

RICHIESTE DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI AMBIENTALI E AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Analisi dei dati raccolti dal Servizio per i Rapporti con il Pubblico nel 2016



REPORT n. 1/2017

Fonte : Banca dati URP ISPRA

Periodo: 01/01/2016 – 31/12/2016

Realizzato dal Servizio per la gestione dei processi dell'ISPRA (DG-SGQ)

Redattori: Marta D'Andreta e Silvia Elena Lodi

Supporto tecnico: Giancarlo Buttinelli (AGP INF)

Hanno fornito, inoltre, il proprio contributo alla raccolta dei dati, i Servizi (ex strutture configurazione organizzativa al 31/12/2016): ACQ-VEN, AMB-ASA, AMB-MPA, CER, GEN-GAR, ISP, NAT-CAR.

INDICE:

Premessa	3
A. Profilo dell'Utenza ISPRA	5
B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.	7
B1. Totale richieste per modalità di inoltro ad ISPRA	7
B2. Totale richieste per tema ambientale	8
B3. Richieste per struttura ISPRA di destinazione	9
B4. Totale richieste per esito	12
B5. Analisi delle richieste per esito e per struttura Ispra di destinazione	13
B6. Totale richieste per tempo di risposta	15
C. Dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA in relazione ai temi ambientali maggiormente richiesti e all'interesse espresso	18
C1. Interesse o motivazione della richiesta dell'utenza Ispra	18
C2. Analisi delle richieste dell'utenza in relazione all'interesse e al tema ISPRA	19
C3. Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA	21
D. Dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto	21
D1. Percentuale di schede customer satisfaction inviate e risposte	22
D2. Totale delle schede customer satisfaction ritornate ad ISPRA in relazione a ciascun livello di gradimento (livelli 1; 2; 3; 4) nel triennio 2014-16	24
E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento	27
Allegato 1 - Richiesta di informazioni e supporto all'utenza da parte del Registro nazionale delle emissioni	28



Premessa

L'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico dell'ISPRA (URP) che opera nell'ambito del Servizio per la Gestione dei Processi (DG-SGQ) assicura l'accesso alle informazioni ambientali e agli atti amministrativi all'utenza che ne fa richiesta, sia essa interna, che esterna.

Tali interlocuzioni, normate e regolate dalla Legge, nonché dai regolamenti sull'accesso pubblicati sul portale Ispra sono, altresì, registrate in una banca dati resa disponibile ed implementata grazie ad una collaborazione con il Servizio informatico (DIR INF).

L'URP ha assicurato la raccolta sistematica di tali informazioni a partire dal 2010 in una banca dati che, a seguito di interventi evolutivi, dal gennaio 2015 consente anche di effettuare interrogazioni e restituire report complessi.

In particolare, permette di ottenere elementi utili per analizzare le varie tipologie di richieste pervenute sui temi più domandati, il lavoro svolto dalle strutture organizzative interne maggiormente interessate, l'utenza ISPRA, ed infine i livelli di gradimento che quest'ultima ha espresso circa l'attività di interlocuzione con ISPRA, sia per quanto concerne i profili legati ai contenuti, che quelli relativi alla qualità del servizio reso.

Tali indicazioni sono utili per effettuare un'analisi della quantità e qualità dell'accesso alle informazioni ambientali ed ai documenti amministrativi, oltre ad offrire un supporto ai processi decisionali connessi all'organizzazione dei Servizi ed al miglioramento dell'offerta informativa o divulgativa dell'Istituto.

Tanto premesso, il presente documento intende mostrare il potenziale e la dinamicità di tale strumento al servizio dei Vertici istituzionali e delle strutture organizzative, e stimolare una proficua collaborazione tesa all'arricchimento delle informazioni contenute.

Si tratta, dunque, del secondo di una serie di report pubblicati con cadenza periodica, redatti in un'ottica di costante miglioramento, tenendo conto di ogni suggerimento o specifica richiesta che via via sarà formulata dalle strutture dell'Istituto, e messi a disposizione di tutto il personale dell'Ente.

Si ritiene, infine, di dover ringraziare tutte quelle strutture che si sono attivate per fornire il proprio contributo, consentendo così una rappresentazione più accurata del contesto ISPRA.

Nel documento sono riportati:

- A. I dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza a ISPRA, incluso l'eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA;
- B. I dati rappresentativi del profilo dell'utenza ISPRA (tipologia, motivazione);
- C. I dati rappresentativi del livello di gradimento espresso dall'utenza sul servizio ricevuto.



Il rapporto si riferisce al periodo dal **01/01/2016 al 31/12/2016** ed analizza un totale di richieste pervenute in ISPRA pari a **n. 846** così suddivise:

n. 684 richieste di informazioni ambientali di cui **n. 54** sono formali e **n.630** informali delle quali **n. 344** pervenute direttamente ad altre strutture e ricevute da urp per conoscenza.

n. 86 quelle di accesso ad atti e documenti amministrativi di cui formali **n. 76** e **n. 10** informali.

n. 38 reclami/segnalazioni informali di cui **n.13** pervenuti ad altre strutture e **n.19** incluse nel processo qualità; **il restante numero è relativo a reclami/segnalazioni non afferenti a disservizi Ispra.**

n.38 informali classificate come tipologia "altro".

Le richieste pervenute dall'utenza ad Ispra e non di competenza dell'Istituto sono **n. 8**. Tali richieste sono state inoltrate ai seguenti Enti: Enea, Comune di Roma, I.S.S., MATTM, Regione Emilia Romagna, Arpa Campania, Arpa Lombardia.



A. Profilo dell'Utenza ISPRA

In questo report si intende rappresentare un quadro maggiormente dettagliato del contesto esterno in cui si inserisce l'Istituto (con particolare riguardo al rapporto tra ISPRA e *stakeholder*), riportando i risultati dell'analisi "dell'ascolto" attraverso lo studio dei contatti stabiliti dall'URP nel triennio 2014-2016. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha, infatti, registrato e classificato tutte le richieste pervenute, costituendo un database di utili informazioni per una conoscenza non autoreferenziale sugli impatti dell'azione dell'Ente nell'ambiente esterno. Le richieste sono state classificate, in ragione delle modalità di presentazione, in *formali ed informali*. Le categorie individuate aggregano i richiedenti secondo un criterio che consente di fornire un maggiore dettaglio del raggruppamento degli *stakeholders* indicato con "altri soggetti pubblici e privati", ulteriormente distinti in associazioni, aziende, cittadini e PA. Tali dati sono riferiti solo alle interlocuzioni che sono state lavorate da URP o di cui l'URP è stato messo a conoscenza.

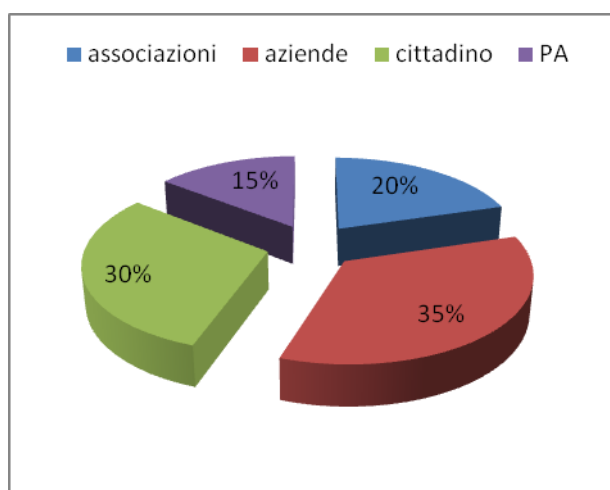


Figura 1 – Profilo utenza 2014

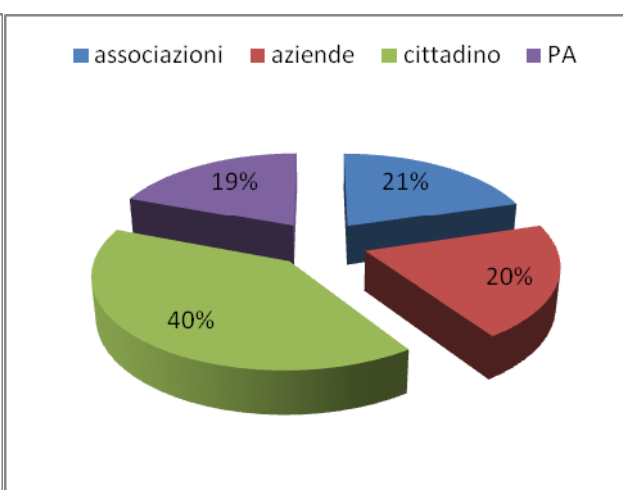


Figura 2 – Profilo utenza 2015

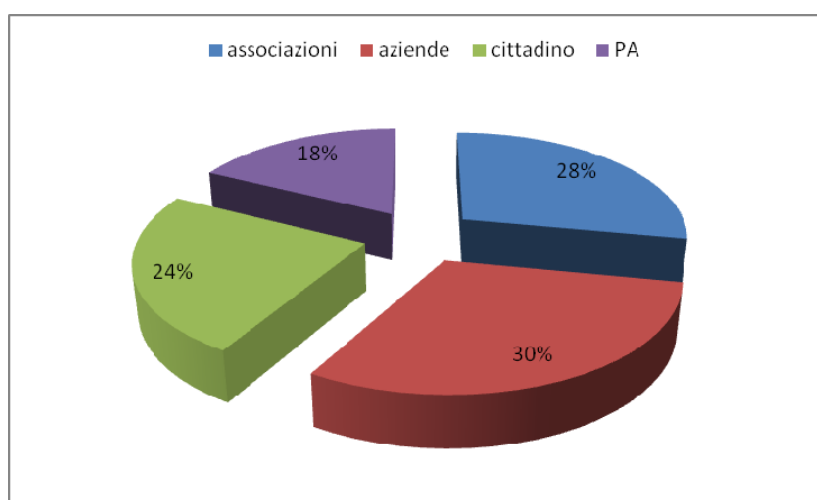


Figura 3 – Profilo utenza 2016

Nel 2016 (fig n. 3) le aziende sono la principale utenza dell'Istituto (**30%**), e contattano l'ISPRA in maniera massiccia, per quanto attiene soprattutto le certificazioni ambientali, per richiedere informazioni e



chiarimenti. Un dato interessante è costituito dal notevole incremento delle richieste formali presentate dai cittadini e dalle PA, con particolare riferimento alle Istituzioni pubbliche locali. Un forte incremento nell'ultimo triennio è dato dalle richieste di accesso formale provenienti dalle associazioni ambientaliste e di cittadinanza. Le richieste delle associazioni sono tese ad ottenere dati o chiarimenti rispetto ad essi, ma altresì tendono a segnalare situazioni di degrado ambientale.

Di seguito si riporta una rappresentazione complessiva del triennio rispetto a quali profili di utenza e in che misura (percentuale) con cui hanno contattato ISPRA nell'ultimo triennio.

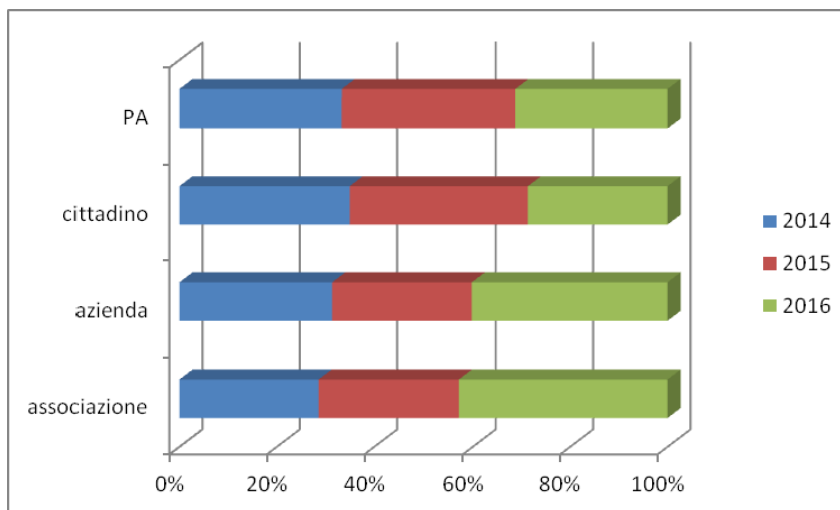


Figura 4 –Trend Profilo utenza 2014-15-16

B. Dati rappresentativi del livello di ricezione e riscontro delle richieste di informazioni ambientali e accesso ai documenti amministrativi inviate dall'utenza ad ISPRA ed eventuale inoltro ad altri enti per non competenza ISPRA.

B1. Totale richieste per modalità di inoltro ad ISPRA

La modalità di richiesta ad ISPRA di atti ed informazioni da parte del pubblico maggiormente utilizzata è quella informale. La modalità formale (15% del totale) riguarda generalmente situazioni problematiche giuridicamente rilevanti (contenziosi instaurati o prospettati, denunce o reclami per disservizi, interrogazioni).

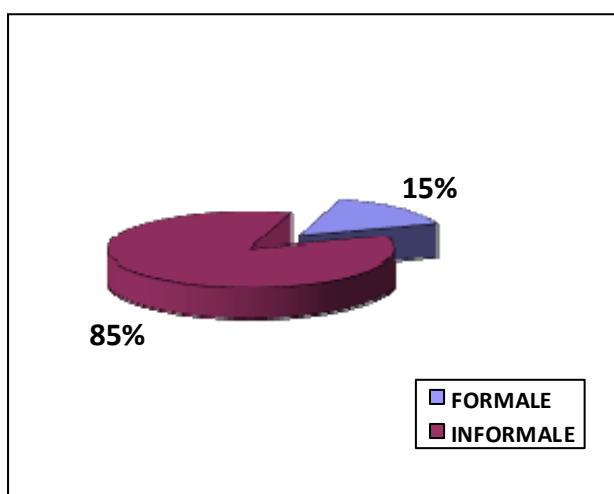


Figura 5 – totale richieste 2016

Si considerano **formali** le richieste pervenute in formato cartaceo, cui viene assegnato un numero progressivo di protocollo generale, e che indicano chiaramente:

- l'atto amministrativo o l'informazione a cui si desidera accedere, ovvero gli estremi dell'informazione, e/o del documento del quale si vuole prendere visione o avere copia, indicando gli elementi che consentano di individuarlo;
- l'attestazione dell'identità del richiedente e gli eventuali poteri rappresentativi;
- l'interesse giuridicamente rilevante ai fini della richiesta avanzata.

Si considerano **informali** le richieste presentate anche verbalmente ad un funzionario ISPRA che riguardino atti amministrativi o informazioni ambientali.

Ulteriori specifiche delle modalità di ricezione e trattamento sono contenute nelle circolari ISPRA n. 48 del 20/10/2010; n. 98 del 17/07/2012 scaricabili nella documentazione intranet dell'ISPRA.

B2. Totale richieste per tema ambientale

In questa sezione sono evidenziati i temi ambientali/amministrativi maggiormente trattati dalle richieste provenienti dall'utenza.

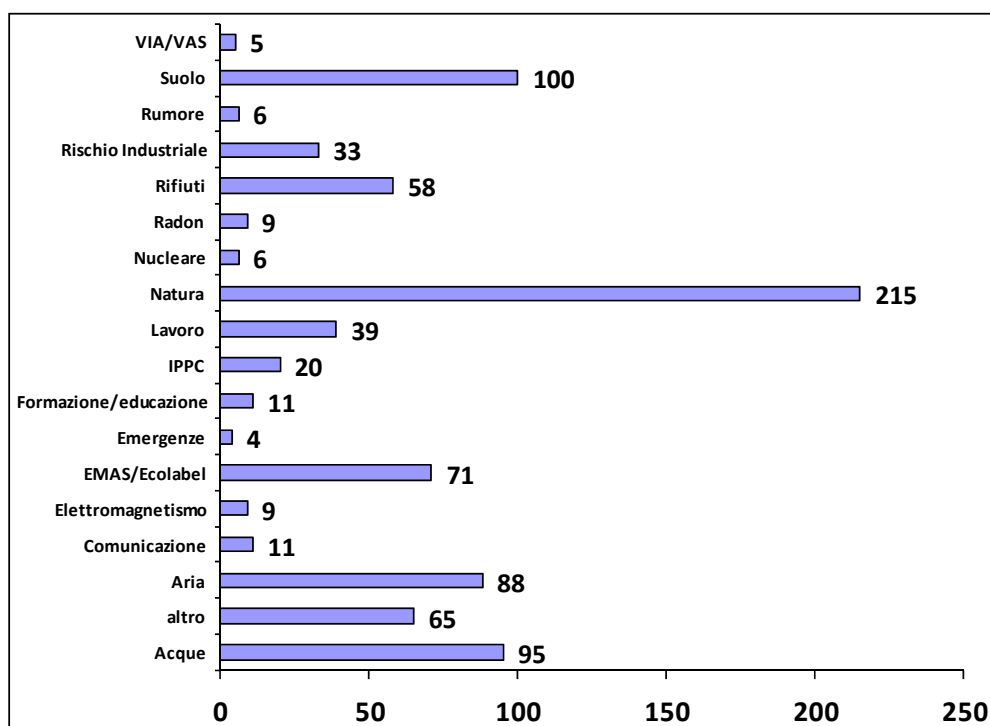


Figura 6 – richieste per tema ambientale maggiormente richiesto

Come si può vedere dal grafico su riportato, la tematica maggiormente richiesta è “natura/fauna” al cui interno ci sono principalmente richieste indirizzate all'ex INFS: calendari venatori e richieste di informazioni inviate al centro di inanellamento. Buona parte di tali informazioni possono essere messe a disposizione dell'utenza direttamente sul portale istituzionale dell'Agenzia.

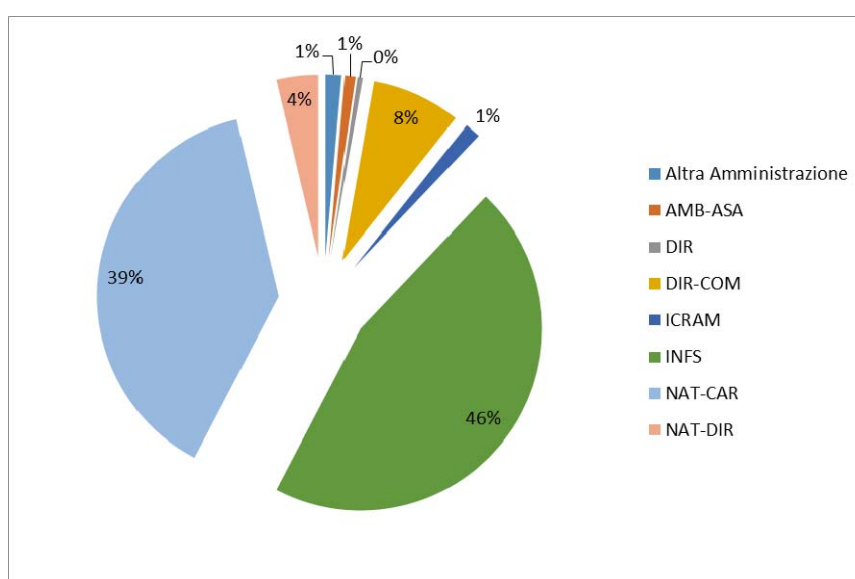


Figura 7 – richieste per tema “Natura”

Analizzando nel dettaglio (fig.6) la stringa di interlocuzioni “Natura” è possibile evidenziare che le richieste fanno riferimento per il **46%** alla struttura ex INFS, per il **39%** al ex Dipartimento Difesa della Natura e per il **15%** ad altre strutture ISPRA. Gli argomenti delle istanze indirizzate al Servizio Consulenza Faunistica, riguardano 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.).

E’ necessario precisare che spesso, il riscontro a richieste di informazioni ambientali, si traduce in attività di elaborazione/formulazione di pareri tecnico/scientifici, talvolta anche molto complessi, come nel caso dei quesiti in tema di rifiuti o quelli di competenza della struttura Ex-INFS.

B3. Richieste per struttura ISPRA di destinazione

In questa sezione sono riportati i dati riguardanti le strutture ISPRA maggiormente coinvolte nella ricezione e risposta delle richieste di atti e informazioni.

A conferma di quanto già evidenziato per le tematiche di maggiore interesse, la struttura ex INFS è quella maggiormente coinvolta nella gestione delle richieste di atti e informazioni. Alcune strutture svolgono la loro attività prevalente a supporto delle funzioni dell’Istituto, ma altre come SUO RIS, SUO GFI, ACQ COS, ACQ FONT, RIS NUC, NAT SOS dispongono di molteplici dati di interesse pubblico, di cui una buona quota è già disponibile al pubblico sul sito internet o in pubblicazione. Restano, tuttavia, apparentemente non richiesti dell’utenza, i temi afferenti alle attività svolte da alcune delle strutture di questo Istituto.

E’ tuttavia possibile che:

- l’utenza contatti tali strutture direttamente e ottenga risposta senza che tale flusso di relazione passi dal protocollo generale e/o da URP e quindi non sia rintracciabile;
- le informazioni elaborate da tali strutture non siano messe in una forma accessibile al pubblico (istruttorie, documenti riservati..);
- le informazioni elaborate da tali strutture non siano adeguatamente valorizzate e/o divulgate;

Per quanto riguarda la prima ipotesi, una gestione maggiormente visibile da parte del protocollo generale (per le richieste di tipo formale) e ad URP (per quelle di tipo informale) permetterebbe una maggiore quantificazione e qualificazione dei dati relativi alle interlocuzioni di ISPRA con la rispettiva utenza consentendo una maggiore razionalizzazione degli sforzi organizzativi e di comunicazione. Tra l’altro, se l’interesse dell’utenza fosse soddisfatto con l’interrogazione diretta delle varie banche dati o indirizzi dedicati eventualmente gestiti dalle predette strutture, sarebbe interessante raccogliere gli esiti dei rispettivi contatori di accesso e rilevazione del gradimento (customer satisfaction).



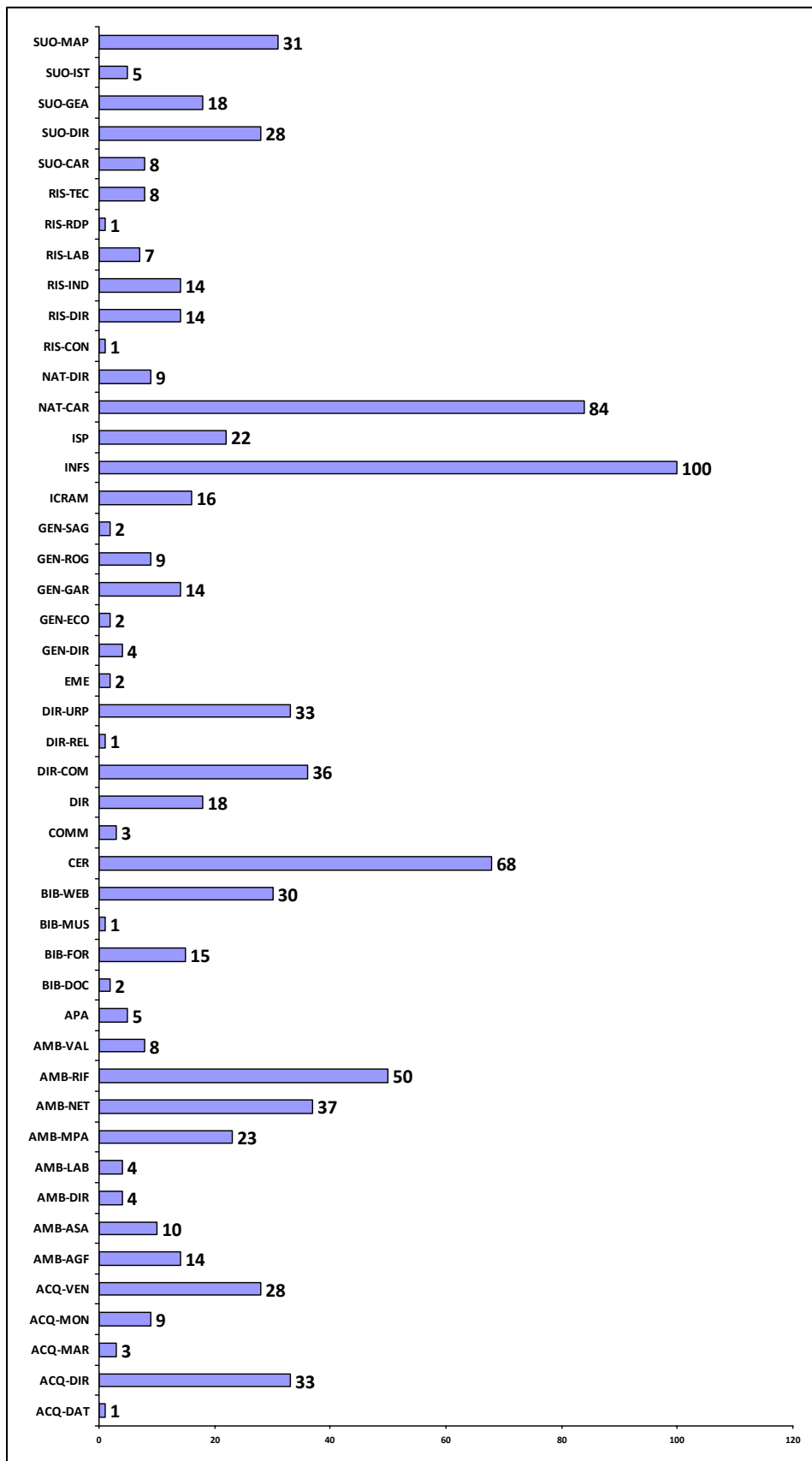


Figura n. 8 – Richieste lavorate dalle strutture ISPRA



La figura n. 8 riporta il numero delle richieste inviate dagli utenti smistate e lavorate dalle Strutture ISPRA. Come già messo in evidenza il numero maggiore delle richieste da parte del pubblico viene gestito dalla struttura ex INFS e dal Settore Cartografico del ex Dipartimento Difesa della Natura. Di rilievo sono il numero delle richieste gestite dal ex Servizio Rifiuti e ex Servizio Interdipartimentale delle Certificazioni ambientali. Il numero di richieste che l'URP ha evaso direttamente pone in evidenza come il maggior servizio offerto all'utenza è di orientamento e di interfaccia con le strutture interne all'Istituto. La peculiarità e l'alto contenuto tecnico di alcune risposte non può, infatti essere fornito se non dal tecnico che elabora, conserva e fornisce il dato, l'informazione o il documento richiesto. Spesso inoltre, tali informazioni devono essere rese fruibili, o estratte da documenti riservati o resi accessibili da banche dati che non hanno una finalità di divulgazione al pubblico generico. Infine, l'URP svolge una funzione di raccordo quando la risposta all'utente è complessa e coinvolge più strutture al fine di fornire una risposta univoca, nel rispetto dei requisiti di legge in tema di accesso alle informazioni ambientali e atti amministrativi.

Un dato importante per ISPRA, e di cui URP è solo messo a conoscenza (pertanto non visualizzabile nella figura n. 8), riguarda le 3908 richieste di contatto e di informazione ricevute dall'help desk Registro Emissioni. Il Decreto Legislativo n. 30/2013 stabilisce che ISPRA sia l'Amministratore nazionale del Registro dell'Unione per conto dell'Autorità Nazionale Competente (ANC) presso il MATTM. Tale gestione avviene secondo quanto disposto dal Regolamento della Commissione Europea n. 389/2013 che - all'art.92 - stabilisce che l'Amministratore nazionale debba garantire l'assistenza agli utenti del Registro. Tali utenti sono i rappresentanti autorizzati delle aziende che partecipano allo Schema Europeo di Emission Trading (Direttiva 2003/87/EC) abilitati ad operare sul conto deposito aperto nel Registro, dove vengono detenute e movimentate le quote corrispondenti alle emissioni di gas serra (CO2 equivalente), con procedure analoghe a quelle di un istituto bancario, esclusivamente per via telematica. Dato che le quote e i crediti di emissione hanno un valore equivalente di mercato, annualmente ISPRA gestisce, tramite il Registro, un controvalore di circa un miliardo di euro. Per ulteriori dettagli si rimanda al contributo in allegato (all. 1 – pag. 26).



B4. Totale richieste per esito

In questa sezione sono riportati gli esiti delle richieste pervenute ad ISPRA da parte della relativa utenza. Una richiesta può dunque, essere: evasa, non riscontrata, riscontrata e respinta.

Una richiesta è:

- “evasa” quando l’URP risponde all’utente ed evade la richiesta;
- “non riscontrata” quando l’URP fornisce una risposta parziale (interlocutoria), ha reindirizzato la richiesta dell’utente ad una struttura organizzativa competente ed è in attesa di riscontro;
- “riscontrata” quando la struttura organizzativa competente risponde all’utente, “riscontra” ed invia per conoscenza la risposta.

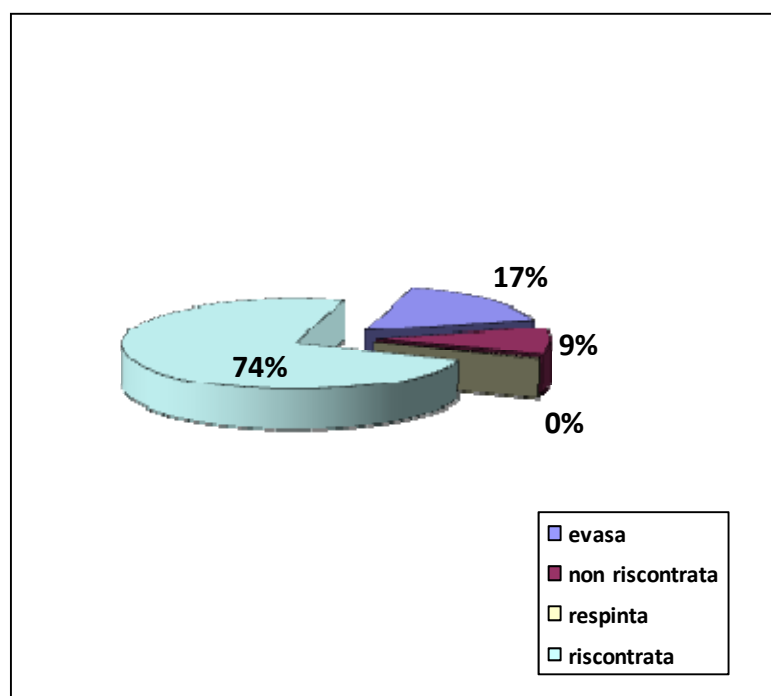


Figura 9 - stato delle richieste anno 2016

Come si vede nel grafico in fig. n. 9 il **74%** delle richieste pervenute in ISPRA e delle quali URP ha traccia sono “riscontrate”. Sono generalmente richieste di dati non pubblicati su internet, informazioni specifiche, di carattere tecnico che pervengono soprattutto nella modalità e-mail dal canale urp@isprambiente.it. Queste vengono inoltrate alla struttura competente che provvede a rispondere ed inviare per conoscenza ad URP la risposta. Purtroppo è da registrare una quota sostenuta di richieste “non riscontrate” riconducibili a richieste ancora in lavorazione o a richieste effettivamente non lavorate dalle strutture e in attesa di una risposta oppure a richieste la cui risposta non è stata inviata per conoscenza ad URP.

B5. Analisi delle richieste per esito e per struttura Ispra di destinazione

La figura di seguito riportata indica l'esito delle richieste lavorate dalle singole strutture ISPRA.

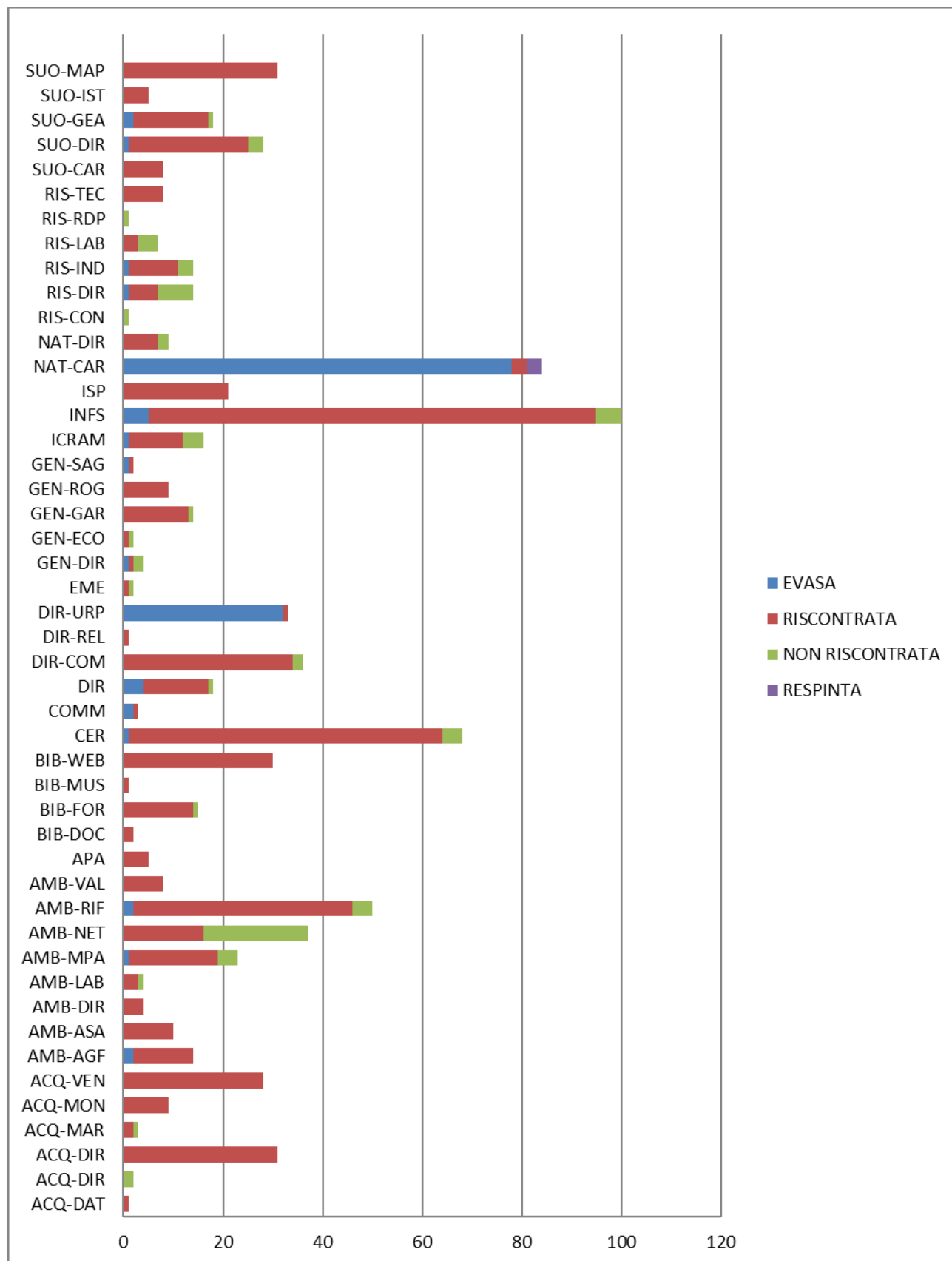


Figura 10 – richieste per esito e struttura ISPRA



Come si evince dalla fig. n. 10 la quasi totalità delle richieste inviate dagli utenti sono “riscontrate”, quindi smistate da URP alle strutture competenti che forniscono la risposta all’utente dandone notizia ad URP o mettendolo in copia conoscenza. Il servizio Cartografico del ex Dipartimento Difesa della Natura ha un sistema diretto di contatto con il pubblico: [un modulo](#) per la richiesta dei dati cartografici “Carta della Natura” accessibile al pubblico in una sezione del portale istituzionale dell’ente, che gli consente di gestire ed evadere direttamente le richieste al pubblico. In tale ambito vi sono delle richieste “respinte” che riguardano dati non ancora disponibili. La quota di richieste evase da URP hanno riguardato richieste generiche sulle attività, competenze, prodotti e servizi dell’Istituto e in minima parte sulle competenze dell’Ufficio stesso.

Per quanto attiene alla stringa “INFS” (fig. n.10) si precisa ulteriormente che l’**81%** delle richieste è gestito dal Servizio Consulenza, unitamente al Servizio Ecologia-Veterinaria e Servizio Genetica mentre la restante parte fa capo al Servizio Avifauna (fig. n. 11).

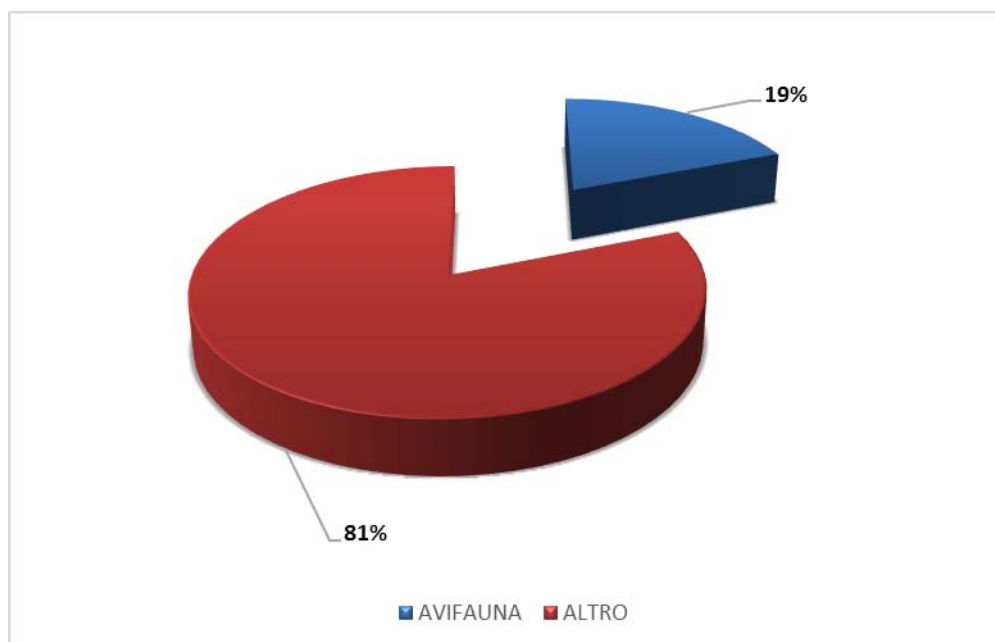


Figura 11 – ripartizione delle richieste INFS - 2016

Per quanto attiene la porzione di stringa relativa alle richieste “non riscontrate” è da segnalare che spesso si tratta di richieste alle quali è stata data risposta mediante caricamento di documenti sul portale web senza, peraltro, darne comunicazione al Servizio URP che conseguentemente non ha potuto registrarne l’effettivo esito sulla banca dati dalla quale principalmente si alimenta il presente report.

E’ infine necessario evidenziare strutture che hanno pochissime richieste a loro carico, ma di cui non hanno fornito alcun riscontro all’URP. C’è la possibilità che tali richieste siano state riscontrate e che l’Urp non ne abbia avuto conoscenza. In ogni caso è doveroso sottolineare quanto sia importante gestire sempre il contatto con il pubblico, anche se ridotto numericamente

e sporadico, fornendo una risposta, anche se negativa, con educazione e solerzia, al fine di dare sempre una buona immagine dell'Istituto e della professionalità del suo operato.

B6. Totale richieste per tempo di risposta

I seguenti grafici suddividono il totale delle risposte alle richieste pervenute dell'utenza in base ai tempi di risposta, che per legge e regolamenti ISPRA, non devono superare i 30 giorni dalla data di accettazione. Le classi di ripartizione sono le seguenti: da 1 a 5 gg; da 6 a 10 gg; da 11 a 20 gg.; da 21 a 30; oltre 30 gg. Da un confronto con gli anni 2014-2015-2016 è evidente che la maggior parte delle richieste viene lavorata entro i primi 5gg e comunque la quasi totalità viene soddisfatta entro i tempi di legge (30gg dalla data di accettazione e protocollazione)

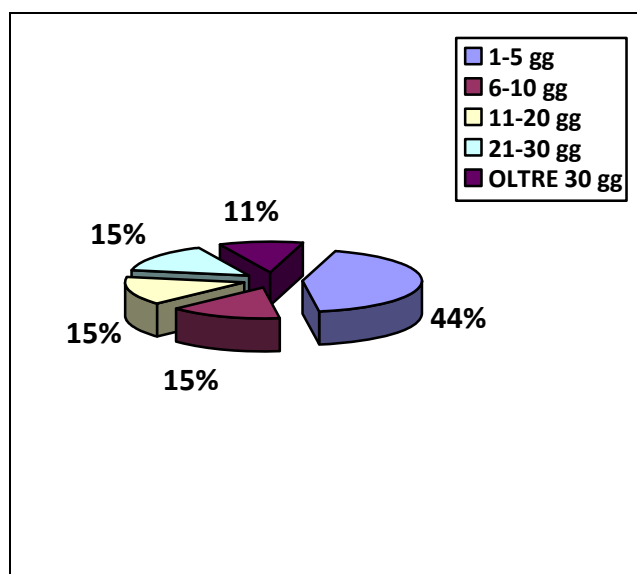


Figura 12 - richieste formali 2014

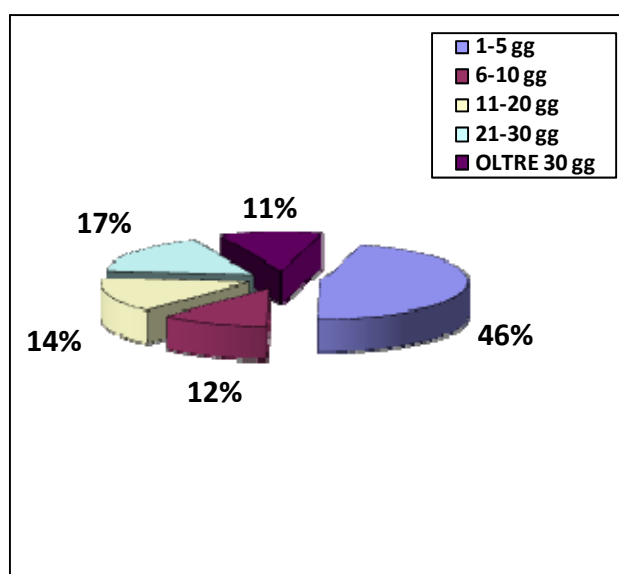


Figura 13 – richieste formali 2015

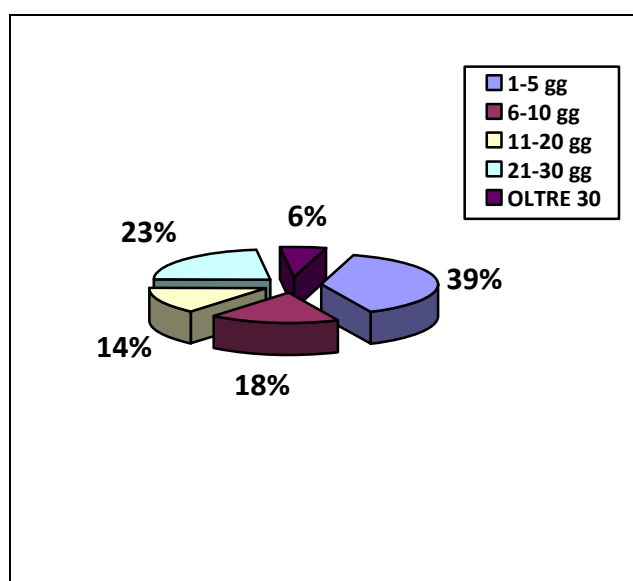


Figura 14 - richieste formali 2016

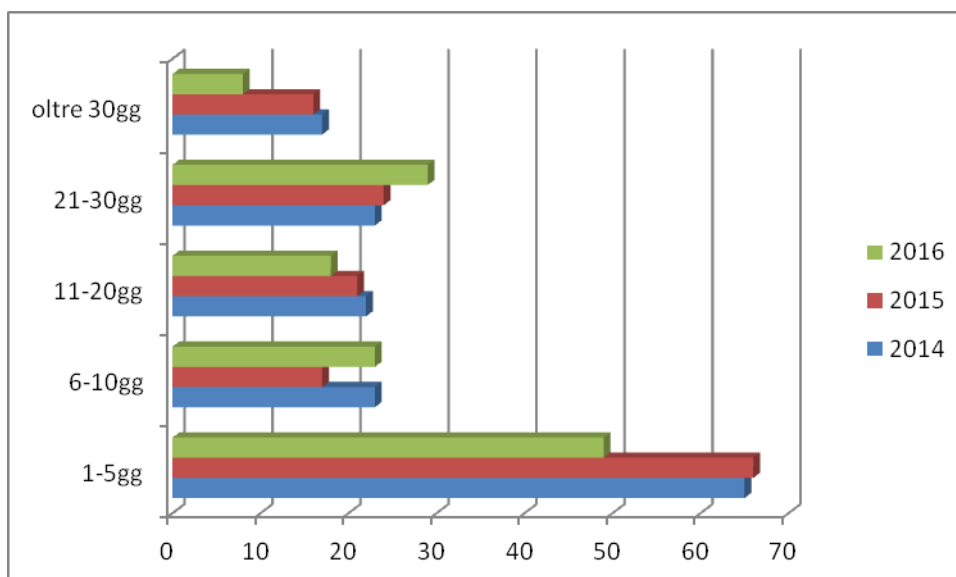


Figura 15 – trend tempi di risposta richieste formali 2014-15-16

La tendenza positiva a soddisfare le richieste dell’utenza nell’arco dei primi 5 giorni dalla data di accettazione e/o protocollazione è la medesima per le richieste informali di cui si riportano le percentuali di soddisfazioni entro e oltre i tempi di legge (30gg). Con la riduzione dei tempi di risposta, si registra quindi una riduzione delle richieste soddisfatte oltre i 30gg. Tale fenomeno riguarda di più le richieste formali di accesso, con particolare attenzione alle informazioni e documenti riguardanti contenziosi in corso o istruttorie ancora in itinere.

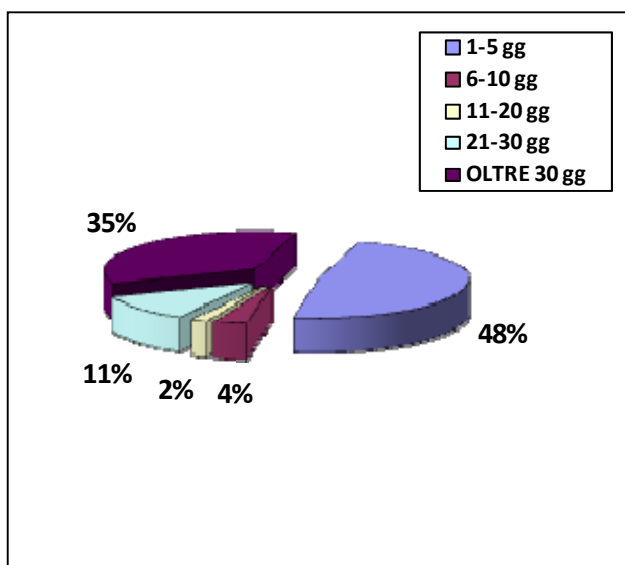


Figura 16 – richieste informali 2014

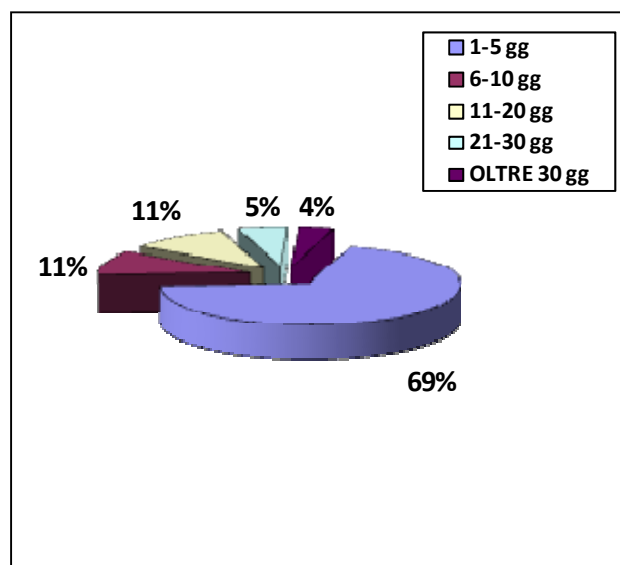


Figura 17 – richieste informali 2015

Analizzando nel dettaglio i 30gg decorrono dalla data di accettazione da parte di ISPRA e quindi dalla data di protocollazione generale, cosa che non avviene per le richieste informali (generalmente e-mail), che vengono prese in carico da URP mediamente nell’arco delle 12/24 ore e inoltrate (laddove necessario) alla struttura di competenza.



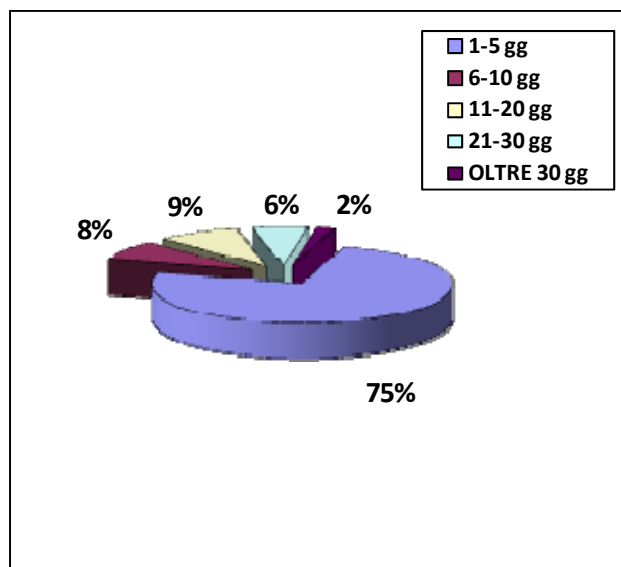


Figura 18 – richieste informali 2016

Infatti, come si può notare, le richieste informali nel 2016 hanno risoluzione nell’arco dei primi 5 gg (**75%**). L’eventuale protrarsi dei tempi è dovuto, oltre che ad eventuali tempi necessari di ricerca e scansione di documenti, anche alla non sempre agevole individuazione dell’effettiva competenza.

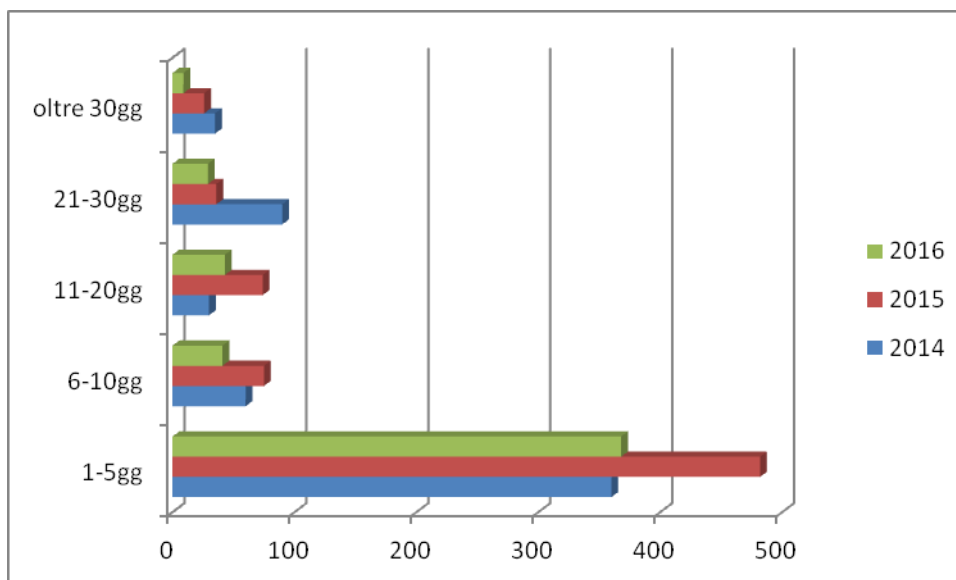


Figura 19 – trend tempi di risposta richieste informali

A ciò si aggiunga che sovente l’elaborazione di una risposta può coinvolgere più matrici ambientali e dunque diversi uffici. In quest’ultimo caso, come già accennato, l’URP assicura il coordinamento ed il supporto per la raccolta dei contributi e l’elaborazione della risposta



all'utente, nei casi in cui possano presentarsi dubbi di carattere interpretativo giuridico-legale in ordine ai vari aspetti dell'istanza.

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 tipologie di motivazioni sono state raggruppate in categorie che attengono alle finalità principali delle attività svolte dall'Istituto (istituzionale); a motivazioni legate alla difesa in giudizio (legale); all'interesse per i rapporti di impiego con l'Istituto o richieste di informazioni provenienti da aziende (lavoro); a motivazioni personali (personale); tutto ciò che non riguarda tematiche ambientali (altro). Come si evince dalle figure su riportate, il 2014 è stato l'anno che ha registrato il maggior numero di richieste di lavoro presso l'Istituto. Il 2015, invece, ha registrato un incremento delle richieste di tipo personale, legate a situazioni e/o casi personali connessi allo stato dell'ambiente ed a situazioni di degrado percepito. Nel 2016 è invece da registrare un incremento delle richieste di informazioni legate ai contenzioni con l'istituto dal 1% al **7%**.

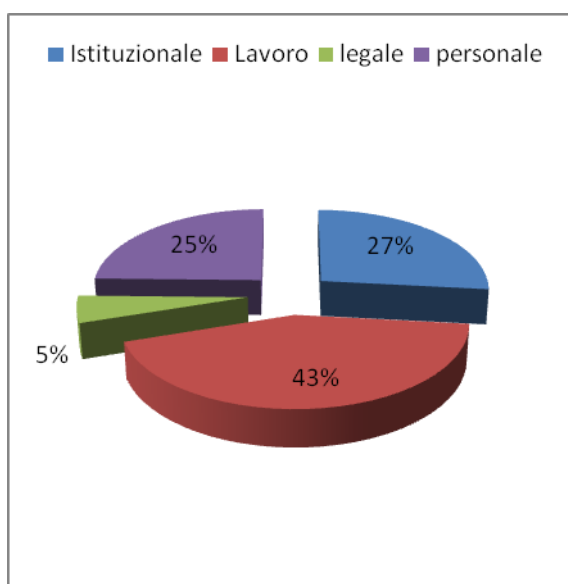


Figura 20: Motivazione dell'utenza- richieste anno 2014

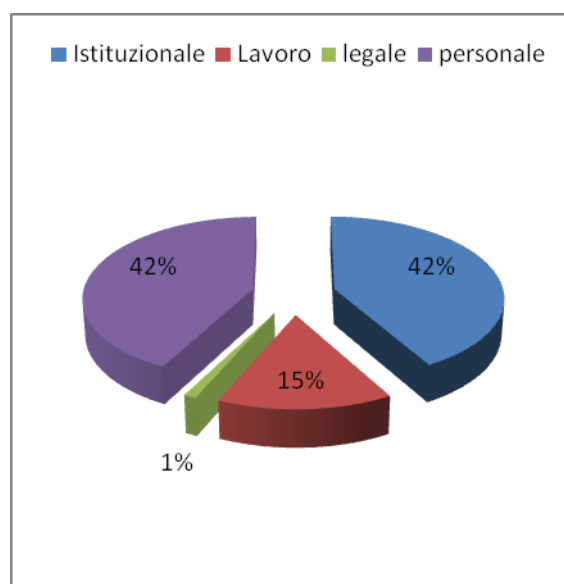


Figura 21: Motivazione dell'utenza- richieste anno 2015

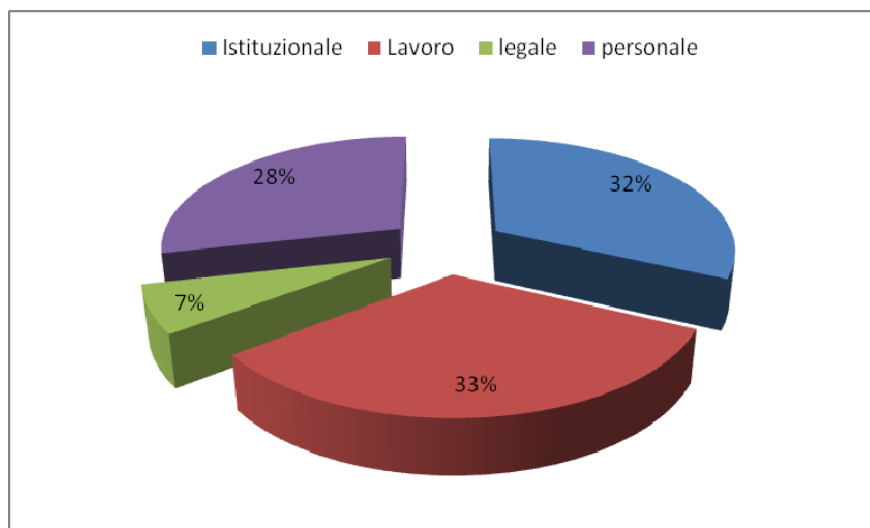


Figura 22: Motivazione dell'utenza- richieste anno 2016

C2. Analisi delle richieste dell'utenza per interesse utente e per tema Ispra

Il grafico in fig.n.23 di seguito riportato analizza il volume delle richieste del periodo considerato in rapporto alle tematiche ambientali/amministrative e l'interesse/motivazione che ha indotto l'utente a contattare ISPRA.

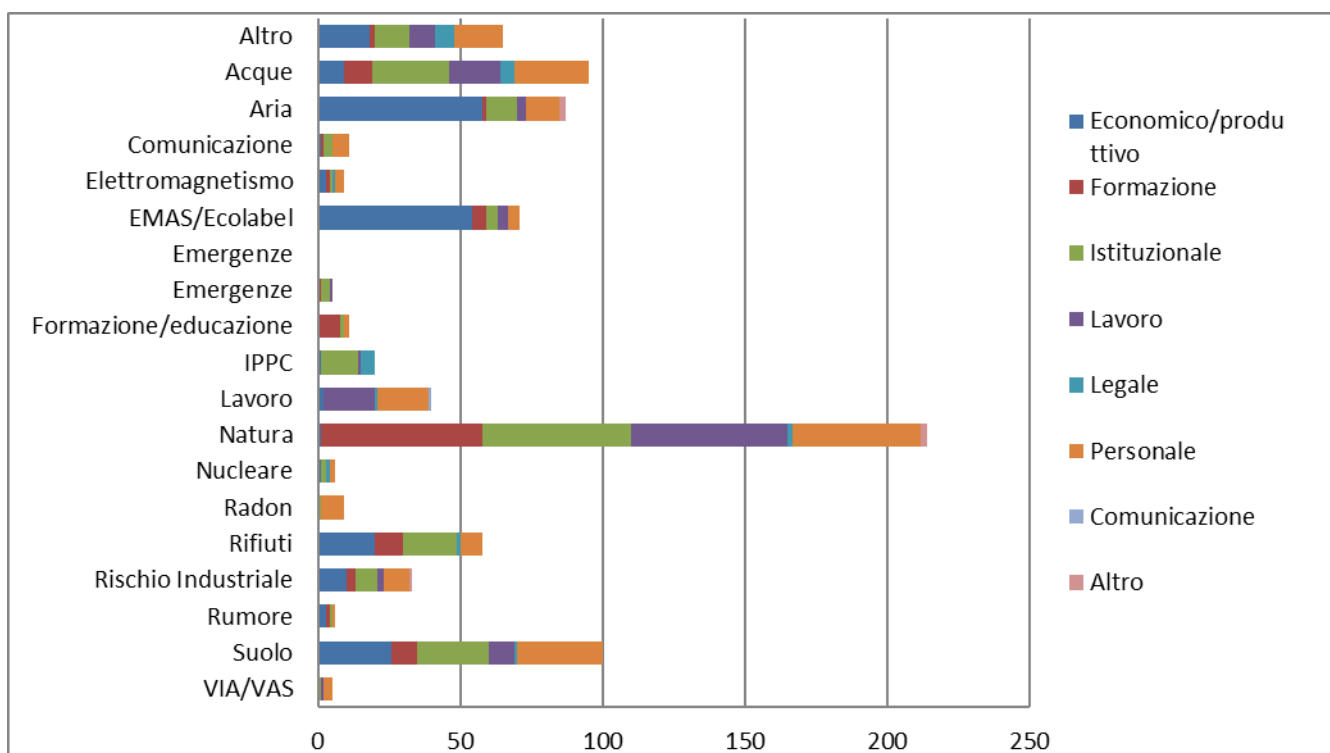


Figura 23 – totale delle richieste in relazione a temi ambientali e motivazioni dell'utenza

Il primo dato che emerge è l'interesse di carattere personale e istituzionale che risulta maggiormente evidente nelle richieste di informazioni di carattere faunistico e riferibile per la maggior parte alle problematiche connesse a calendari venatori e avvistamenti.



Un volume importante di richieste proveniente dalle Aziende e studi professionali, riguarda altresì la tematica suolo, specie per quanto attiene la cartografia e le pubblicazioni del Servizio Geologico d'Italia, nonché quelle dirette ad avere informazioni in tema di qualità dell'aria e smaltimento dei rifiuti, con particolare riferimento alle comunicazioni obbligatorie per legge e ai conferimenti.

Una precisazione va fatta sull'interesse "istituzionale", inteso come l'interesse che ha l'utente per conoscere la missione, i prodotti e i servizi di ISPRA. Laddove questo interesse è alto, vuol dire che, da un lato c'è molta attenzione da parte dell'utenza, dall'altro potrebbe significare la necessità di un miglioramento delle informazioni disponibili, non solo in termini quantitativi ma anche in termini di fruibilità e raggiungibilità sul web.



C3. Analisi delle richieste per profilo utente e tema ISPRA

Il grafico (fig.n. 24) sotto riportato analizza il totale delle richieste confrontando il profilo utente (associazione, cittadino, impresa, Pubblica Amministrazione) con le tematiche ambientali/amministrative più rappresentative.

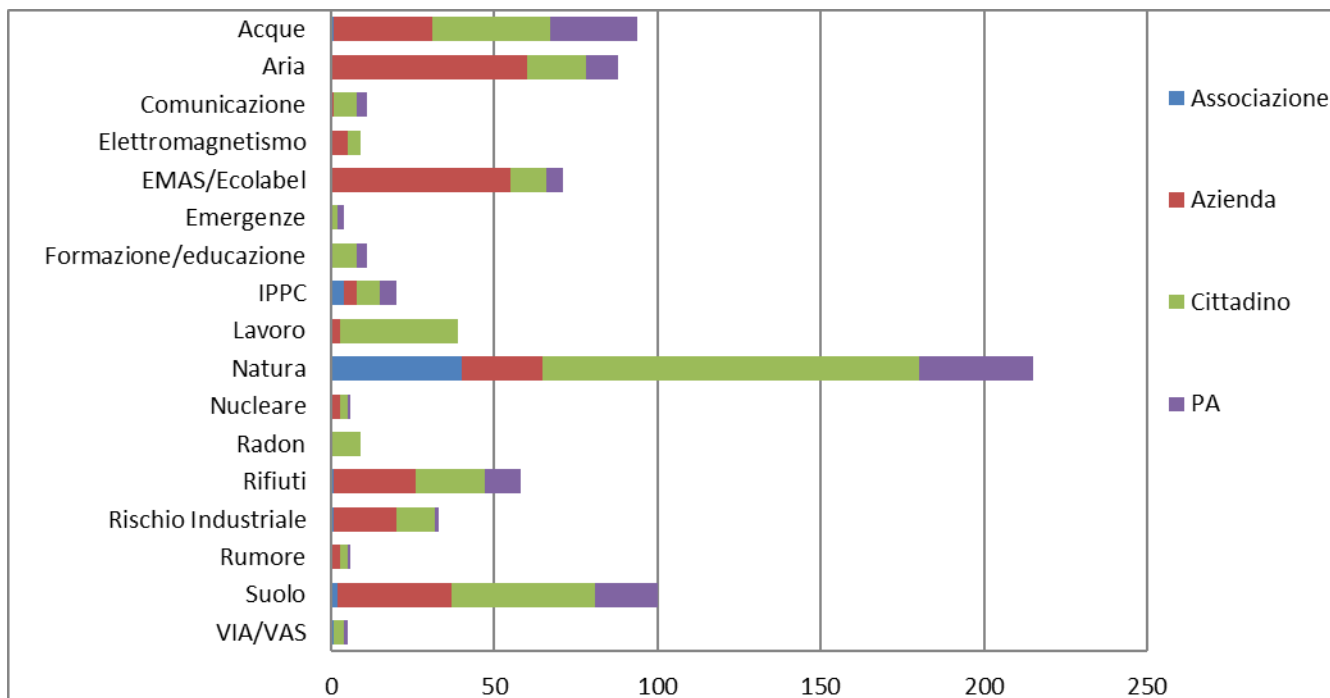


Figura 24 – totale delle richieste per profilo utente e tematica ambientale/amministrativa

L'analisi qui riportata evidenzia, come già in precedenza sotto altro profilo, l'interesse del cittadino nei confronti dei temi natura/fauna, suolo e cartografia, rifiuti, qualità dell'aria e dell'acqua. Rispetto l'anno precedente è da registrare un interesse in tema di "rischio tecnologico e industriale". Premesso che nella dicitura "aziende" sono ricompresi anche gli studi professionali, queste risultano essere molto interessate agli adempimenti connessi alle dichiarazioni obbligatorie oltre che alla cartografia spesso necessaria a supportare le attività di progettazione ed indagine degli studi tecnici, ed infine alla gestione dei marchi EMAS ed Ecolabel. Le pubbliche Amministrazioni contattano ISPRA principalmente per la tematica natura/fauna (calendari venatori e pareri caccia), per la gestione del suolo e delle acque. La tematica nucleare è richiesta quasi esclusivamente da Enti locali oltre che associazioni di cittadini.

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

L'URP sinora ha avuto il compito (ex declaratoria Direzione Generale n. 13/2007) di "promuovere ed effettuare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze" in linea con quanto stabilito dalla legge n. 150/2000 relativamente all'obbligo dell'URP di "attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti. A tal riguardo la direttiva P.C.M. del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" in



attuazione del D.lgs n. 286/1999 - "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività" prevede la progettazione e l'attuazione di misure e strumenti che possano misurare la qualità percepita dell'utenza, in riferimento alla fruizione dei prodotti, dei servizi dell'Amministrazione e delle relative modalità di relazione con l'utenza stessa. A tal fine è stata elaborata e messa a disposizione nella sezione "documentazione" del portale intranet dell'Istituto, la circolare n. 98 del 19/7/2012 che chiarisce nel dettaglio le modalità di attuazione di tali principi.

Pertanto può contribuire solo per tale ambito a quanto previsto dalla normativa nel fornire una visione complessiva del livello di customer satisfaction dell'Istituto. Per quanto attiene la customer satisfaction relativa alla somministrazione e la fruizione dei prodotti e servizi dell'Istituto, è gestita direttamente da strutture che offrono un servizio (es: biblioteca), detengono il dato (es: Sinanet) o che forniscono pareri e consulenze (es: ex Infs). La supervisione di tali processi è demandata a strutture di supporto direzionale e amministrativo, che hanno necessità di associare il dato del gradimento, non solo alla richiesta di informazione su di un servizio, ma altresì alla sua offerta e fruizione per poterla associare a livelli di costi-performance e qualità di servizi resi secondo quanto stabilito dalla legge n. 150/2009.

D1. Percentuale di schede customer satisfaction inviate e risposte

Nel 2016 su un totale di 100 schede di customer satisfaction effettivamente inviate, sono state compilate dall'utente solo 77 sono state effettivamente restituite all'URP. La valutazione è un atto volontario da parte dell'utente, non può essere forzato. Infatti, come si evince dalle figure sotto riportate (figg n. 25-26-27) le schede non risposte sono purtroppo una fetta consistente rispetto alle schede effettivamente inviate.

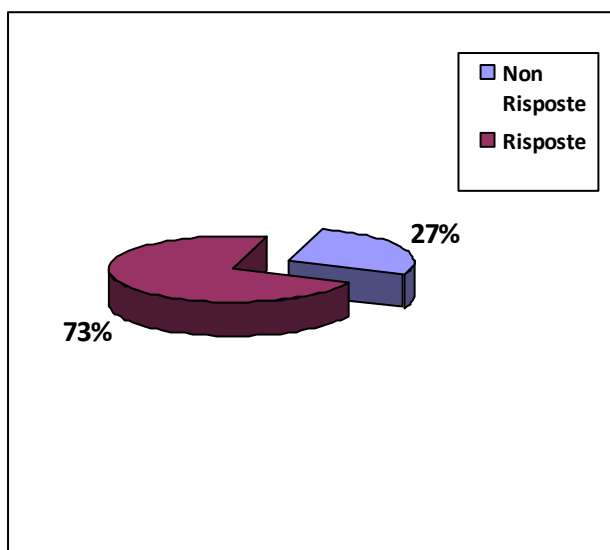


Figura 25 –schede customer inviate e risposte anno 2014

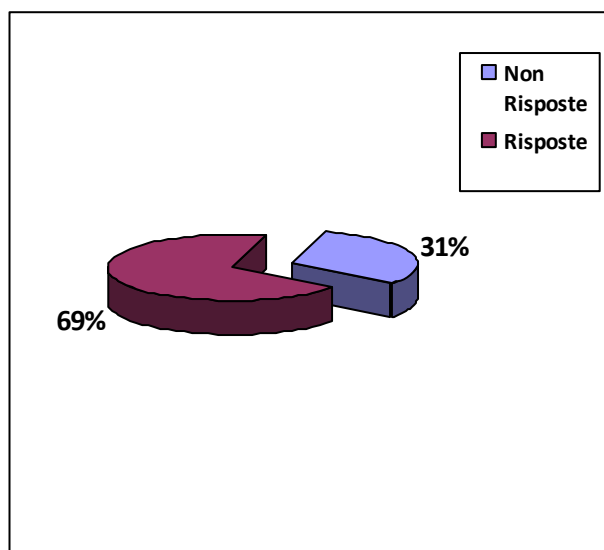


Figura 26 –schede customer inviate e risposte anno 2015

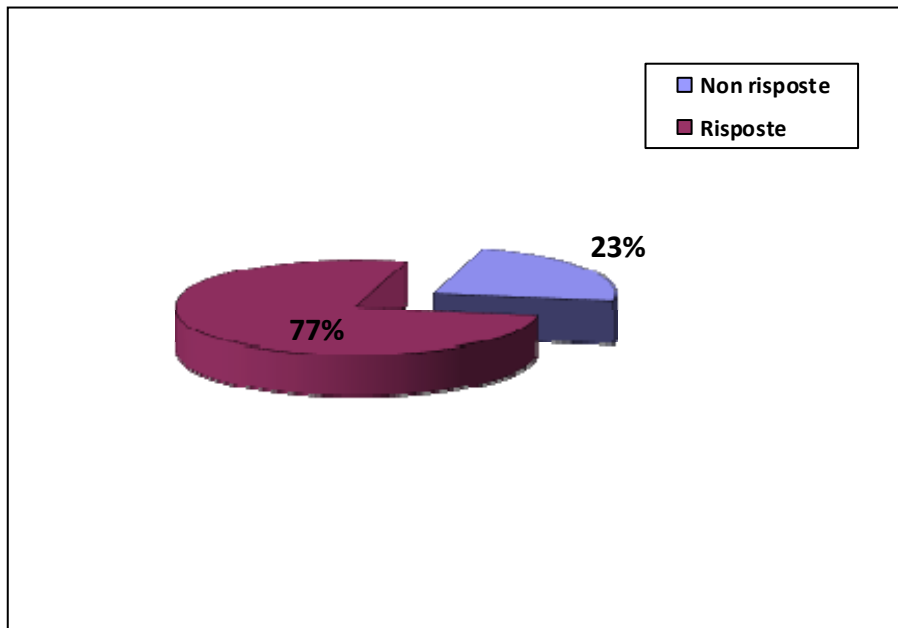


Figura 27 –schede customer inviate e risposte anno 2016

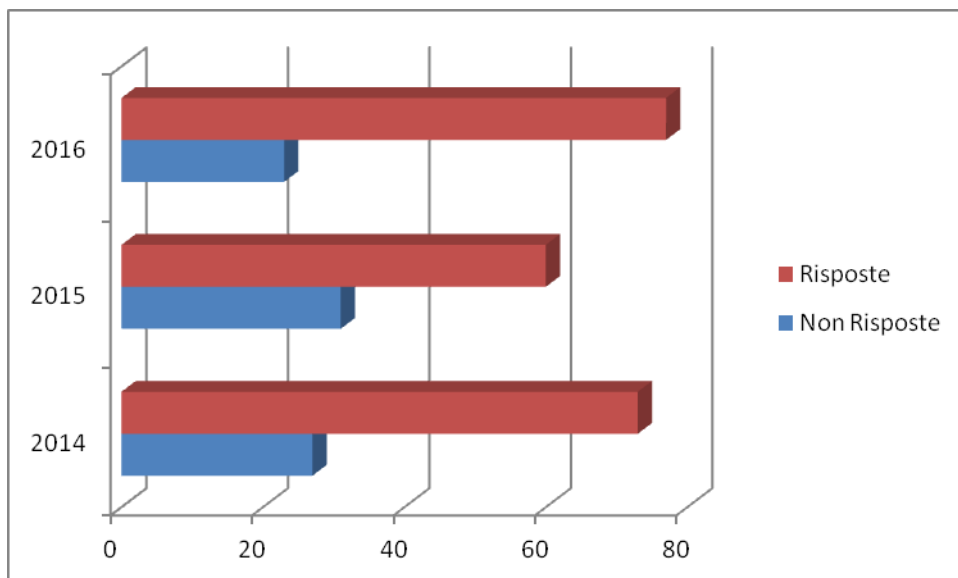


Figura 28 –schede customer inviate e risposte anno 2014-15-16

D2. Totale delle schede customer satisfaction ritornate ad ISPRA in relazione a ciascun livello di gradimento (livelli 1; 2; 3; 4) nel triennio 2014-2016

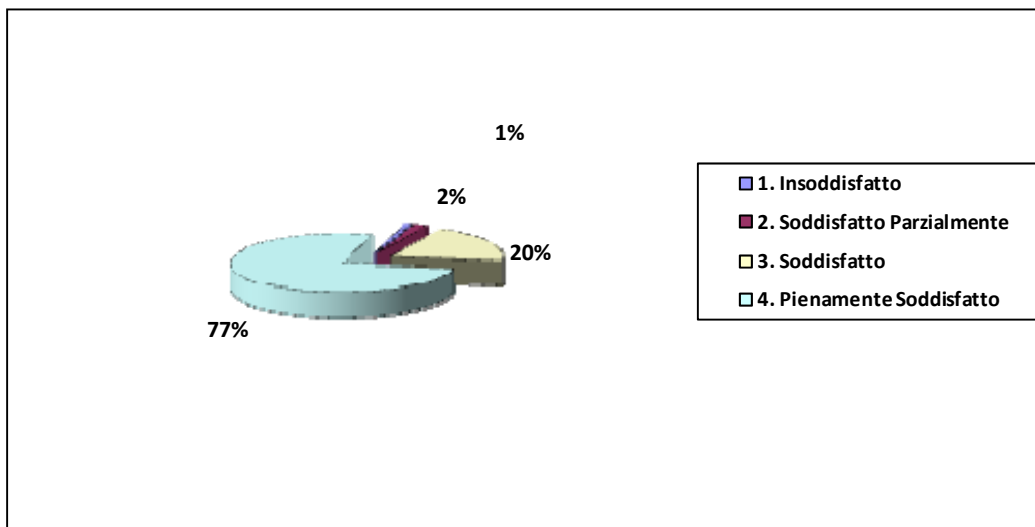


Figura 29 – Percentuali di gradimento dell’utenza rispetto alle interloquazioni con ISPRA anno 2014

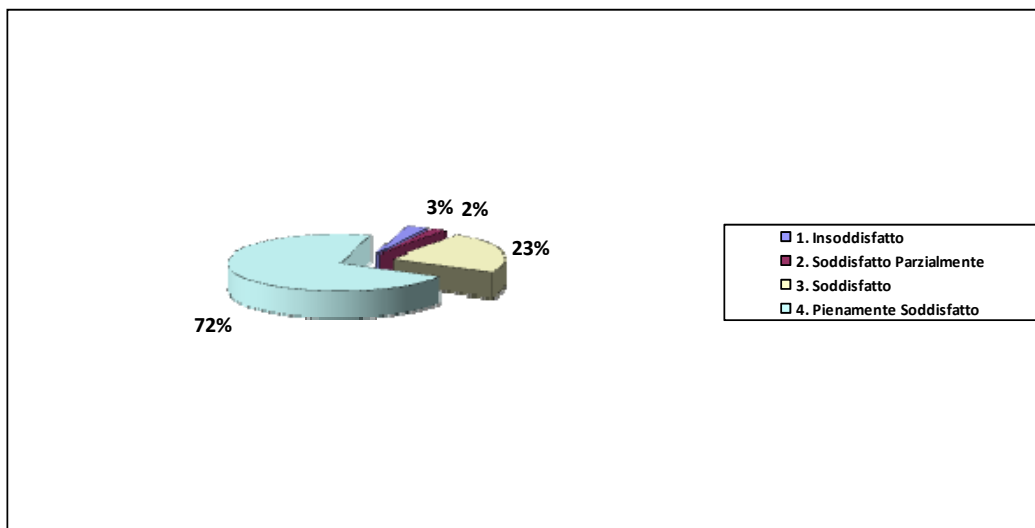


Figura 30 – Percentuali di gradimento dell’utenza rispetto alle interloquazioni con ISPRA anno 2015

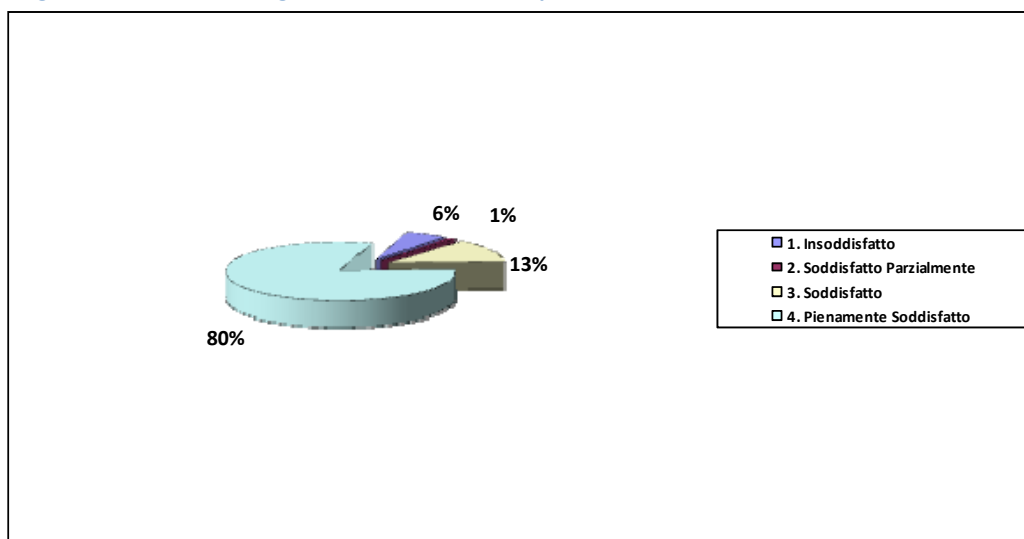


Figura 31 – Percentuali di gradimento dell’utenza rispetto alle interloquazioni con ISPRA anno 2016



I dati del 2016 illustrati nel grafico fig.n. 31 evidenziano che l'utenza è per l'**80%** pienamente soddisfatta dell'interlocuzione con Ispra relativamente a richieste di atti e informazioni ambientali. Un incremento rispetto al 2015, che si attestava al 72%. Per quanto concerne la parte di riscontri rappresentate in blu e rosso, che non ha ottenuto una valutazione positiva, occorre rilevare che le cause che hanno determinato il fenomeno sono molteplici: dai tempi di risposta, alla qualità e quantità di atti e informazioni forniti (quindi se la risposta ha effettivamente soddisfatto l'esigenza informativa dell'utente).

Dall'analisi delle schede ricevute, i valori negativi sono addebitabili soprattutto a due fattori: tempi di risposta e cortesia. Si tratta di un dato non marginale, sebbene esiguo nella sua numerosità, in quanto può inficiare il valore di una risposta in sé valida, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo dei contenuti.

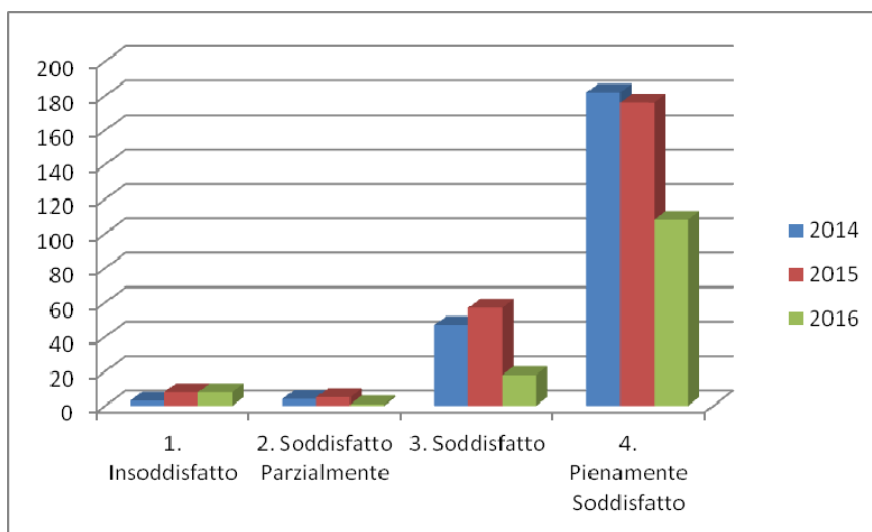


Figura 32 – Trend gradimento dell'utenza rispetto alle interlocuzioni con ISPRA anni 2014-2015-2016

Per quanto riguarda l'attività di orientamento e interfaccia URP, la figura n. 32, sopra riportata, indica che il servizio offerto risponde per buona parte alle aspettative degli utenti, con un margine di miglioramento connesso principalmente all'adeguamento dell'offerta informativa su prodotti e servizi dell'Istituto e del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA).

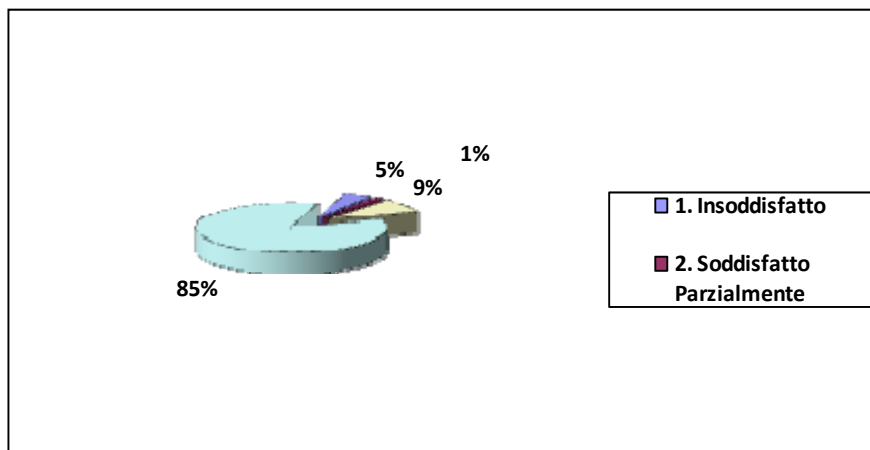


Figura 33 – Dato dall'utenza: percentuali di gradimento dell'utenza rispetto alle interlocuzioni con l'URP dell'ISPRA



La figura n. 33 riporta il dettaglio della soddisfazione dell'utenza circa il servizio di interfaccia offerto dall'URP. Anche in questo caso l'**85%** degli utenti è pienamente soddisfatto. Le azioni di miglioramento suggerite all'URP dagli utenti non soddisfatti riguardano la cortesia, il miglioramento dei tempi di risposta, l'accessibilità di informazioni e alla comprensione delle competenze istituzionali dell'Istituto. A tal proposito l'URP sta mettendo a punto, nell'ambito del progetto SI URP (Sistema Integrato degli URP delle Agenzie Ambientali), un portale gestito dalla Rete degli URP delle Agenzie Ambientali, che offra all'utenza domande frequenti, ambiti di competenze e fornisca orientamento su prodotti e servizi messi a disposizione.



E. Considerazioni conclusive e azioni di miglioramento

I dati rappresentati hanno posto in evidenza l'interesse e il coinvolgimento dell'utenza nei confronti di alcune tematiche quali "difesa della natura", "difesa del suolo" e "cartografia", "qualità delle acque", "qualità dell'aria" e "rischio tecnologico e industriale". Questa domanda così marcata suggerisce l'opportunità di un incremento e di una valorizzazione dei prodotti e servizi da offrire all'utenza. Per quanto attiene alle strutture, il gradimento espresso da parte dell'utenza è sostanzialmente positivo, ma è necessario adeguare ed aggiornare l'offerta informativa per renderla fruibile all'utenza. E' pertanto possibile migliorare l'offerta informativa considerando la necessità del pubblico di:

- analizzare nel dettaglio i temi ambientali maggiormente di interesse e le relative competenze territoriali (chi fa cosa);
- offrire una agevole comprensione delle normative ambientali;
- programmare delle iniziative di coinvolgimento dell'utenza per verificare il gradimento dei prodotti e servizi ISPRA e della relativa offerta informativa.

Anche quest'anno l'assenza di dati su strutture e tematiche di grande interesse pubblico segnala una criticità organizzativa dei sistemi di tracciabilità delle interlocuzioni utenza-Ispra, che pur mantenendo alti standard di qualità dell'informazione e velocità nella risposta, devono essere migliorati affinché possano essere registrate e analizzate. Solo una visione complessiva e completa di informazioni può fornire elementi utili, che possano dare supporto ai processi decisionali, valutativi e organizzativi.

In ordine alla raccolta del gradimento da parte dell'utenza, in linea con quanto stabilito dalla normativa, e in coerenza con la diversità dei prodotti e servizi offerti dall'Istituto all'utenza, sarebbe opportuno prevedere, nel rispetto dell'autonomia di ciascun servizio erogatore, un coordinamento per la costruzione di un dato complessivo che faccia capo alla carta dei servizi e che consideri anche processi che non vi sono al momento inclusi, in relazione altresì ai centri di costo, performance e valutazione.

".....Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici....." (ex direttiva P.C.M. del 24/03/2004).

Allegato 1 - Richiesta di informazioni e supporto all'utenza da parte del Registro nazionale delle emissioni

Il Decreto Legislativo 30/2013 stabilisce che **ISPRA** sia l'**Amministratore nazionale del Registro dell'Unione** per conto dell'Autorità Nazionale Competente (ANC) presso il MATTM. Tale gestione avviene secondo quanto disposto dal Regolamento della Commissione Europea n.389/2013 che - all'art.92 - stabilisce che l'Amministratore nazionale debba garantire l'assistenza agli utenti del Registro. Tali **utenti** sono i **rappresentanti autorizzati delle aziende** che partecipano allo **Schema Europeo di Emission Trading** (Direttiva 2003/87/EC) abilitati ad operare sul conto deposito aperto nel Registro, dove vengono detenute e movimentate le quote corrispondenti alle emissioni di gas serra (CO2 equivalente), con procedure analoghe a quelle di un istituto bancario, esclusivamente per via telematica. Dato che le quote e i crediti di emissione hanno un valore equivalente di mercato, annualmente ISPRA gestisce, tramite il Registro, un controvalore di circa un miliardo di euro.

La tipologia di richiesta di informazioni nel 2016, per la tematica "Helpdesk Registro Emissioni" riguarda pertanto un'utenza unicamente aziendale, di interesse istituzionale, la cui risposta – per il citato Regolamento UE, viene riscontrata entro massimo 20 giorni lavorativi.

Gli utenti possono iscriversi al Registro, modificare i propri dati personali o aziendali, effettuare operazioni funzionali alla gestione dei propri conti deposito seguendo **22 specifiche procedure** definite in base al citato Regolamento. Ognuna di esse è dettagliatamente descritta in http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=tab_pro1. Nei casi dove siano da effettuare autorizzazioni e/o attuazioni di modifiche - esse richiedono l'acquisizione di un'ampia documentazione legale - personale e societaria - il cui esame è demandato allo staff dell'Amministratore del Registro, che alla fine approva o respinge la richiesta.

Da rimarcare che ogni anno gli utenti sono chiamati alla restituzione obbligatoria (*compliance*) delle quote "anticipate" dallo Stato e/o acquistate, per compensare le emissioni di CO2 equivalente (<http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=compliance>). Questa ulteriore procedura richiede la verifica da parte dell'Amministratore del Registro, della corretta esecuzione delle procedure di comunicazione e validazione delle emissioni e di restituzione delle quote di ciascun utente. Anche per tali operazioni sono spesso avanzate richieste di supporto oltre a quelle di routine.

Data la grande mole di richieste di supporto, stante l'attuale sottodimensionamento del servizio, non è possibile rendicontare puntualmente la totalità degli interventi effettuati. Per ciascuna delle procedure che richiedono l'invio di documentazione, viene acquisito e archiviato un notevole flusso di richieste di informazioni e chiarimenti, anche rintracciabile nel sistema di protocollazione IRIDE. Analogamente, per le procedure descrittive che riguardano operazioni effettuabili autonomamente dall'utente, è spesso richiesto il supporto di help desk, di cui però resta traccia solo nelle email del personale dello staff del Registro. Nella seguente tabella sono riportate delle stime indicative di tale attività:



Procedure per la gestione dell'utenza dei conti deposito e di scambio e delle operazioni effettuabili nel Registro dell'Unione in base al Regolamento UE n.389/2013	Tipo di procedura (con documentazione da gestire o descrittive del procedimento da effettuare)	Interventi di supporto 2016 (solo via e-mail)
1 - Registrazione di un nuovo utente	Descrittiva	200
2 - Attivazione della propria utenza	Descrittiva	100
3 - Modifica dei dati identificativi dell'utente	Trattamento documentazione	30
4 - Aggiornamento dei recapiti professionali	Trattamento documentazione	50
5 - Sostituzione di un Rappresentante Autorizzato (AR) del conto	Trattamento documentazione	200
6 - Aggiunta o la rimozione di un AR (o di un utente in sola lettura)	Trattamento documentazione	100
7 - Apertura di un <i>conto Operatore stazionario</i>	Trattamento documentazione	100
8 - Apertura di un <i>conto Operatore aereo</i>	Trattamento documentazione	20
9 - Apertura di un <i>conto Persona</i> (persona giuridica)	Trattamento documentazione	2
10 - Apertura di un <i>conto Persona</i> (persona fisica)	Trattamento documentazione	2
11 - Apertura di un <i>conto di scambio</i> (persona giuridica)	Trattamento documentazione	10
12 - Apertura di un <i>conto di scambio</i> (persona fisica)	Trattamento documentazione	2
13 - Trasferimento di un conto Operatore	Trattamento documentazione	100
14 - Chiusura di un conto	Descrittiva	100
15 - Aggiornamento dei dati del titolare del conto	Trattamento documentazione	50
16 - Modifica del nome del conto	Descrittiva	10
17 - Aggiornamento dei dati dell' impianto	Trattamento documentazione	10
18 - Resa delle quote di emissione	Descrittiva	20
19 - Pagamento tariffa annuale ex art. 5 D.M. 25/7/2016	Trattamento documentazione	1500
20 - Transazioni e gestione dei conti di fiducia	Descrittiva	200
21 - Richiesta di annullamento di una transazione per sospetta frode o per errore	Descrittiva	2
22 - Gestione dei numeri di cellulare	Descrittiva	100
- COMPLIANCE annuale -	Verifica puntuale esecuzione	1000

Informazioni più dettagliate sulle attività di gestione del Registro nazionale delle emissioni sono riportate in: http://www.info-ets.isprambiente.it/index.php?p=attivita_registro

