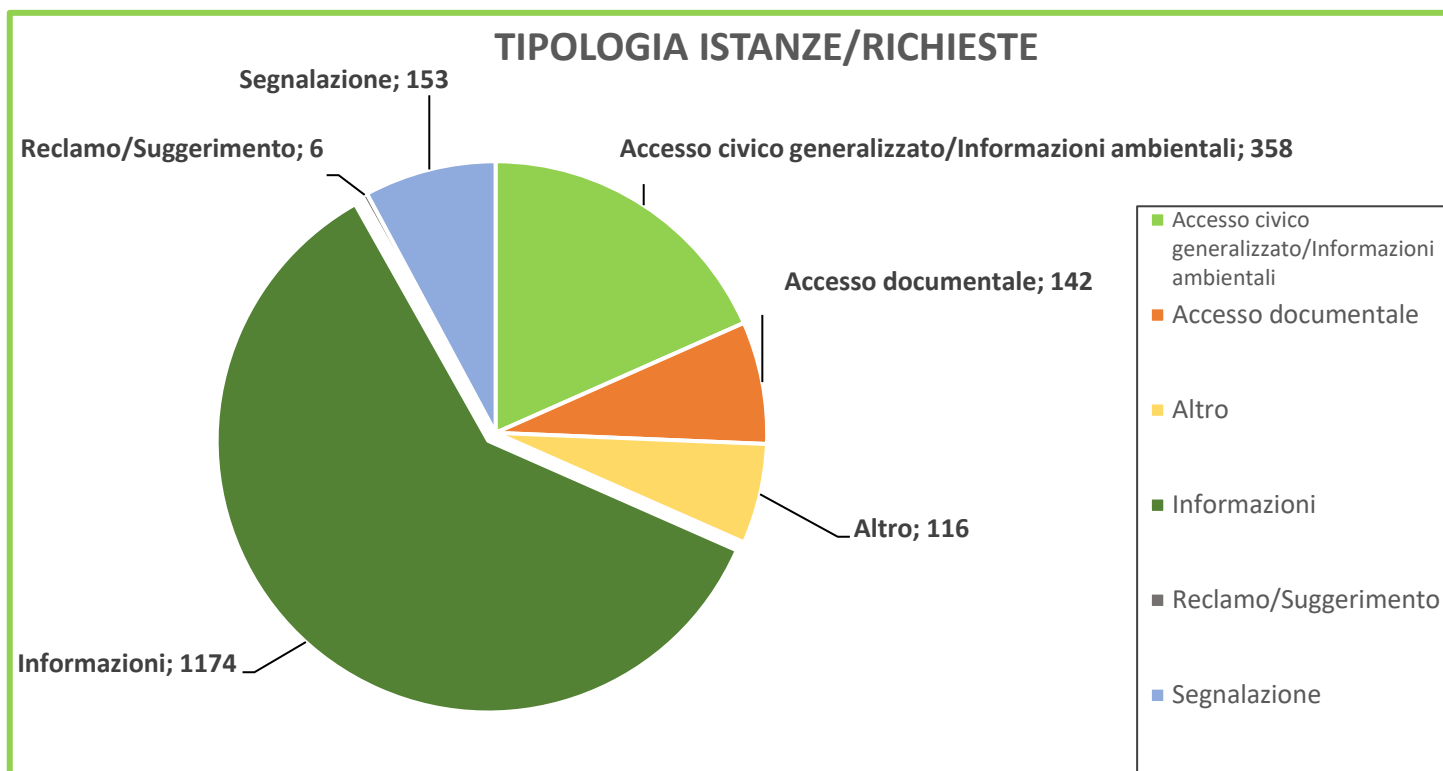


Grafico 1– Tipologia Istanze/Richieste 2023

Nel totale delle istanze/ricieste non vengono registrati i dati relativi ad alcune banche dati dell'Istituto, in considerazione dell'elevato numero di richieste che vengono quotidianamente e direttamente gestite dalle Strutture dell'ISPRA; in questi casi le Strutture catalogano le richieste di informazioni in entrata ed uscita ma non entrano nel dettaglio analitico come sopra rappresentato. A titolo di esempio si segnalano le richieste ricevute dal Centro Nazionale di Inanellamento (218 richieste), le segnalazioni di ricatture di uccelli inanellati e lettura degli anelli (1456 richieste ricevute), nonché le informazioni relative al patentino di inanellatore con circa 238 richieste. Inoltre, tra le attività gestite direttamente dalle Strutture, merita di essere menzionata quella svolta dalla Sezione Italiana del Registro per l'Emission Trading (<https://ariet.isprambiente.it/ArietWeb/>). Tale Sezione, in attuazione del Regolamento EU n. 1122/2019 nonché del D.lgs. n. 47/2020, garantisce l'accesso al Sistema Europeo per il commercio delle quote di emissioni - e l'utilizzo delle relative funzionalità - per i titolari di 972 impianti stazionari



delle maggiori aziende nazionali e 99 operatori aerei, tutti soggetti alla Direttiva 2003/87/EC. Tra gli utenti del Registro figurano anche 110 trader e 13 verificatori accreditati. È altresì garantito il supporto all'Autorità Nazionale Competente per l'attuazione della Direttiva 2003/87/EC (c.d. "Comitato ETS") presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica in attuazione dell'art. 34.2 D.lgs. n. 47 del 2020.

In considerazione della rilevanza di tale attività, di seguito vengono rappresentati i principali indicatori relativi al supporto agli utenti e alla gestione delle pratiche di implementazione delle diverse procedure che permettono, agli oltre 2000 rappresentanti autorizzati, l'accesso in sicurezza, l'utilizzo delle funzioni e la diretta operatività, nell'ambito del mercato europeo delle quote di emissione di CO<sub>2</sub>:

- **Aggiornamento delle informazioni e dei dati** a seguito delle richieste inoltrate dai titolari dei conti: **550 pratiche lavorate e archiviate.**
- **Attività di Helpdesk:** assistenza e supporto tecnico per gli utenti del Registro tramite posta elettronica: **2475 richieste evase**, in attuazione del art. 61 del Regolamento EU n. 1122/2019.



## B. Tipologia Utenza

### A.1 Tipologia Utenza esterna

Con questo report si intendono rappresentare i risultati dell'analisi dell'“ascolto” dei cittadini/utenti attraverso l'analisi 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 rappresentare i destinatari diretti o indiretti dell'attività esercitata dall'Ente. La raccolta e l'analisi delle istanze/richieste pervenute consente all'URP di attingere ad informazioni provenienti dall'utenza e, dunque ad una conoscenza non autoreferenziale dell'impatto prodotto dal servizio offerto.

Le categorie individuate sono state, progressivamente, integrate e modificate sulla base della tipologia di utenza. Con il contributo del SI-URP è stata, poi, effettuata una classificazione degli stakeholder, accorpare categorie affini come nel caso di Associazioni e/o Comitati ovvero Liberi professionisti e/o Imprese, al fine di omogeneizzare le categorie di richiedenti.

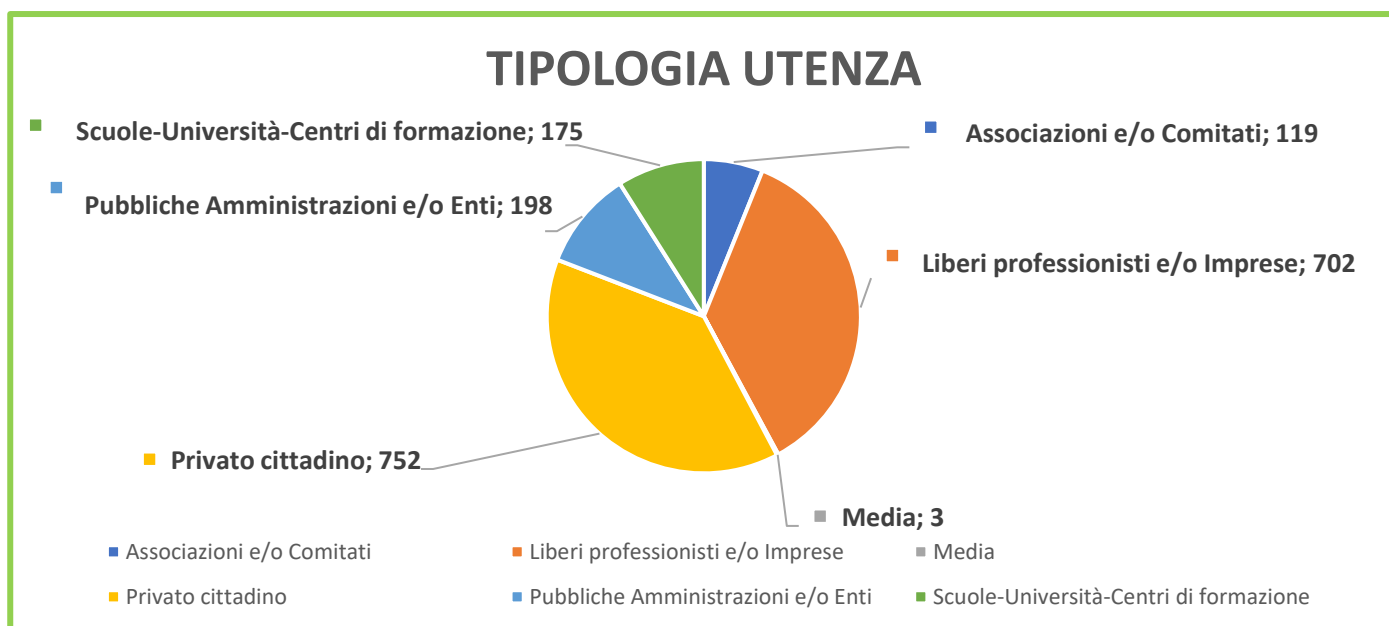


Grafico 2– Tipologia Utenza 2023





TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2023
Associazioni e/o Comitati	119
Liberi professionisti e/o Imprese	702
Media	3
Privato cittadino	752
Pubbliche Amministrazioni e/o Enti	198
Scuole-Università-Centri di formazione	175

Tabella 1 Tipologia utenza 2023 -

TIPOLOGIA UTENZA	ANNO 2022	ANNO 2023
Associazioni e/o Comitati	112	119
Liberi professionisti e/o Imprese	448	702
Media	10	3
Privato cittadino	786	752
Pubbliche Amministrazioni e/o Enti	140	198
Scuole-Università-Centri di formazione	98	175

Tabella 2–Tipologia utenza 2022-2023

Dalla tabella 1 risulta che nell'anno 2023, la maggior parte delle istanze di accesso ovvero richieste di informazione sono state, anche nell'ultimo anno, presentate maggiormente dalla categoria di Privato cittadino. Analizzando la tabella 2 e mettendo a confronto gli anni 2022 e 2023 emerge chiaramente un considerevole aumento delle richieste da parte di Liberi professionisti e Imprese e nell'anno 2023 anche le categorie Pubblica Amministrazioni e/o Enti e Scuole-Università-Centri di formazione hanno incrementato i contatti con l'Istituto. Si registra invece un modesto calo delle richieste da parte dei Media.

Nei paragrafi successivi sono analizzati nel dettaglio i temi oggetto di interessamento da parte dell'utenza.



## C. Dati rappresentativi del riscontro delle richieste di atti documentali, dati ed informazioni ambientali gestite da ISPRA

### C.1 Totale richieste per tematiche e Struttura

In questa sezione sono evidenziate le tematiche oggetto delle istanze/richieste avanzate dall'utenza. Come già accennato precedentemente, l'URP- con i referenti territoriali del SI-URP - ha provveduto a classificare le tematiche oggetto di richieste da parte degli stakeholder al fine di standardizzare le tipologie delle tematiche ambientali e non, facendo riferimento in gran parte al catalogo nazionale dei servizi e delle prestazioni SNPA.

La standardizzazione delle tipologie delle tematiche è stata realizzata anche al fine di uniformare la compilazione del Registro degli Accessi e per renderne più agevole la consultazione anche da parte dell'utenza. Le istanze/richieste (complessivamente ne sono state registrate **1949**), come già precedentemente indicato, hanno riguardato in particolare le tematiche riportate nel grafico n.3. Per ogni tematica si è proceduto poi per quanto possibile alla relativa declinazione. Dal predetto grafico si evince che l'argomento che ha suscitato maggiore attenzione è stata la Biodiversità ed in particolare la Carta della Natura che tra le sue finalità, ai sensi della legge n. 349/91, ha quella di "individuare lo stato dell'ambiente naturale in Italia, evidenziando valori naturali e profili di vulnerabilità territoriale". Sulla Biodiversità sono pervenute 249 istanze/richieste che hanno riguardato i temi di grande attualità come l'abbattimento dell'orso M90, le popolazioni di cinghiali, e di lupi.



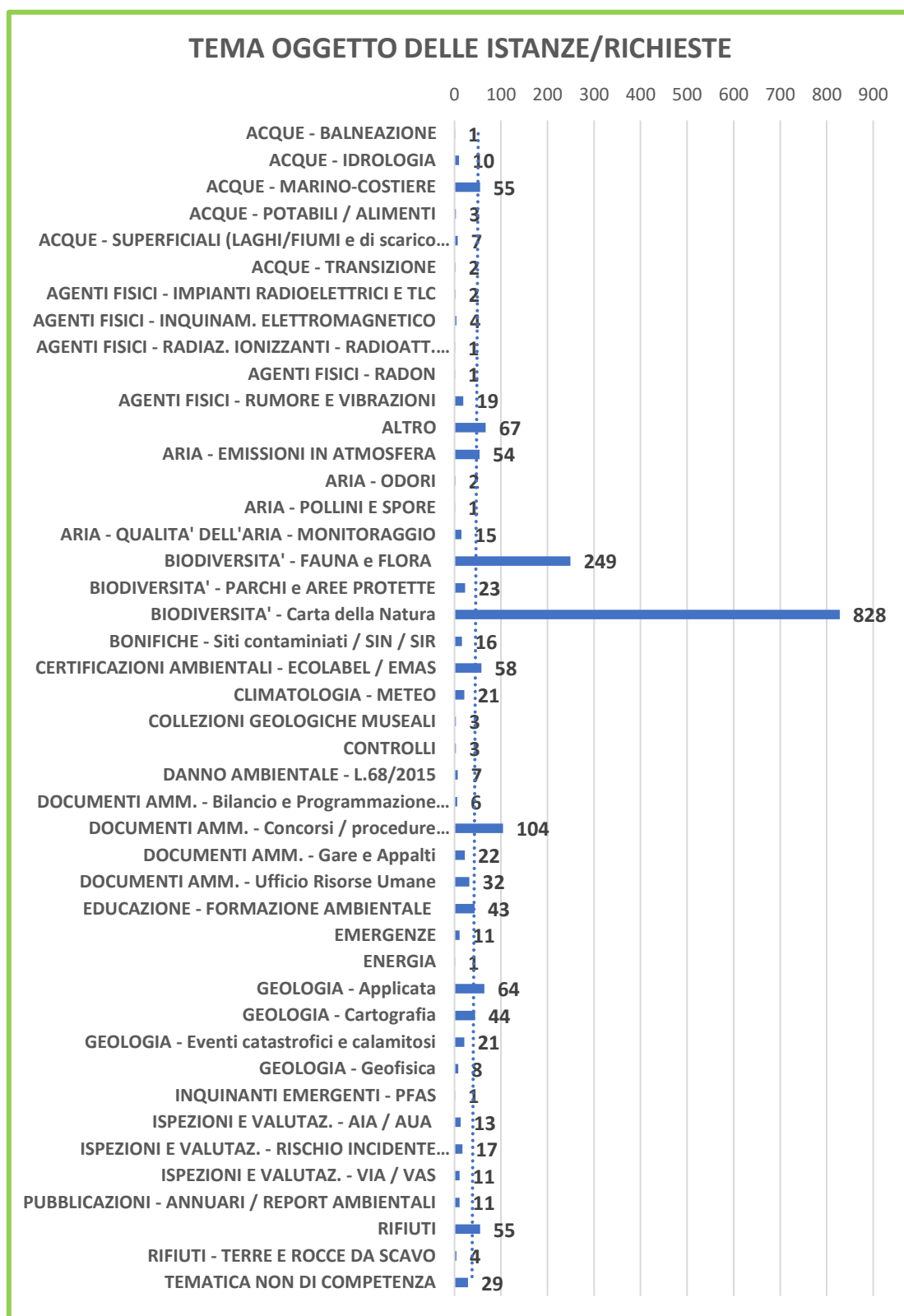


Grafico 3 – Tematica/argomento oggetto della richiesta



Nel grafico n.4 sono riportate le diverse Strutture dell'Istituto e viene indicato il numero complessivo delle istanze/ricieste ricevute da ciascuna. L'Istituto, oltre alla Presidenza e alla Direzione Generale, è attualmente articolato in 4 Dipartimenti e 4 Centri Nazionali. I Dipartimenti/Centri dell'Istituto possono essere coinvolti 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.

Nel grafico vengono riportate tutte le Strutture con l'indicazione delle istanze/ricieste ricevute e dallo stesso emerge che il maggior coinvolgimento ha riguardato il Dipartimento BIO che ha tra le proprie competenze quelle in materia di aree protette, di tutela del paesaggio, e dei servizi ecosistemici terrestri.



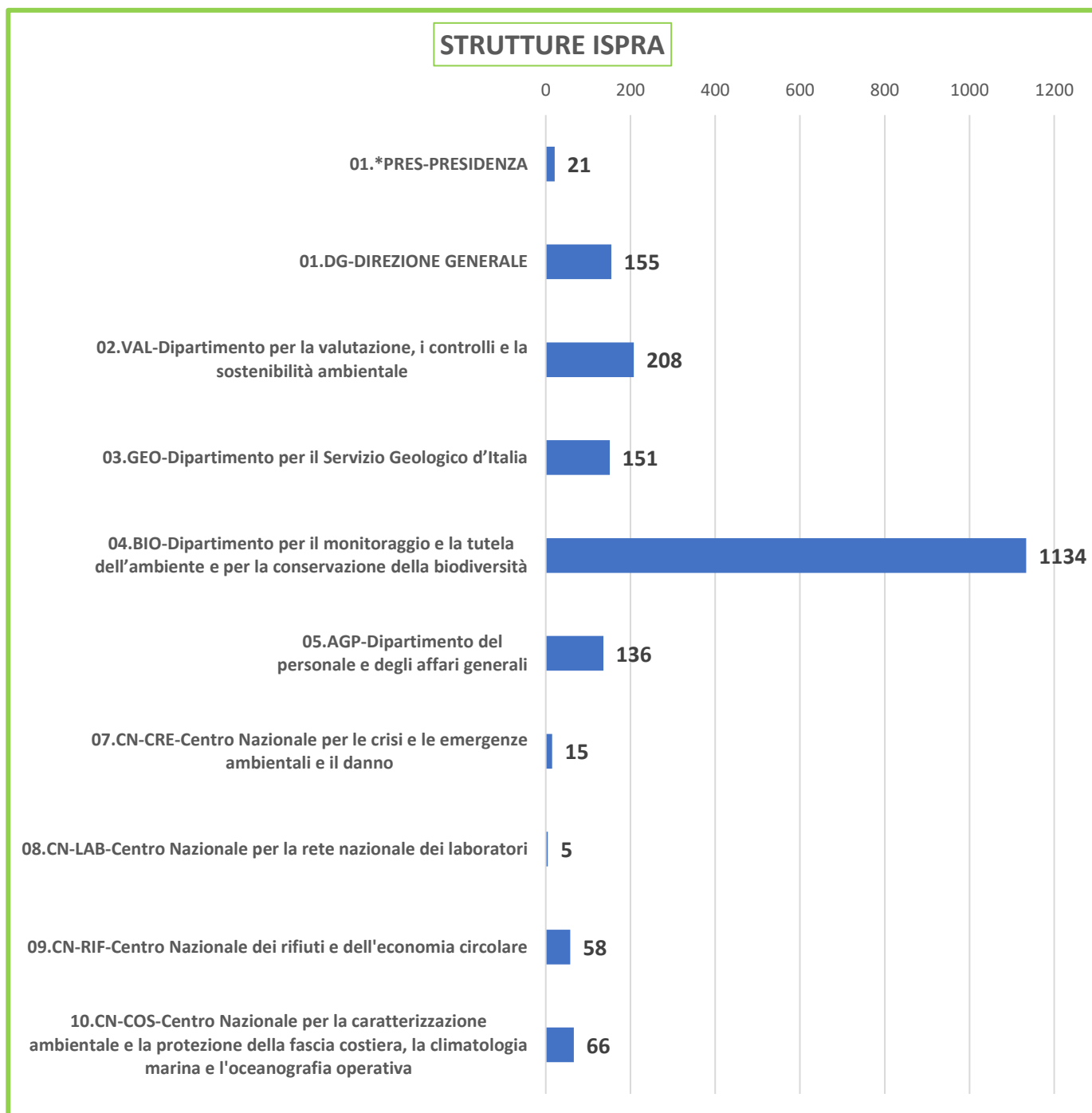


Grafico 4 - Richieste lavorate dalle strutture ISPRA



## C.2 Esito della richiesta

In questa sezione sono riportati gli esiti delle istanze/richieste registrate nell'anno 2023.

L'esito della richiesta, infatti, può essere espresso con:

- **Accoglimento:** quando la Struttura organizzativa competente fornisce riscontro
- **Accoglimento parziale:** quando la Struttura organizzativa competente fornisce un riscontro non completamente esaustivo della richiesta
- **Annullamento (Ritiro):** quando l'utente, con successiva comunicazione, annulla (ritira) la richiesta avanzata
- **Differimento:** quando la Struttura organizzativa competente è temporaneamente impossibilitata a fornire, in tutto o in parte, riscontro
- **Diniego:** quando la richiesta non è accolta
- **Istruttoria in itinere:** quando non è conclusa la fase istruttoria
- **Non fornito riscontro ad URP/non necessità di risposta:** quando l'URP non è stata aggiornata in ordine agli esiti di un riscontro gestito direttamente dalla Struttura competente.



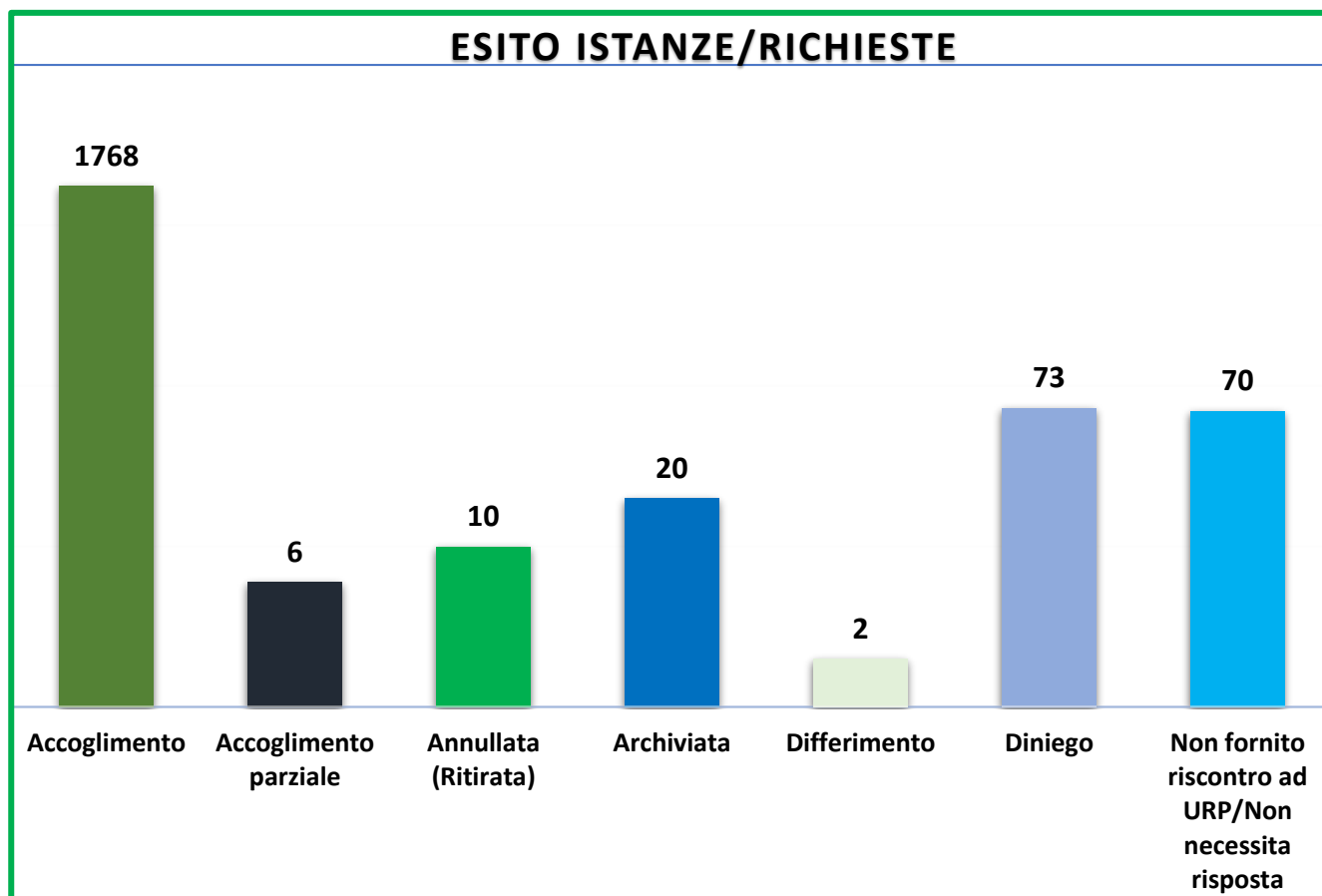


Grafico 5 - Stato delle istanze/ricieste anno 2023

In particolare, nell'anno 2023, su un totale di **1949** istanze/ricieste ricevute, **1768** sono state accolte mentre le restanti sono state in ogni caso gestite dall'Ente, come nel caso delle **73** istanze/ricieste che sono state destinatarie di un provvedimento di diniego, dovuto in alcuni casi a motivazioni legate a richieste troppo generiche ovvero a documenti già forniti o, ancora, alla competenza di altra Amministrazione. Dal grafico n.6 emerge poi che vi sono **70** istanze/ricieste che risultano senza risposta ovvero non necessitano della stessa. Nello specifico, tali istanze/ricieste sono state trasmesse alle Strutture competenti le quali non hanno fornito all'URP notizie sull'esito - spesso le Strutture forniscono riscontro direttamente agli utenti senza contemporaneamente informare l'URP- ovvero sono segnalazioni che non richiedono e/o necessitano risposta da parte dell'Istituto.



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 come già accennato precedentemente ha la funzione di raccordo al fine di fornire un riscontro univoco all'utenza.





## C.4 Tempo di risposta

Nel seguente grafico vengono riportati i tempi impiegati dall'Ente per fornire riscontro alle richieste pervenute. Fermo restando il termine prescritto dalla legge di 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 fasce temporali così suddivise: risposta in giornata; da 1 a 5 gg; da 6 a 15 gg; da 16 a 30 gg.; oltre 30 gg..

Analizzando nel dettaglio i dati è emerso che nell'anno 2023 sono stati registrati i seguenti tempi di risposta:

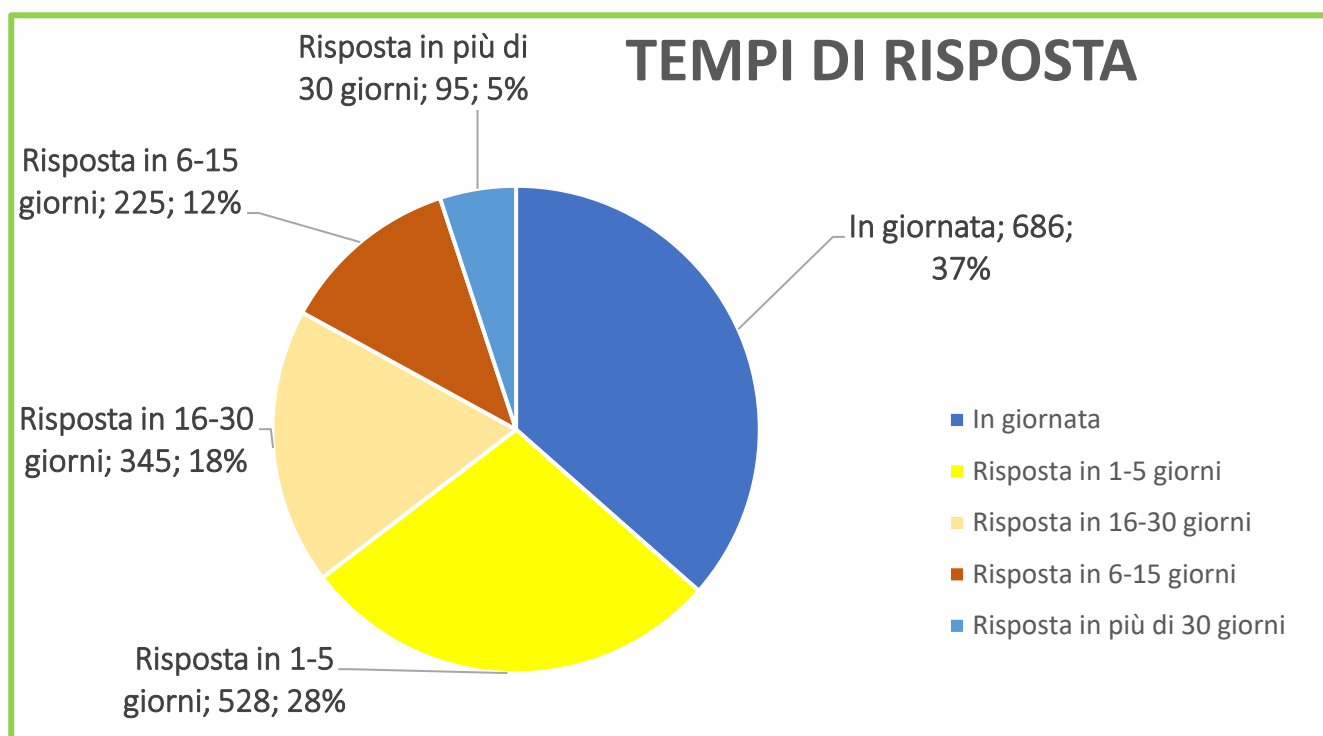


Grafico 6– Tempi di risposta

Come si può notare dal grafico sopra rappresentato, nell'anno 2023 la maggior parte delle risposte sono state riscontrate e dunque accolte in giornata, con un numero di riscontri forniti all'utenza pari a **686** (37%). Altro dato rilevante che emerge dal grafico n.7 è la risposta, nel periodo intercorrente tra 1 e 5 giorni, con un numero di istanze esitate pari a

**528** (28%). Nel periodo poi previsto dalla legge ovvero entro i trenta giorni dalla presentazione/ricezione della richiesta all'Istituto, le Strutture forniscono riscontro con una media totale pari al 95%. L'URP, in ogni caso monitora anche i tempi delle istanze ricevute e provvede, dopo 20 giorni dalla data di presentazione/ricezione dell'istanza, ad inoltrare alle Strutture un sollecito, ricordando la data di scadenza della richiesta, al fine di non incorrere in ritardi.

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 di alcune Strutture.



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

### D.1 Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza

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

- **comunicazioni:** relative alla partecipazione attiva dell'utenza alle tematiche ambientali e non
- **economiche/produitive:** relative a richieste su aspetti produttivi, economici e finanziari connessi alle attività dell'Ente e alle proprie attività
- **formative:** relative al processo di costruzione del curriculum formativo
- **istituzionali:** relative ad attività e finalità propria dell'Ente
- **lavorative:** relative in particolare all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto
- **legali:** relativo a motivi di legge
- **personali:** relative ad interessi che attengono alla sfera individuale
- **altro:** in via residuale, ogni motivazione non rientrante nelle precedenti categorie

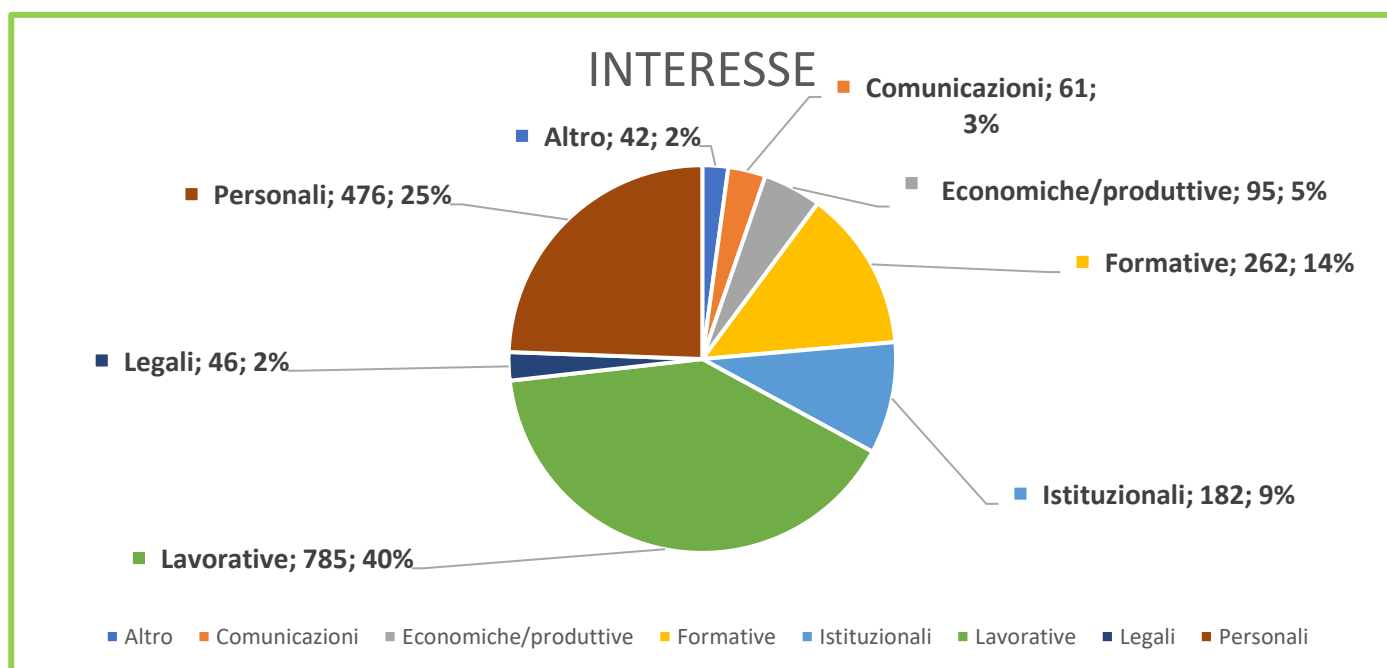


Grafico 7 - Interesse alla base delle richieste



Nell'anno 2023, analizzando le motivazioni addotte per le istanze/ricieste presentate, è risultato che l'interesse maggiormente espresso è quello legato a ragioni lavorative rappresentando il 40% della motivazione alla base della formulazione delle istanze/ricieste con un numero pari a n.785. Altro interesse manifestato durante l'anno è stato quello legato a motivi personali che ha fatto registrare un numero pari a 476 (25%). Altro dato rilevante è stato l'interesse manifestato per la formazione (262).



## D.2 Analisi delle tipologie delle richieste pervenute in relazione al tema

La tabella e il relativo grafico di seguito riportati analizzano le varie tipologie di istanze/richieste nonché le comunicazioni che vengono indirizzate all'ISPRA inerenti ai temi amministrativi/ambientali di interesse da parte dell'utenza. Come già esplicitato, nell'anno 2023 sono state analizzate un totale di 1949 richieste classificate in relazione alle già menzionate tipologie.

TEMA	ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO/ INFORMAZIONI AMBIENTALI	ACCESSO DOCUMENTALE	ALTRO	INFORMAZIONI	RECLAMO/ SUGGERIM- ENTO	SEGNALAZIONE
ACQUE	61	1	2	4	1	10
AGENTI FISICI	6	2	2	12		5
AIA/AUA	5	2	2	3		1
ALTRO	4	2	14	37		10
ARIA	38	5	3	18		8
BONIFICHE	13	1		2		
CLIMA	16		2			3
CONTROLLI	2	1				
DANNO AMBIENTALE	1	3				3
EMAS/ECOLABEL	4	3	3	42	1	5
EMERGENZE	3	1		1		6
ENERGIA	1					
FORMAZIONE	2		11	38		3
LAVORO	1	62	26	58	3	14
NATURA	107	46	11	882	1	53
PALEONTOLOGIA			1	2		
RIFIUTI	34	3	2	14		6
RISCHIO INDUSTRIALE	5	1		5		6
SUOLO	40	3	35	44		15
TEMATICA NON DI COMPETENZA	9	3	2	12		3
VIA/VAS	6	3				2
<b>Totale complessivo</b>	<b>358</b>	<b>142</b>	<b>116</b>	<b>1174</b>	<b>6</b>	<b>153</b>

Tabella n. 3 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche Ispra

In particolare, dalla tabella n.3 emerge che la tematica “Natura” ha ricevuto numerose richieste di informazioni e istanze di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali nonché istanze di accesso documentale; i temi suolo ed acque sono stati



materia di diverse richieste di accesso civico generalizzato/informazioni ambientali, mentre istanze di accesso documentale sono state formulate in relazione al tema lavoro.

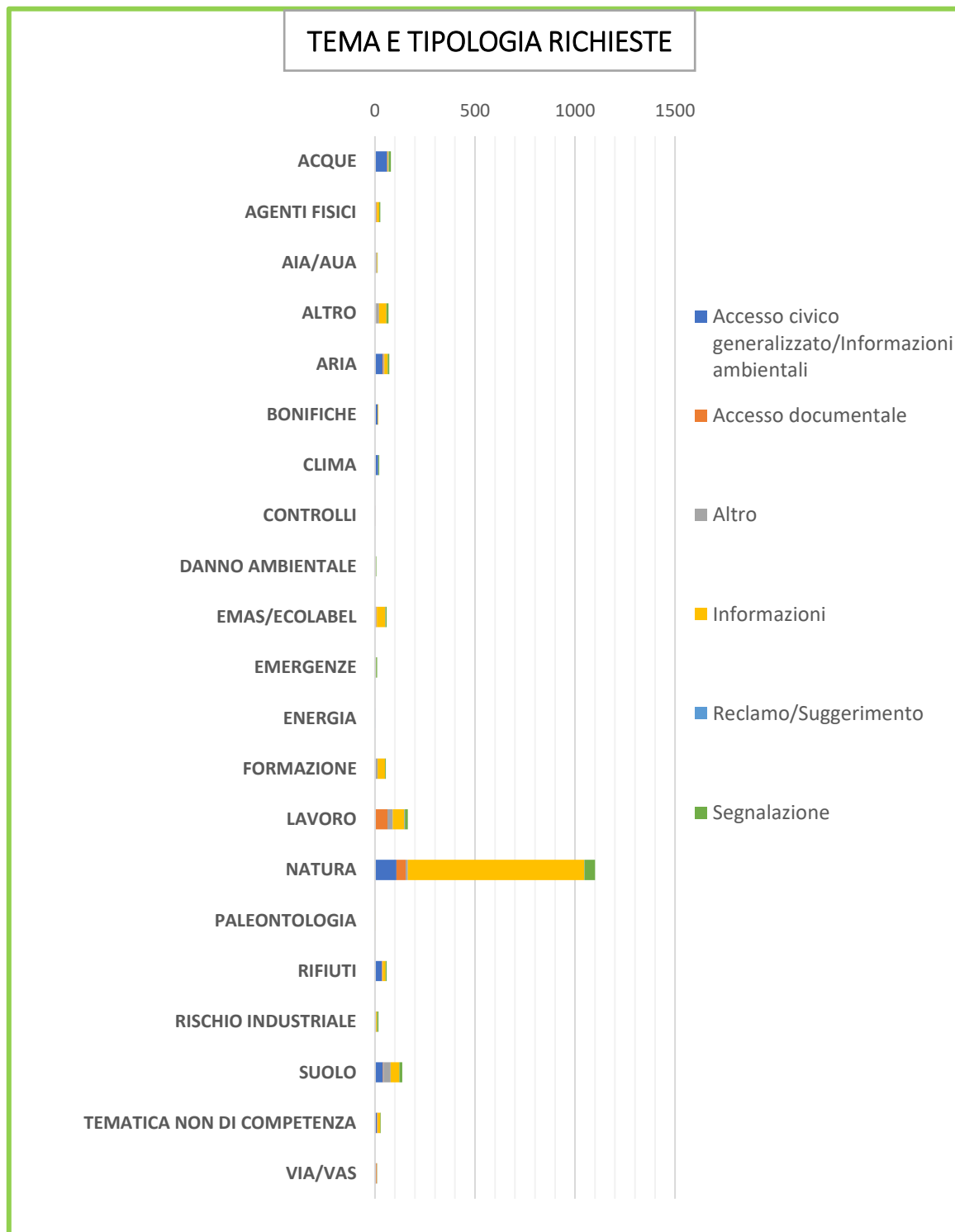


Grafico 8 – Tipologia delle richieste pervenute in relazione alle tematiche ISPRA



### D.3 Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA

Il grafico sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (Associazioni e/o Comitati, Liberi Professionisti e/o Imprese, Privato cittadino, Media, Pubbliche Amministrazioni e/o Enti, e Scuole–Università–Centri di Formazione) con le tematiche ambientali/amministrative dell’Istituto.

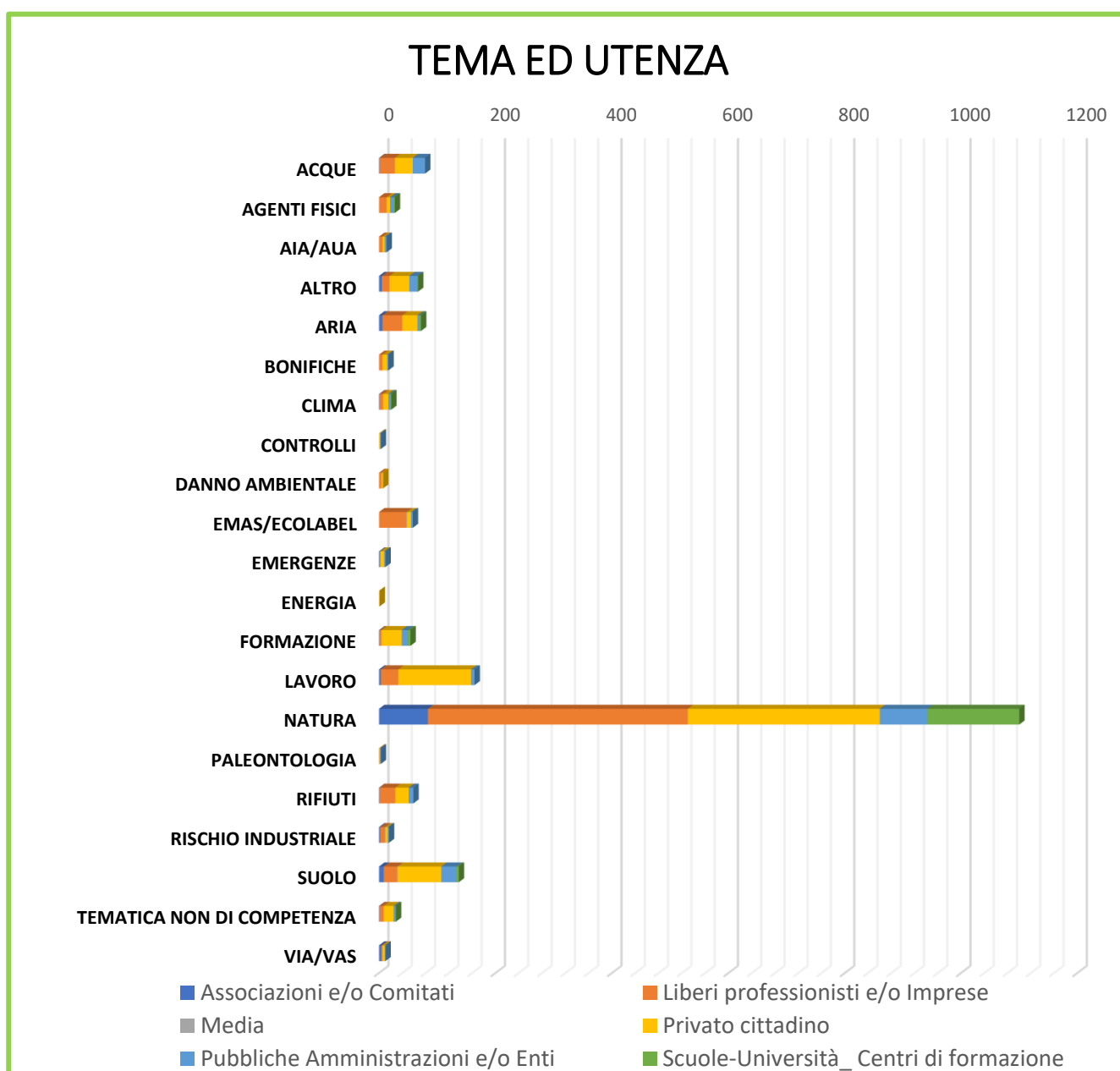


Grafico 9 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa



Dall'analisi dei dati risulta, come già precedentemente argomentato, che la maggior parte delle richieste riguardano la tematica natura e sono state presentate in gran parte da liberi professionisti o imprese; inoltre, tale materia è stata oggetto di interesse non solo da parte dei privati cittadini, ma anche da parte di Scuole, Università e Centri di formazione e associazioni o comitati. I temi relativi ad emas ed ecolabel, suolo e lavoro hanno suscitato interesse soprattutto tra i privati cittadini.





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

### E.1 URP e Customer Satisfaction

Tra i compiti dell'URP, occorre far cenno anche a quelli volti 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. La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie del 27 luglio 2005- ha poi introdotto disposizioni in materia di qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti. Da ultimo, 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.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, al fine di favorire quindi il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, ha provveduto a realizzare anche un apposito [modello](#) on line per la rilevazione del grado di soddisfazione.

L'URP, a conclusione del servizio reso sulle diverse tipologie di richieste pervenute in ISPRA, provvede ad inoltrare via mail agli utenti il collegamento al modulo on line del questionario per la valutazione della customer satisfaction al fine di semplificare la sua partecipazione al miglioramento dei servizi. Il questionario - fondamentale per contribuire al miglioramento del livello e della qualità dei servizi erogati e indispensabile altresì per rafforzare il rapporto di fiducia con l'amministrazione - è disponibile anche sul



sito istituzionale ed è compilabile on line ovvero scaricabile per la compilazione manuale, anche in formato cartaceo.

Il suddetto questionario si compone di un set di domande generali, atte a garantire un'omogenea valutazione delle risultanze, attraverso l'attribuzione di una scala di giudizi espressi in forma numerica da 1 (giudizio insoddisfacente) fino a 4 (molto soddisfacente). Inoltre, all'utenza viene data la possibilità, laddove il servizio sia stato valutato come non soddisfacente o appena soddisfacente, di compilare un apposito riquadro (campo Note), specificando le motivazioni che hanno portato a quel giudizio e che saranno utilizzate dall'ISPRA per valutare opportunità di miglioramento del servizio. La compilazione del questionario di customer satisfaction, infatti, permette di correggere le criticità e le carenze messe in evidenza e, a tal fine, l'URP mensilmente invia alle Strutture un documento riepilogativo delle indicazioni pervenute dagli utenti per il tramite del predetto campo "Note".

Nell'anno 2023, l'URP ha provveduto ad inviare 636 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 243 completi, il livello di gradimento rilevato dalle schede di soddisfazione ha riportato un valore medio totale pari a 3,5/4.

Come possiamo notare dal grafico n. 10, 179 utenti (72%) hanno manifestato di essere molto soddisfatti dai servizi/ prodotti resi dall'Istituto. Complessivamente l'ISPRA ha ricevuto un giudizio più che positivo considerando che oltre il 90% degli stakeholder ha espresso una valutazione tra soddisfacente/molto soddisfacente.



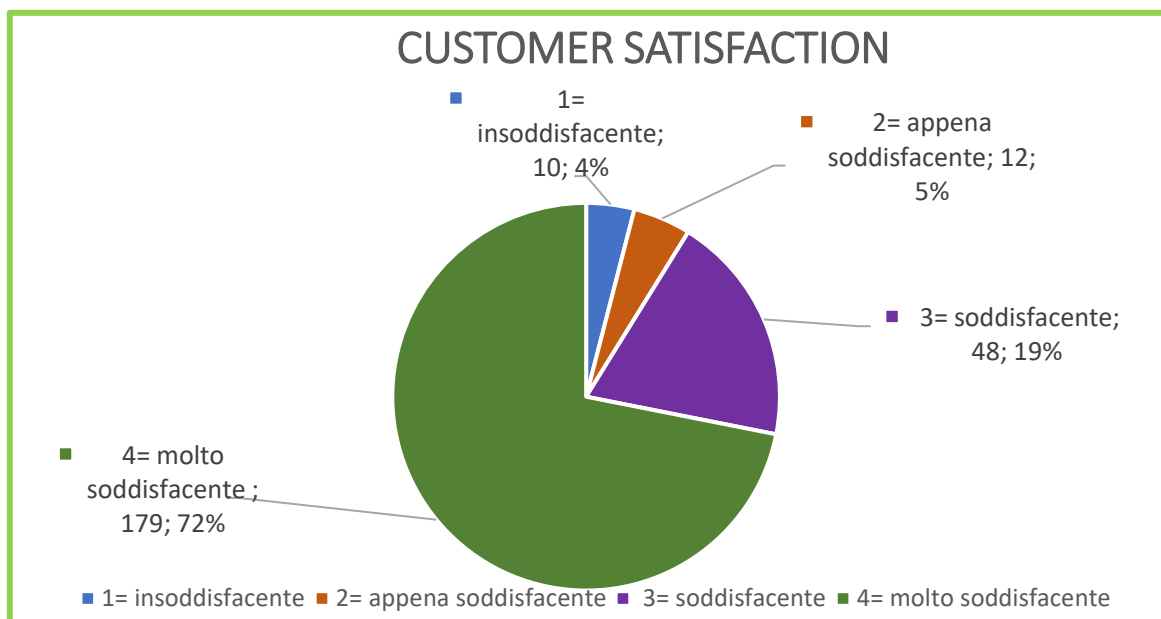


Grafico 10 – Percentuali di gradimento dell’utenza 2023

## E.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 parte di 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” rappresenta uno dei più importanti strumenti per la 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.



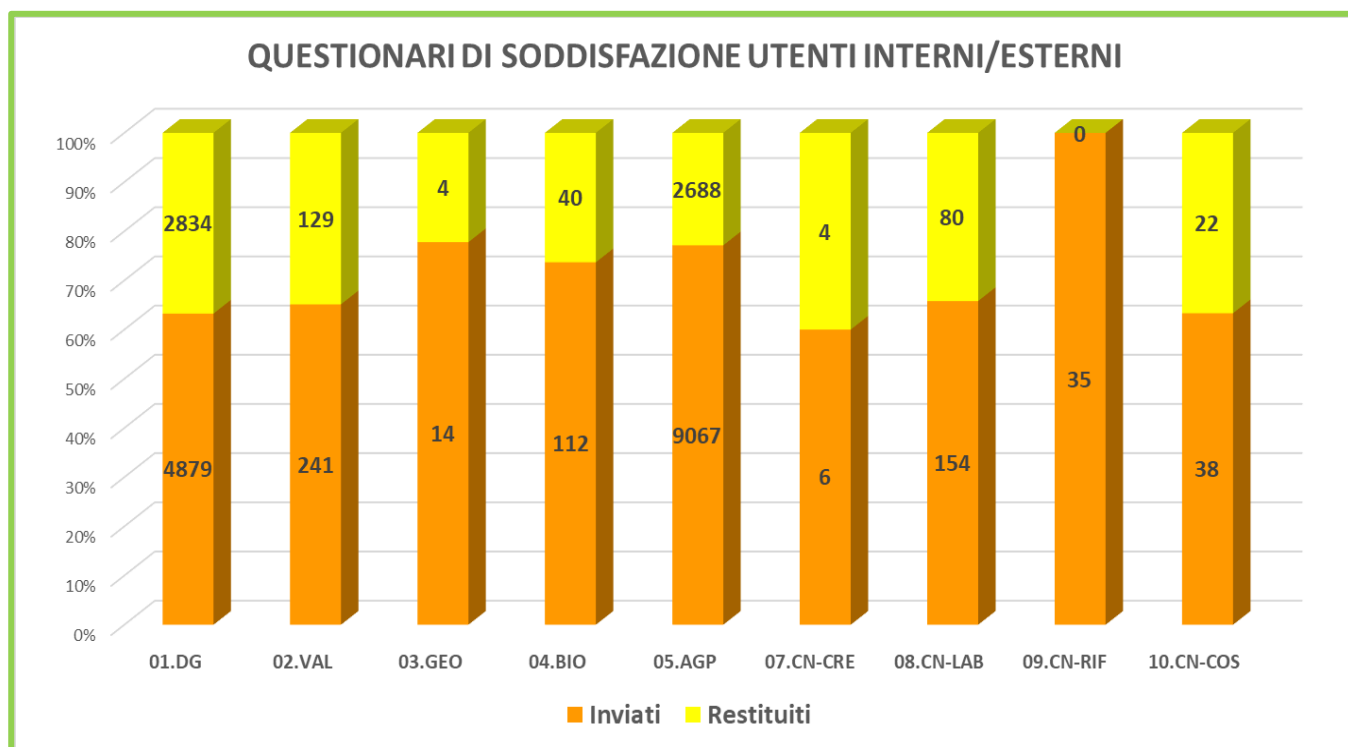


Grafico 11 – questionario di soddisfazione utente interno/esterno ricevuti dalle Strutture

Nel grafico sopra rappresentato, sono state indicate, per semplicità e chiarezza di informazione dei dati, le Strutture dell'Istituto, come descritte nella sezione C1, e non i singoli Processi, vale a dire Servizi o Aree inseriti nell'ambito del Sistema di gestione per la Qualità. All'interno del grafico sono stati riportati sia il numero dei questionari inviati sia il numero di quelli ricevuti dalle Strutture.



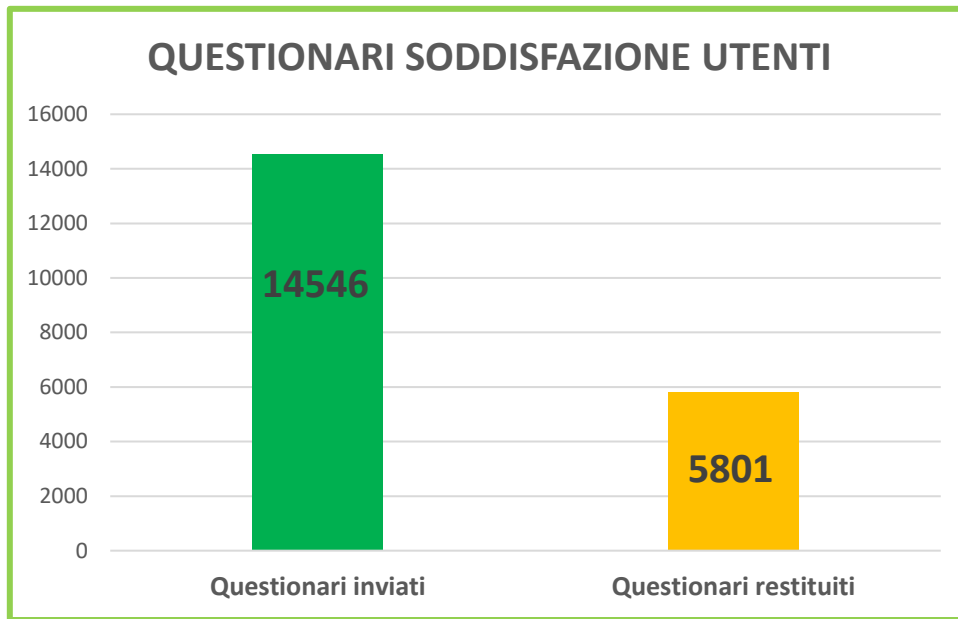


Grafico 12- numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti

Il grafico n.12 invece mostra il numero complessivo dei questionari che sono stati inviati, in relazione ai servizi erogati da **33** Processi in qualità, e ricevuti dagli utenti esterni e interni. In particolare, nell'anno 2023, sono stati inviati n. **14546** questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente sia esterno che interno e sono stati restituiti compilati n. **5801** con un valore medio di soddisfazione pari a **3,9**.



## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nell'anno 2023, si è registrato un notevole miglioramento dell'utilizzo del data base, ampiamente descritto nel presente report che, negli anni, è stato dapprima implementato presso l'URP poi presso i Dipartimenti/Centri Nazionali consentendo di effettuare una puntuale analisi di tutte le interlocuzioni che quotidianamente coinvolgono l'Istituto. Da sottolineare è anche l'attività dell'URP a livello nazionale che ha determinato un miglioramento delle regole d'ingaggio nel rapporto con gli stakeholder di riferimento, anche grazie all'adozione dei diversi form on line messi a disposizione, offrendo la possibilità di interagire anche più celermente tra i vari URP dislocati sul territorio, con ricadute positive nella gestione delle richieste a beneficio degli utenti.

Entrando nel dettaglio del report e analizzando i dati, risulta evidente l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza sul tema Natura, con richieste provenienti prevalentemente da Associazioni e Liberi professionisti che hanno riguardato maggiormente le richieste di informazioni ambientali, tra le quali anche quelle relative ad argomenti particolarmente delicati, come il parere rilasciato dall'ISPRA relativamente alla gestione dell'esemplare di orso "M90" da parte della Provincia di Trento.

Altro dato importante che emerge dal report è quello relativo ai tempi di risposta. Anche quest'anno, come nel 2022, è risultato che il 95% delle istanze/richieste presentate sono state riscontrate entro il termine dei 30 giorni dalla presentazione/ricezione dell'istanza, vale a dire entro il termine previsto dalla legge. Nell'anno 2023, poi si è registrato un notevole aumento delle risposte fornite dalle Strutture nella stessa giornata in cui è pervenuta la richiesta e nell'intervallo compreso tra 1 e 5 giorni. Inoltre, dall'esame del report è emerso che tutte le interlocuzioni analizzate sono state compiutamente gestite dall'Ente.

Infine, l'implementazione del modello on line di customer satisfaction, aggiornato da ultimo nell'anno 2023, ha sicuramente consentito all'utenza di partecipare



dinamicamente alle attività e ai servizi resi dall'Istituto consentendo, grazie ai suggerimenti e consigli inviati, di individuare le aree di criticità sulle quali intervenire, implementando i servizi utili per l'utenza.

In questi anni, l'utilizzo di moduli on line ha permesso di incrementare il processo di partecipazione alle attività dell'Istituto e di instaurare un dialogo aperto, continuo ed immediato con gli stakeholder di riferimento. L'URP ha costantemente monitorato e aggiornato tali modelli in dipendenza delle necessità e delle nuove esigenze emerse dal quotidiano relazionarsi con gli stakeholder che sono, così, divenuti una delle più importanti leve di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti dall'ISPRA. Su questo fronte, pertanto, l'Istituto intende adeguarsi e conformare le proprie attività al fabbisogno rilevato direttamente presso l'utenza, conferendo maggiore concretezza alle fondamentali istanze partecipative e garantendo una maggior oggettività e terzietà anche al processo valutativo.

