

RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2019

Al fine di assicurare la corretta individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, obiettivo principale del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001, l'ARPA FVG ha avviato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti relativa alle attività certificate per l'anno 2019.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 3 febbraio 2020 fino al 2 marzo 2020.

Contestualmente è stata inviata una e-mail a tutti i clienti dell'Agenzia che usufruiscono dei nostri servizi, contenente il link al sito ove presente il questionario. In questa e-mail veniva richiesta la compilazione del questionario nella parte relativa ai servizi forniti.

In totale 84 utenti hanno compilato il questionario che riguardava anche attività del Laboratorio multisito dell'Agenzia e parte di questi utenti ha compilato le parti del questionario relative ai servizi dell'Agenzia certificati di cui ha usufruito nel corso dell'anno 2019.

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 per l'anno 2019 include i seguenti processi realizzati presso la sede Centrale e la sede Osmer di Palmanova:

- Verifica della conformità legislativa in ambito EMAS,
- Gestione istruttoria Valutazione Impatto Ambientale (VIA),
- Gestione istruttoria Valutazione Ambientale Strategica (VAS),
- Attività di vigilanza per incidenti rilevanti,
- Gestione del catasto dei rifiuti,
- Gestione del catasto delle emissioni in atmosfera,
- Previsioni di qualità dell'aria,
- Previsioni meteorologiche numeriche,
- Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria,
- Gestione istruttoria AIA, AUA e AU,
- Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima regionale,
- Elaborazione ed emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale,
- Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB),

mentre per la sede del Dipartimento di Pordenone i processi certificati sono:

- Esecuzione dei controlli ambientali – sopralluoghi,
- Esecuzione dei controlli ambientali – campionamenti,
- Gestione attività per Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA): verifiche ispettive,
- Gestione attività per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA): verifiche ispettive,
- Gestione rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti.

Verifica della conformità legislativa per registrazioni EMAS

Nell'indagine realizzata quest'anno nessun utente ha compilato la sezione relativa alle attività di Verifica di conformità legislativa per registrazioni EMAS.

L'attività di Verifica della conformità legislativa per registrazioni EMAS da parte di ARPA FVG viene svolta solo in caso di prime registrazioni o di modifiche sostanziali alle organizzazioni già registrate, quindi non sono molte le situazioni in cui, nel corso dell'anno, l'Agenzia viene interpellata per questa specifica funzione.

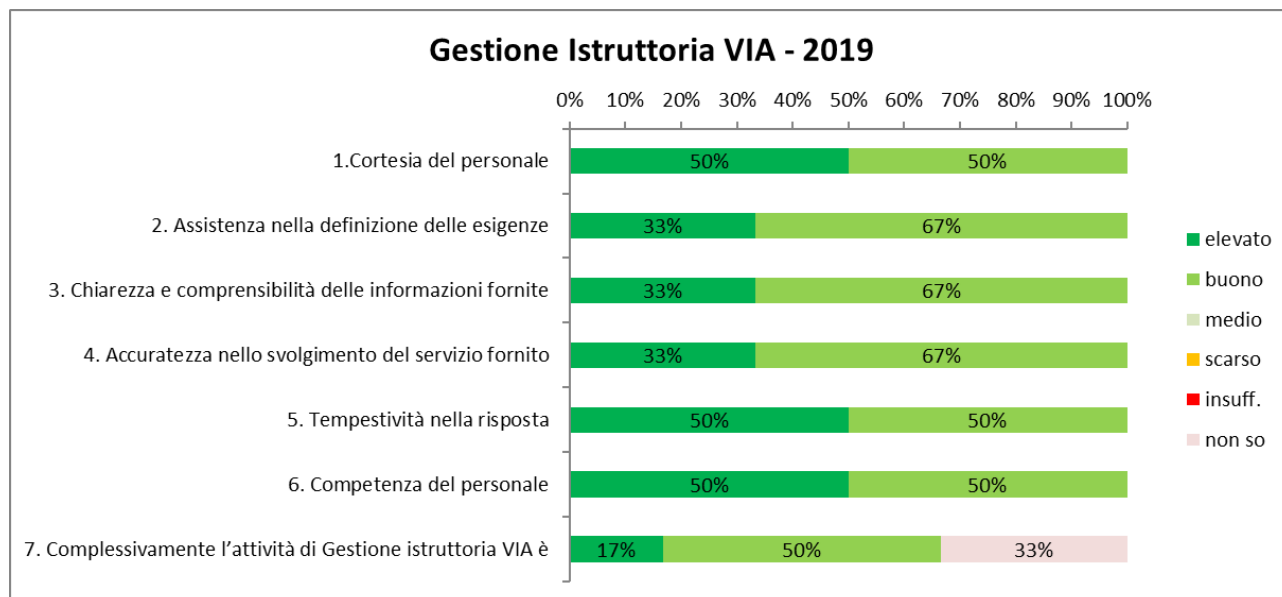
Istruttoria per Valutazione Impatto Ambientale (VIA)

Per questo processo hanno risposto alle domande 6 clienti, 4 appartenenti al settore della pubblica amministrazione e 2 clienti del settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesito | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTALI | 16 | 24 | 0 | 0 | 0 | 2 |

Per l'attività di gestione istruttorie VIA si osserva un numero contenuto di risposte, tuttavia i riscontri registrati sono positivi considerato che per quasi tutti i quesiti posti i giudizi sono "elevato" e "buono".



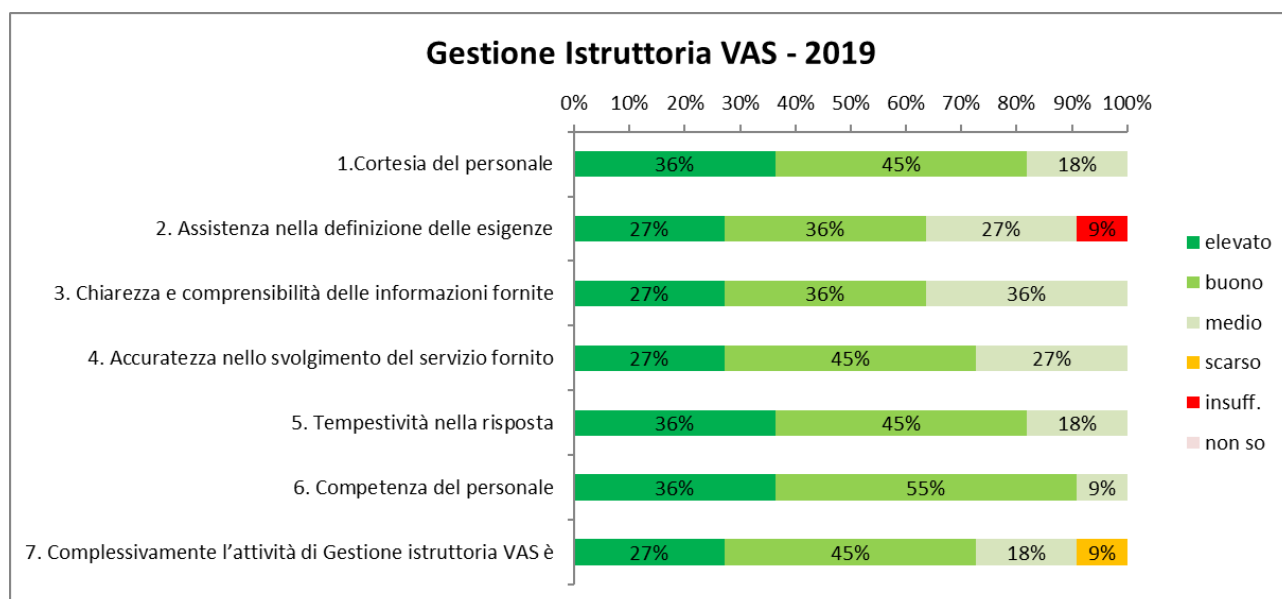
Istruttoria per Valutazione Ambientale Strategica (V.A.S.)

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 11 clienti tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione, in particolare ad amministrazioni comunali, che costituiscono il cliente principale di questo processo.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesito | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 4 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 3 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 3 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 4 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 4 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è | 3 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| TOTALI | 24 | 34 | 17 | 1 | 1 | 0 |

Per l'attività di gestione istruttorie VAS si osserva un aumento nel numero di risposte rispetto all'anno precedente e le percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") superano per buona parte dei quesiti il 70%. Si registrano percentuali di giudizi positivi più contenute per i quesiti relativi a "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" e per "Assistenza nella definizione delle esigenze", categoria quest'ultima, per la quale è pervenuto l'unico giudizio insufficiente.



Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto solo 3 clienti, tutti appartenenti ad aziende private. Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesito | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 12 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Pur avendo raccolto solo i riscontri di 3 utenti, il loro giudizio risulta molto positivo, visto che le risposte per tutti quesiti corrispondono a "elevato" e "buono".

Gestione catasto rifiuti

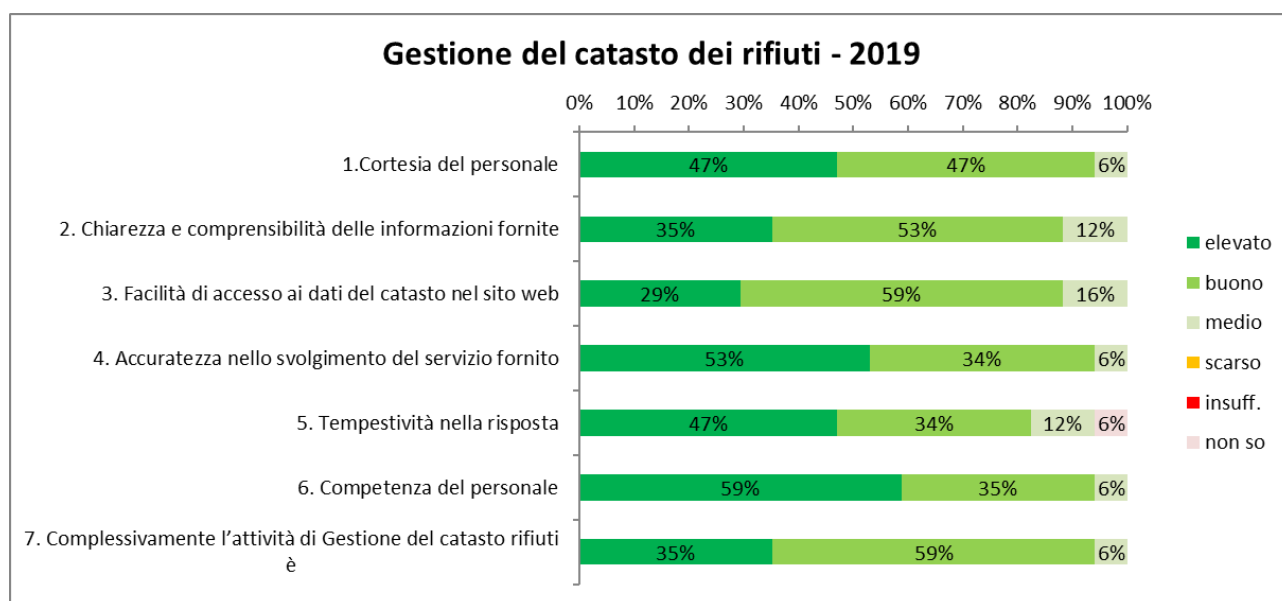
Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti, hanno risposto 17 clienti che nella maggior parte dei casi appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici. Sono presenti anche riscontri da qualche azienda privata.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesito | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 8 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 6 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web | 5 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 9 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 8 | 6 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 6. Competenza del personale | 10 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è | 6 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 52 | 56 | 10 | 0 | 0 | 1 |

Per l'attività di gestione catasto rifiuti si osserva un discreto numero di partecipanti; risulta essere il servizio per cui si riscontra il maggior numero di risposte.

L'esito del questionario è più che soddisfacente: per tutti i quesiti posti si registrano percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") che superano l'80%.



Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto solo 3 clienti, due appartenenti ad enti locali e uno di un'azienda privata.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesito | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|--|-----------|----------|----------|----------|----------|---------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, tuttavia, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare soddisfacente, visto le alte percentuali di giudizi positivi, quasi tutti della categoria "elevato".

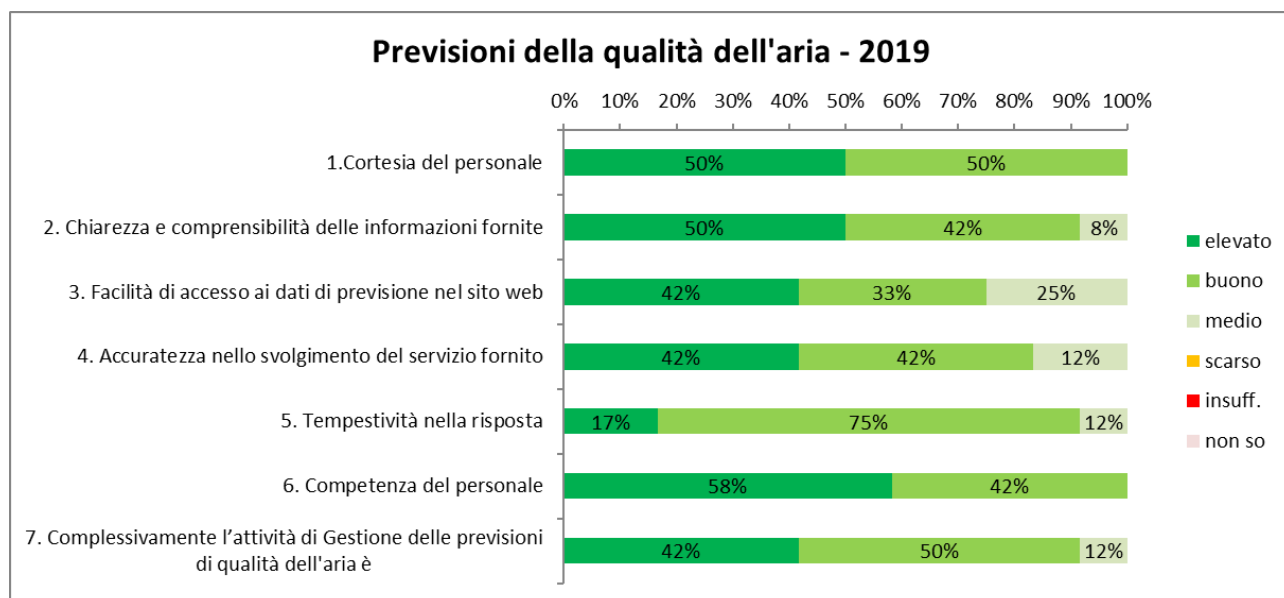
Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 12 clienti per lo più appartenenti ad Enti pubblici e Agenzie ambientali, solo un rappresentante del settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|--|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 6 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web | 5 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 5 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 2 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è | 5 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 36 | 40 | 8 | 0 | 0 | 0 |

Per le previsioni di qualità dell'aria i risultati sono stati molto soddisfacenti. Per i quesiti "Cortesia del personale" e "Competenza del personale" la somma dei giudizi "elevato" + "buono" raggiunge il 100% e per le altre domande i riscontri positivi superano in tutti casi il 70%.



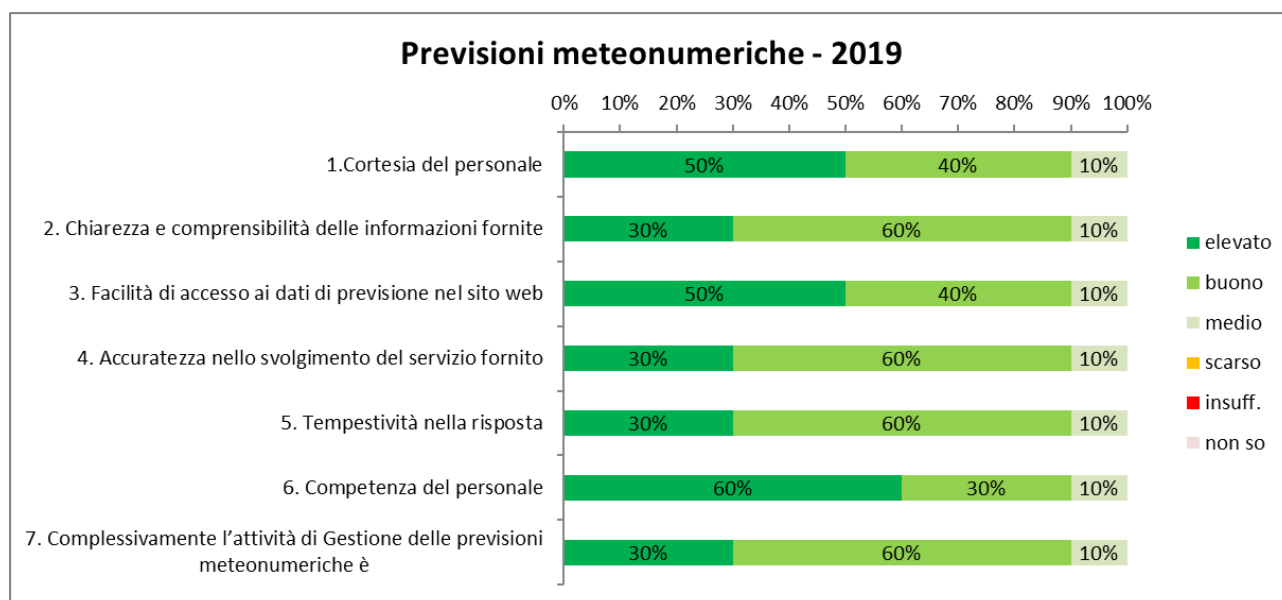
Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni meteonumeriche hanno risposto 10 clienti, la maggior parte dei quali appartenenti ad enti pubblici, come la Regione FVG ed Agenzie Ambientali, ma ci sono stati contributi anche dal settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|--|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 3 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.) | 3 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è | 3 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 28 | 35 | 7 | 0 | 0 | 0 |

Nel caso delle previsioni meteorologiche numeriche i riscontri da parte degli utenti sono stati molto positivi. Per tutti i quesiti posti si sono registrate percentuali di risposte "elevato" + "buono" pari al 90%.



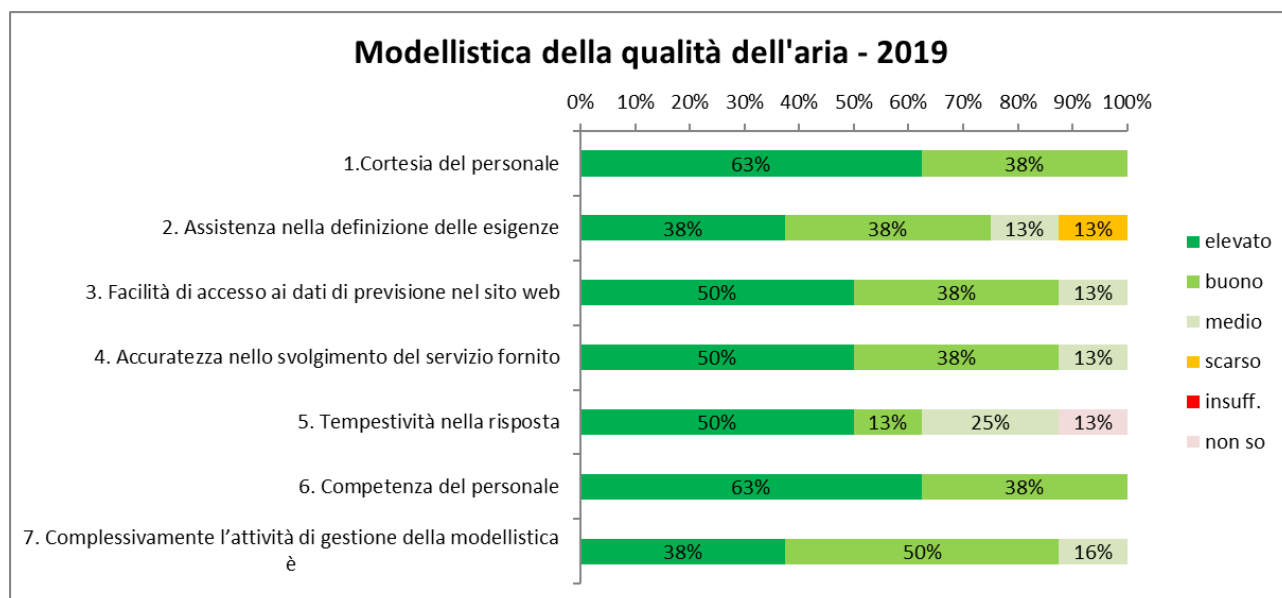
Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 8 clienti per lo più appartenenti ad Enti pubblici e un solo rappresentante del settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 6. Competenza del personale | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 28 | 20 | 6 | 1 | 0 | 1 |

I giudizi positivi "elevato" + "buono" raggiungono il 100% per i quesiti relativi alla "Cortesia del personale" e "Competenza del personale". Superiori al 70% e all'80% i riscontri positivi per gli altri quesiti, mentre per quanto riguarda la "Tempestività nella risposta" il valore percentuale per i due giudizi più alti raggiunge il 63%. Un'unica valutazione "scarso" per l'"Assistenza nella definizione delle esigenze".



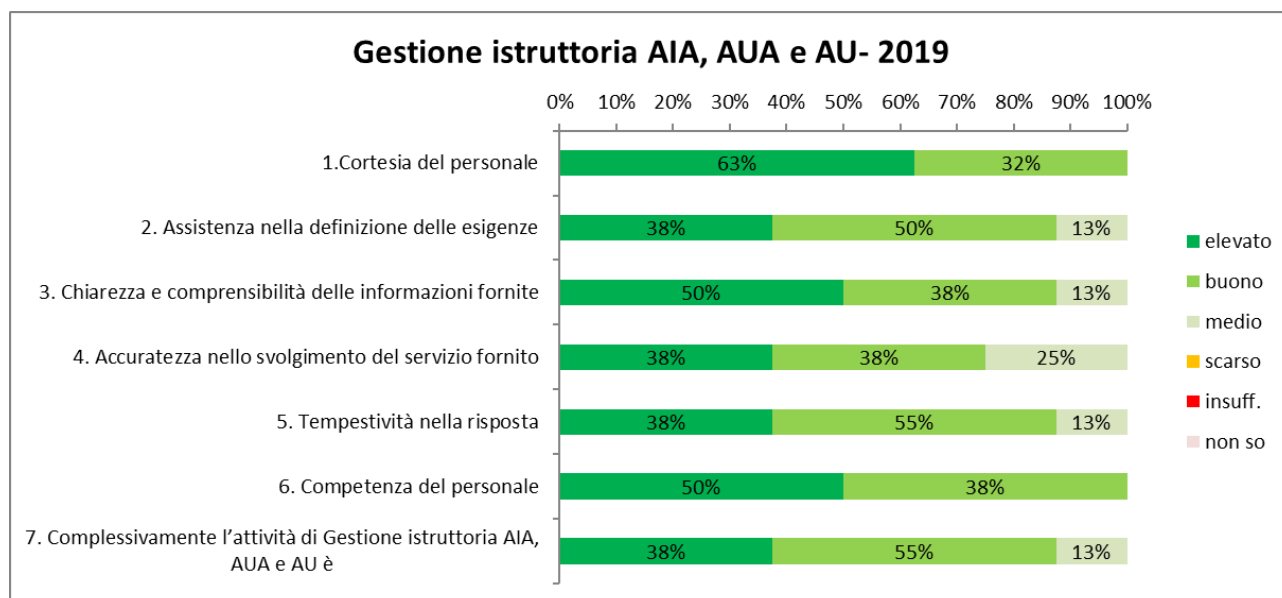
Gestione istruttoria AIA, AUA e AU

Alla sezione relativa alla gestione di istruttorie per autorizzazioni ambientali, hanno risposto 8 clienti sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (enti locali) che al settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|---------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di gestione istruttoria per AIA, AUA, AU è | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 25 | 25 | 6 | 0 | 0 | 0 |

Per l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali si osservano dei risultati molto positivi. Per i quesiti relativi alla "Cortesia del personale" e alla "Competenza del personale" i giudizi "elevato" + "buono" raggiungono valori del 100%, mentre per la maggior parte delle altre categorie i riscontri positivi superano l'80%. Solo per "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" la percentuale è di poco inferiore, ossia pari al 76%.



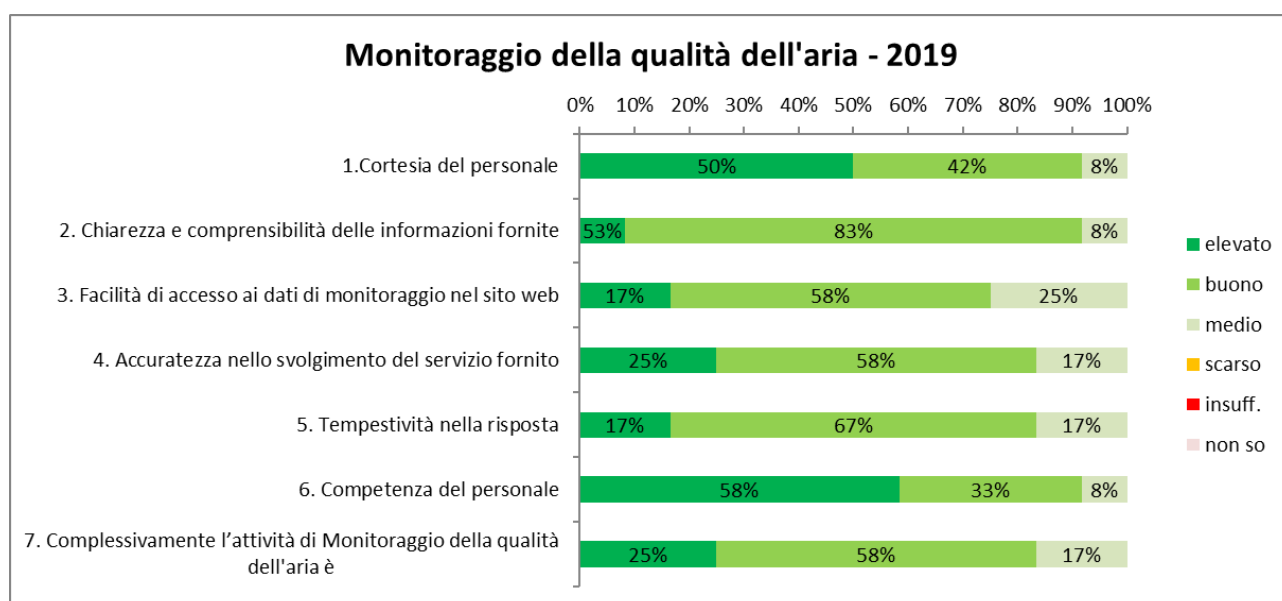
Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima regionale

Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto 12 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (Enti locali, Regione); qualche utente che ha partecipato al questionario appartiene al settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 6 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 1 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web | 2 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 3 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 2 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 7 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è | 3 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 24 | 48 | 12 | 0 | 0 | 0 |

Gli esiti del questionario per questa attività sono stati molto soddisfacenti. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) per quasi tutti i quesiti risultano superiori all'80%. Solo per la categoria "Facilità di accesso ai dati di monitoraggio nel sito web" i valori percentuale sono di poco inferiori all'80%.



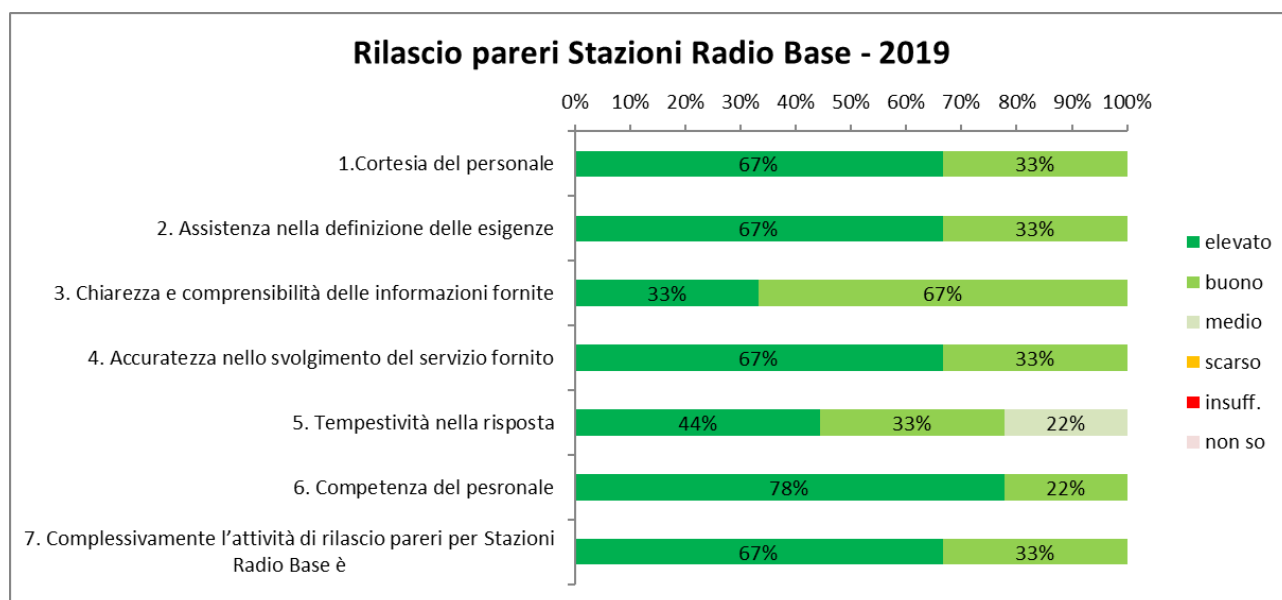
Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)

Alla sezione relativa alla gestione rilascio pareri SRB, hanno risposto 9 clienti, la maggior parte dei quali appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche e alcuni al settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|---------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALI | 38 | 23 | 2 | 0 | 0 | 0 |

Gli esiti in questo caso sono stati molto positivi. Per quasi tutti i quesiti del questionario si sono raggiunte percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") pari al 100%. Solo nella categoria relativa alla "Tempestività della risposta" la percentuale di riscontri positivi è di stata inferiore (77%).



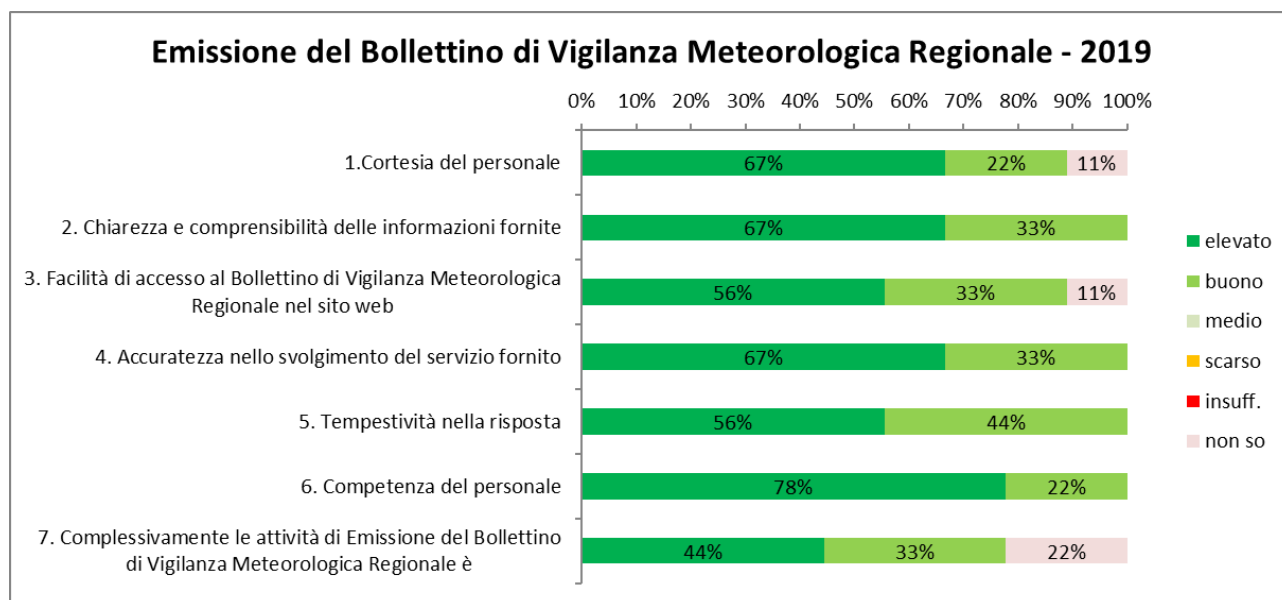
Emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale

Alla sezione relativa al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale, hanno risposto 9 clienti, per lo più appartenenti al settore degli enti pubblici (Regione, enti locali).

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Facilità di accesso al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale nel sito web | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di Emissione del Bollettino di vigilanza Meteorologica Regionale è | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTALI | 39 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4 |

Anche per questa attività dell'Agenzia gli esiti sono stati positivi attestandosi al 100% i giudizi positivi per "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite", "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" e "Tempestività nella risposta" e "Competenza del personale". Per gli altri quesiti i valori sono di poco inferiori.



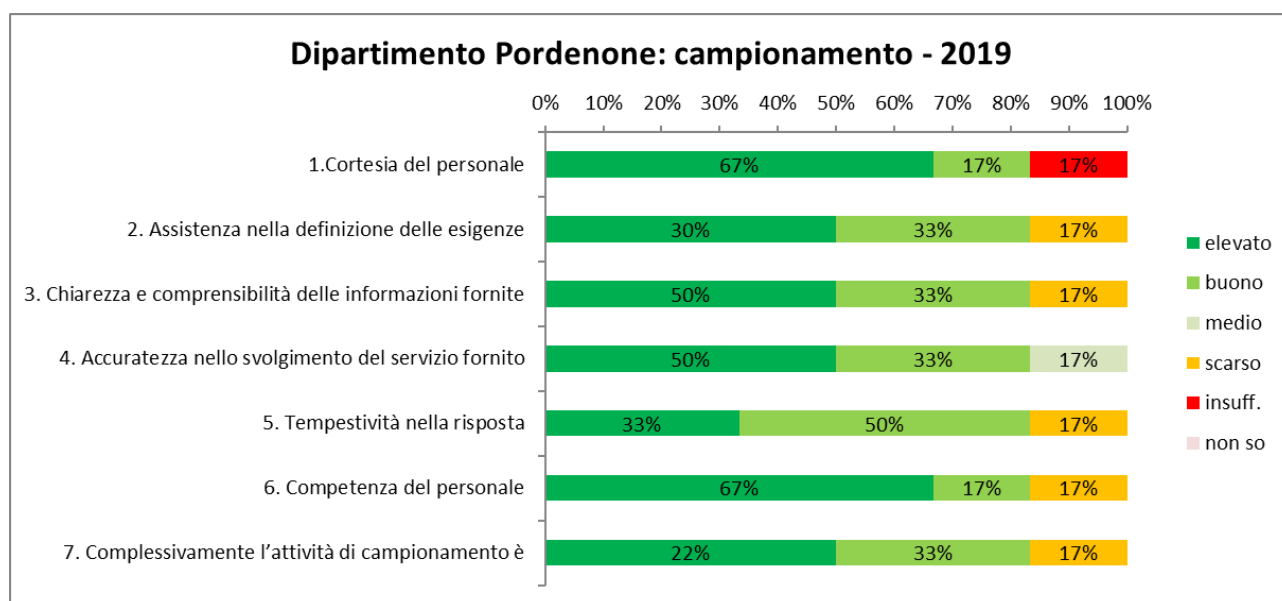
Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone 6 sono i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti. La tipologia di partecipanti al questionario corrisponde sia ad utenti del settore privato che ad operatori della pubblica amministrazione.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | Non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di campionamento è: | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTALE | 22 | 13 | 1 | 5 | 1 | 0 |

Il numero di partecipanti risulta piuttosto contenuto, tuttavia si può considerare che per l'attività di campionamento del Dipartimento di Pordenone, 5 utenti su 6 hanno dato riscontri positivi (giudizi "elevato" + "buono" pari a 84%) in tutte le categorie di domande. Un solo utente ha espresso giudizi negativi sul servizio offerto.



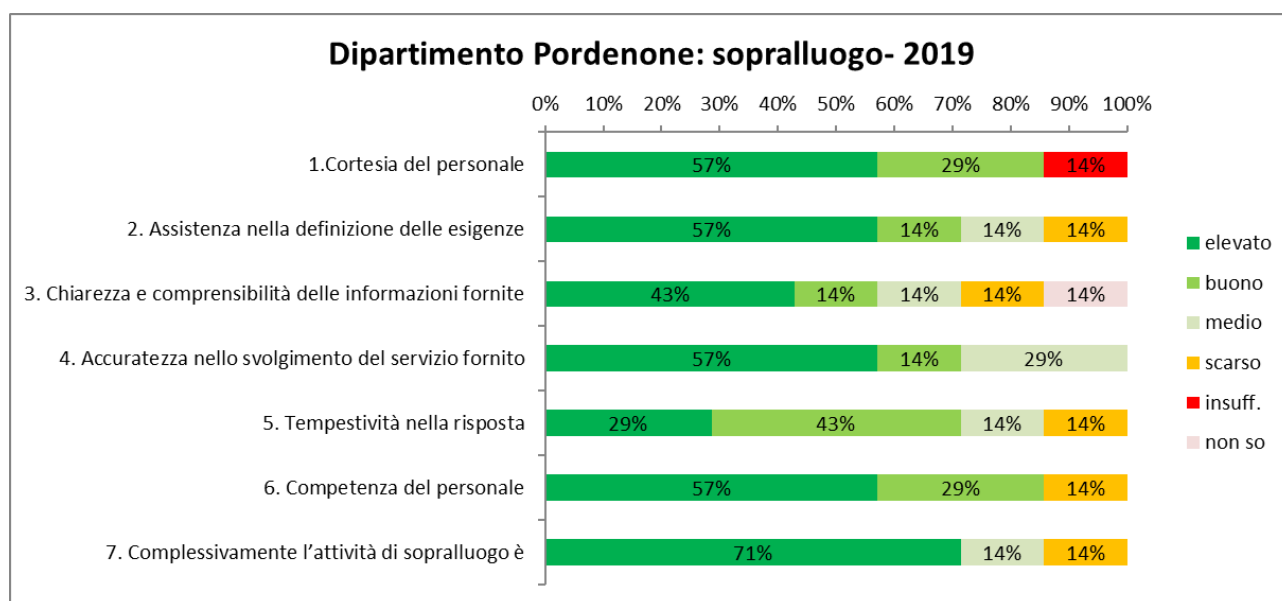
Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Sopralluogo

Per il Dipartimento di Pordenone i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi sono 7, suddivisi tra utenti del settore pubblico e privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | Non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di sopralluogo è: | 5 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TOTALE | 26 | 10 | 6 | 5 | 1 | 1 |

Anche in questo caso non ci sono stati molti contributi relativi all'attività di sopralluogo del Dipartimento di Pordenone: più dell'80% (pari a 6 utenti su 7) hanno dato giudizi positivi alla "Cortesia e competenza del personale", mentre per buona parte delle altre categorie le percentuali superano il 70%. Solo per "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" la percentuale di riscontri positivi raggiunge il 57%. Come per i campionamenti un solo utente ha espresso giudizi negativi sul servizio offerto.



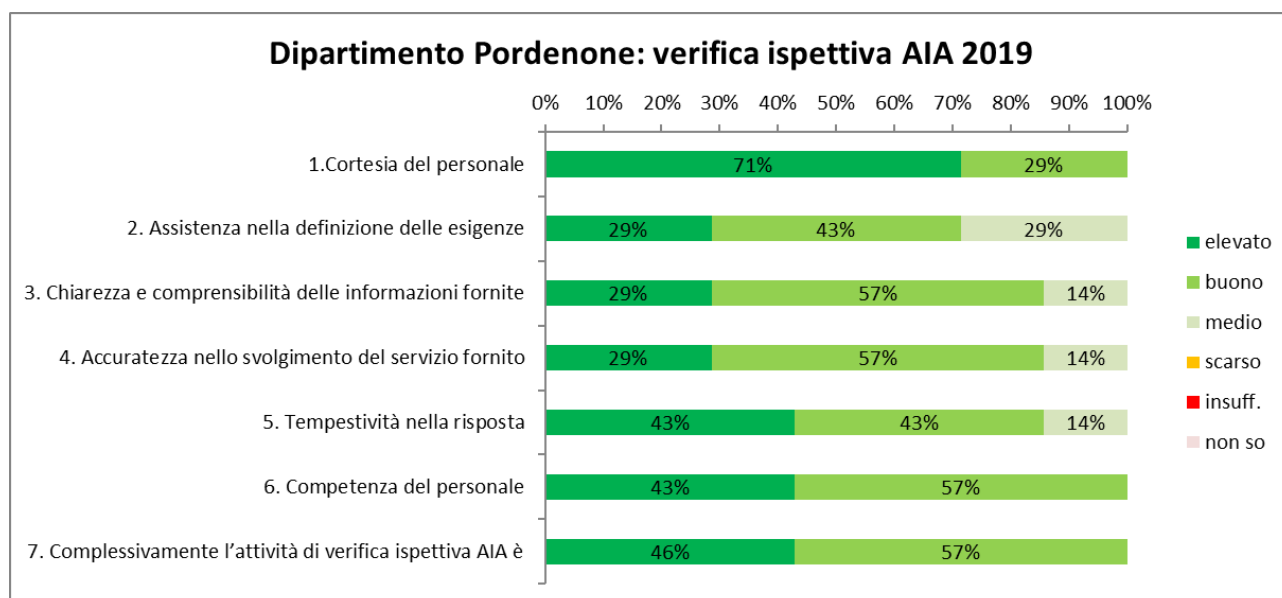
Dipartimento di Pordenone - Gestione attività per Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA): verifiche ispettive

Hanno risposto 7 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, quasi tutti appartenenti al settore privato e un solo partecipante che opera nel settore della pubblica amministrazione.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è: | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 20 | 24 | 5 | 0 | 0 | 0 |

Anche se il numero di partecipanti è piuttosto contenuto, i riscontri ottenuti sono soddisfacenti, visto che tutti gli utenti esprimono giudizi positivi relativamente alla "Cortesia e competenza del personale". Per gli altri quesiti le risposte "elevato" + "buono" superano l'86% e solo per "Assistenza nella definizione delle esigenze" raggiungono il 72%.



Dipartimento di Pordenone - Gestione attività per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA): verifiche ispettive

In questo caso, alla sezione delle verifiche ispettive AUA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, ha risposto 1 solo cliente appartenente al settore della pubblica amministrazione che ha valutato "elevato" il servizio ricevuto.

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AUA è: | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Dipartimento di Pordenone - Gestione rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti

Alla sezione relativa al rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti da parte del Dipartimento di Pordenone hanno risposto solo 2 clienti del settore privato.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

| Quesiti | elevato | buono | medio | scarso | insuff. | non so non risp. |
|---|---------|-------|-------|--------|---------|------------------|
| 1. Cortesia e disponibilità del personale | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 2. Assistenza nella definizione delle esigenze | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Tempestività nella risposta | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6. Competenza del personale | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7. Complessivamente l'attività di rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti è: | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 7 | 1 | 5 | 1 | 0 |

Dei due contributi ricevuti, per uno si registrano tutte valutazioni di grado "buono", mentre per l'altro i giudizi variano tra scarso e insufficiente.