

## **RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2018**

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 2018.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 4 febbraio 2019 fino al 4 marzo 2019.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine e completato la compilazione 140 clienti ai quali è stato somministrato un questionario suddiviso in sezioni, ciascuna costituita da domande relative ad ogni processo certificato. 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 della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 nell'anno 2018, riguarda i seguenti processi realizzati presso la sede Centrale 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.

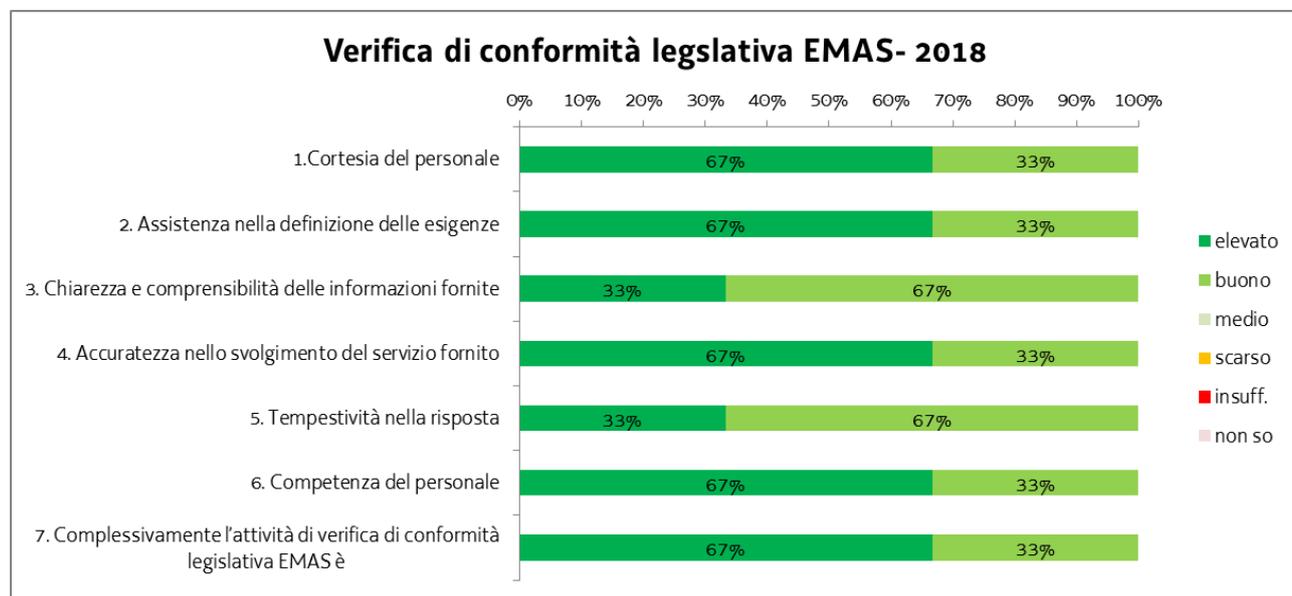
### Verifica della conformità legislativa per registrazioni EMAS

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche EMAS, hanno risposto 3 clienti, 2 appartenenti al settore pubblico e 1 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. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	1	0	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	2	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	2	1	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	1	2	0	0	0	0
6. Competenza del personale	2	1	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di verifica di conformità legislativa EMAS è	2	1	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Per questa attività c'è stato un numero piuttosto ridotto di risposte; tuttavia i pochi giudizi espressi si sono rivelati molto positivi.



### Istruttoria per Valutazione Impatto Ambientale (V.I.A.)

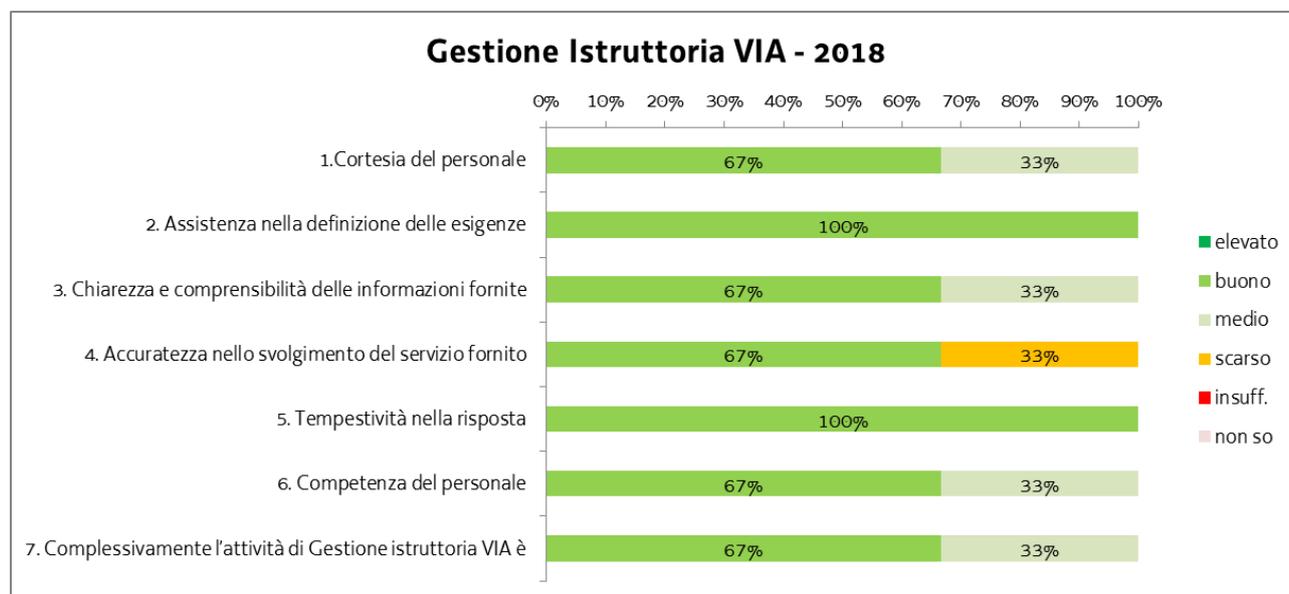
Per questo processo hanno risposto alle domande 3 clienti, 2 appartenenti al settore della pubblica amministrazione e 1 cliente del settore privato.

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	0	2	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	3	0	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	2	1	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	0	2	0	1	0	0
5. Tempestività nella risposta	0	3	0	0	0	0
6. Competenza del personale	0	2	1	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	0	2	1	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Per l'attività di gestione istruttorie VIA si osserva un numero piuttosto ridotto di risposte, soprattutto in relazione al numero di clienti che rispondevano negli anni precedenti.

In ogni caso i pochi riscontri registrati sono positivi, se non per un unico giudizio negativo relativamente all' Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito, che visto la scarsa rappresentatività del campione che ha risposto al questionario, non risulta significativo.



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

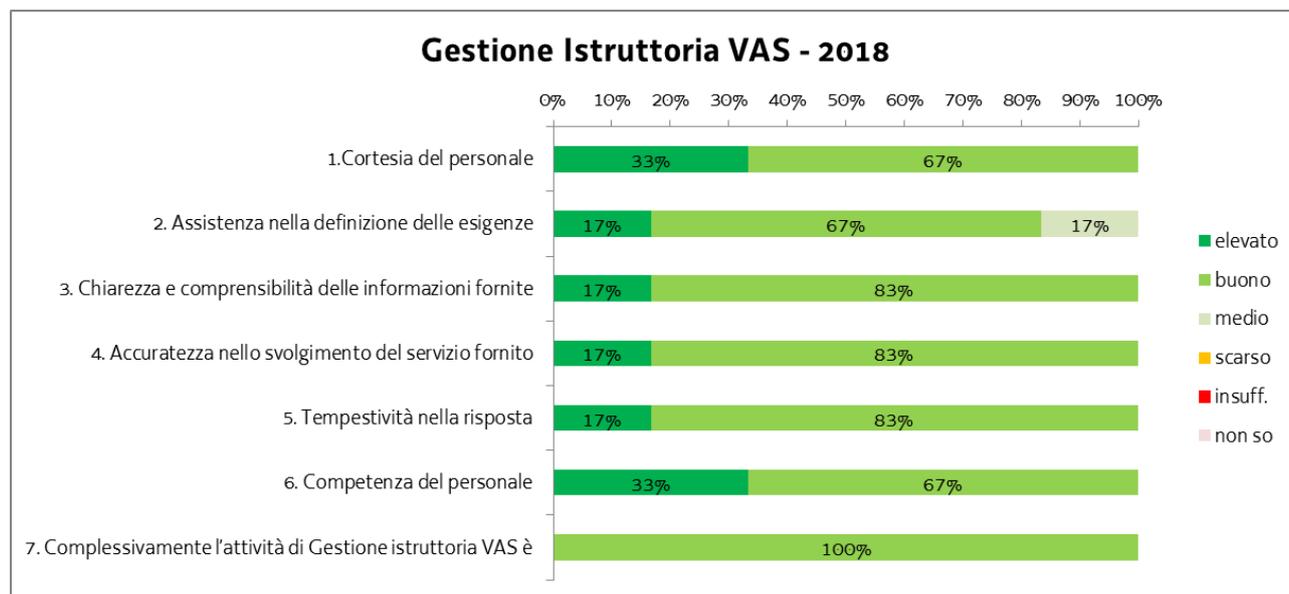
Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 6 clienti tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione, in particolare ad amministrazioni comunali, che costituiscono il cliente principale di questo processo.

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	2	4	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	4	1	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	5	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	1	5	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	1	5	0	0	0	0
6. Competenza del personale	2	4	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	0	6	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Anche per l'attività di gestione istruttorie VAS si osserva un numero piuttosto ridotto di risposte, soprattutto in relazione al numero di clienti che rispondevano negli anni precedenti.

L'esito comunque si può considerare soddisfacente per tutti i quesiti posti.



### Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

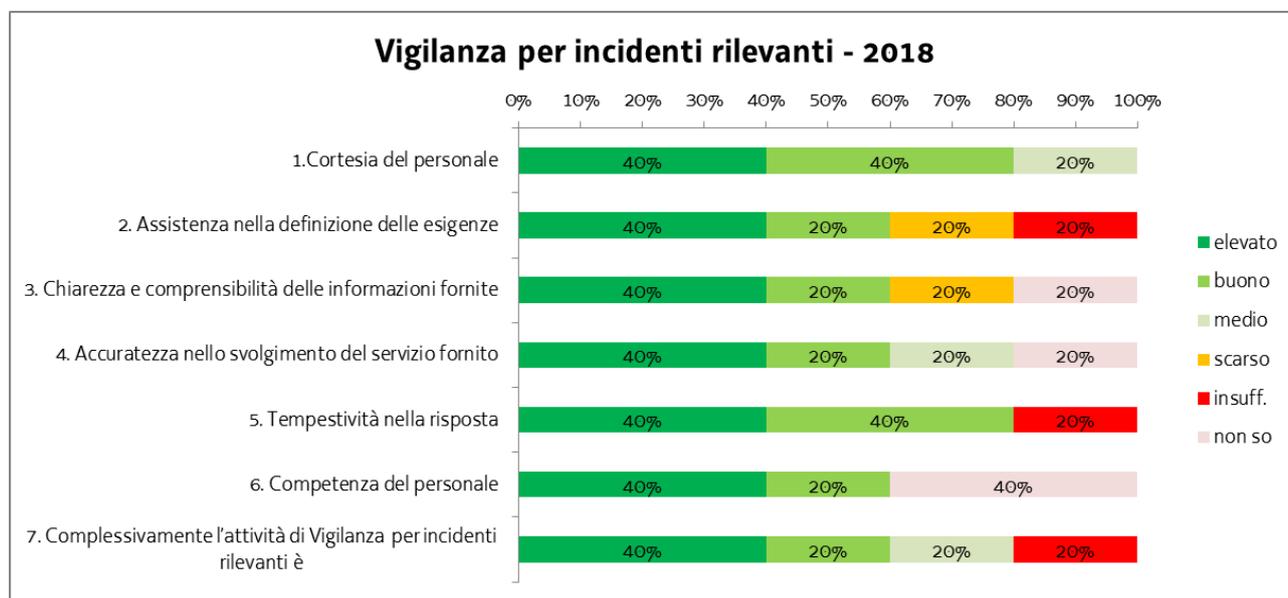
Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto 5 clienti, tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione.

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	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	1	0	1	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	1	0	1	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	2	1	1	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	2	2	0	0	1	0
6. Competenza del personale	2	1	0	0	0	2
7. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	2	1	1	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Il numero di partecipanti al questionario per questa attività risulta modesto e i giudizi sono discordanti.

Giudizi negativi si registrano in particolare per la voce "Assistenza nella definizione delle esigenze", "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" e "Tempestività nella risposta", ma si tratta di segnalazioni isolate.



### Gestione catasto rifiuti

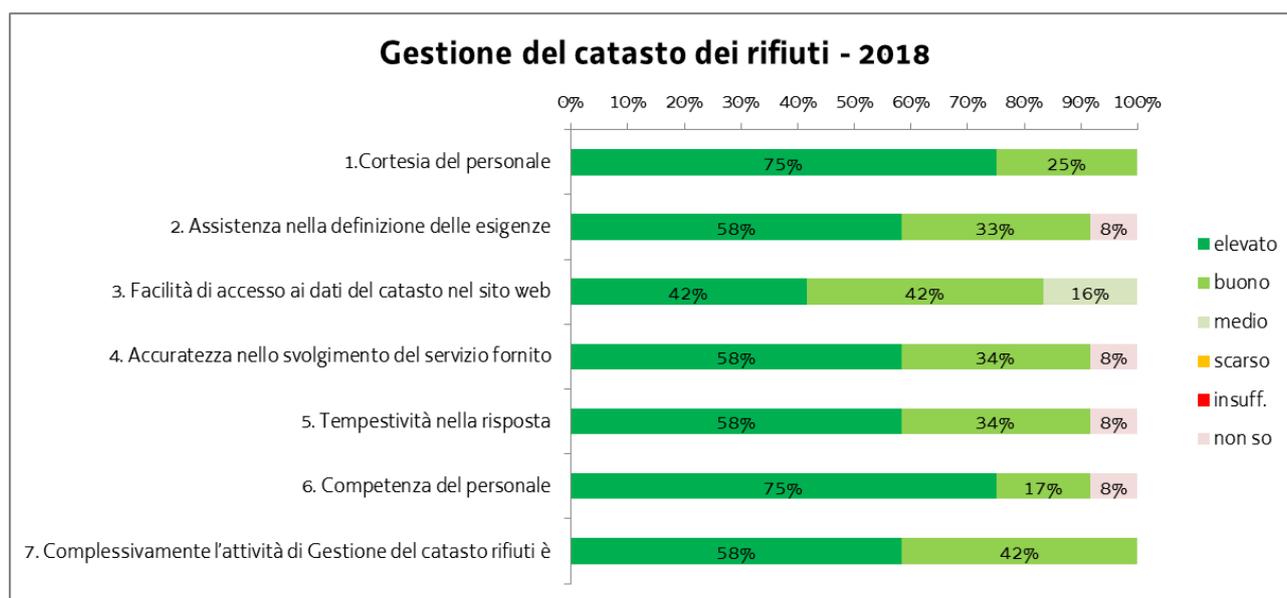
Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti, hanno risposto 12 clienti che nella maggior parte dei casi appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici. Sono presenti anche riscontri da qualche azienda privata.

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	9	3	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	7	4	0	0	0	1
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	5	5	2	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	7	4	0	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	7	4	0	0	0	1
6. Competenza del personale	9	2	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	7	5	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

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 quasi tutti i quesiti hanno ricevuto riscontro positivo (giudizio elevato+buono) attestandosi su percentuali superiori al 90%.



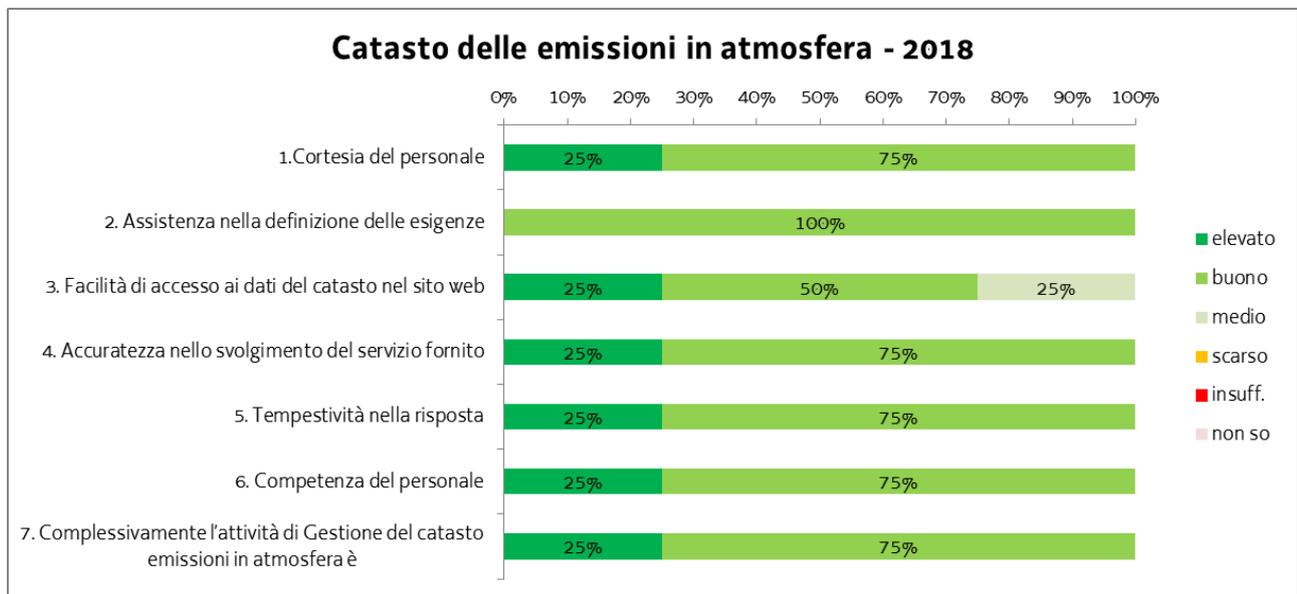
### Gestione catasto emissioni

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

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	1	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	4	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	1	2	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	1	3	0	0	0	0
6. Competenza del personale	1	3	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	1	3	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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.



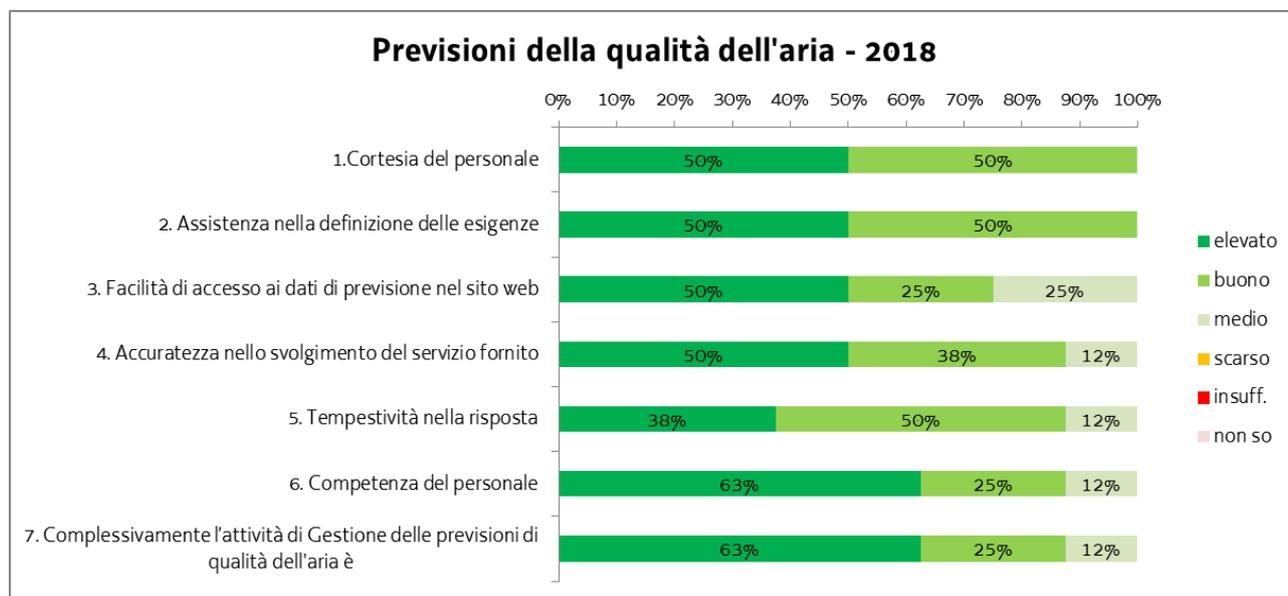
### Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 8 clienti per lo più appartenenti ad Enti pubblici e qualche 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	4	4	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	4	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	2	2	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	4	3	1	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	3	4	1	0	0	0
6. Competenza del personale	5	2	1	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è	5	2	1	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Per l'attività di previsioni di qualità dell'aria si osserva un numero di partecipanti contenuto, che tuttavia ha espresso giudizi piuttosto positivi.

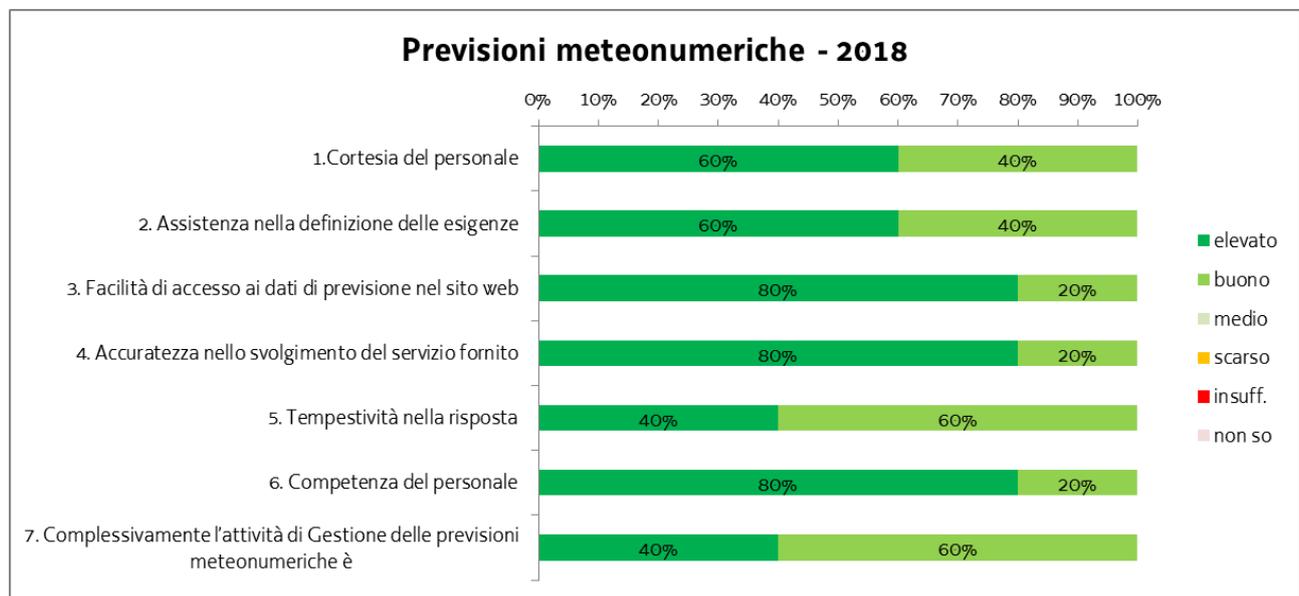


### Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni meteonumeriche, hanno risposto 5 clienti tutti appartenenti ad enti regionali. 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	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	2	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	1	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	4	1	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	2	3	0	0	0	0
6. Competenza del personale	4	1	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	2	3	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto; pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare molto soddisfacente, visto le alte percentuali di giudizi positivi (elevato + buono) tutte al 100%.



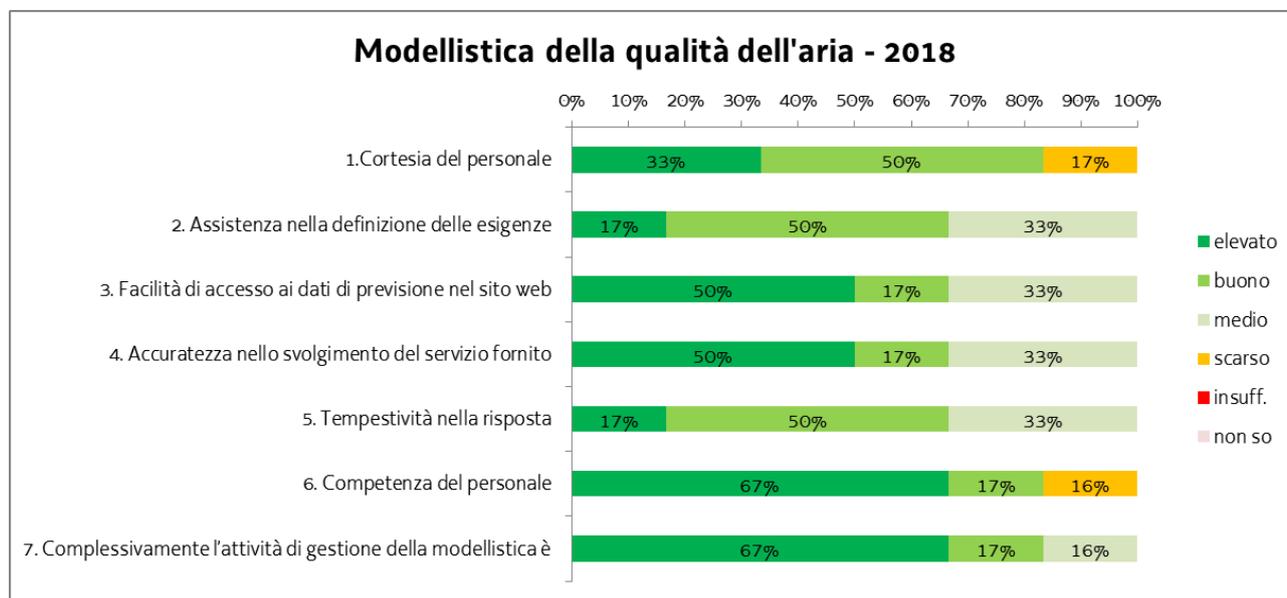
### Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 6 clienti per lo più appartenenti ad Enti pubblici e qualche 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	2	3	0	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	3	2	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	1	2	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	3	1	2	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	1	3	2	0	0	0
6. Competenza del personale	4	1	0	1	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	4	1	1	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, ma in linea generale l'esito si può considerare soddisfacente, visto l'ampia percentuale di riscontri positivi. Si registrano solo due giudizi negativi.



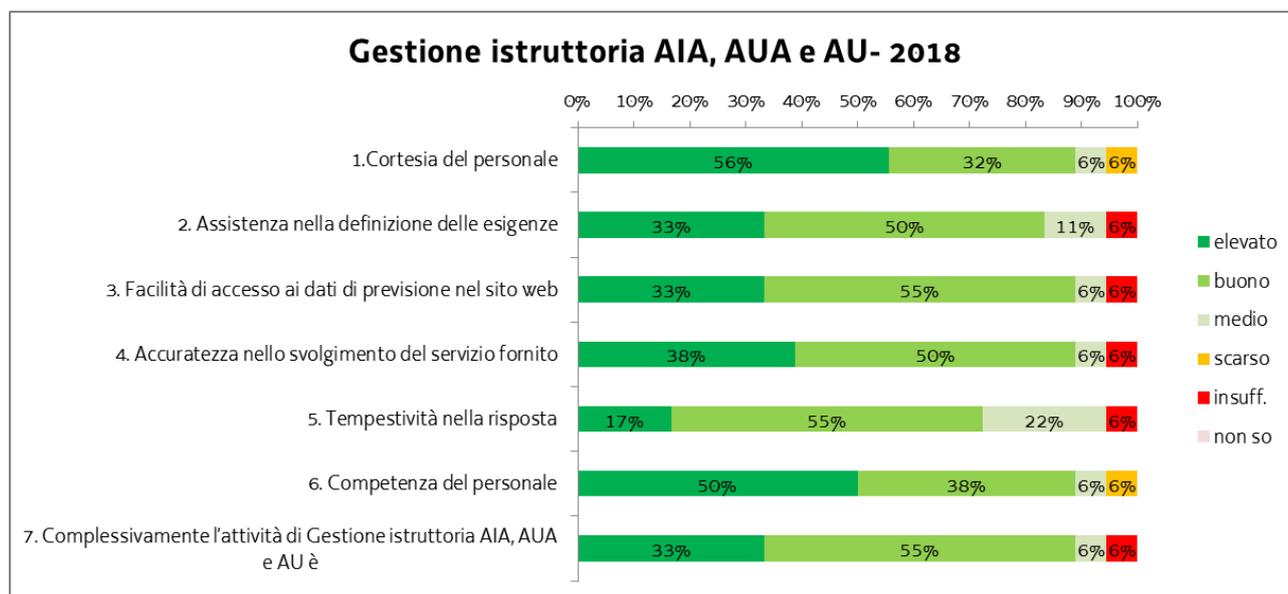
### Gestione istruttoria AIA, AUA e AU

Alla sezione relativa alla gestione di istruttorie per autorizzazioni ambientali, hanno risposto 18 clienti sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali e regione) 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	10	6	1	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	6	9	2	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	6	10	1	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	7	9	1	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	3	10	4	0	1	0
6. Competenza del personale	9	7	1	1	0	0
7. Complessivamente l'attività di gestione istruttoria per AIA, AUA, AU è	6	10	1	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Per l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione: in linea generale l'esito si può considerare piuttosto soddisfacente, considerate le alte percentuali di riscontri positivi, quasi tutte superiori all'80%.



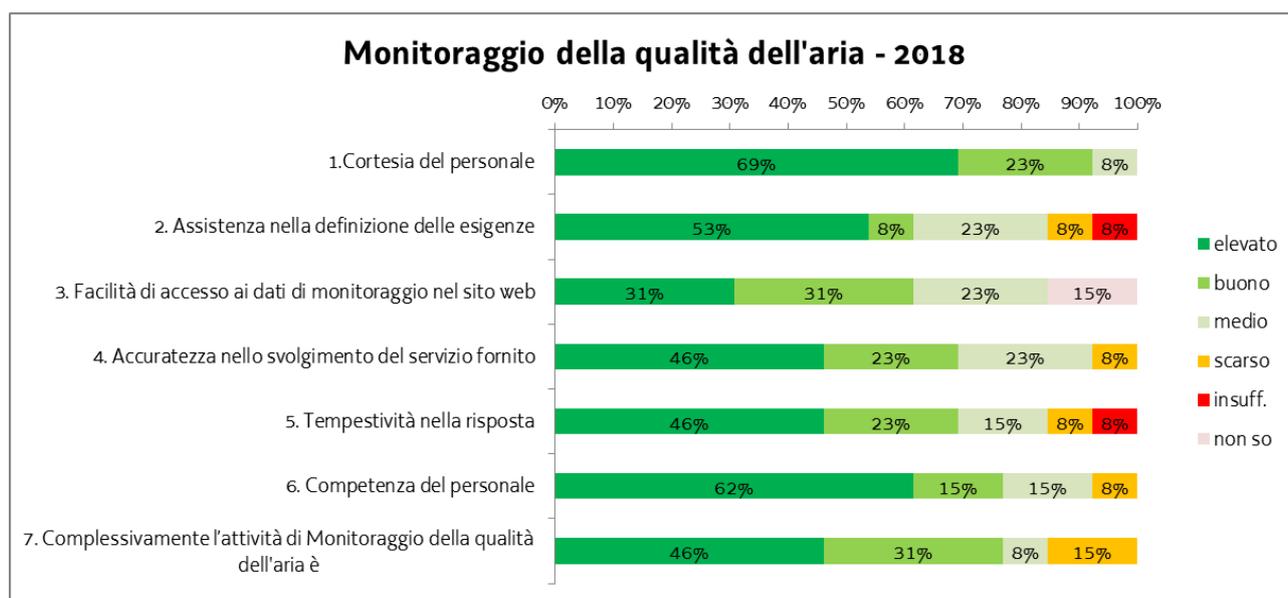
### Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima regionale

Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto 13 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali, Regione, organismi statali); 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	9	3	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	7	1	3	1	1	0
3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web	4	4	3	0	0	2
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	6	3	3	1	0	0
5. Tempestività nella risposta	6	3	2	1	1	0
6. Competenza del personale	8	2	2	1	0	0
7. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è	6	4	1	2	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Per l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione: in linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nel quesito relativo ad "Assistenza nella definizione delle esigenze" e alla "Facilità di accesso ai dati di monitoraggio nel sito web".



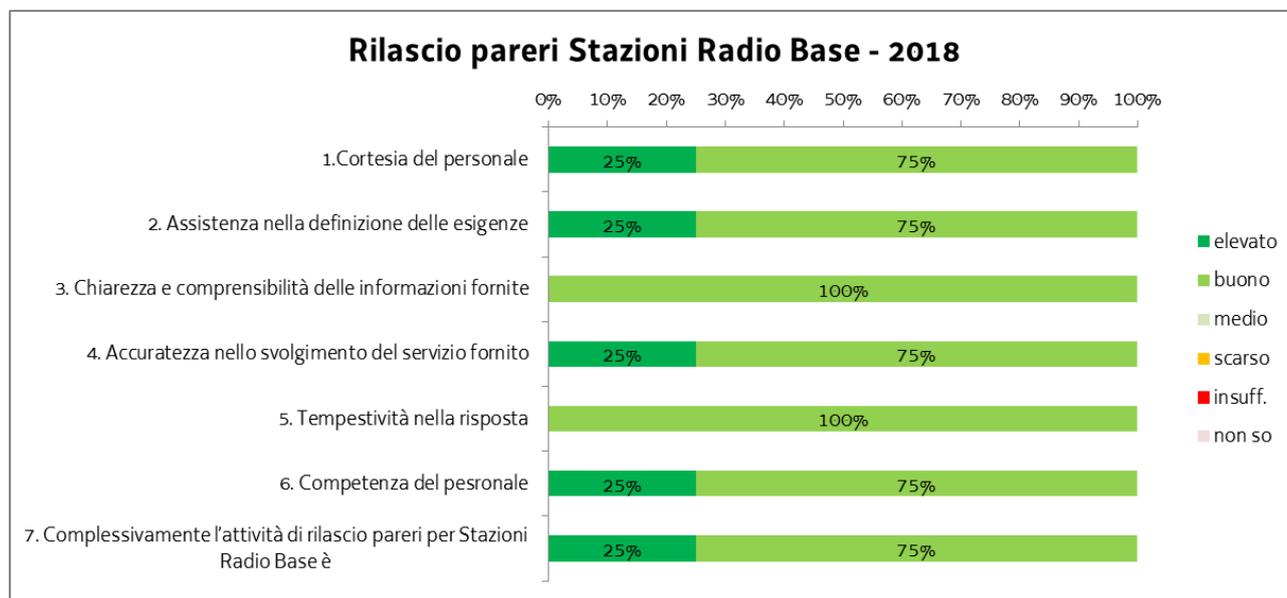
**Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)**

Alla sezione relativa alla gestione rilascio pareri SRB, hanno risposto 4 clienti, tre dei quali appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche e uno 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	1	3	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	3	0	0	0	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	4	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	1	3	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	0	4	0	0	0	0
6. Competenza del personale	1	3	0	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è	1	3	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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



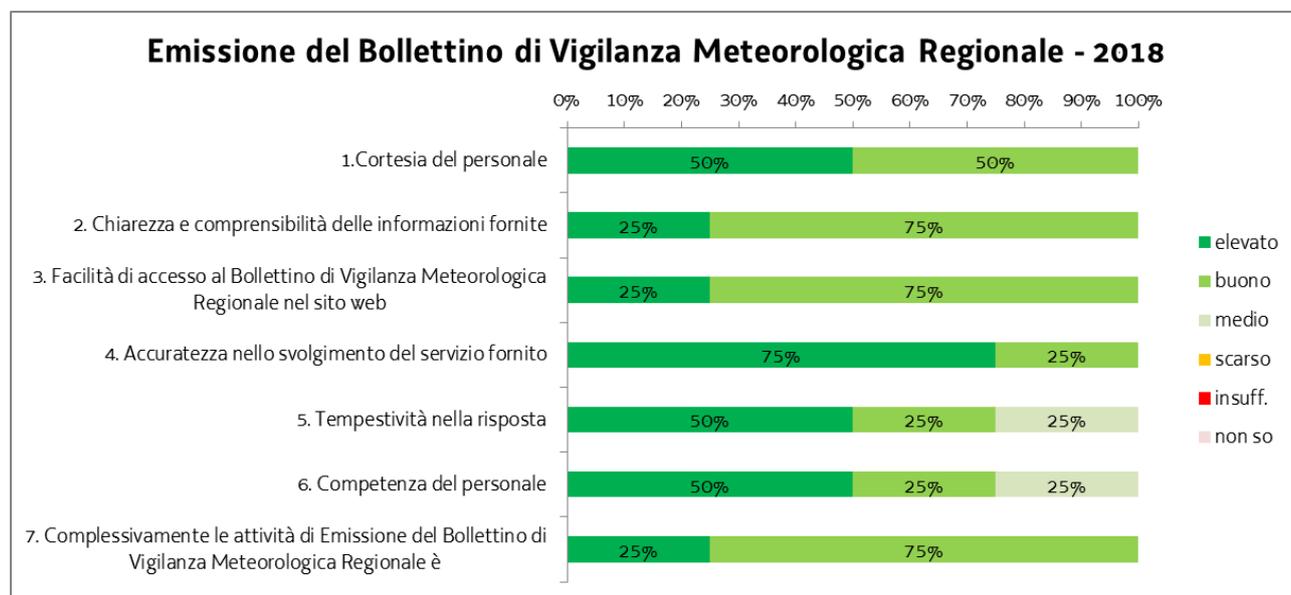
### Emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale

Alla sezione relativa al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale, hanno risposto 4 clienti, tutti 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	2	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	3	0	0	0	0
3. Facilità di accesso al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale nel sito web	1	3	0	0	0	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	3	1	0	0	0	0
5. Tempestività nella risposta	2	1	1	0	0	0
6. Competenza del personale	2	1	1	0	0	0
7. Complessivamente l'attività di Emissione del Bollettino di vigilanza Meteorologica Regionale è	1	3	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, tuttavia, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare molto soddisfacente, visto le alte percentuali di giudizi positivi.



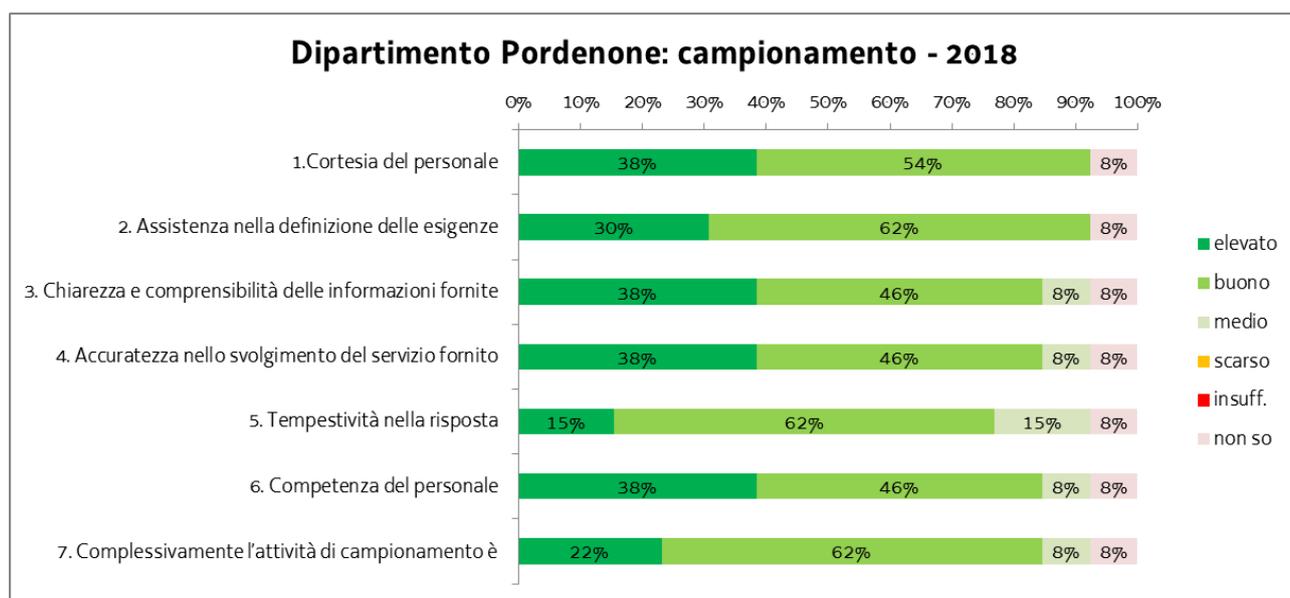
### Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali - Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone 13 sono i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti. La tipologia di clienti corrisponde per lo più ad utenti del settore privato e qualche dipendente di 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	7	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	8	0	0	0	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	6	1	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	5	6	1	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	2	8	2	0	0	1
6. Competenza del personale	5	6	1	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di campionamento è:	3	8	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Per l'attività di campionamento eseguita dal Dipartimento di Pordenone si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito ai risultati che risultano piuttosto soddisfacenti, visto che per quasi tutti i quesiti le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) sono superiori all'80%.



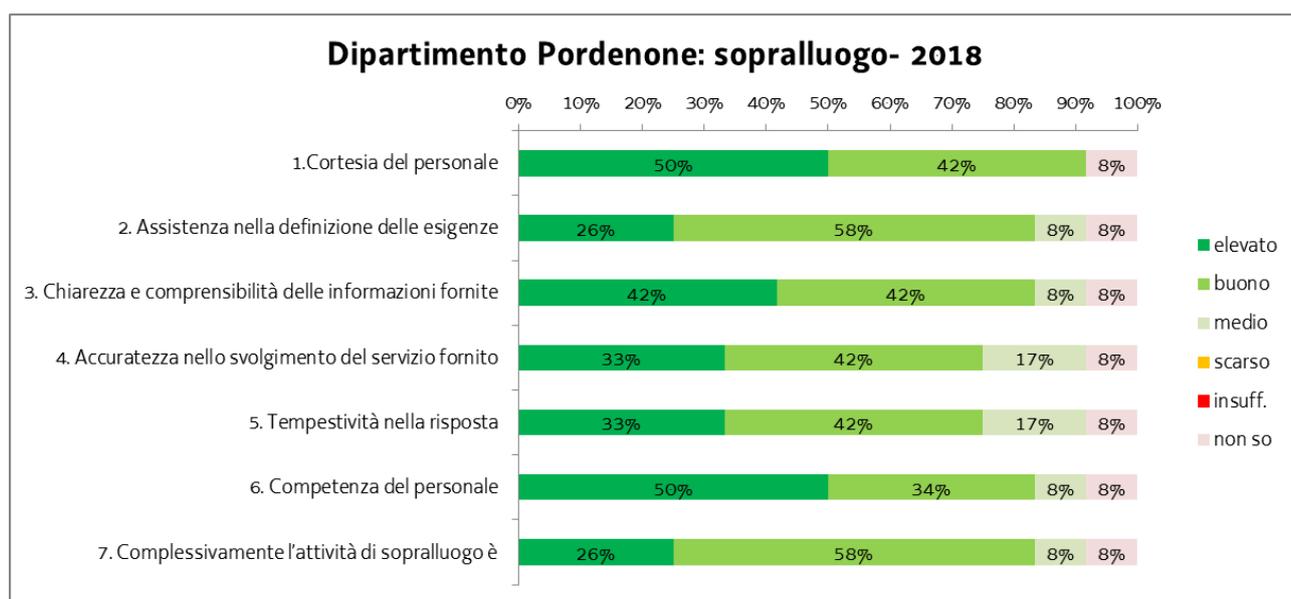
### Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Sopralluogo

Per il Dipartimento di Pordenone i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi sono 12, equamente 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	6	5	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	7	1	0	0	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	5	1	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	4	5	2	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	4	5	2	0	0	1
6. Competenza del personale	6	4	1	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	3	7	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Per l'attività di sopralluogo eseguita dal Dipartimento di Pordenone si osserva un discreto numero di partecipanti che hanno dato risposte piuttosto soddisfacenti, visto che per quasi tutti i quesiti le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) sono superiori all'80%.



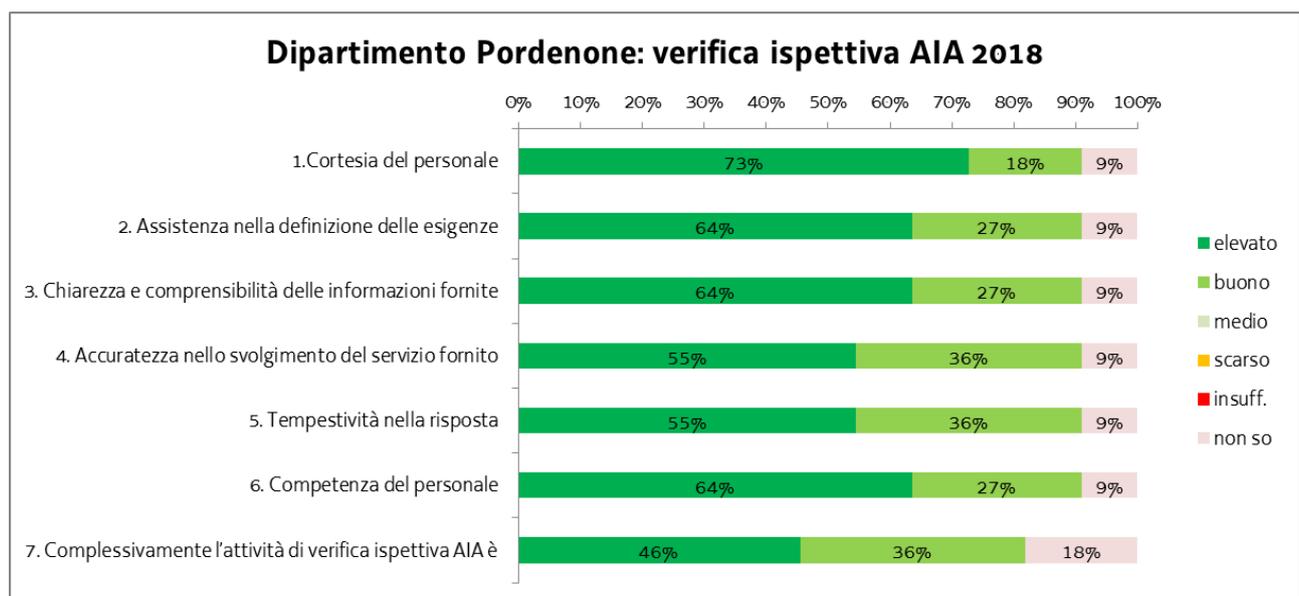
**Dipartimento di Pordenone - Gestione attività per Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA): verifiche ispettive**

Hanno risposto 11 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 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	8	2	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	7	3	0	0	0	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	7	3	0	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	6	4	0	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	6	4	0	0	0	1
6. Competenza del personale	7	3	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	5	4	0	0	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

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 linea generale l'esito si può considerare soddisfacente, infatti le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) sono quasi tutte intorno al 90%.

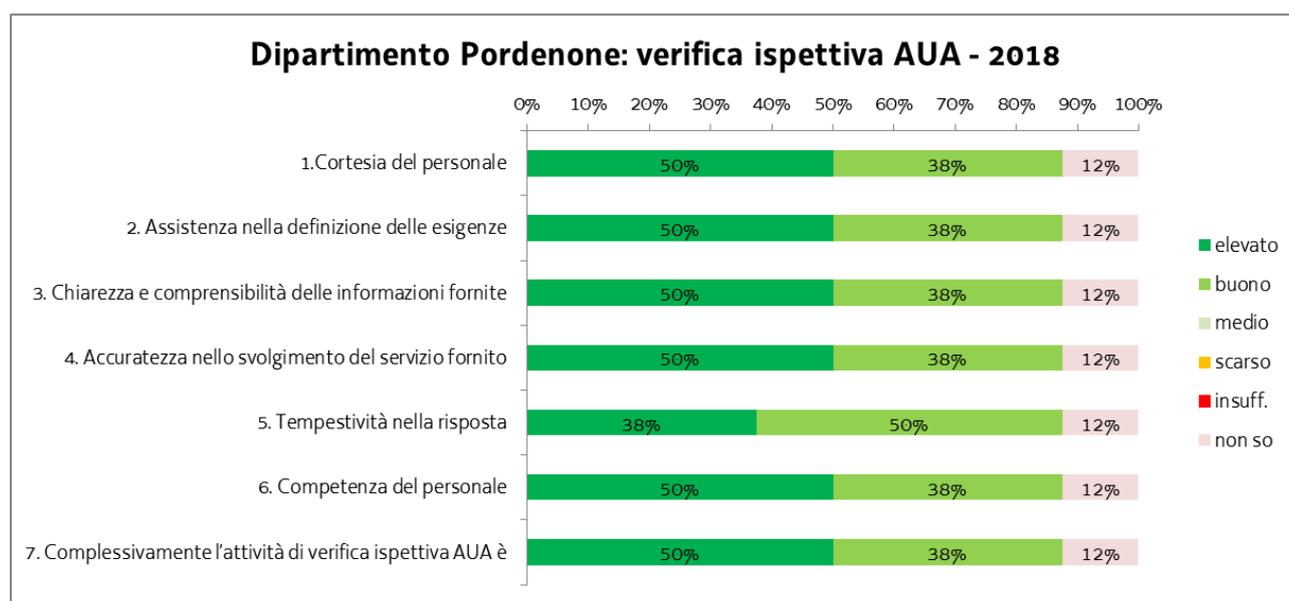


**Dipartimento di Pordenone - Gestione attività per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA): verifiche ispettive**

In questo caso hanno risposto 8 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AUA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, appartenenti sia al settore della pubblica amministrazione 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	4	3	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	3	0	0	0	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	3	0	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	4	3	0	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	3	4	0	0	0	1
6. Competenza del personale	4	3	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AUA è:	4	3	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è modesto, ma è possibile in ogni caso fare qualche considerazione: l'esito si può considerare soddisfacente, visto che per tutti i quesiti la percentuale di gradimento (risposte elevato+buono) corrisponde al 88%.



**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 5 clienti, sia del settore pubblico che di 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	1	3	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	3	0	0	0	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	3	0	0	0	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito	1	3	0	0	0	1
5. Tempestività nella risposta	1	3	0	0	0	1
6. Competenza del personale	1	3	0	0	0	1
7. Complessivamente l'attività di rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti è:	1	3	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, tuttavia, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare molto soddisfacente, visto le alte percentuali di giudizi positivi.

