

RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2021

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 2021.

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 2022 fino al 1 marzo 2022.

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. Inoltre, per l'anno 2021, il questionario è rimasto accessibile attraverso un box della homepage del sito per l'intero anno così da permettere agli utenti di poter inviare il proprio contributo in ogni momento.

In totale **93** utenti hanno compilato il questionario che riguardava anche attività accreditate 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 2021.

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 per l'anno 2021 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 3 utenti hanno compilato la sezione relativa alle attività di Verifica di conformità legislativa per registrazioni EMAS, due dei quali rappresentanti del settore privato.

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	3	0	0	0	0	0
4. Competenza del personale	2	1	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie EMAS è	3	0	0	0	0	0
TOTALI	12	3	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 i tre contributi registrati hanno dato riscontri positivi.

Istruttoria per Valutazione Impatto Ambientale (VIA)

Per questo processo hanno risposto alle domande 6 clienti, equamente distribuiti tra 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	1	5	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	3	2	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	2	0	3	0	0
4. Competenza del personale	2	1	3	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	1	2	3	0	0	0
TOTALI	6	13	8	3	0	0

Per l'attività di gestione istruttorie VIA non sono pervenuti riscontri sufficienti ad essere rappresentati tramite grafico. Si osservano giudizi positivi ("elevato" + "buono") per il quesito "Cortesia del personale". Per gli altri quesiti i riscontri sono per lo più distribuiti tra i giudizi "elevato", "buono" e "medio".

Da segnalare che per il quesito "Tempestività nella risposta" sono pervenuti tre giudizi "scarso", corrispondenti alla metà degli utenti che hanno compilato il questionario per le attività di gestione istruttorie di VIA.

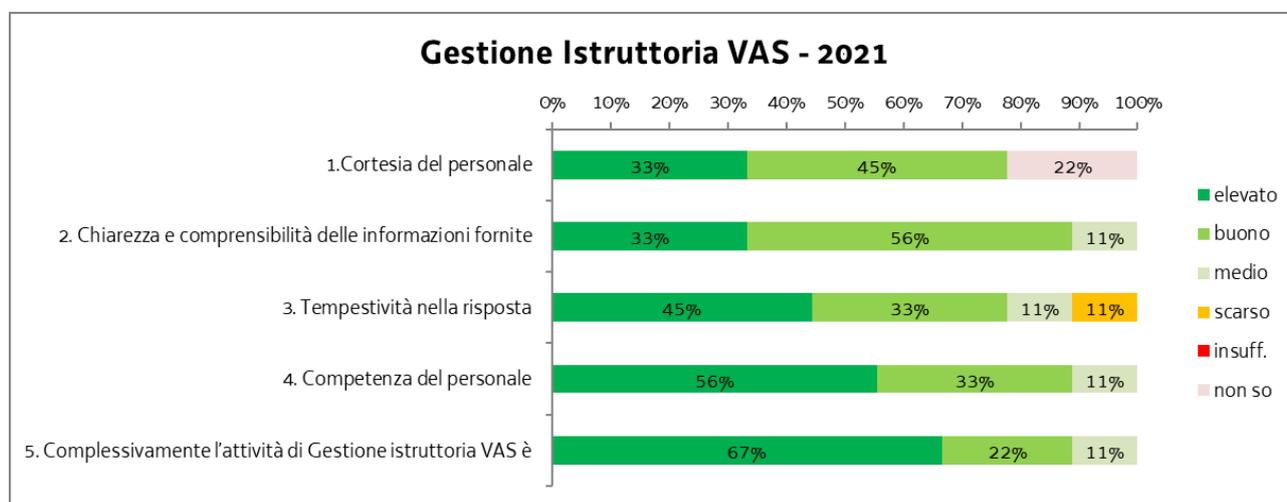
Istruttoria per Valutazione Ambientale Strategica (V.A.S.)

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 9 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	4	0	0	0	2
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	5	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	4	3	1	1	0	0
4. Competenza del personale	5	3	1	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	6	2	1	0	0	0
TOTALI	15	12	3	0	0	0

Per l'attività di gestione istruttorie VAS i contributi registrati sono piuttosto positivi. I valori di giudizi positivi ("elevato+buono") più elevati sono stati attribuiti ai quesiti "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite", "Competenza del personale" e quello di valutazione complessiva dell'attività. Un unico giudizio "scarso" è stato dato al quesito "Tempestività della risposta".



Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto 4 clienti, alcuni dei quali appartenenti ad aziende private, altri 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	1	1	0	0	2	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	1	0	0	2	0
3. Tempestività nella risposta	2	0	0	0	2	0
4. Competenza del personale	2	0	1	0	1	0
5. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	1	1	1	0	1	0
TOTALI	7	3	2	0	8	0

Per l'attività di Vigilanza per incidenti rilevanti ci sono stati pochi riscontri da parte degli utenti, non sufficienti ad essere rappresentati tramite grafico. Dei quattro contributi pervenuti, due hanno dato giudizi positivi su tutti i quesiti, mentre altri due hanno attribuito per lo più giudizi insufficienti.

Gestione catasto rifiuti

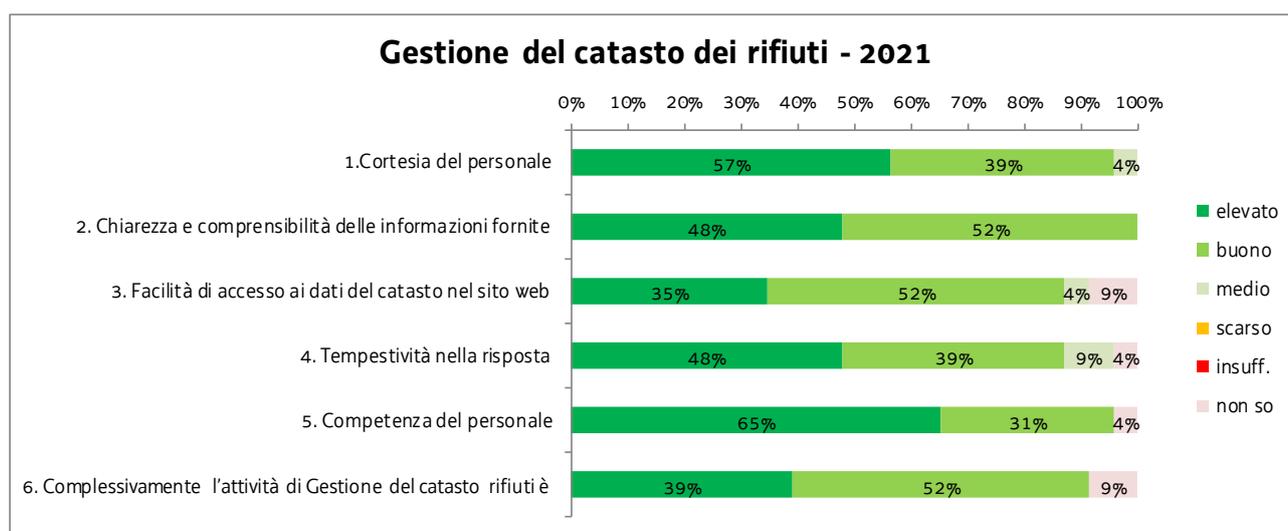
Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti hanno risposto 23 clienti che, nella maggior parte dei casi, appartengono ad enti locali ed Aziende di servizi pubblici.

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	13	9	1	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	11	12	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	8	12	1	0	0	2
4. Tempestività nella risposta	11	9	2	0	0	1
5. Competenza del personale	15	7	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	9	12	0	0	0	2
TOTALI	67	61	4	0	0	6

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

Per il quesito "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" la percentuale di giudizi positivi ("elevato" + "buono") raggiunge il 100%. Superiori al 90% i giudizi positivi registrati per i quesiti "Cortesia del personale", "Competenza del personale" e il giudizio complessivo sull'attività. Per gli altri due quesiti le percentuali di giudizi favorevoli sono di poco inferiori al 90%.



Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto 5 clienti, sia appartenenti al settore pubblico che 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	3	1	0	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	1	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	2	3	0	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	2	1	0	0	0	2
5. Competenza del personale	4	0	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	3	2	0	0	0	1
TOTALI	18	8	0	0	0	5

Anche in questo caso il numero di partecipanti all'indagine è stato contenuto e non sufficiente ad essere rappresentato tramite grafico. Tuttavia l'esito è stato positivo, visto che i giudizi dati sono distribuiti per lo più tra le categorie "elevato" e "buono". Per alcuni quesiti non sono stati dati giudizi o è stato risposto "non so".

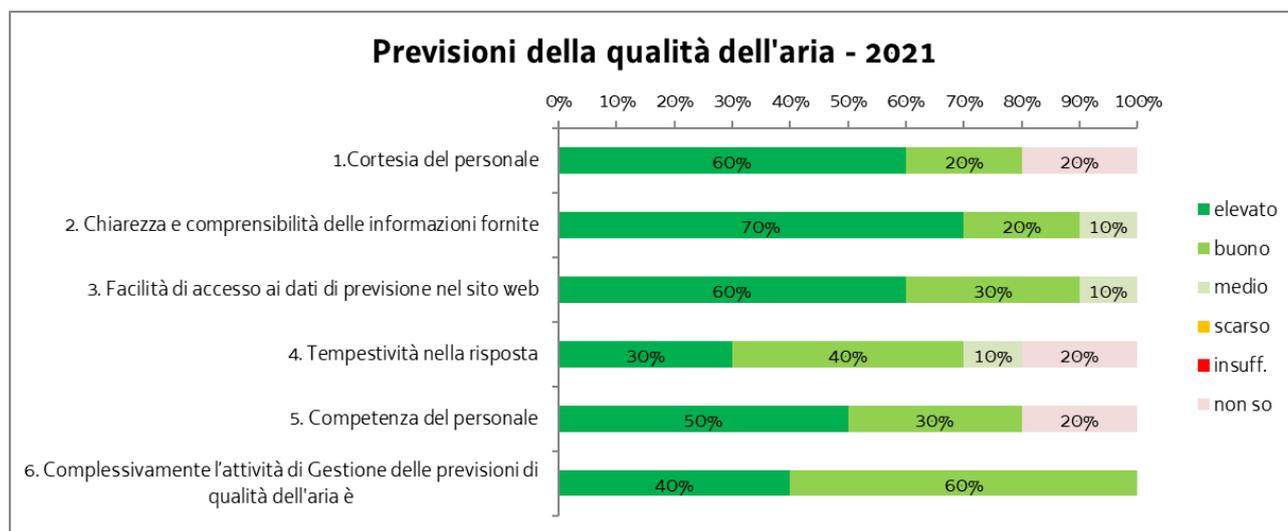
Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 10 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	6	2	0	0	0	2
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	7	2	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	6	3	1	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	3	4	1	0	0	2
5. Competenza del personale	5	3	0	0	0	2
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è	4	6	0	0	0	0
TOTALI	31	20	3	0	0	6

Per le previsioni di qualità dell'aria i risultati sono stati soddisfacenti. Il giudizio complessivo sull'attività di previsioni della qualità dell'aria ottiene il 100% di riscontri positivi ("elevato"+"buono"). Percentuali pari al 90% di giudizi positivi sono state registrate per i quesiti "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" e "Facilità di accesso ai dati".



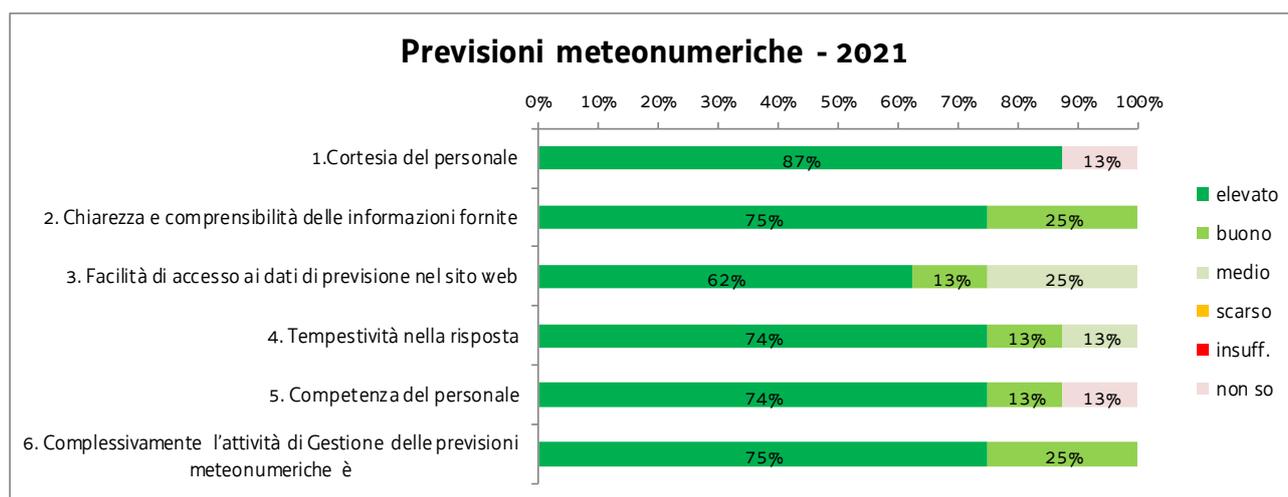
Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni meteonumeriche hanno risposto 8 clienti, la maggior parte dei quali operanti in 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	7	0	0	0	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	6	2	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	5	1	2	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	6	1	1	0	0	0
5. Competenza del personale	6	1	0	0	0	1
6. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	6	2	0	0	0	0
TOTALI	36	7	3	0	0	2

Nel caso delle previsioni meteorologiche numeriche i riscontri da parte degli utenti sono stati piuttosto positivi. I valori più elevati di giudizi positivi (“elevato”+”buono”), pari al 100%, sono stati registrati per il quesito “Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite” e per il giudizio complessivo sull’attività di previsioni meteonumeriche. Valori percentuali pari all’87% di riscontri positivi si sono avuti per i quesiti “Cortesia del personale”, “Tempestività nella risposta” e “Competenza del personale”.



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 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	2	4	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	4	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	4	2	0	0	0	0
4. Competenza del personale	3	2	0	0	0	1
5. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	2	4	0	0	0	0
TOTALI	13	16	0	0	0	1

Per l'attività di modellistica sulla qualità dell'aria non sono pervenuti risconti sufficienti ad essere rappresentati tramite grafico. Tuttavia alle domande poste sono stati attribuiti quasi solo giudizi "elevato" o "buono".

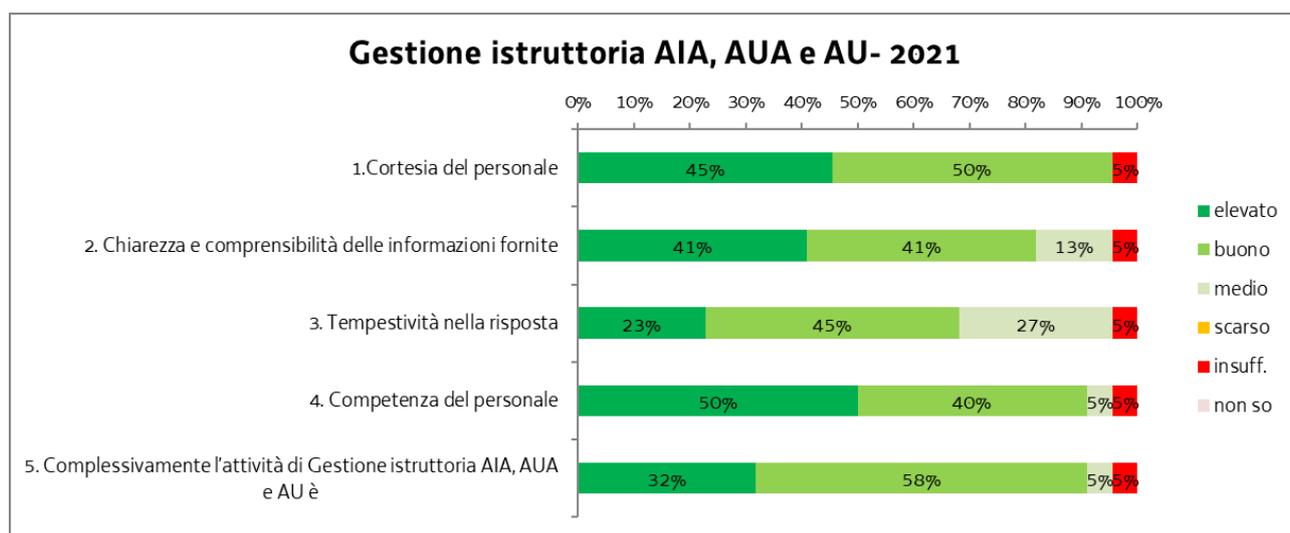
Gestione istruttoria AIA, AUA e AU

Alla sezione relativa alla gestione di istruttorie per autorizzazioni ambientali, hanno risposto 22 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	10	11	0	0	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	9	9	3	0	1	0
3. Tempestività nella risposta	5	10	6	0	1	0
4. Competenza del personale	11	9	1	0	1	0
5. Complessivamente l'attività di gestione istruttoria per AIA, AUA, AU è	7	13	1	0	1	0
TOTALI	42	52	11	0	5	0

Per l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali c'è stato un buon numero di contributi e con esiti positivi. Per il quesito "Cortesia del personale" si supera la percentuale del 90% di giudizi positivi ("elevato+buono"), mentre per il quesito "Competenza del personale" e per il giudizio complessivo sull'attività la percentuale di riscontri positivi è proprio pari al 90%. La percentuale di giudizi positivi più bassa, pari al 68%, si registra per "Tempestività nella risposta". Tra tutti i contributi pervenuti un unico utente ha espresso giudizio insufficiente su tutti i quesiti posti.



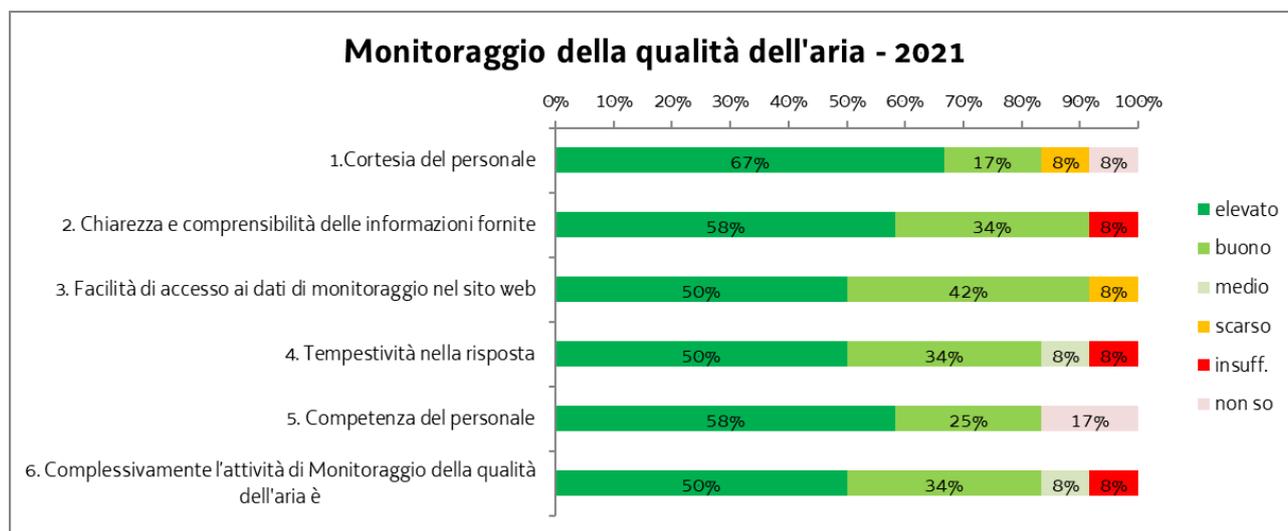
Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima regionale

Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto 12 clienti sia appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche che al settore delle 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	8	2	0	1	0	1
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	7	4	0	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web	6	5	0	1	0	0
4. Tempestività nella risposta	6	4	1	0	1	0
5. Competenza del personale	7	3	0	0	0	2
6. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è	6	4	1	0	1	0
TOTALI	40	22	2	2	3	3

Gli esiti del questionario per questa attività sono stati piuttosto buoni. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) più alte si sono avute per i quesiti "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite" e per la "Facilità di accesso ai dati di monitoraggio nel sito web". Sono pervenuti anche giudizi "scarso" e "insufficiente" per quasi tutti i quesiti, anche se in numero limitato.



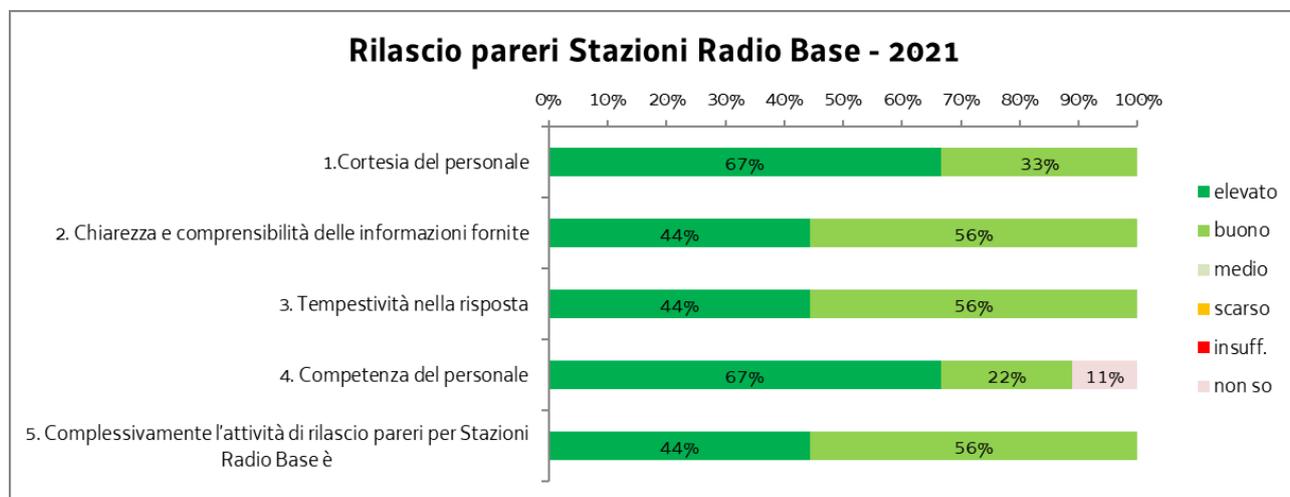
Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)

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	6	3	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	5	0	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	4	5	0	0	0	0
4. Competenza del personale	6	2	0	0	0	1
5. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è	4	5	0	0	0	0
TOTALI	24	20	0	0	0	1

Gli esiti in questo caso sono stati molto positivi. Per quasi tutti i quesiti posti si raggiungono percentuali di riscontri positivi ("elevato"+"buono") pari al 100%.



Emissione del Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale

Alla sezione relativa al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale, hanno risposto 3 clienti, 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	2	1	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	1	1	0	0	0
3. Facilità di accesso al Bollettino di Vigilanza Meteorologica Regionale nel sito web	1	2	0	0	0	0
4. Tempestività nella risposta	1	2	0	0	0	0
5. Competenza del personale	2	1	0	0	0	0
6. Complessivamente l'attività di Emissione del Bollettino di vigilanza Meteorologica Regionale è	1	2	0	0	0	0
TOTALI	8	9	1	0	0	0

Per l'attività di Emissione del Bollettino di vigilanza Meteorologica regionale ci sono stati pochi riscontri da parte degli utenti, non sufficienti ad essere rappresentati tramite grafico. Tuttavia i giudizi registrati sono quasi tutti rientranti nelle categorie "elevato" o "buono".

Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone 5 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	3	1	0	0	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	1	0	0	1	0
3. Tempestività nella risposta	1	3	0	0	1	0
4. Competenza del personale	3	1	0	0	1	0
5. Complessivamente l'attività di campionamento è:	1	3	0	0	1	0
TOTALE	11	9	0	0	5	0

Il numero di partecipanti risulta piuttosto contenuto e non sufficiente ad essere rappresentato tramite grafico. Si può tuttavia considerare che per l'attività di campionamento del Dipartimento di Pordenone, gli utenti hanno dato per lo più riscontri positivi (giudizi "elevato" + "buono") in tutte le categorie di domande. Un utente ha dato giudizio "insufficiente" per tutti i quesiti indagati.

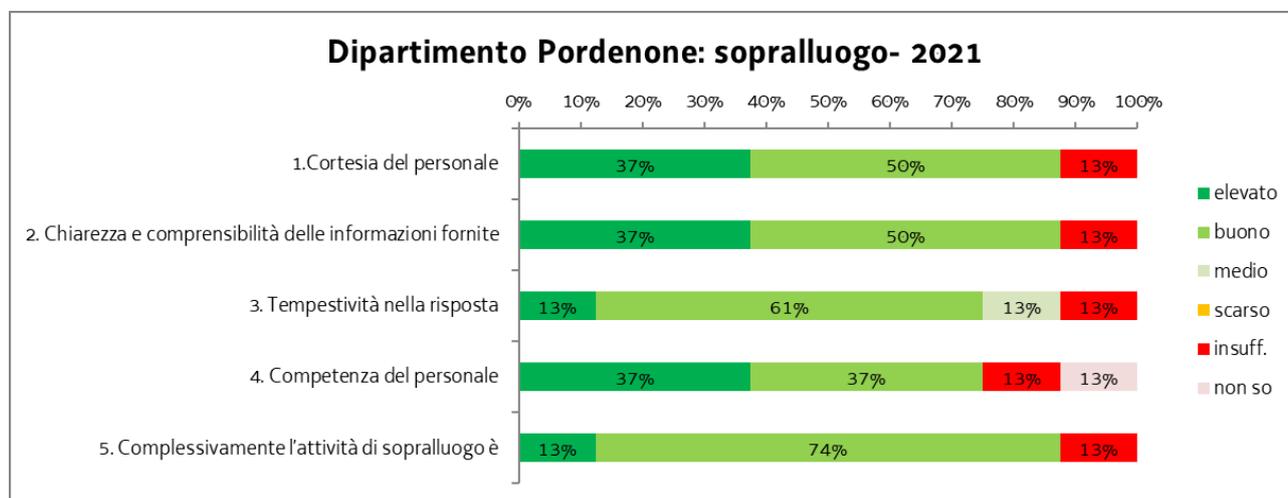
Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – Sopralluogo

Per il Dipartimento di Pordenone i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi sono 8 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	3	4	0	0	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	4	0	0	1	0
3. Tempestività nella risposta	1	5	1	0	1	0
4. Competenza del personale	3	3	0	0	1	1
5. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	1	6	0	0	1	0
TOTALE	11	22	1	0	5	1

I contributi pervenuti per l'attività di sopralluogo del Dipartimento di Pordenone sono distribuiti per lo più tra i giudizi "elevato" e buono" in corrispondenza di tutti le domande poste. Un utente ha dato giudizio "insufficiente" per tutti i quesiti indagati.



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

Hanno risposto 5 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	3	2	0	0	0	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	2	1	0	0	0
3. Tempestività nella risposta	1	4	0	0	0	0
4. Competenza del personale	3	2	0	0	0	0
5. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	1	4	0	0	0	0
TOTALE	10	14	1	0	0	0

Per l'attività di Verifica ispettiva AIA svolta dal Dipartimento di Pordenone, nonostante il numero contenuto di utenti non sufficienti ad essere rappresentati tramite grafico, i risultati sono stati buoni considerato che quasi tutti i giudizi pervenuti sono di grado "elevato" o buono".

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 "elevato" 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.