



RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2016

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 già certificate e in fase di certificazione per l'anno 2016.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 15 febbraio 2017 al 15 marzo 2017.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 164 clienti ai quali è stato somministrato un questionario suddiviso in sezioni, ciascuna costituita da domande relative ad ogni processo primario certificato. In particolare 134 utenti hanno risposto per i processi erogati dalla sede centrale di Palmanova mentre 30 hanno compilato il questionario relativamente alle attività svolte presso la SOS Dipartimento di Pordenone.

I partecipanti all'indagine non hanno risposto a tutte le domande relative a tutti i processi in certificazione, poiché la richiesta di compilazione del questionario indicava di rispondere alle domande relative ai servizi di cui si era usufruito.

L'applicazione e l'estensione della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 nell'anno 2016, riguardava i seguenti processi realizzati presso la sede Centrale di Palmanova:

- Verifica della conformità legislativa in ambito EMAS,
- Gestione delle istruttorie di Valutazione di Impatto Ambientale,
- Gestione delle istruttorie di Valutazione Ambientale Strategica,
- 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 rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA),
- Gestione attività di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA): parere,

mentre per la sede del Dipartimento di Pordenone i processi certificati nel 2016 erano:

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



Verifica per registrazioni EMAS

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche EMAS, ha risposto 1 solo cliente, che si è identificato per tipologia lavorativa come non appartenente né al settore pubblico né a quello 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	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	1	0	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	1	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	0	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	0	1	0	0	0	0
6. Competenza del personale	0	1	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di conformità legislativa EMAS è	0	1	0	0	0	0
TOTALI	1	6	0	0	0	0

Per questo servizio il numero esiguo di risposte (1 solo cliente) non permette di fare una vera e propria analisi del dato. Il fatto che ci sia stato un unico cliente che ha compilato il questionario è da attribuire al fatto che l'attività di per sé individua una platea piuttosto ridotta di clienti a cui rivolgersi.

In ogni caso l'unico riscontro avuto è indubbiamente positivo, visto che i giudizi espressi in relazione ai quesiti posti sono quasi tutti di categoria "buono" e per una categoria c'è un "elevato".

Non ci sono suggerimenti di miglioramento ma è sicuramente necessario fare una riflessione su come allargare la platea dei clienti e su come ottenere un maggiore riscontro dall'utenza di questo servizio.



Istruttoria per valutazione impatto ambientale (V.I.A.)

Per questo processo hanno risposto alle domande 15 clienti, la maggior parte dei quali appartenenti al settore della pubblica amministrazione; qualche questionario è stato compilato anche da 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	6	8	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	5	8	0	0	1	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	11	0	0	1	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	11	1	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	1	11	2	0	1	0
6. Competenza del personale	5	8	0	0	1	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	3	10	0	0	1	1
TOTALI	24	67	3	0	7	4

Per l'attività di gestione istruttorie VIA si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

L'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno che avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) raggiungono l' 86,7% sul totale dei giudizi pervenuti, mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 6,7% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Istruttoria per valutazione ambientale strategica (V.A.S.)

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 24 clienti quasi 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	5	18	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	19	1	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	15	3	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	5	14	4	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	4	16	2	1	1	0
6. Competenza del personale	6	16	0	0	1	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	5	15	2	0	1	1
TOTALI	33	113	12	1	7	2

Per l'attività di gestione istruttorie VAS si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 86,9% e l'insoddisfazione è solo del 4,8% (giudizio scarso+insufficiente), per lo più attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto in tutti i suoi aspetti e ad un altro che ritiene eccessivamente lunghi i tempi di risposta.

Pur trattandosi di caso isolati se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto 8 clienti, equamente suddivisi tra appartenenti alla pubblica amministrazione e al settore privato. In questo caso specifico l'invito a compilare il questionario è stato esteso anche alle aziende private che sono oggetto di attività di vigilanza per incidenti rilevanti, pur non rappresentando il cliente diretto del servizio che per questa specifica attività è il Comitato Tecnico Regionale per il Friuli Venezia (art. 10 commi 1 e 4 del D. Lgs. 105/2015). Questa decisione è stata presa in seguito ai risultati dell'indagine della soddisfazione del cliente dello scorso anno che non ha prodotto alcun risultato in merito a questa attività.

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	3	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	1	3	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	1	3	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	2	1	1	0	1
5. Tempestività nella risposta	4	1	2	1	0	0
6. Competenza del personale	4	1	3	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	4	1	3	0	0	0
TOTALI	27	10	16	2	0	1

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 66,1% mentre l'insoddisfazione è solo del 3,6% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un giudizio negativo sull'accuratezza del lavoro svolto e uno sulla tempestività nella risposta.

Pur trattandosi di casi isolati se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Gestione catasto rifiuti

Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti, hanno risposto 22 clienti che nella maggior parte dei casi appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici.

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	9	12	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	9	11	2	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	7	10	4	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	7	11	1	0	0	3
5. Tempestività nella risposta	8	11	1	0	0	2
6. Competenza del personale	11	10	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	8	14	0	0	0	0
TOTALI	59	79	9	0	0	7

Per l'attività di gestione catasto rifiuti si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 89,6% e non sono stati attribuiti giudizi negativi (scarso o insufficiente) a questa attività.



Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto 4 clienti tutti appartenenti ad amministrazione comunali.

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	2	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	3	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	0	3	1	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	3	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	0	3	1	0	0	0
6. Competenza del personale	2	2	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	0	4	0	0	0	0
TOTALI	5	20	3	0	0	0

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, probabilmente anche perché nell'anno 2016 non era stato ancora pubblicato l'ultimo aggiornamento del catasto emissioni.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 89,3% e non sono stati espressi giudizi negativi in merito all'attività di gestione del catasto emissioni.

Ci si riserva di prestare maggior attenzione ai risultati che verranno raccolti in occasione del questionario soddisfazione cliente per l'anno 2017 in cui sarà disponibile una versione del catasto con dati più aggiornati.



Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 21 clienti quasi tutti appartenenti ad amministrazioni comunali.

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	10	9	1	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	9	11	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	14	3	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	8	13	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	6	10	4	1	0	0
6. Competenza del personale	12	8	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni dell'inquinamento atmosferico è	8	12	1	0	0	0
TOTALI	57	77	10	1	0	2

Per l'attività di previsioni di qualità dell'aria si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare molto soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 91,2% mentre la percentuale di giudizi negativi si attesta sullo 0,7%, in pratica un unico giudizio negativo sulla tempestività nelle pubblicazioni delle previsioni di qualità dell'aria.

Questo netto miglioramento rispetto agli esiti raccolti lo scorso anno (69% di giudizi positivi e 10% di negativi per l'anno 2015) è probabilmente imputabile al ripristino del servizio dopo un lungo periodo di sospensione.



Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni dell'inquinamento atmosferico, hanno risposto 6 clienti quasi tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali e regione).

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	2	3	0	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	2	2	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	2	1	3	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	2	1	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	2	2	1	0	0	1
6. Competenza del personale	2	2	1	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	2	3	1	0	0	0
TOTALI	14	15	9	0	0	4

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è contenuto, ma permette in ogni caso di fare alcune considerazioni.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 69% e non sono stati espressi giudizi negativi in merito all'attività di previsioni meteo numeriche.



Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 9 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali, aziende sanitarie e Regione) e 1 solo cliente 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	2	1	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	5	2	0	0	1	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	6	1	1	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	5	2	0	0	1	1
5. Tempestività nella risposta	4	3	0	0	1	1
6. Competenza del personale	7	1	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	5	3	0	0	1	0
TOTALI	37	14	2	0	7	3

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 81% mentre l'insoddisfazione, pur attestandosi al 11,1% (giudizio scarso+insufficiente), risulta attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto in tutti i suoi aspetti.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Gestione rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

In questo caso, alla sezione relativa al rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale, hanno risposto 9 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali, aziende sanitarie).

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	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	7	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	6	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	5	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	1	5	2	0	1	0
6. Competenza del personale	5	3	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale è	2	6	0	0	1	0
TOTALI	19	35	2	0	7	0

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 85,7% mentre l'insoddisfazione, pur attestandosi al 11,1% (giudizio scarso+insufficiente), risulta attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto in tutti i suoi aspetti.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Gestione attività di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA): parere

In questo caso, alla sezione relativa al rilascio pareri per Autorizzazione Integrata Ambientale, hanno risposto 15 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali e aziende sanitarie) e qualche cliente 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	8	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	10	2	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	8	3	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	9	1	1	1	0
5. Tempestività nella risposta	2	8	3	0	1	1
6. Competenza del personale	5	9	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Autorizzazione Integrata Ambientale è	2	10	2	0	1	0
TOTALI	23	62	11	1	7	1

Per l'attività di rilascio pareri per Autorizzazione Integrata Ambientale si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

L'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno che avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) raggiungono l' 81% sul totale dei giudizi pervenuti, mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 7,6% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto e ad un unico giudizio sull'accuratezza del servizio ricevuto che è stato giudicato scarso da un altro cliente.

Pur trattandosi di casi isolati se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali - Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone hanno risposto mediamente 7 clienti alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti. La tipologia di clienti che ha risposto corrisponde per lo più a dipendenti di pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, azienda sanitaria, forza di polizia locale); ha risposto un unico cliente appartenente 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	2	4	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	4	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	4	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	4	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	2	4	0	0	1	0
6. Competenza del personale	2	4	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di campionamento è:	2	4	0	0	1	0
TOTALE	14	28	0	0	7	0

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è contenuto, ma permette in ogni caso di fare alcune considerazioni.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno che avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) raggiungono l' 85,7% sul totale dei giudizi pervenuti, mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 14,3% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Sopralluogo

Per il Dipartimento di Pordenone hanno risposto mediamente 7 clienti alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi. La tipologia di clienti che ha risposto corrisponde per lo più a dipendenti di pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, azienda sanitaria, forza di polizia locale); ha risposto un unico cliente appartenente 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	3	4	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	5	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	5	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	5	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	1	5	0	0	1	0
6. Competenza del personale	2	4	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	1	5	0	0	1	0
TOTALE	10	33	0	0	6	0

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è contenuto, ma permette in ogni caso di fare alcune considerazioni.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) raggiungono l' 87,8% sul totale dei giudizi pervenuti, mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 12,2% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



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

In questo caso hanno risposto 13 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, per lo più appartenenti al settore privato e qualche partecipante che opera nel settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali e azienda sanitaria).

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	8	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	8	2	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	6	3	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	8	1	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	2	5	5	0	1	0
6. Competenza del personale	4	7	1	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	2	7	3	0	1	0
TOTALE	20	49	15	0	7	0

Per l'attività di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

L'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) raggiungono il 75,8% sul totale dei giudizi pervenuti, mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 7,7% (giudizio scarso+insufficiente) ed è attribuibile ad un unico utente che ha espresso insoddisfazione per la qualità del servizio ricevuto.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG.



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 3 clienti, due dei quali operanti in amministrazioni comunali.

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	3	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	2	0	1	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	2	1	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	0	2	1	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	0	1	2	0	0	0
6. Competenza del personale	0	2	1	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti è:	0	3	0	0	0	0
TOTALE	0	15	5	1	0	0

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 71,4% mentre la percentuale di giudizi negativi (scarso+insufficiente) raggiunge solo il 4,8% ed è attribuibile ad un unico giudizio negativo in relazione all'assistenza nella definizione delle esigenze che è stata considerata scarsa.

Pur trattandosi di un caso isolato se ne terrà debitamente conto nel resoconto annuale sull'andamento del sistema di gestione per la qualità e in sede di riesame della Direzione di ARPA FVG, occasione in cui si valuterà anche l'opportunità di un'eventuale azione per allargare la platea dei clienti.