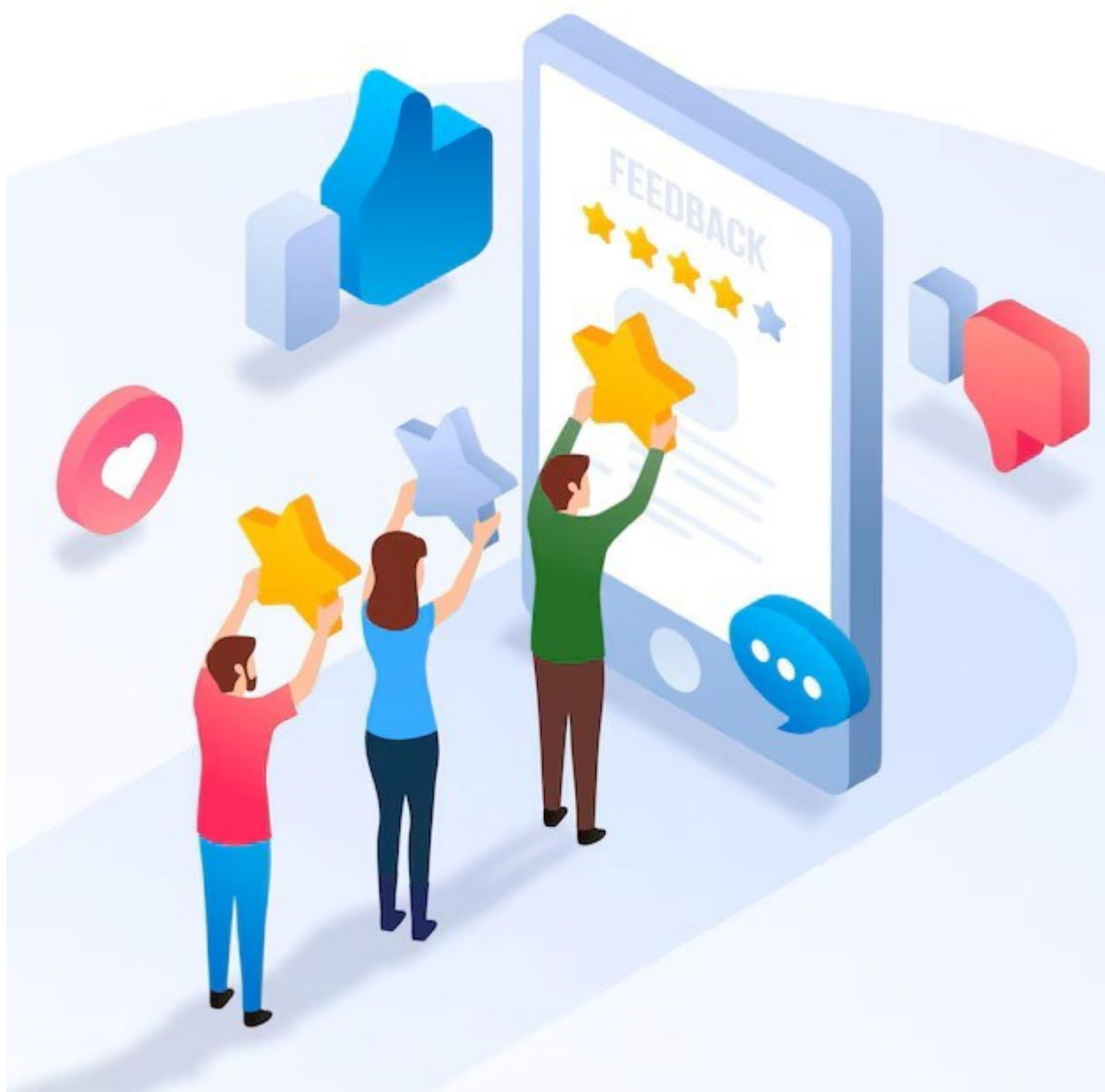


INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'URP DI ARPAV



Marzo – Dicembre 2024

Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP

Immagine di copertina tratta da:

<https://www.freepik.com/author/pikisuperstar>

ARPAV

Direzione Generale

Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP

Amelia Tardivo

Ha collaborato

URP

Costanzo Lunardon

Sommario

Premessa..... 1

Pubblicazione 2

Il questionario 2

Promozione del sondaggio 6

Monitoraggio 6

Gli esiti dell'indagine 7

Conclusioni 11

Premessa

La presente Relazione illustra sinteticamente i risultati conseguiti nel periodo Marzo-Dicembre 2024 relativamente all'indagine sulla qualità dei servizi erogati dall'URP di ARPAV nell'ambito del SI-URP – Sistema Integrato degli URP.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAV, infatti, partecipa, alla suindicata Rete – coordinata da ISPRA – sin dalla relativa attivazione in quanto finalizzata a consentire **un dialogo aperto e continuo** con l'Utenza sia interna che esterna, promuovendo **una maggior trasparenza dell'azione pubblica** mediante **l'utilizzo di modulistica comune, di appositi form on line e di altri applicativi**.

Nello specifico si è proceduto ad attuare quanto stabilito dalla **Delibera n. 231/2024 del Consiglio SNPA** (Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente) che ha ritenuto opportuno procedere al **monitoraggio del grado di soddisfazione dell'Utenza del SI-URP rispetto al servizio offerto da ciascuna Struttura aderente al suindicato Sistema** in un'ottica di rilevazione coordinata della cosiddetta "*Customer satisfaction*", utilizzando a tal fine un apposito software.

La soddisfazione è stata oggetto, in particolare, di disamina sia per quanto attiene **all'aspetto propriamente relazionale** (*cortesia del personale ed assistenza nell'inoltro della richiesta di informazioni*) sia sotto **il profilo tecnico** (*chiarezza e completezza delle informazioni ricevute e tempestività nella presa in carico e nella risposta*)

Gli aspetti immateriali, comunicativi e relazionali rivestono, infatti, nell'attività dell'URP, un'importanza notevole, trattandosi di presupposti indefettibili nel rendere un servizio veramente efficiente e corrispondente alle aspettative dei relativi fruitori.

Nelle pagine seguenti, pertanto, saranno analizzate le predette dimensioni qualitative dei servizi erogati dall'URP in relazione alle risposte fornite al riguardo dagli Utenti che abbiano partecipato al predetto sondaggio.

Pubblicazione

Il 26 Febbraio 2024, nella riunione periodica del SI-URP, l'URP di ISPRA – quale Gestore dell'apposita Piattaforma informatica individuata ai fini della realizzazione dell'indagine online – ha condiviso con i Referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Agenzie Regionali per l'ambiente aderenti alla suindicata Rete le modalità operative inerenti all'imminente attivazione del predetto software, precisando, al contempo, che gli URP del Sistema avrebbero potuto disporne a decorrere dal 1° Marzo 2024.

In tale data, pertanto, l'URP di ISPRA ha pubblicato sul Portale SNPA il modulo utilizzabile per la rilevazione in argomento, comunicando agli URP partecipanti all'iniziativa l'avvenuta entrata in funzione dell'applicativo.

Nello stesso giorno lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP di ARPAV ha provveduto a curare rispettivamente i seguenti adempimenti:

- pubblicare la notizia nell'*home page* del Sito Internet della propria Agenzia;
- inserire il collegamento al sondaggio nella sezione URP del suddetto Portale alla voce: "*Questionario soddisfazione utenti per i servizi URP*";
- rendere disponibile un ulteriore collegamento nel piè di pagina all'interno della sezione: "*URP*" sotto la voce "*Valuta il servizio*".

Il questionario

Il questionario è strutturato in una sola pagina che include 5 punti cui si aggiunge, altresì, la possibilità di inserire un'osservazione. Qui di seguito si riporta il relativo elenco:

- 1. Tipologia di Utente**
- 2. Domanda:** Che pratica/servizio hai richiesto all'URP?
- 3. Domanda:** Con quale modalità hai contattato l'URP?
- 4. Domanda:** Qual era il tema/argomento della tua richiesta? (*È possibile selezionare fino a 4 scelte diverse*)
- 5. Valutazione sui servizi resi dall'URP:**
 - Cortesia del personale ed assistenza nella presentazione della domanda
 - Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
 - Tempestività nella presa in carico e nella risposta
 - Soddisfazione complessiva del servizio reso
- 6. Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio**



Indagine sull'apprezzamento dei servizi degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)

indagine a cura della Rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (SI-URP) del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA)

Gentile utente, chiediamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del questionario sui servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) con cui è recentemente venuto in contatto. Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell'attività resa dall'URP, al fine di migliorare e rendere più efficace la qualità dei servizi offerti. Le risposte saranno elaborate e tale analisi garantirà l'anonimato ed il rispetto della privacy di coloro che compileranno il questionario, secondo quanto disposto dal D.Lgs. n. 101/2018 e dal Regolamento UE 679/2016 (Informativa privacy). Per eventuali richieste di chiarimenti ed informazioni rivolgersi a: siurp@isprambiente.it - Grazie per la collaborazione.

Selezionare l'Ente:

selezionare l'Agenzia o l'Istituto che ha fornito la risposta

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ APPA BOLZANO | ☐ ARPA LOMBARDIA | ☐ ARPA UMBRIA |
| ☐ APPA TRENTO | ☐ ARPA MARCHE | ☐ ARPA VALLE D'AOSTA |
| ☐ ARPA BASILICATA | ☐ ARPA MOLISE | ☐ ARPA VENETO |
| ☐ ARPA CALABRIA | ☐ ARPA PIEMONTE | ☐ ARPAE EMILIA-ROMAGNA |
| ☐ ARPA CAMPANIA | ☐ ARPA PUGLIA | ☐ ARPA ABRUZZO |
| ☐ ARPA FRIULI VENEZIA GIULIA | ☐ ARPA SARDEGNA | ☐ ISPRA |
| ☐ ARPA LAZIO | ☐ ARPA SICILIA | |
| ☐ ARPA LIGURIA | ☐ ARPA TOSCANA | |

Privacy

L'indagine è predisposta in modo da non raccogliere dati personali che identifichino in maniera diretta o anche solo potenziale i diretti interessati. Per la diffusione del questionario e la raccolta delle risposte viene utilizzata la piattaforma EUSurvey. Tale piattaforma, sviluppata dalla Comunità Europea, non colleziona ulteriori dati personali degli utenti che rispondono al questionario. Si rimanda all'informativa privacy prevista da questo strumento: <https://ec.europa.eu/eusurvey/home/privacystatement> . I cookie della piattaforma EUSurvey vengono cancellati al termine della sessione.

Tipologia di Utente

* Che pratica/servizio hai richiesto all'URP:

- ☐ Richiesta di accesso ai documenti amministrativi, informazioni ambientali, civico e civico generalizzato
- ☐ Informazioni di carattere generale e organizzativo
- ☐ Reclamo (su mancati/errati compiti istituzionali dell'Agenzia/Istituto)
- ☐ Segnalazioni (su eventi ambientali, malfunzionamenti informatici)
- ☐ Richiesta di parere
- ☐ Altro

Con quale modalità hai contattato l'URP:

- ☐ Sito Internet
- ☐ Telefono
- ☐ E-mail/Pec
- ☐ Social media
- ☐ Di persona
- ☐ Altro (specificare)

Qual era il tema/argomento della tua richiesta?

Tra 1 e 4 selezioni

- ☐ ACQUE
- ☐ INQ. ELETTROMAGNETICO - ANTENNE TELEFONIA - ELETTRODOTTI
- ☐ RUMORE
- ☐ GAS RADON - RADIAZIONI IONIZZANTI
- ☐ AMIANTO
- ☐ ARIA
- ☐ METEO - CLIMATOLOGIA
- ☐ BIODIVERSITA' - FAUNA E FLORA
- ☐ BONIFICHE SUOLI - SITI CONTAMINATI
- ☐ CERTIFICAZIONI AMBIENTALI (ECOLABEL - EMAS)
- ☐ DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA (Concorsi - Gare - etc)
- ☐ ENERGIA
- ☐ EPIDEMIOLOGIA - IMPATTO SANITARIO
- ☐ GEOLOGIA
- ☐ IMPIANTISTICA (messa a terra, impianti sollevamento, sistemi a pressioni)
- ☐ ISPEZIONI E VALUTAZIONI AIA / AUA / VIA / VAS
- ☐ RIFIUTI
- ☐ DANNO AMBIENTALE - L.68/2015
- ☐ EMERGENZE
- ☐ CONTROLLI
- ☐ ATTIVITA' DI LABORATORIO
- ☐ PUBBLICAZIONI
- ☐ ALTRO (specificare)

Valutazione sui servizi resi dall'URP:

	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Né soddisfatto, né insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
* Cortesia del personale ed assistenza nella presentazione della domanda	☐	☐	☐	☐	☐
* Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐
* Tempestività nella presa in carico e nella risposta	☐	☐	☐	☐	☐
* Soddisfazione complessiva del servizio reso	☐	☐	☐	☐	☐

Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio:

--

Promozione del sondaggio

A seguito dell'avvenuta attivazione del sondaggio, lo Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP ha prontamente promosso tale iniziativa nei contatti scritti quotidiani con i propri Utenti: a decorrere dal 4 Marzo 2024, infatti, tutte le note di risposta inviate all'Utenza esterna di ARPAV hanno riportato l'esortazione a partecipare al questionario.

Risultano, pertanto, inoltrati complessivamente – alla data del 31/12/2024 – **n. 666** inviti (**n. 516** conseguenti a contatti scritti e, per quanto concerne i contatti telefonici, i relativi inviti – inviati agli Utenti soltanto dal 17 aprile 2024 – ammontano, invece, a **n. 150**).

Si evidenzia, infine, che i questionari compilati sono stati – nello specifico – **n. 126**.

Monitoraggio

L'indagine online è stata realizzata mediante l'applicativo web “*EUSurvey*” che consente di monitorare l'andamento delle risposte tramite statistiche già disponibili nel programma che garantisce l'assoluta tutela della *privacy* dei rispondenti, non essendo richiesto a questi ultimi di fornire alcun dato personale.

Si segnala, in particolare, come l'URP di ARPAV nel periodo Luglio – Dicembre 2024 abbia incrementato la numerosità mensile degli Utenti che risultano aver partecipato al sondaggio: passando, infatti, da circa **n. 10** rispondenti al mese rilevati nell'arco temporale 1° Marzo - 30 Giugno 2024 a circa **n. 15** Utenti al mese nel semestre successivo.

Il conseguimento di tale risultato è stato possibile grazie al costante invito all'Utenza a partecipare alla compilazione del questionario, tenendo presente, peraltro, che nel mese di Marzo l'applicativo non è stato accessibile per la durata di una settimana, essendosi verificati alcuni problemi di ordine tecnico-informatico.

Gli esiti dell'indagine

Le rappresentazioni grafiche che seguono consentono l'immediata visualizzazione dei dati statistici inerenti al predetto sondaggio:

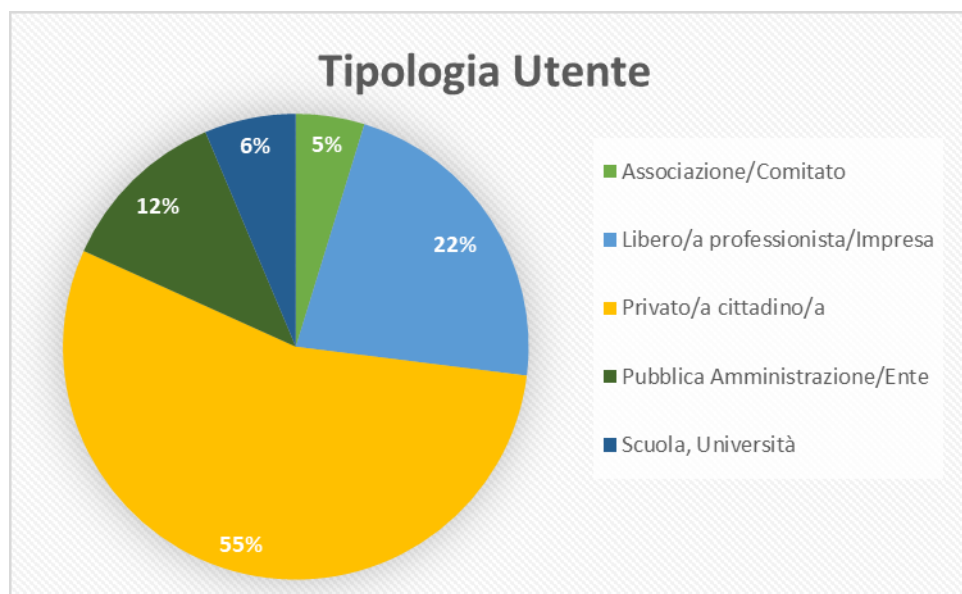


Figura 1 – Tipologia Utente ARPAV

Il **Privato cittadino** (n. 69, pari al 55%) – nello specifico – costituisce la tipologia prevalente che risulta aver compilato il questionario, seguita a distanza dall'insieme **Professionista/Impresa** (n. 28, corrispondenti al 22%).

Al sondaggio hanno partecipato anche altre **PP.AA.** (n. 15, pari al 12%), nonché **Associazioni/Comitati** (n. 6, equivalenti al 5%).

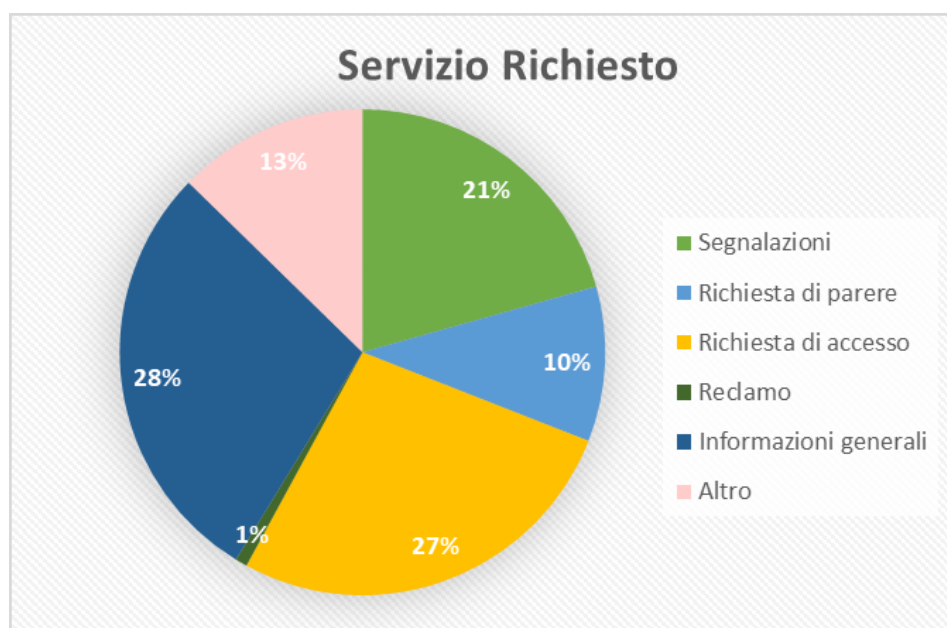


Figura 2 - Servizio richiesto a URP ARPAV

Gli Utenti hanno contattato l'URP principalmente per richiedere "**informazioni generali**" (n. 36, pari al 28%) o al fine di inoltrare "**richieste di accesso**" (n. 34, corrispondenti al 27%).

Rilevanti, infine, risultano anche le "**segnalazioni**" (n. 26, equivalenti al 21%).

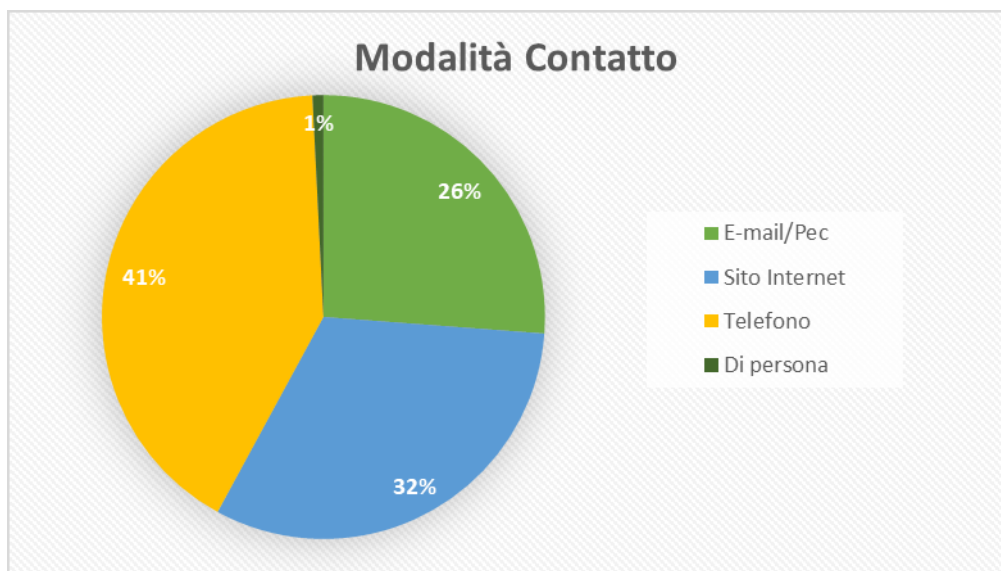


Figura 3 - Modalità contatto

La modalità maggiormente utilizzata per contattare l'URP risulta essere il **"Telefono"** (n. 52, pari al 41%), seguita dal **"Sito Internet"** (n. 40, corrispondente al 32%) e dall'**"E-mail/PEC"** (n. 33, attestatesi al 26%); tali risultati sono rimasti pressoché identici e costanti per l'intera durata del sondaggio.

Si sottolinea, infine, che il questionario risulta compilato anche da parte di un Utente che – dopo essersi recato di persona presso la sede dell'URP – ha ritenuto opportuno partecipare all'indagine di *Customer Satisfaction* per i servizi erogati da tale Struttura.

Alla successiva domanda (*Qual era il tema/argomento della tua richiesta?*) gli Utenti potevano scegliere sino a 4 argomenti.

I tre argomenti più richiesti risultano nell'ordine di classificazione: **"Aria"** (n. 19, 15%), **"Meteo"** (n. 18, 14%) ed **"Inquinamento elettromagnetico"** (n. 17, 13%) come evidenziato dalla figura qui di seguito riportata

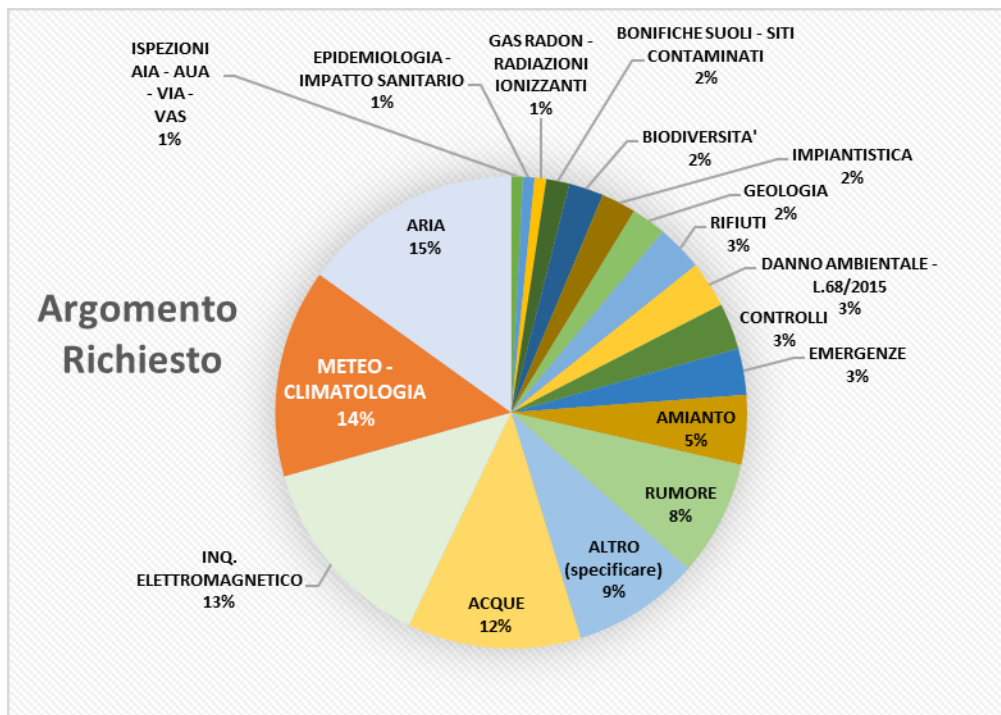


Figura 4 - Argomento richiesto

I predetti argomenti hanno mantenuto tale primato per l'intero periodo oggetto di rilevazione: nel secondo semestre si è, invece, riscontrato l'incremento degli argomenti richiesti che ha comportato un'elencazione maggiormente dettagliata delle tematiche ambientali con valori percentuali minimi.

Il questionario ha consentito, infine, agli Utenti di esprimere una valutazione sui servizi resi dall'URP relativamente alle seguenti **n. 4 caratteristiche**:

- 1) **Cortesia del personale ed assistenza nella presentazione della domanda**: Il giudizio risulta estremamente positivo avendo **n. 100** partecipanti (pari al 79%) scelto l'opzione "**molto soddisfatto**" e **n. 23**, invece, equivalenti al 18% dichiarato di essere **soddisfatti**. Infinitesimali, al contrario, i valori in termini percentuali dei partecipanti al sondaggio che hanno sostenuto rispettivamente di non essere **né soddisfatti, né insoddisfatti** (2%) o **insoddisfatti** (1%) per tale parametro.

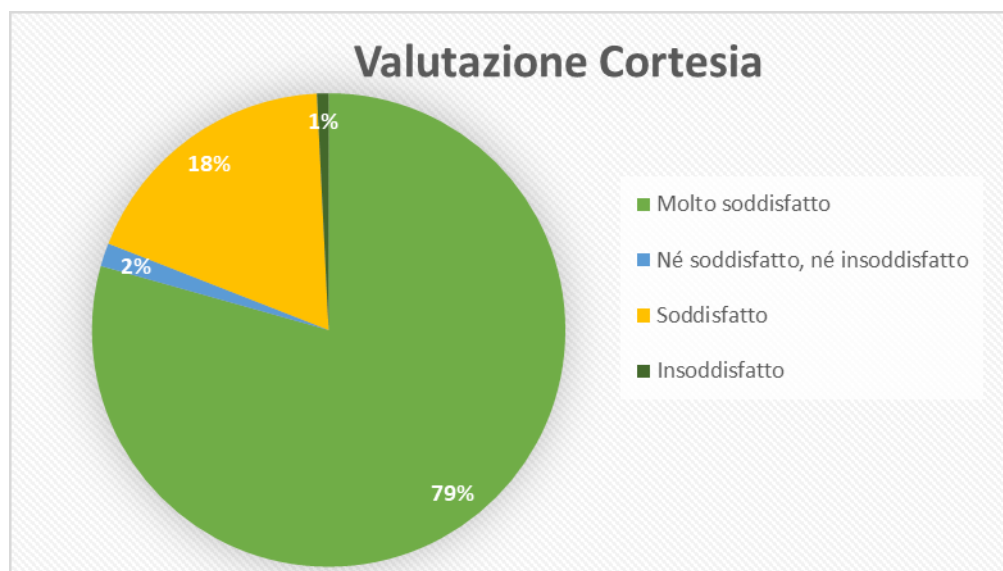


Figura 5 - Cortesia personale

- 2) **Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute**: anche per tale dimensione qualitativa il giudizio risulta positivo essendo rispettivamente **n. 85** (pari al 67%) **molto soddisfatti** e **n. 35** (corrispondenti al 28%) **soddisfatti**. Pressoché equivalenti risultano i dati percentuali di coloro che hanno sostenuto di essere rispettivamente **né soddisfatti, né insoddisfatti** (3%) o **insoddisfatti** (2%)

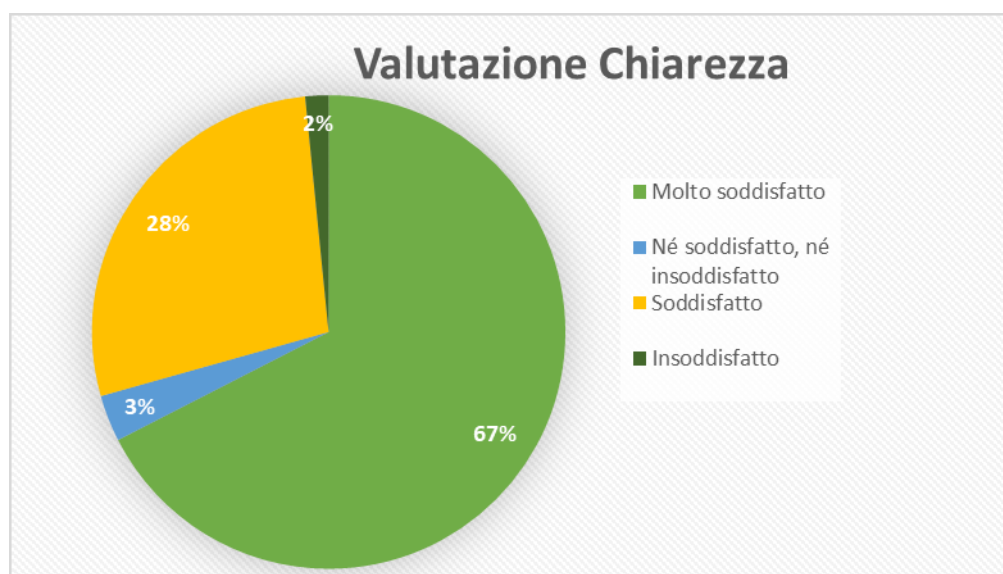


Figura 6 - Chiarezza informazioni

- 3) **Tempestività nella presa in carico e nella risposta:** in **n. 93** (equivalenti al 74%) hanno formulato una manifestazione di notevole soddisfazione e **n. 28** (22%), invece, sono coloro che hanno dichiarato di essere **soddisfatti**.
Irrilevanti, infine, i valori percentuali (2%) a pari merito relativamente ai soggetti che ritengono di non essere **né soddisfatti, né insoddisfatti** o **insoddisfatti**.

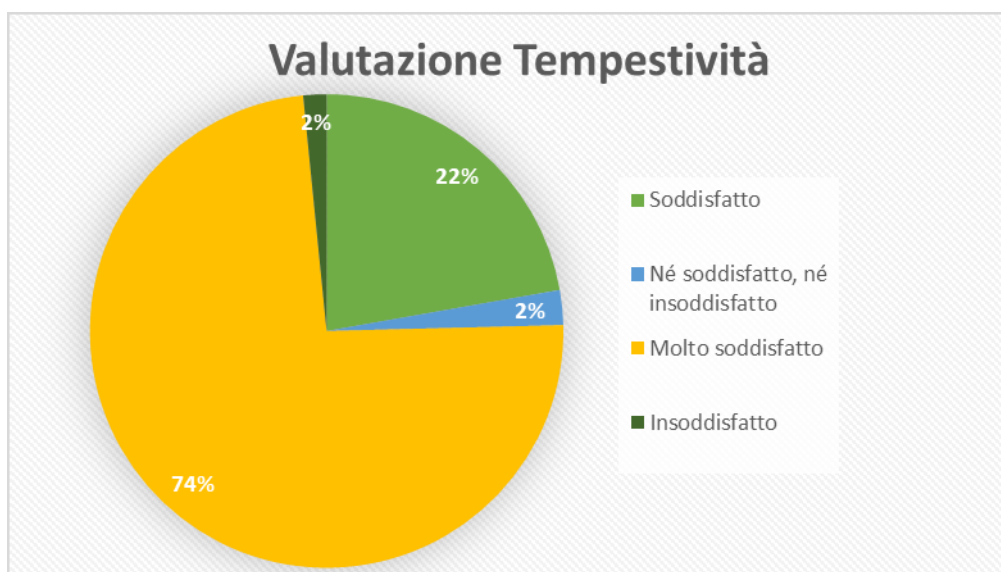


Figura 7 - Tempestività risposta

- 4) **Soddisfazione complessiva del servizio reso:** il giudizio risulta molto positivo avendo **n. 85** partecipanti (pari al 67%) dichiarato di essere **molto soddisfatti** e **n. 36** (corrispondenti al 28%) affermato di essere **soddisfatti**.

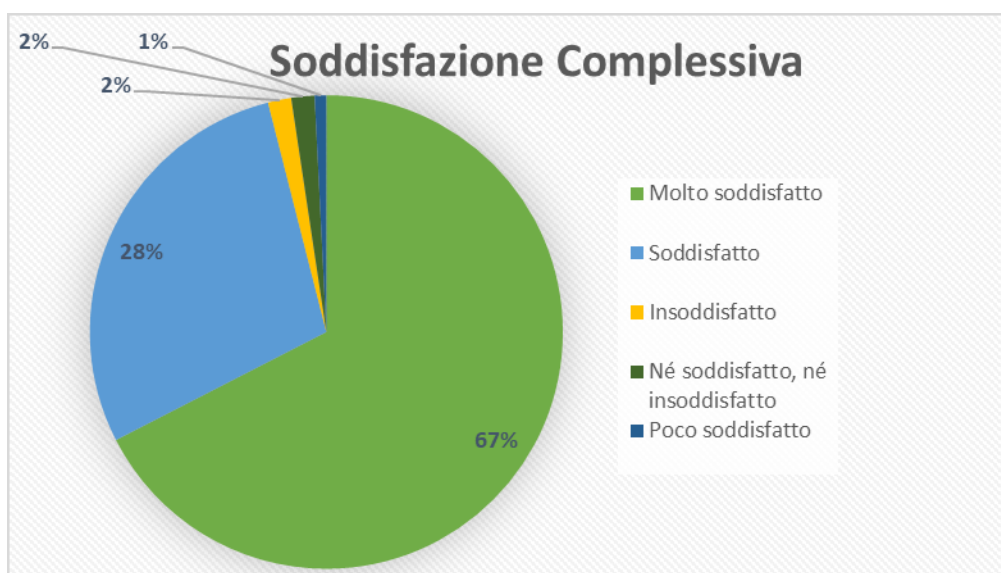


Figura 8 - Soddisfazione complessiva

Conclusioni

Il giudizio risulta nel **95%** dei casi **positivo**, evidenziando, pertanto, l'utilità e l'apprezzamento dei servizi erogati dall'URP di ARPAV: sono state valutate in termini lusinghieri, in particolare, la **cortesia** e la **tempestività** del personale (rispettivamente la prima pari al **97%** e la seconda, invece, corrispondente al **96%** dei giudizi formulati al riguardo).

I partecipanti al questionario – in linea generale – hanno sottolineato di non avere, al momento, suggerimenti da fornire ai fini del miglioramento dei servizi garantiti dall'URP in quanto già ritenuti pienamente rispondenti alle proprie aspettative.

Si reputa opportuno, altresì, segnalare come per l'intera durata del sondaggio molti Utenti abbiano preferito esprimere il proprio apprezzamento rispondendo direttamente all'e-mail inviate dall'URP anziché collegarsi al link comunicato dalla suindicata Struttura per compilare il questionario.

I rispondenti, infine, hanno fornito alcuni suggerimenti inerenti ai servizi gestiti da altre Strutture ARPAV.

Sarà cura dell'Agenzia, pertanto, tenere in debita considerazione tali proposte ai fini della valutazione della relativa attuazione sia alla luce delle funzioni demandate ad ARPAV dalla propria Legge istitutiva (*L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e ss.mm.ii.*) sia di quanto previsto dalla vigente normativa in materia ambientale, attenendosi al riguardo anche alle eventuali Linee Guida del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA).

Staff Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova
Italy
Tel. +39 049 8239360
Fax +39 049 660966
E-mail: urp@arpa.veneto.it



ARPAV

Agenzia Regionale per la Prevenzione e
Protezione Ambientale del Veneto

Direzione Generale
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova

Italy

Tel. +39 049 8239 301

Fax +39 049 660966

e-mail: urp@arpa.veneto.it

e-mail certificata: protocollo@pec.arpav.it

www.arpa.veneto.it