



## **RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2014**

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 2014.

Tale indagine è stata organizzata prevedendo la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, nei mesi di febbraio- marzo 2015.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 85 clienti, quasi tutti appartenenti ad enti pubblici (enti regionali e locali, amministrazioni provinciali, aziende di servizi), ai quali è stato somministrato un questionario suddiviso in sezioni, ciascuna costituita da domande relative ad ogni processo primario richiesto in certificazione.

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, riguarda i seguenti processi che si svolgono 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

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)
- Gestione rilascio pareri
- Gestione rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)



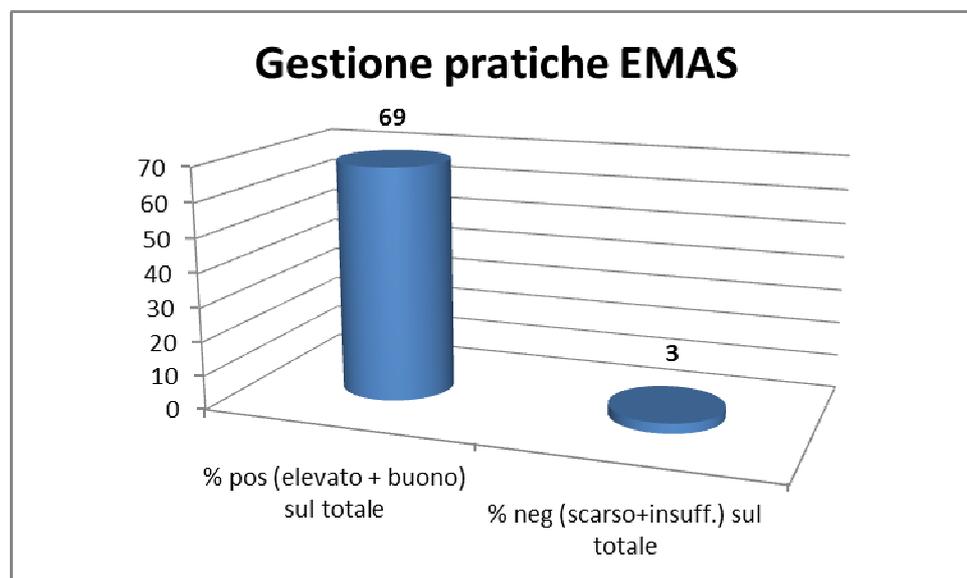
## Verifica della conformità legislativa in ambito EMAS

Nel caso delle verifiche per la conformità legislative relativa d EMAS, i clienti che hanno compilato il questionario sono 7.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	2	3	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	4	1	0	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	3	1	0	0	1
4. Qualità tecnica	3	2	1	0	0	1
5. Comprensibilità	0	4	1	1	0	1
6. Completezza	2	2	2	0	0	1
7. Tempestività nella risposta	2	2	1	1	0	0
8. Competenza del personale	4	1	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	4	0	0	0	1
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di conformità legislativa EMAS è	1	4	1	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Il basso numero dei partecipanti è dovuto al fatto che il cliente principale per questo tipo di attività è il Servizio Interdipartimentale per le certificazioni ambientali dell'ISPRA.

La percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore considerevole (69%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.



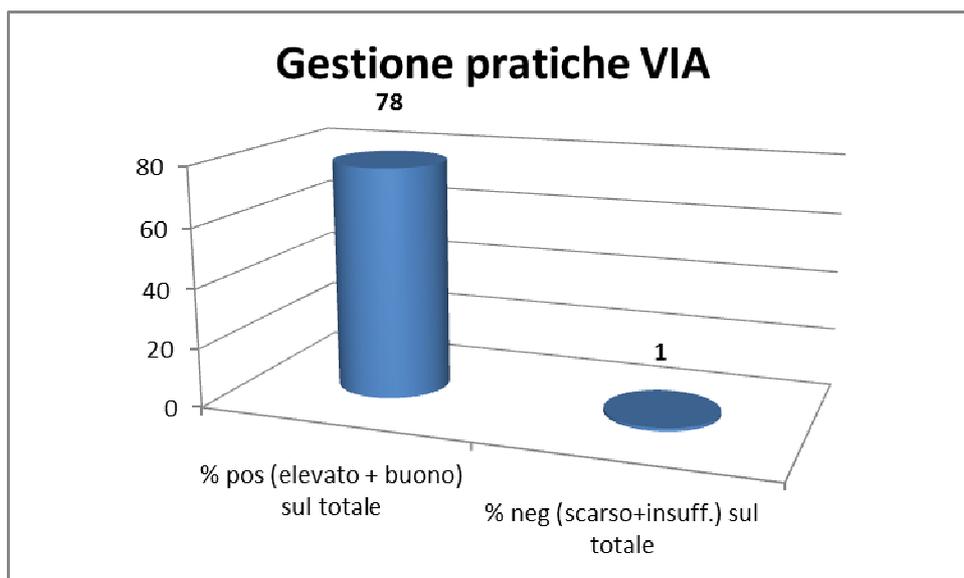


## Gestione delle istruttorie di Valutazione di Impatto Ambientale

Per quanto riguarda le attività di istruttoria di Valutazione di Impatto Ambientale il cliente principale è il Servizio VIA della Regione FVG e 9 sono le persone che hanno compilato il questionario.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	5	3	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	7	2	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	6	2	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	5	1	0	0	0
5. Comprensibilità	0	6	3	0	0	0
6. Completezza	1	6	2	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	5	2	1	0	0
8. Competenza del personale	1	7	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	7	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	0	7	2	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

La percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore molto elevato (78%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.



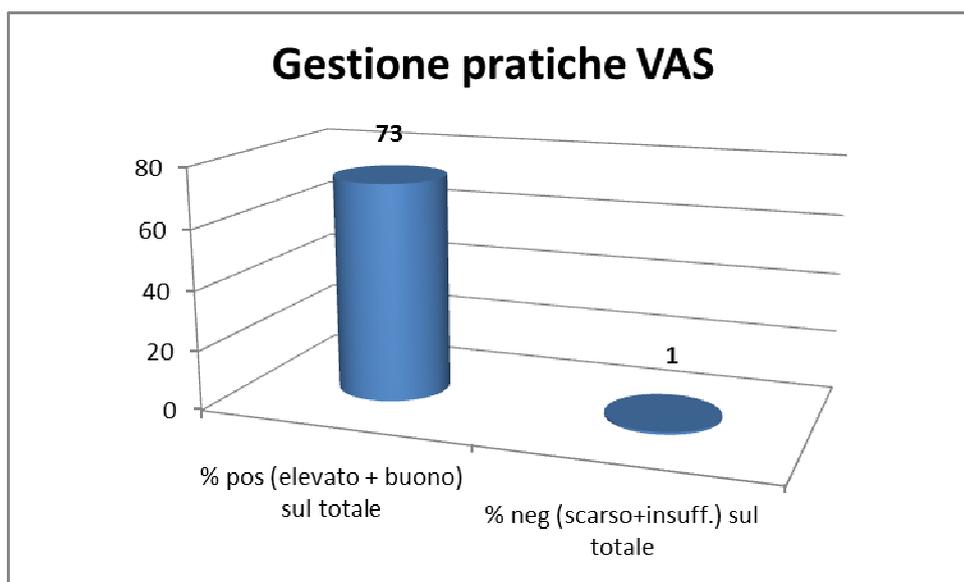


## Gestione delle istruttorie di Valutazione Ambientale Strategica

Nel caso delle attività di istruttoria per le Valutazioni Ambientali Strategiche, i clienti che hanno compilato il questionario sono 13, nonostante la platea dei potenziali clienti in questo caso includa tutti gli Uffici Tecnici dei Comuni presenti in Regione.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	7	2	0	0	3
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	10	3	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	6	5	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	9	2	0	0	0
5. Comprensibilità	2	7	4	0	0	0
6. Completezza	1	9	3	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	7	3	1	0	1
8. Competenza del personale	2	8	2	0	0	1
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	10	1	0	0	1
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	0	10	3	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>12</b>	<b>83</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

La percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore elevato (73%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.





### Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per quanto riguarda le attività di vigilanza per incidenti rilevanti i clienti principali sono il Comitato Tecnico Regionale dei Vigili del Fuoco e il Ministero dell'Ambiente e 4 sono le persone che hanno compilato il questionario.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	2	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	2	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	2	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	1	2	1	0	0	0
5. Comprensibilità	1	2	1	0	0	0
6. Completezza	1	2	1	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	2	1	0	0	0
8. Competenza del personale	1	2	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	2	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di incidenti rilevanti è	1	2	1	0	0	0
TOTALI	10	20	10	0	0	0

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



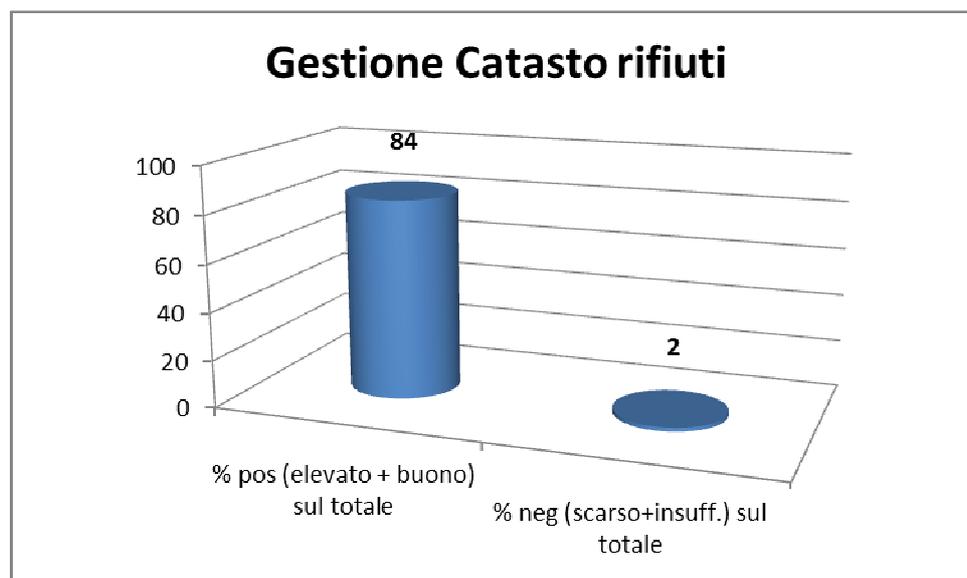


## Gestione catasto rifiuti

Nel caso delle attività di gestione del Catasto dei rifiuti, i clienti che hanno compilato il questionario sono 24, appartenenti al gruppo di Comuni che in Regione usufruiscono del servizio di catasto dei rifiuti. A riguardo, si segnala la particolare attenzione che l'ARPA FVG offre al cliente, organizzando regolarmente con tutti i Comuni degli incontri che permettono di affrontare e risolvere tutte le problematiche, dubbi o chiarimenti che gli amministratori locali si trovano ad affrontare nella gestione dei rifiuti.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	3	16	4	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	7	13	4	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	9	10	5	0	0	0
4. Qualità tecnica	9	12	3	0	0	0
5. Comprensibilità	6	13	4	1	0	0
6. Completezza	8	12	4	0	0	1
7. Tempestività nella risposta	9	10	3	2	0	0
8. Competenza del personale	12	10	2	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	12	10	2	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	5	16	3	0	0	0
TOTALI	80	122	34	4	0	1

La percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore molto elevato (84%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.



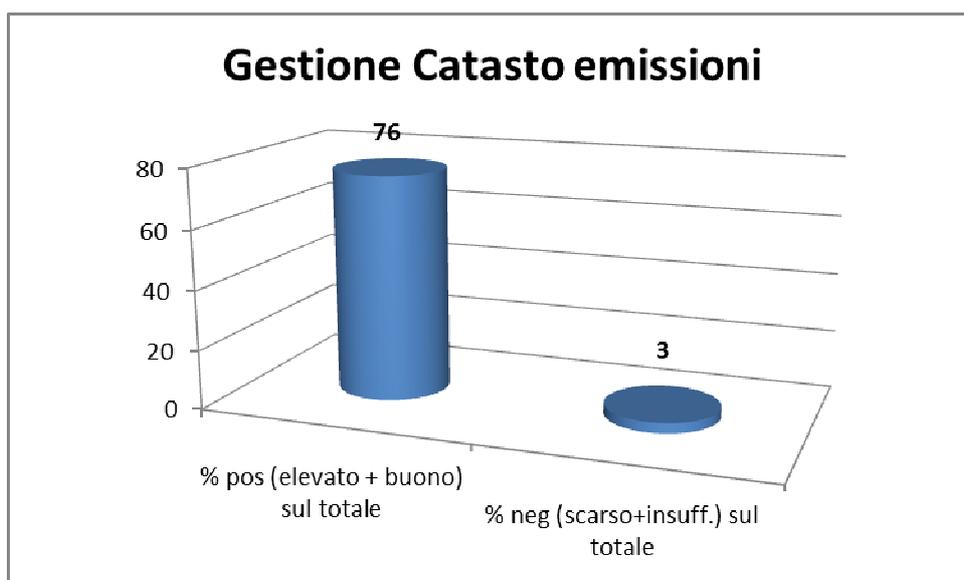


## Gestione del catasto delle emissioni in atmosfera

Per quanto riguarda le attività di gestione del catasto delle emissioni in atmosfera le persone che hanno compilato il questionario sono 5.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	0	6	2	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	6	1	1	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	5	2	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	4	3	0	0	0
5. Comprensibilità	1	6	2	0	0	0
6. Completezza	1	5	3	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	5	2	1	0	0
8. Competenza del personale	1	6	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	8	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	1	6	2	0	0	0
TOTALI	9	57	18	3	0	0

La percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore elevato (76%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.



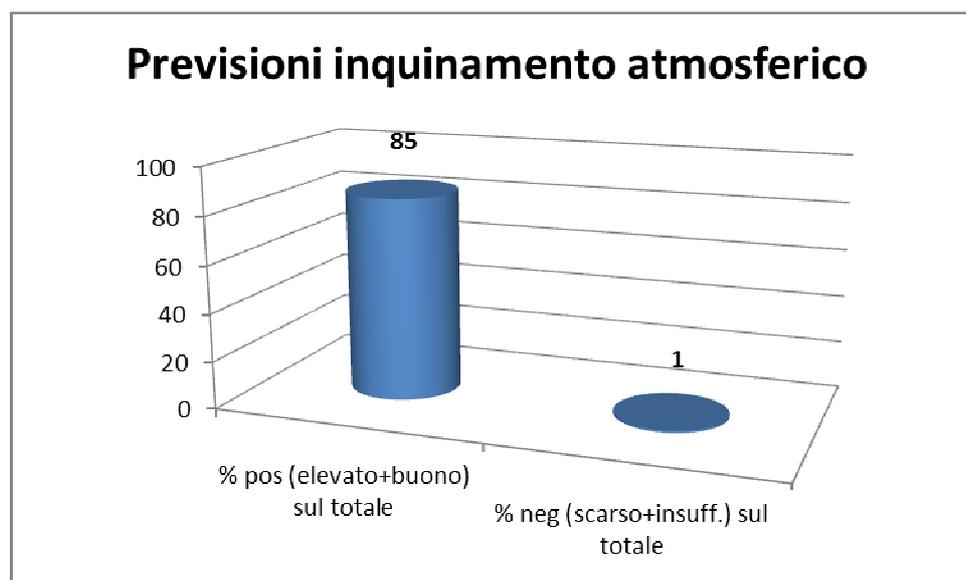


## Previsioni di qualità dell'aria

Per quanto riguarda le attività di Previsioni della qualità dell'aria le persone che hanno compilato il questionario sono 12.

Quesiti	elevato	buono	medi o	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso ai dati di previsioni nel sito web	1	10	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	9	2	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	9	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	4	7	1	0	0	0
5. Comprensibilità	1	9	2	0	0	0
6. Completezza	2	9	1	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	3	4	2	1	0	1
8. Competenza del personale	4	6	2	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	3	8	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni dell'inquinamento. atmosferico è	1	8	3	0	0	0
TOTALI	22	79	16	1	0	1

Considerata l'ampia platea dei clienti costituita da tutte le Amministrazioni Comunali della Regione e più in generale da tutti gli utenti della rete web che consultano le previsioni, il numero di utenti che ha compilato il questionario è piuttosto esiguo. Nonostante ciò, l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte (85%) hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



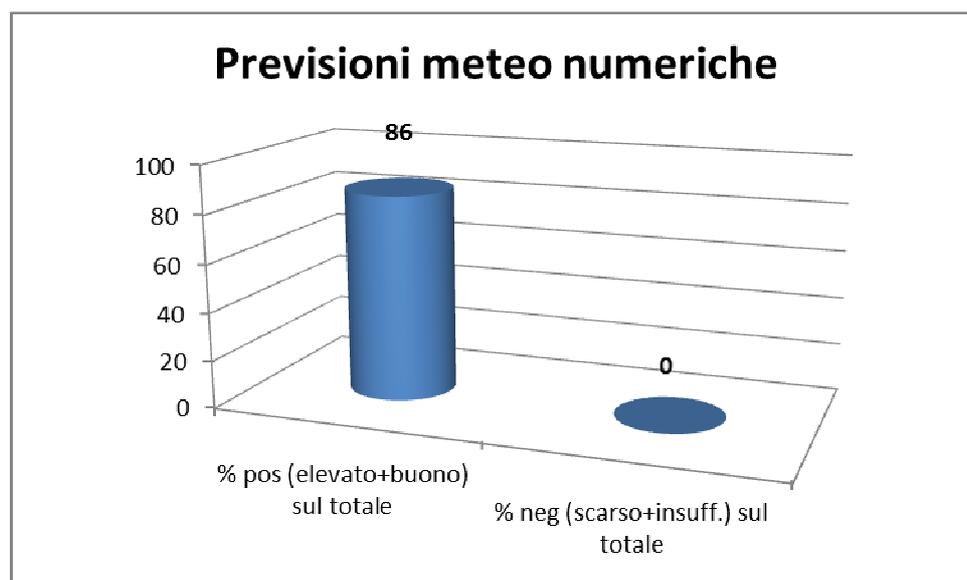


## Previsioni metereologiche numeriche

Per quanto riguarda le attività di Previsioni metereologiche numeriche le persone che hanno compilato il questionario sono 7.

Quesiti	elevato	buono	medi o	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso ai dati di previsioni nel sito web	0	7	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	4	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	0	6	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	1	2	1	0	0	0
5. Comprensibilità	1	5	1	0	0	0
6. Completezza	1	4	1	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	2	3	1	0	0	0
8. Competenza del personale	2	3	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	5	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	0	6	1	0	0	0
TOTALI	9	45	9	0	0	0

Considerata l'ampia platea dei clienti costituita da tutte le Amministrazioni Comunali della Regione e più in generale da tutti gli utenti della rete web che consultano le previsioni, il numero di utenti che ha compilato il questionario è piuttosto esiguo. Nonostante ciò l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte (86%) hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



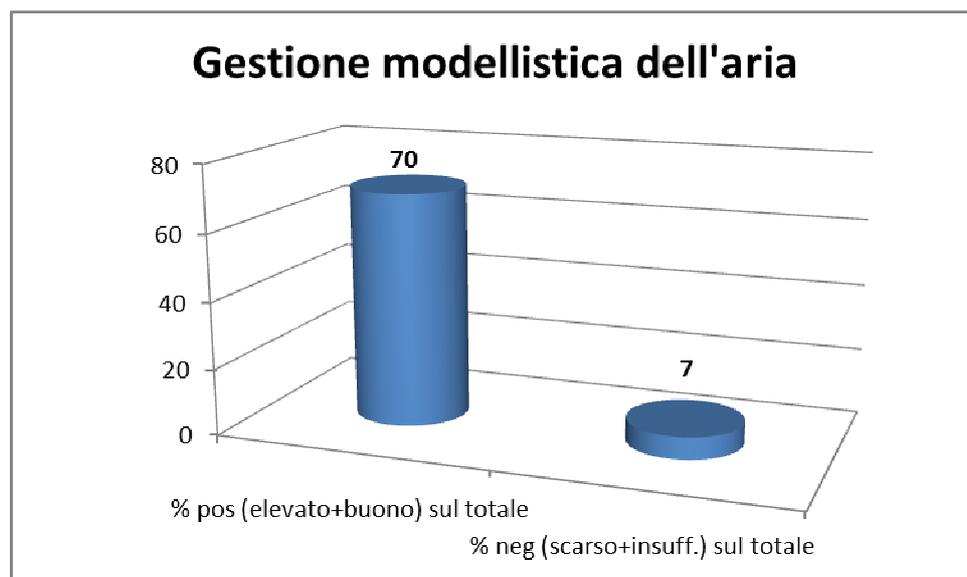


## Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria

Per quanto riguarda le attività di Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria le persone che hanno compilato il questionario sono 3.

Quesiti	elevato	buono	medi o	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	2	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	1	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	1	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	0	1	0	0	0
5. Comprensibilità	2	0	0	1	0	0
6. Completezza	1	1	1	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	2	0	0	1	0	0
8. Competenza del personale	2	0	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	1	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	1	1	1	0	0	0
TOTALI	14	7	7	2	0	0

Il numero dei clienti che hanno compilato il questionario è veramente ridotto, dovuto probabilmente all'alta specializzazione del servizio offerto delle risposte. In ogni caso, l'esito si può considerare soddisfacente, visto che buona parte delle risposte ha avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



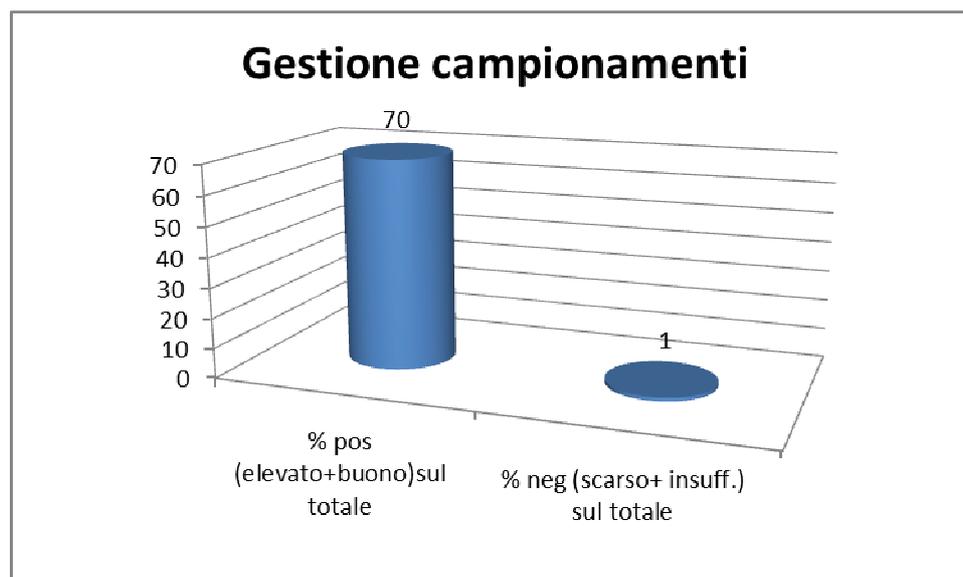


## Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali - Campionamento

Per quanto riguarda le attività di Campionamento svolte dal personale del Dipartimento di Pordenone hanno risposto mediamente 8 persone.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	5	1	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	2	2	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	3	3	2	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	3	2	0	0	0
5. Comprensibilità	2	4	2	0	0	0
6. Completezza	2	4	2	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	1	4	0	1	0
8. Competenza del personale	5	1	2	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	3	3	3	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	3	3	2	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Dall'analisi dei dati si può osservare il basso numero di partecipanti all'indagine anche se, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che buona parte (70%) delle risposte ha avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



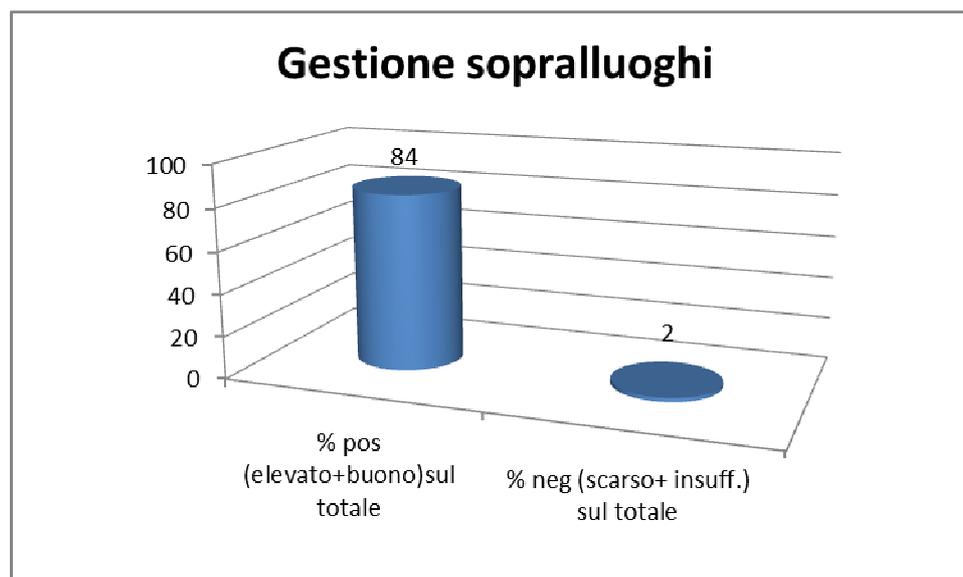


## Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – sopralluoghi

Per la sezione relativa ai sopralluoghi eseguiti dal personale del Dipartimento di Pordenone hanno risposto 10 clienti.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	2	7	0	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	7	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	7	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	6	1	0	0	0
5. Comprensibilità	1	8	1	0	0	0
6. Completezza	2	4	4	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	6	3	0	1	0
8. Competenza del personale	4	4	0	1	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	4	7	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	2	8	3	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>64</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Nonostante anche in questo caso si osservi il basso numero di partecipanti (mediamente 10 partecipanti), la percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore molto elevato (84%), così che l'esito si può considerare più che soddisfacente.





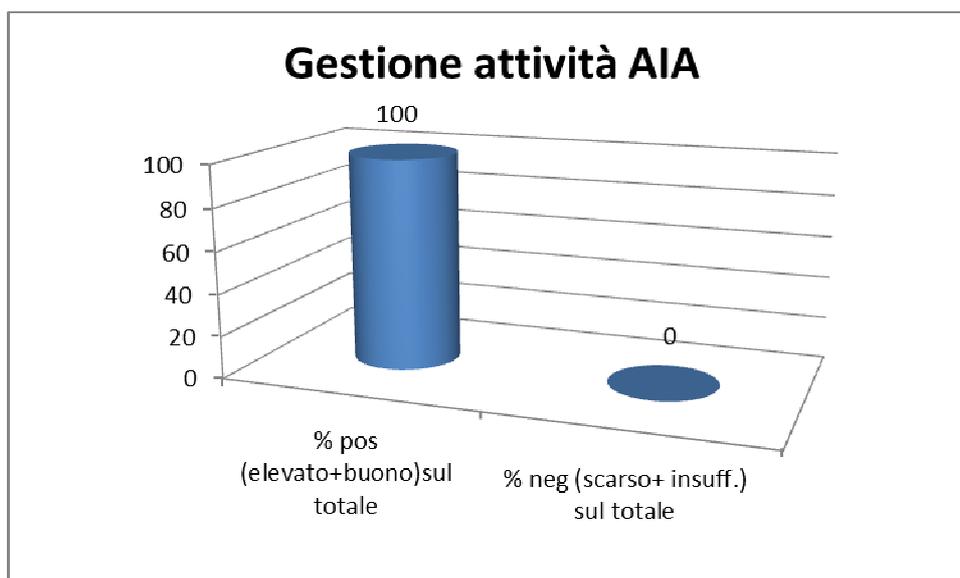
### Dipartimento di Pordenone - Gestione attività di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)

Per quanto riguarda la gestione delle attività di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) presso il Dipartimento di Pordenone hanno risposto 8 clienti.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	3	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	1	0	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	2	0	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	0	0	0	0	0
5. Comprensibilità	2	1	0	0	0	0
6. Completezza	2	1	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	0	2	0	0	0	0
8. Competenza del personale	3	0	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	3	0	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	1	2	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Anche in questo caso si osserva il basso numero di partecipanti (mediamente 3 clienti) all'indagine ed il motivo principale è dovuto al fatto che il principale cliente è la Regione FVG.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).



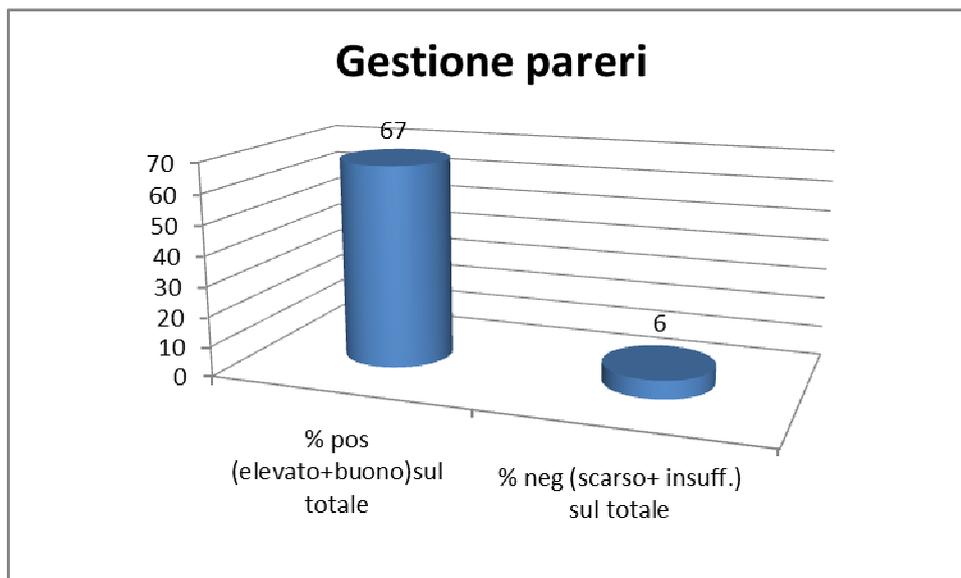


### Dipartimento di Pordenone - Gestione rilascio pareri

Per quanto riguarda la gestione del rilascio pareri da parte del Dipartimento di Pordenone 10 clienti hanno partecipato al questionario.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	2	5	1	0	0	2
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	6	3	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	4	3	1	0	0
4. Qualità tecnica	3	4	1	0	0	0
5. Comprensibilità	1	5	4	1	0	0
6. Completezza	1	6	2	1	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	4	3	1	1	0
8. Competenza del personale	3	4	3	1	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	6	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	2	6	3	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Nonostante anche in questo caso si osservi il basso numero di partecipanti (mediamente 10 partecipanti), la percentuale delle risposte positive (giudizio elevato + buono) raggiunge un valore discreto (64%), così che l'esito si può considerare soddisfacente.





### Dipartimento di Pordenone - Gestione rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

Per quanto riguarda la gestione delle attività di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) hanno risposto 5 clienti.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	4	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	3	0	0	1	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	2	0	1	0	0
4. Qualità tecnica	3	1	0	1	0	0
5. Comprensibilità	2	2	1	1	0	0
6. Completezza	1	3	0	1	0	0
7. Tempestività nella risposta	2	1	1	0	1	0
8. Competenza del personale	4	1	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	3	1	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	2	2	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Anche in questo caso si osserva il basso numero di partecipanti ma, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che buona parte delle risposte (80%) ha avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono).

