

RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2022

Al fine di assicurare la corretta individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, uno degli obiettivi principali 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 2022.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 1 febbraio 2023 fino al 1 marzo 2023.

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 è stata richiesta la compilazione del questionario nella parte relativa ai servizi forniti. Inoltre, per l'anno 2022, il questionario è rimasto accessibile attraverso una notizia in primo piano del sito per l'intero anno, così da permettere agli utenti di poter inviare il proprio contributo in ogni momento. Il questionario non ha riguardato l'attività certificata di "Gestione delle pratiche dell'URP", perché il servizio utilizza un proprio questionario che somministra autonomamente a tutti gli utenti che lo contattano.

In totale **51** utenti hanno compilato il questionario, effettuando la valutazione anche per più processi di cui hanno usufruito nel corso dell'anno 2022. In tutto le valutazioni pervenute per i processi ISO 9001 sono state **88**.

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 per l'anno 2022 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),
- Gestione delle pratiche dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP),
- Gestione economico-finanziaria di progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale,

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, e per la sede di Udine è certificato il processo di:
- Attività di monitoraggio dei suoli.

Verifica della conformità legislativa per registrazioni EMAS

Nell'indagine realizzata quest'anno **2** utenti hanno compilato la sezione relativa alle attività di Verifica di conformità legislativa per registrazioni EMAS, dando giudizi positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	1	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	1	0	0	0	0
4. Competenza del personale	0	2	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie EMAS è	0	2	0	0	0	0
TOTALI	3	7	0	0	0	0

Istruttoria per Valutazione Impatto Ambientale (VIA)

Per questo processo ha risposto alle domande **1** cliente assegnando valutazioni positive.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	0	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	0	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	0	0	0	0	0
4. Competenza del personale	1	0	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	1	0	0	0	0	0
TOTALI	5	0	0	0	0	0

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

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto **4** clienti tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	2	0	1	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	1	2	0	0	0
4. Competenza del personale	2	2	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	1	1	1	0	0	1
TOTALI	6	9	3	1	0	1

I giudizi sono per lo più positivi anche se si registra una valutazione negativa su "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite".

Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto **3** clienti, due dei quali appartenenti ad aziende private.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	1	1	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	1	0	0	1	0
3. Tempestività nella risposta	1	1	0	0	1	0
4. Competenza del personale	1	1	0	0	1	0
5. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	1	1	0	0	1	0
TOTALI	5	5	1	0	4	0

In questo caso insieme ai giudizi positivi espressi da alcuni, si registrano dei giudizi negativi assegnati da un utente su quasi tutte le categorie previste.

Gestione catasto rifiuti

Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti hanno risposto **10** clienti che, nella maggior parte dei casi, appartengono ad enti locali ed Aziende di servizi pubblici.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	8	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	5	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	3	6	1	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	6	3	0	0	0	1
5. Competenza del personale	8	2	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	5	4	0	0	0	1
TOTALI	35	22	1	0	0	2

Per l'attività di gestione catasto rifiuti si osserva un discreto numero di partecipanti che hanno dato complessivamente riscontri positivi.

Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto **2** clienti, entrambi appartenenti al settore pubblico che hanno assegnato giudizi positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	1	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	2	0	0	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	2	0	0	0	0	0
5. Competenza del personale	2	0	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	1	1	0	0	0	0
TOTALI	9	3	0	0	0	0

Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto **9** clienti tutti appartenenti ad Enti pubblici.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	5	2	0	0	0	2
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	3	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	2	5	2	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	2	4	2	0	0	1
5. Competenza del personale	6	2	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è	4	4	0	0	0	1
TOTALI	24	20	5	0	0	5

I giudizi espressi dagli utenti sono per lo più positivi con valutazione elevato e buono.

Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni meteo numeriche hanno risposto **3** clienti, tutti operanti in enti pubblici e hanno espresso giudizi positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	1	0	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	1	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	2	1	0	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	1	2	0	0	0	0
5. Competenza del personale	1	2	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	1	2	0	0	0	0
TOTALI	8	9	0	0	0	1

Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto **4** clienti tutti appartenenti ad Enti pubblici e hanno assegnato giudizi molto positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	4	0	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	1	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	4	0	0	0	0	0
4. Competenza del personale	4	0	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	3	1	0	0	0	0
TOTALI	18	2	0	0	0	0

Gestione istruttoria AIA, AUA e AU

Alla sezione relativa alla gestione di istruttorie per autorizzazioni ambientali, hanno risposto **12** clienti sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche che al settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	7	4	0	1	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	6	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	5	6	1	0	0	0
4. Competenza del personale	6	6	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione istruttoria per AIA, AUA, AU è	5	6	1	0	0	0
TOTALI	28	28	3	1	0	0

Anche in questo caso la maggior parte dei giudizi espressi sono decisamente positivi, anche se si registra un unico giudizio negativo assegnato al quesito "Cortesia e disponibilità del personale".

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

Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto **6** clienti appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	3	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	2	0	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web	3	2	1	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	2	2	1	0	1	0
5. Competenza del personale	3	1	0	0	1	1
6. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è	3	2	0	0	1	0
TOTALI	17	12	2	0	4	1

Pur registrando la maggior parte dei giudizi positivi, sono presenti anche dei giudizi negativi su alcuni quesiti.

Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)

Alla sezione relativa alla gestione rilascio pareri SRB, hanno risposto **5** clienti, sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche che al settore privato e hanno espresso giudizi molto positivi in tutte le categorie.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	5	0	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	1	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	4	1	0	0	0	0
4. Competenza del personale	5	0	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è	4	1	0	0	0	0
TOTALI	22	3	0	0	0	0

Emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale

Alla sezione relativa al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale, ha risposto **1** cliente assegnando solo poche risposte positive.

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

Gestione delle pratiche dell'URP

Come già specificato nell'introduzione, il questionario non ha riguardato l'attività certificata di "Gestione delle pratiche dell'URP", perché il servizio utilizza un proprio questionario che somministra autonomamente a tutti gli utenti che lo contattano.

Gestione economico-finanziaria di progetti di carattere locale, nazionale e comunitario/internazionale

Per il processo relativo alla gestione dei progetti non sono pervenuti contributi.

Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone **3** sono i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti, sia del settore privato che pubblico.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	1	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	3	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	1	1	0	0	0
4. Competenza del personale	0	3	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di campionamento è:	1	2	0	0	0	0
TOTALE	3	11	1	0	0	0

La maggior parte dei giudizi, in questo caso, appartiene alla categoria "buono".

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 **4**, suddivisi tra utenti del settore pubblico e privato e hanno espresso giudizi positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	3	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	2	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	2	0	0	0	1
4. Competenza del personale	2	2	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	2	2	0	0	0	0
TOTALE	10	9	0	0	0	1

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

Hanno risposto **6** clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, appartenenti sia al settore privato che pubblico.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	3	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	3	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	3	1	0	0	1
4. Competenza del personale	2	3	1	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	3	2	1	0	0	0
TOTALE	11	14	4	0	0	1

La maggior parte delle valutazioni assegnate per questo processo risultano positive.

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, hanno risposto **2** clienti appartenenti al settore della pubblica amministrazione e hanno espresso giudizi molto positivi.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	2	0	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	0	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	2	0	0	0	0	0
4. Competenza del personale	2	0	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AUA è:	2	0	0	0	0	0
TOTALE	10	0	0	0	0	0

Attività di monitoraggio dei suoli

Alla sezione relativa all'attività di monitoraggio dei suoli hanno inviato il proprio contributo **4** clienti, sia appartenenti al settore pubblico che privato e le valutazioni espresse sono state molto positive.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	3	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	1	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	2	1	0	0	0
4. Competenza del personale	3	1	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di monitoraggio dei suoli è	2	2	0	0	0	0
TOTALI	12	7	1	0	0	0