

RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2020

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 2020.

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 2021 fino al 1 marzo 2021.

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 70 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 2020.

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 per l'anno 2020 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 due utenti hanno compilato la sezione relativa alle attività di Verifica di conformità legislativa per registrazioni EMAS, entrambi rappresentanti del settore privato.

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 gestione delle istruttorie EMAS è	2	0	0	0	0	0
TOTALI	10	0	0	0	0	0

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. In ogni caso gli unici due contributi registrati hanno dato riscontri positivi.

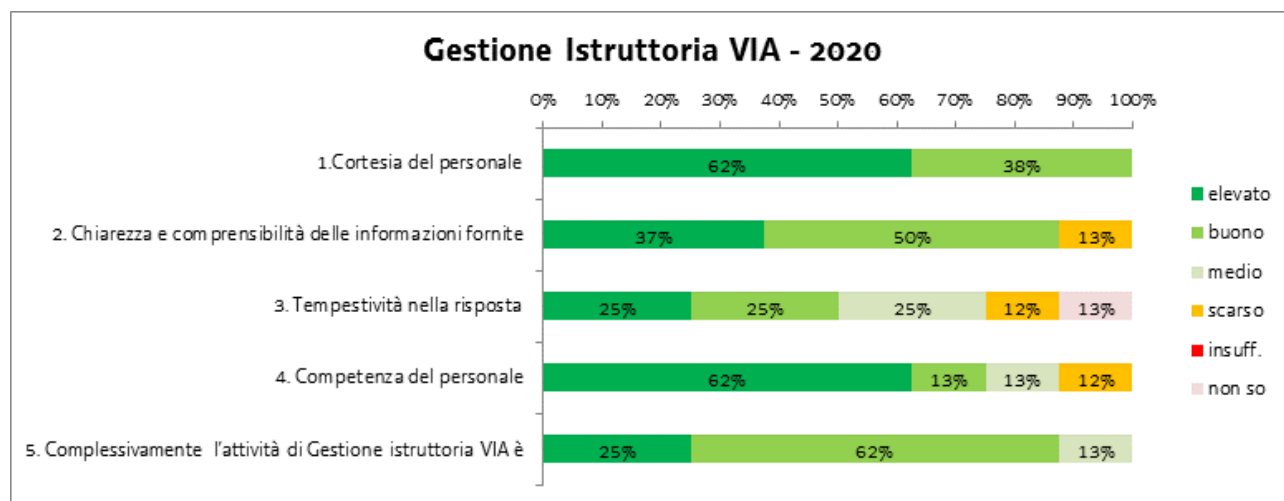
Istruttoria per Valutazione Impatto Ambientale (VIA)

Per questo processo hanno risposto alle domande 8 clienti, per lo più appartenenti al 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	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	4	0	1	0	0
3. Tempestività nella risposta	2	2	2	1	0	1
4. Competenza del personale	5	1	1	1	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	2	5	1	0	0	0
TOTALI	17	15	4	3	0	1

Per l'attività di gestione istruttorie VIA si osservano elevate percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") per i quesiti "Cortesia del personale", "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" e per la valutazione complessiva. C'è stato un unico riscontro negativo ("scarso") per i quesiti "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite", "Tempestività nella risposta", e "Competenza del personale".



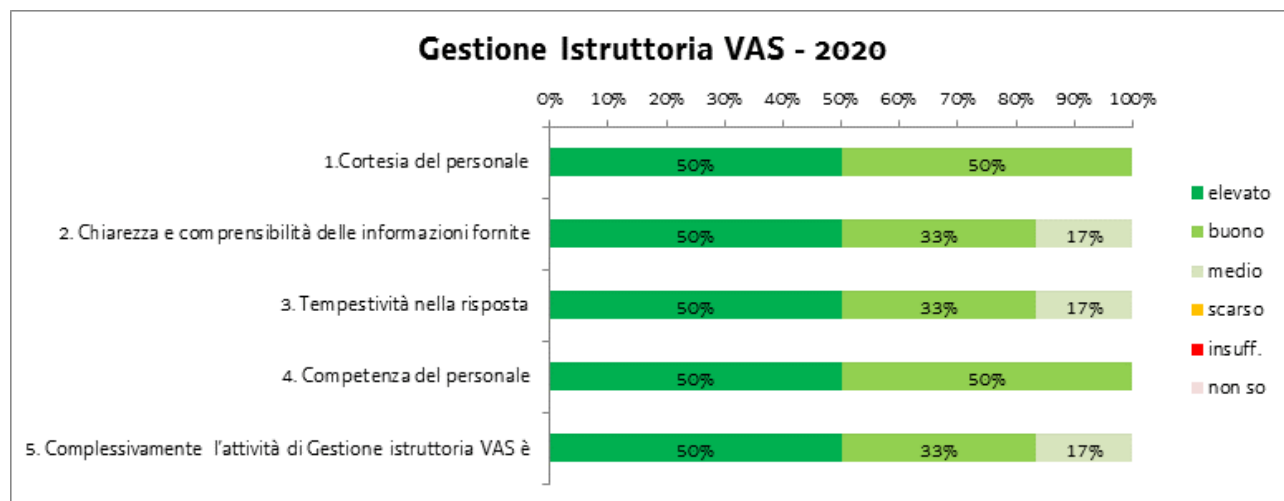
Istruttoria per Valutazione Ambientale Strategica (V.A.S.)

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 6 clienti quasi tutti appartenenti al 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	3	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	2	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	3	2	1	0	0	0
4. Competenza del personale	3	3	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	3	2	1	0	0	0
TOTALI	15	12	3	0	0	0

Per l'attività di gestione istruttorie VAS si osserva un numero contenuto di risposte, tuttavia i contributi registrati sono piuttosto positivi. I valori di giudizi positivi ("elevato+buono") più elevati sono stati attribuiti a "Cortesia del personale" e "Competenza del personale", quesiti per i quali è stato raggiunto il valore massimo.

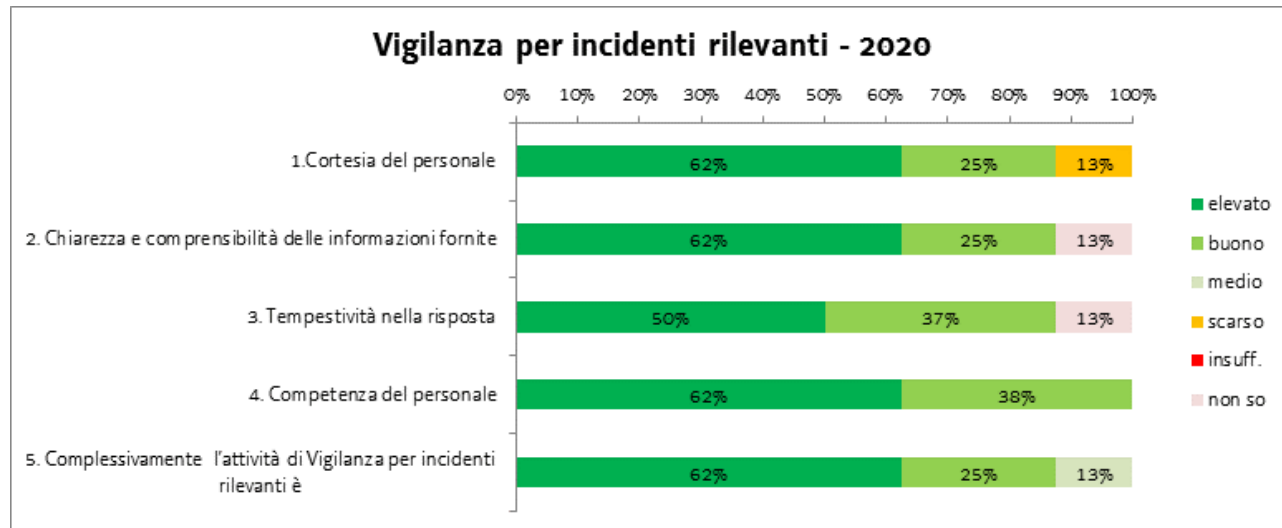


Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto 8 clienti, per lo più appartenenti ad aziende private. 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	1	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	2	0	0	0	1
3. Tempestività nella risposta	4	3	0	0	0	1
4. Competenza del personale	5	3	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	5	2	1	0	0	0
TOTALI	24	12	1	1	0	2

Per l'attività di Vigilanza per incidenti rilevanti si osservano elevate percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") per i tutti quesiti, in particolare per quanto riguarda "Competenza del personale". Si registra un riscontro negativo ("scarso") per quanto riguarda la "Cortesia e disponibilità del personale".



Gestione catasto rifiuti

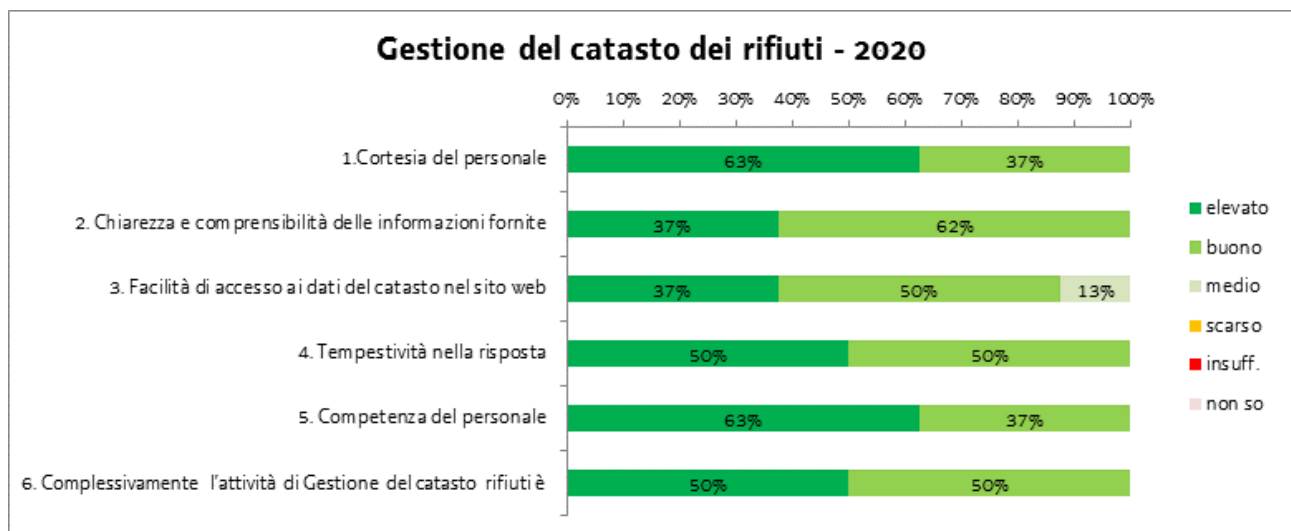
Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti hanno risposto 8 clienti che, nella maggior parte dei casi, appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	5	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	5	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	3	4	1	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	4	4	0	0	0	0
5. Competenza del personale	5	3	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	4	4	0	0	0	0
TOTALI	24	23	1	0	0	0

Per l'attività di gestione catasto rifiuti si osserva un numero di partecipanti contenuto, soprattutto rispetto agli anni precedenti.

L'esito del questionario è comunque molto soddisfacente: per quasi tutti i quesiti posti si registrano percentuali di giudizi positivi ("elevato" + "buono") che raggiungono il 100%.



Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto solo 4 clienti, due appartenenti ad enti locali e due ad aziende private.

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	0	0	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	1	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	3	0	0	0	0	1
4. Tempestività nella risposta	3	0	0	0	0	1
5. Competenza del personale	3	0	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	3	0	0	0	0	1
TOTALI	18	1	0	0	0	5

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 il numero di giudizi positivi, quasi tutti della categoria "elevato".

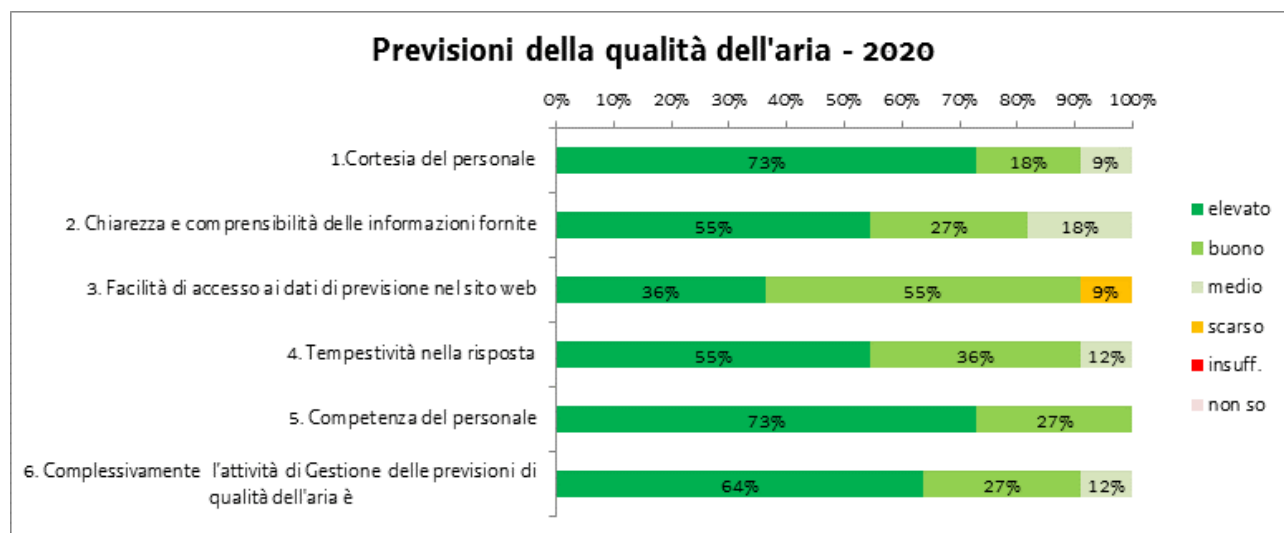
Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 11 clienti quasi tutti appartenenti ad Enti pubblici.

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	8	2	1	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	6	3	2	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	6	0	1	0	0
4. Tempestività nella risposta	6	4	1	0	0	0
5. Competenza del personale	8	3	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è	7	3	1	0	0	0
TOTALI	39	21	5	1	0	0

Per le previsioni di qualità dell'aria i risultati sono stati piuttosto soddisfacenti. Per il quesito "Competenza del personale" la somma dei giudizi "elevato" + "buono" raggiunge il 100% e per quasi tutte le altre domande i riscontri positivi superano il 90%. Un unico riscontro negativo ("scarso") è stato attribuito alla "Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web".



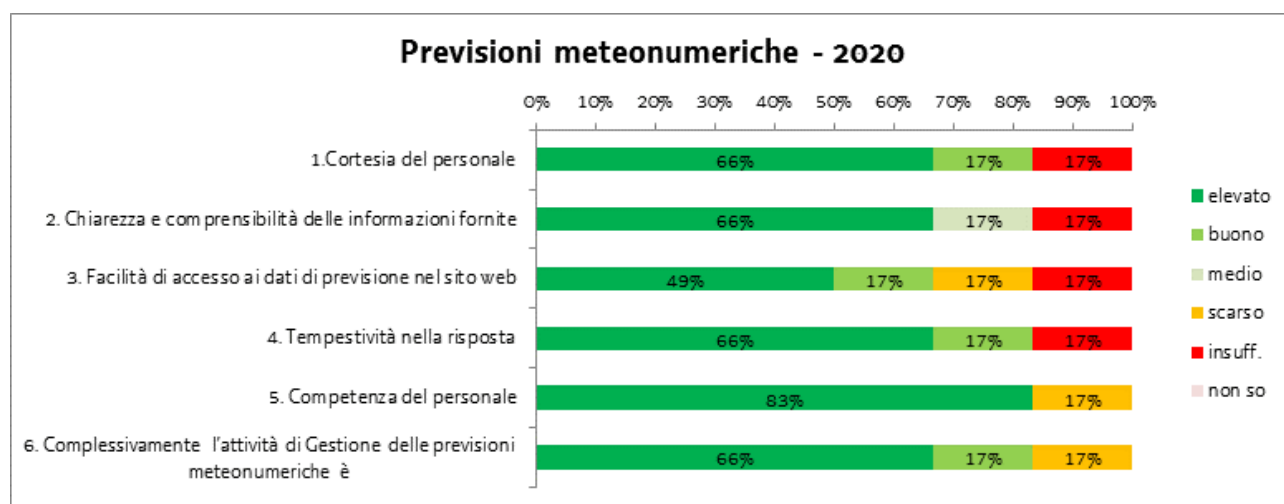
Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni meteonumeriche hanno risposto 6 clienti, la maggior parte dei quali operanti in enti pubblici, come la Regione FVG ed Agenzie Ambientali.

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. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	0	1	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	3	1	0	1	1	0
4. Tempestività nella risposta	4	1	0	0	1	0
5. Competenza del personale	5	0	0	1	0	0
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	4	1	0	1	0	0
TOTALI	24	4	1	3	4	0

Nel caso delle previsioni meteorologiche numeriche i riscontri da parte degli utenti sono stati abbastanza positivi. I valori più elevati di giudizi positivi ("elevato" + "buono") sono stati registrati per i quesiti "Cortesia del personale", "Tempestività nella risposta", "Competenza del personale" e il giudizio complessivo. Ci sono stati anche dei riscontri negativi ("scarso" e "insufficiente") in genere uno per quesito, tranne per "Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web" per il quale se ne sono avuti due.



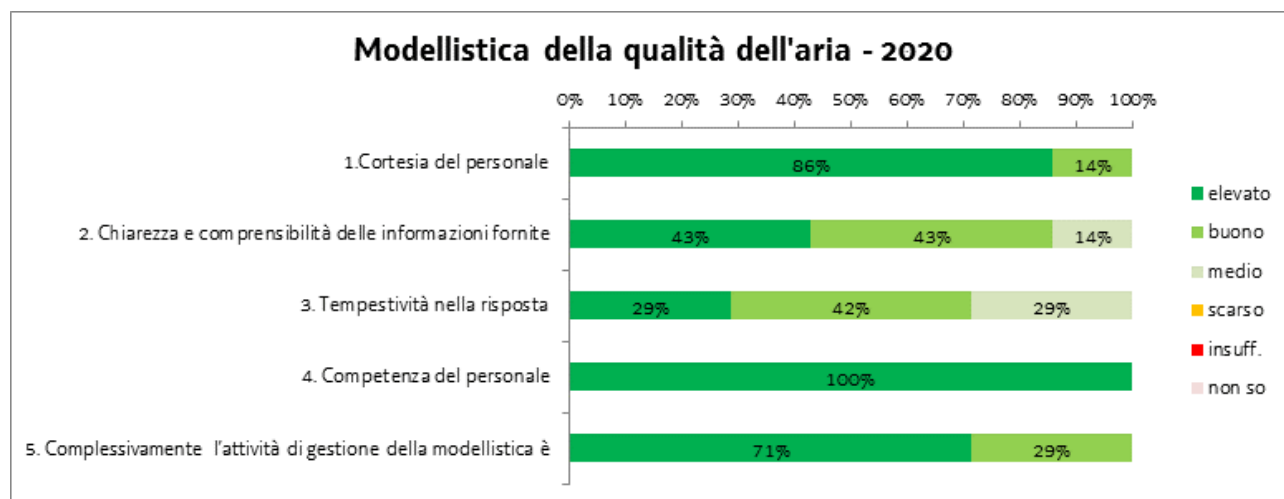
Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 7 clienti per lo più appartenenti ad Enti pubblici.

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	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	3	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	2	3	2	0	0	0
4. Competenza del personale	7	0	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	5	2	0	0	0	0
TOTALI	23	9	3	0	0	0

I giudizi positivi "elevato" + "buono" raggiungono il 100% per i quesiti relativi alla "Cortesia del personale", "Competenza del personale" e per il giudizio complessivo del servizio. La percentuale più bassa di giudizi positivi, pari al 71%, riguarda la "Tempestività nella risposta".



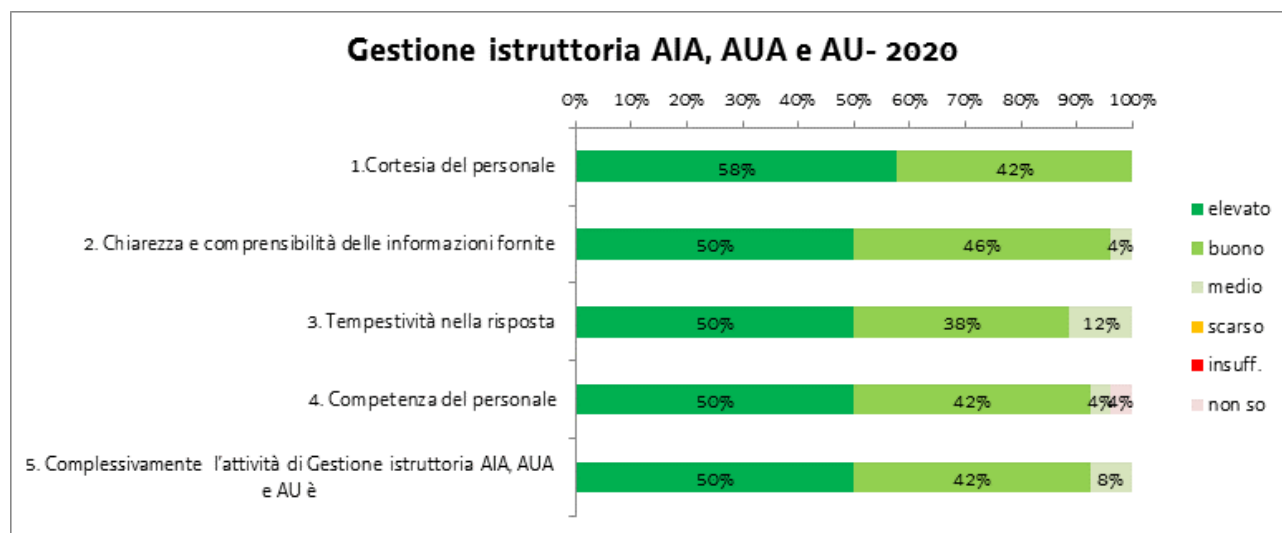
Gestione istruttoria AIA, AUA e AU

Alla sezione relativa alla gestione di istruttorie per autorizzazioni ambientali, hanno risposto 26 clienti sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche 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	15	11	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	13	12	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	13	10	3	0	0	0
4. Competenza del personale	13	11	1	0	0	1
5. Complessivamente l'attività di gestione istruttoria per AIA, AUA, AU è	13	11	2	0	0	0
TOTALI	67	55	7	0	0	1

Per l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali c'è stato un buon numero di contributi e con esiti molto positivi. Per quasi tutti i quesiti si supera la percentuale del 90% di giudizi positivi ("elevato+buono"), raggiungendo anche quota 100% in relazione alla "Cortesia del personale". La percentuale più bassa di giudizi positivi si registra per il quesito sulla "Tempestività della risposta" che tuttavia raggiunge l'88%.



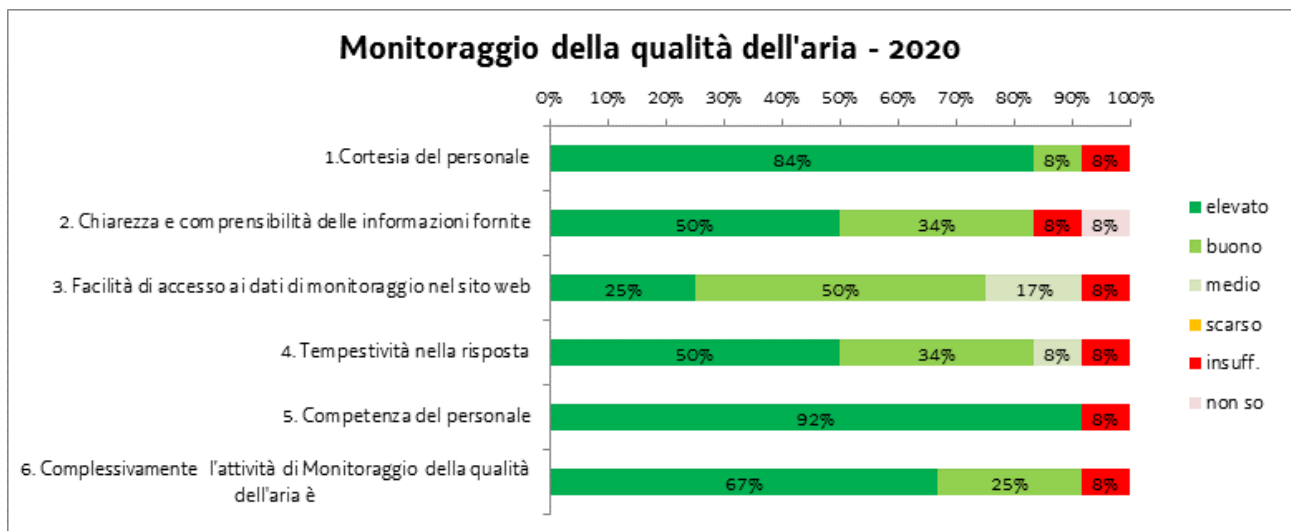
Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima regionale

Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto 12 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche.

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	1	0	0	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	6	4	0	0	1	1
3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web	3	6	2	0	1	0
4. Tempestività nella risposta	6	4	1	0	1	0
5. Competenza del personale	11	0	0	0	1	0
6. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è	8	3	0	0	1	0
TOTALI	44	18	3	0	6	1

Gli esiti del questionario per questa attività sono stati piuttosto 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%. Per tutti i quesiti si registra un unico giudizio negativo ("insufficiente").



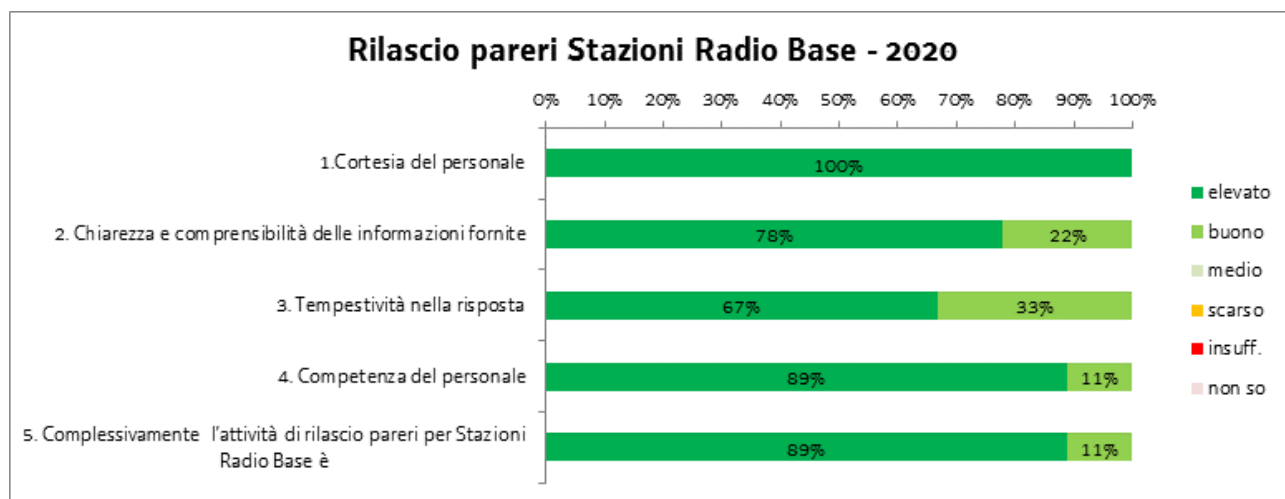
Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)

Alla sezione relativa alla gestione rilascio pareri SRB, hanno risposto 9 clienti, sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche 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	9	0	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	7	2	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	6	3	0	0	0	0
4. Competenza del personale	8	1	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è	8	1	0	0	0	0
TOTALI	38	7	0	0	0	0

Gli esiti in questo caso sono stati molto positivi. Per tutti i quesiti posti si raggiungono percentuali di riscontri positivi ("elevato"+"buono") pari al 100%. In relazione alla "Cortesia del personale" tutti gli utenti hanno dato la valutazione di grado "elevato".



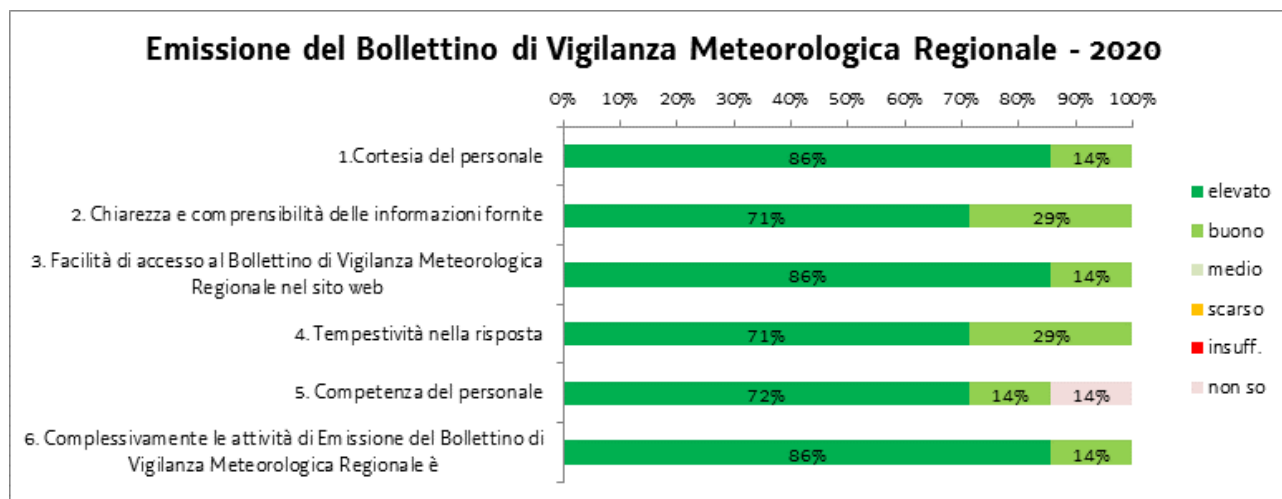
Emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale

Alla sezione relativa al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale, hanno risposto 7 clienti, quasi tutti appartenenti al settore degli enti pubblici.

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	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	2	0	0	0	0
3. Facilità di accesso al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale nel sito web	6	1	0	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	5	2	0	0	0	0
5. Competenza del personale	5	1	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di Emissione del Bollettino di vigilanza Meteorologica Regionale è	6	1	0	0	0	0
TOTALI	33	8	0	0	0	1

Anche per questa attività dell'Agenzia gli esiti sono stati positivi, attestandosi al 100% di giudizi "elevato+buono". L'unica percentuale inferiore riguarda "Competenza del personale" nel quale un utente non ha espresso alcun giudizio relativamente a questo quesito.



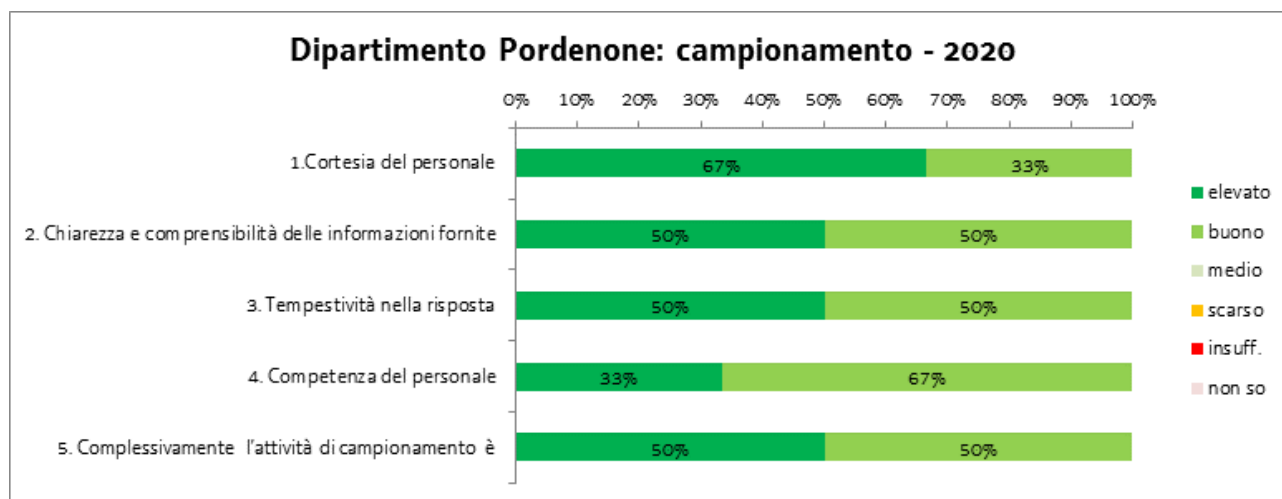
Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Campionamento

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	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	3	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	3	3	0	0	0	0
4. Competenza del personale	2	4	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di campionamento è:	3	3	0	0	0	0
TOTALE	15	15	0	0	0	0

Il numero di partecipanti risulta piuttosto contenuto, tuttavia si può considerare che per l'attività di campionamento del Dipartimento di Pordenone, gli utenti hanno dato riscontri positivi (giudizi "elevato" + "buono") in tutte le categorie di domande.



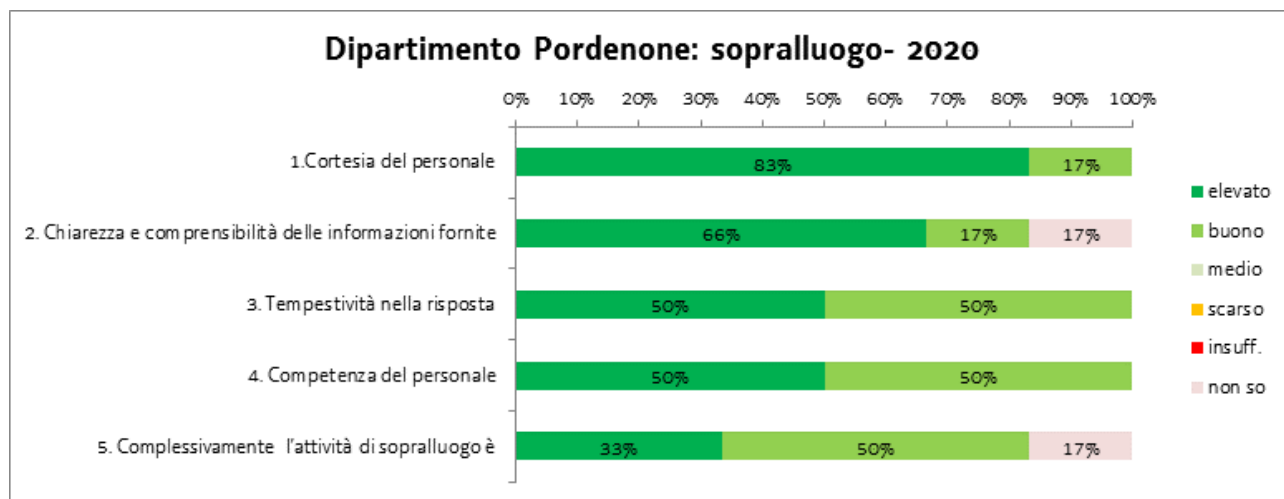
Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Sopralluogo

Per il Dipartimento di Pordenone i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi sono 6 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	5	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	1	0	0	0	1
3. Tempestività nella risposta	3	3	0	0	0	0
4. Competenza del personale	3	3	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	2	3	0	0	0	1
TOTALE	17	11	0	0	0	2

Anche in questo caso non ci sono stati molti contributi relativi all'attività di sopralluogo del Dipartimento di Pordenone: per i quesiti "Cortesia del personale", "Tempestività nella risposta" e "Competenza del personale" i giudizi positivi ("elevato+buono") raggiungono il valore massimo.



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

Hanno risposto solo 3 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, tutti appartenenti 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	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	1	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	2	1	0	0	0	0
4. Competenza del personale	1	2	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	2	1	0	0	0	0
TOTALE	9	6	0	0	0	0

Anche se il numero di partecipanti è ridotto, i riscontri ottenuti sono soddisfacenti, visto che tutti gli utenti esprimono giudizi positivi relativamente ai quesiti posti.

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 un solo cliente appartenente al settore della pubblica amministrazione che ha valutato "buono" il servizio ricevuto.

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

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

Nell'indagine realizzata quest'anno nessun utente ha compilato la sezione relativa al rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti da parte del Dipartimento di Pordenone.