

## **RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2017**

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 2017.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 2 febbraio 2018 al 2 marzo 2018.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine e completato la compilazione 205 clienti ai quali è stato somministrato un questionario suddiviso in sezioni, ciascuna costituita da domande relative ad ogni processo primario 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 2017, riguarda i seguenti processi realizzati 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,
- Attività tecnico scientifiche propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA, AUA e AU),
- Monitoraggio della qualità dell'aria ambiente mediante la rete minima 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 per registrazioni EMAS

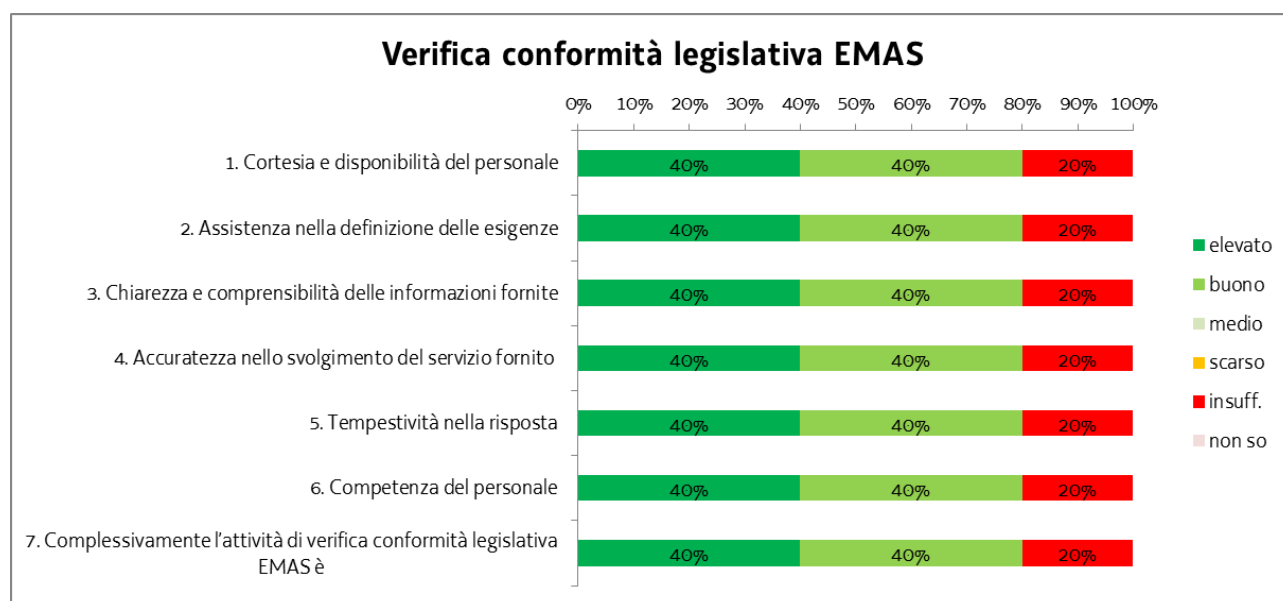
Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche EMAS, hanno risposto 5 clienti, alcuni appartenenti al settore privato altri al settore pubblico.

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	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	2	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	2	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	2	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	2	2	0	0	1	0
6. Competenza del personale	2	2	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di verifica di conformità legislativa EMAS è	2	2	0	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Per questa attività c'è stato un numero contenuto di risposte anche se maggiori di quanto registrato lo scorso anno, in cui un solo cliente aveva risposto al questionario.

In ogni caso i giudizi rilevati sono positivi in quanto ad ogni quesito posto hanno risposto con giudizio buono od elevato 4 utenti su 5 (equivalente all'80%).



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

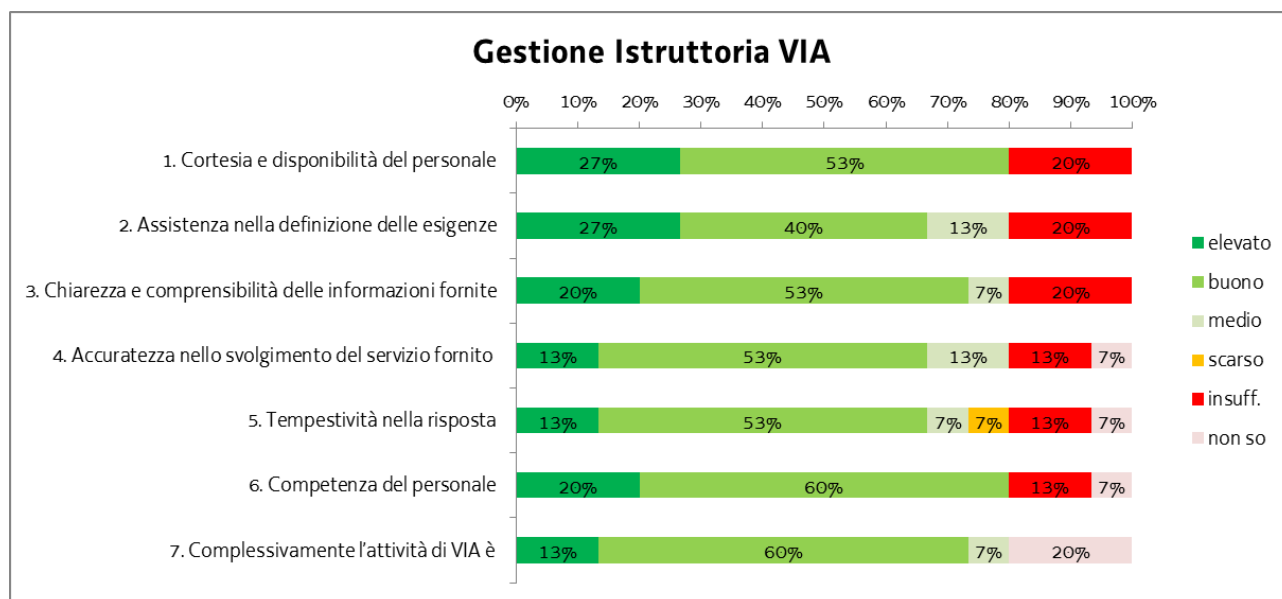
Per questo processo hanno risposto alle domande 15 clienti, la maggior parte dei quali appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazione comunale o azienda sanitaria); qualche questionario è stato compilato anche da clienti del settore privato.

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	4	8	0	0	3	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	6	2	0	3	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	8	1	0	3	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	8	2	0	2	1
5. Tempestività nella risposta	2	8	1	1	2	1
6. Competenza del personale	3	9	0	0	2	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	2	9	1	0	0	3
<b>TOTALI</b>	<b>20</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

Per l'attività di gestione istruttorie VIA si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

L'esito si può considerare soddisfacente per buona parte dei quesiti posti. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Assistenza nella definizione delle esigenze", "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" e "Tempestività nella risposta".



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

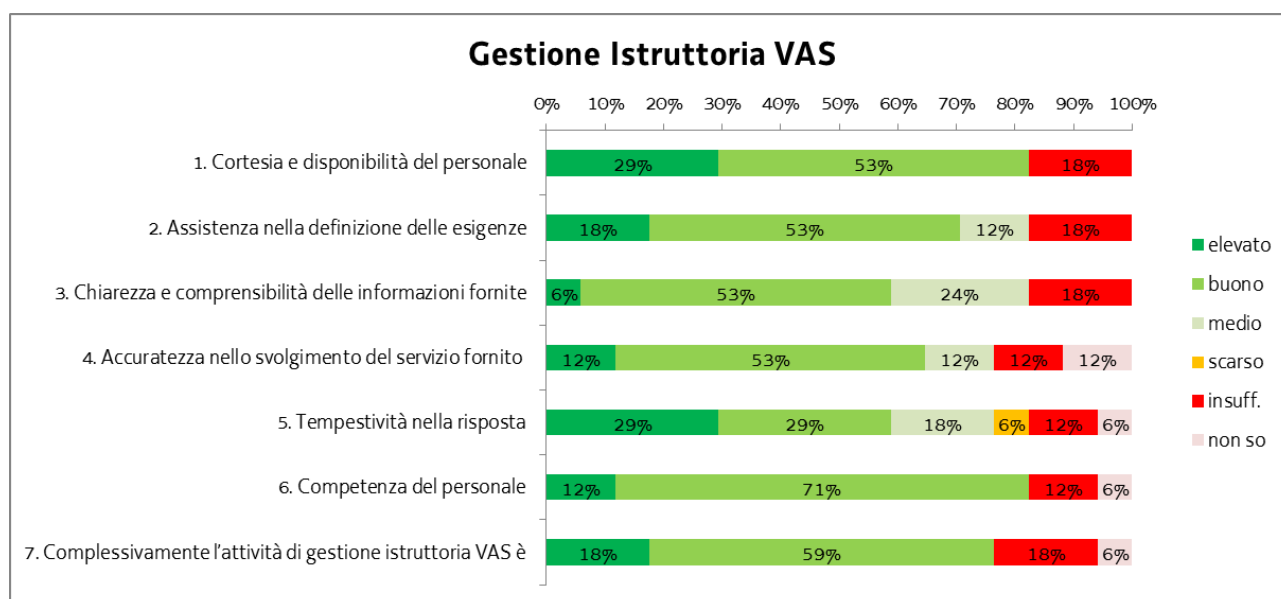
Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto 17 clienti quasi tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione, in particolare ad amministrazioni comunali, che costituiscono il cliente principale di questo processo; qualche questionario è stato compilato anche da clienti 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	5	9	0	0	3	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	9	2	0	3	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	9	4	0	3	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	9	2	0	2	2
5. Tempestività nella risposta	5	5	3	1	2	1
6. Competenza del personale	2	12	0	0	2	1
7. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	3	10	0	0	3	1
<b>TOTALI</b>	<b>21</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>5</b>

Per l'attività di gestione istruttorie VAS si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

L'esito si può considerare soddisfacente per buona parte dei quesiti posti. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite", "Tempestività nella risposta" e "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito".



### Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

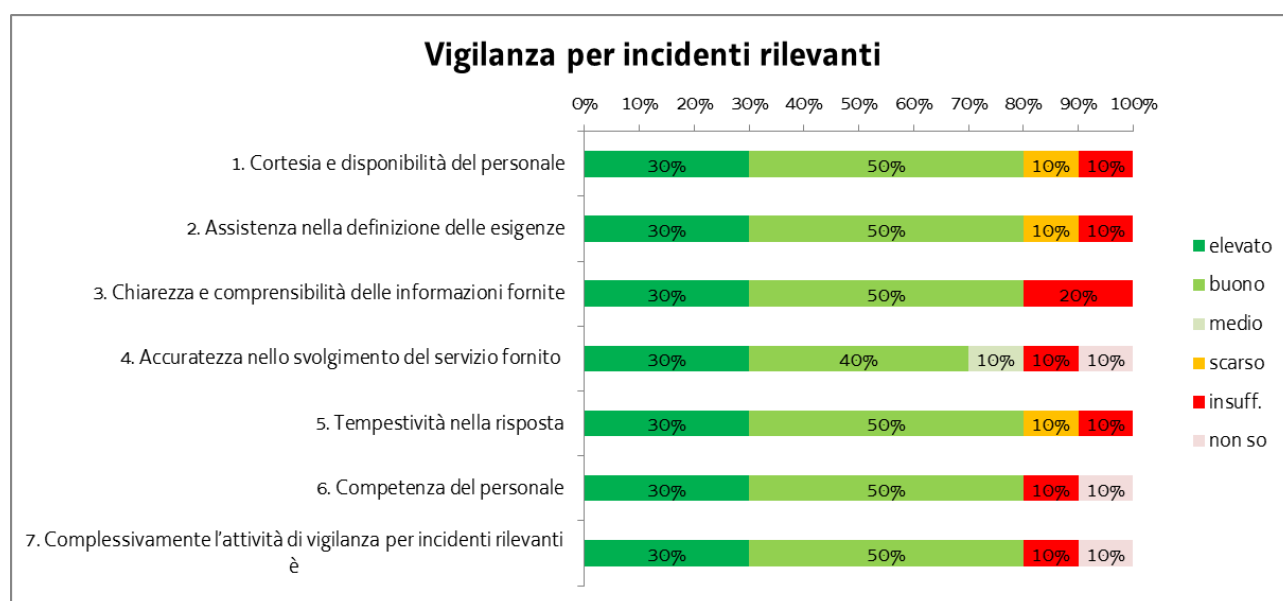
Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti hanno risposto 10 clienti, equamente suddivisi tra appartenenti alla pubblica amministrazione e al settore privato.

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	3	5	0	1	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	5	0	1	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	5	0	0	2	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	4	1	0	1	1
5. Tempestività nella risposta	3	5	0	1	1	0
6. Competenza del personale	3	5	0	0	1	1
7. Complessivamente l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti è	3	5	0	0	1	1
<b>TOTALI</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare piuttosto soddisfacente, visto che la percentuale di gradimento (risposte elevato+buono) per quasi tutti i quesiti posti si attesta all'80%.



### Gestione catasto rifiuti

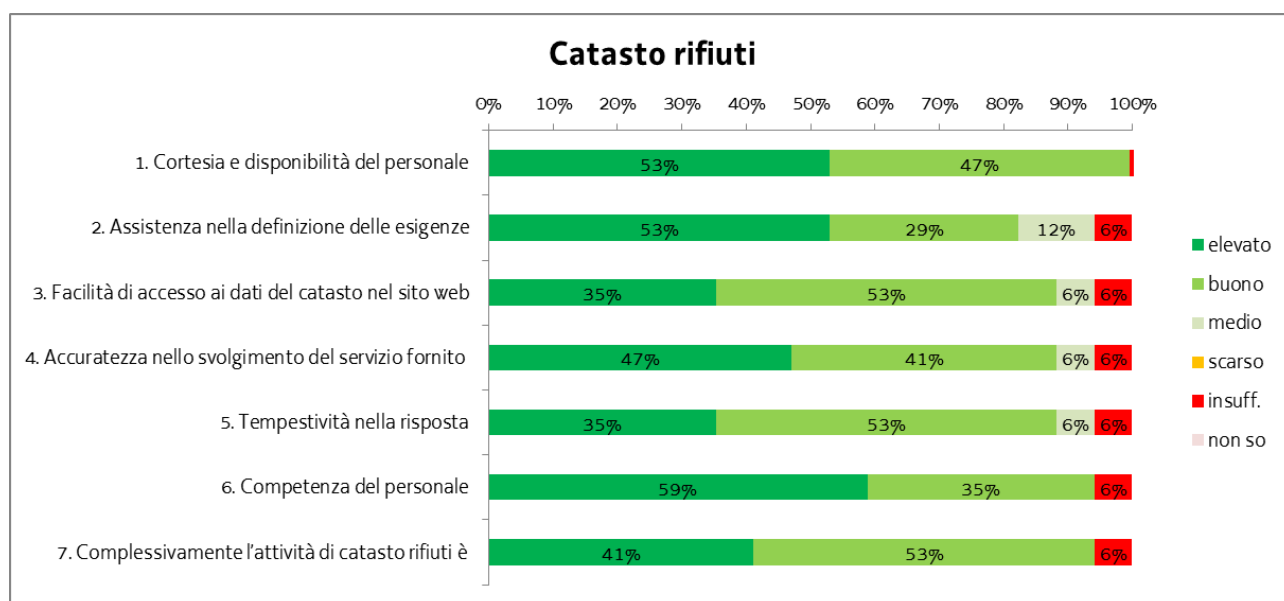
Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti, hanno risposto 17 clienti che nella maggior parte dei casi appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici.

Di seguito il numero di giudizi espressi per quesito posto:

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non risp.
1. Cortesia e disponibilità del personale	9	7	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	9	5	2	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto nel sito web	6	9	1	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	8	7	1	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	6	9	1	0	1	0
6. Competenza del personale	10	6	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	7	9	0	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</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 tutti i quesiti hanno ricevuto riscontro positivo (giudizio elevato+buono) attestandosi su percentuali superiori all'80%.



### Gestione catasto emissioni

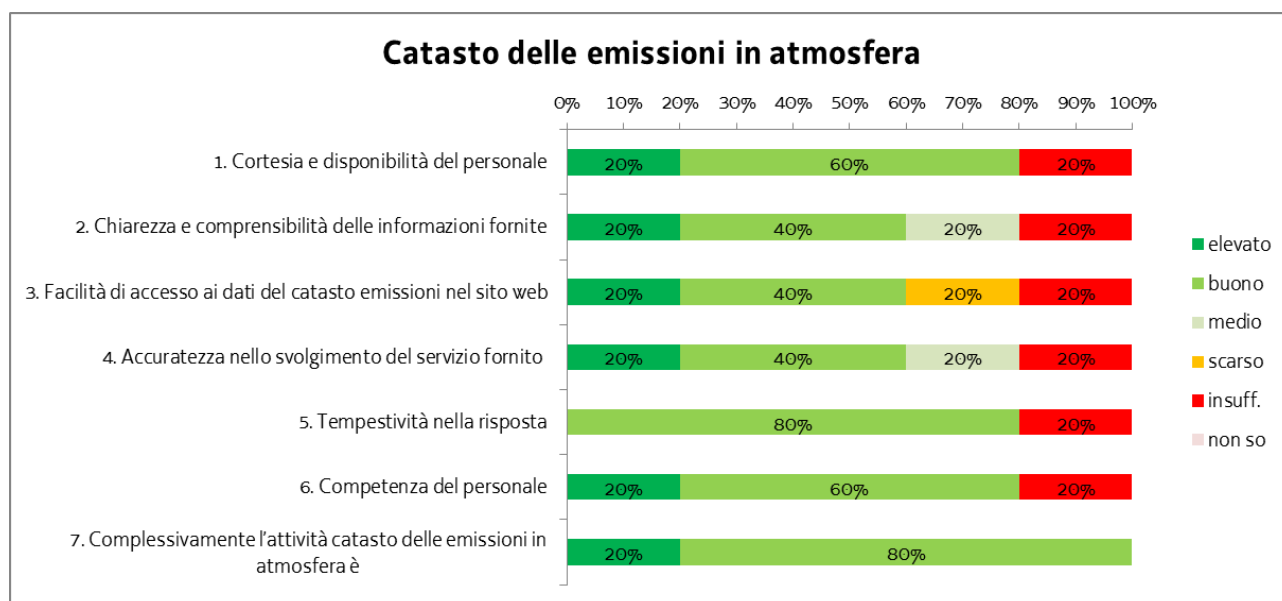
Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto 5 clienti, per lo più appartenenti ad amministrazione comunali.

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	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	2	1	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati del catasto emissioni nel sito web	1	2	0	1	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	2	1	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	0	4	0	0	1	0
6. Competenza del personale	1	3	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	1	4	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, ma è possibile in ogni caso fare qualche considerazione.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite", "Facilità di accesso ai dati nel sito web" e "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito".



### Previsioni di qualità dell'aria

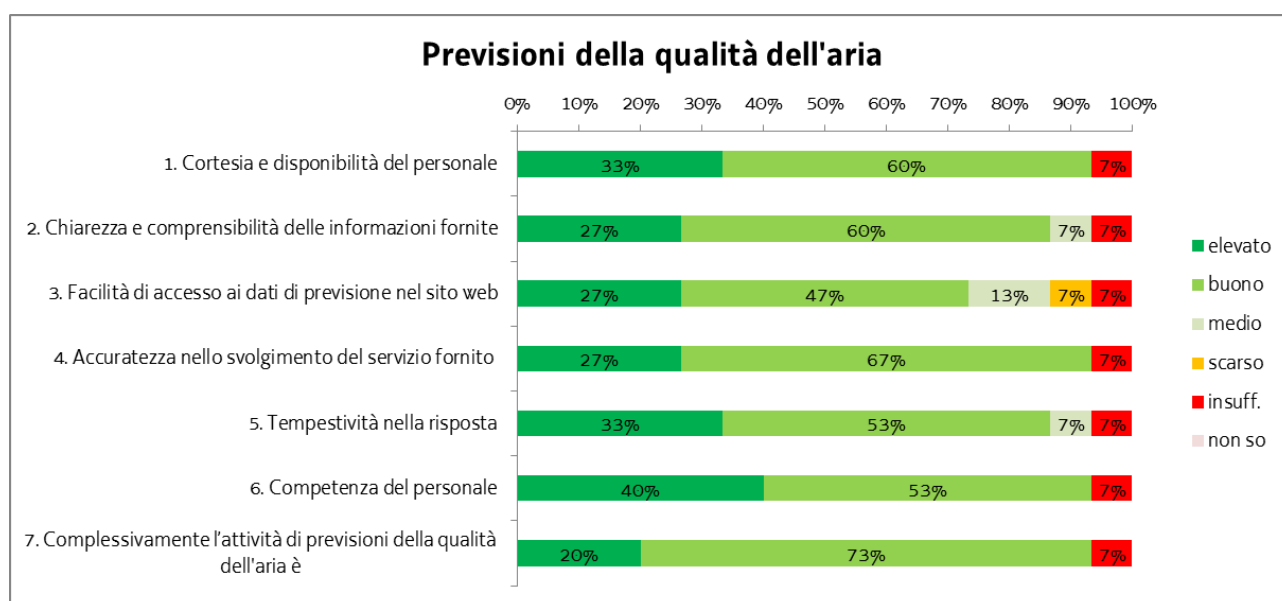
In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni di qualità dell'aria, hanno risposto 15 clienti tutti appartenenti ad Enti pubblici, per lo più ad amministrazioni comunali.

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	9	0	0	1	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	9	1	0	1	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	7	2	1	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	4	10	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	5	8	1	0	1	0
6. Competenza del personale	6	8	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni di qualità dell'aria è	3	11	0	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>31</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Per l'attività di previsioni di qualità dell'aria 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 molto soddisfacente, visto che quasi tutti i quesiti hanno ricevuto riscontro positivo (giudizio elevato+buono) attestandosi su percentuali superiori all'80%. L'unico quesito con percentuale di gradimento inferiore (anche se di poco) riguarda la "Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web" per il quale si riscontrano percentuali non elevate anche in altri processi.





### Previsioni metereologiche numeriche

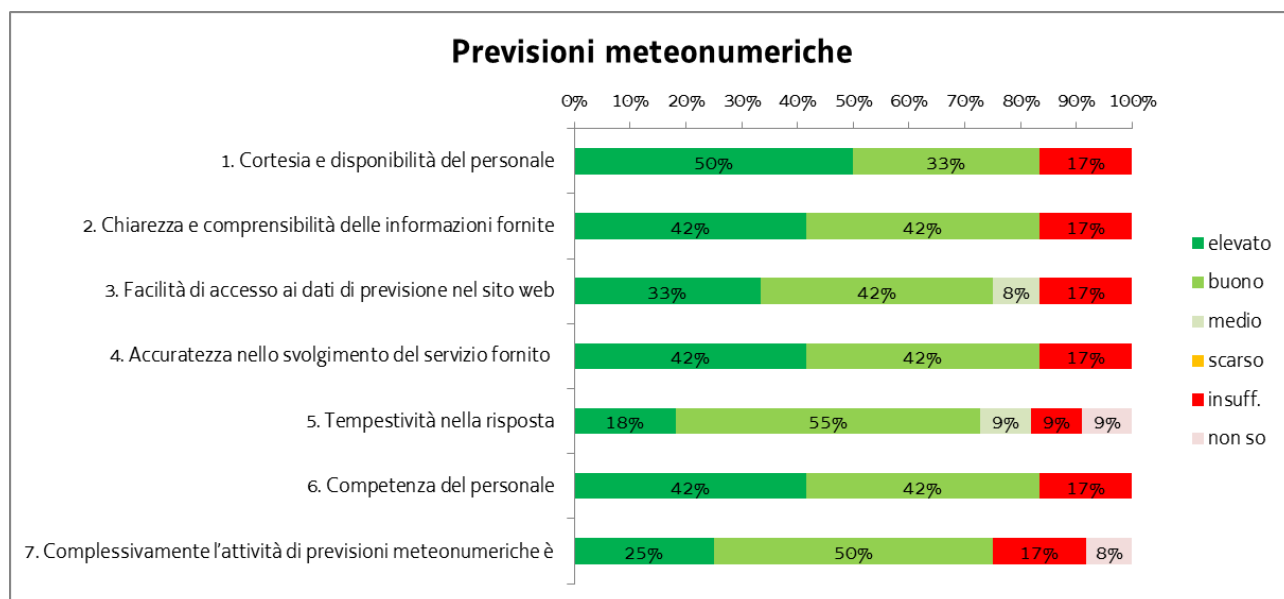
Alla sezione relativa alle previsioni meteonumeriche, hanno risposto 12 clienti quasi tutti appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, regione, università).

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	4	0	0	2	0
2. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	5	0	0	2	0
3. Facilità di accesso ai dati di previsione nel sito web	4	5	1	0	2	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	5	5	0	0	2	0
5. Tempestività nella risposta	2	6	1	0	1	1
6. Competenza del personale	5	5	0	0	2	0
7. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	3	6	0	0	2	1
<b>TOTALI</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è contenuto, ma permette in ogni caso di fare alcune considerazioni.

In linea generale l'esito si può considerare soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori (in ogni caso superiori al 70%) si registrano nei quesiti relativi ad "Facilità di accesso ai dati nel sito web" e "Tempestività nella risposta".



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

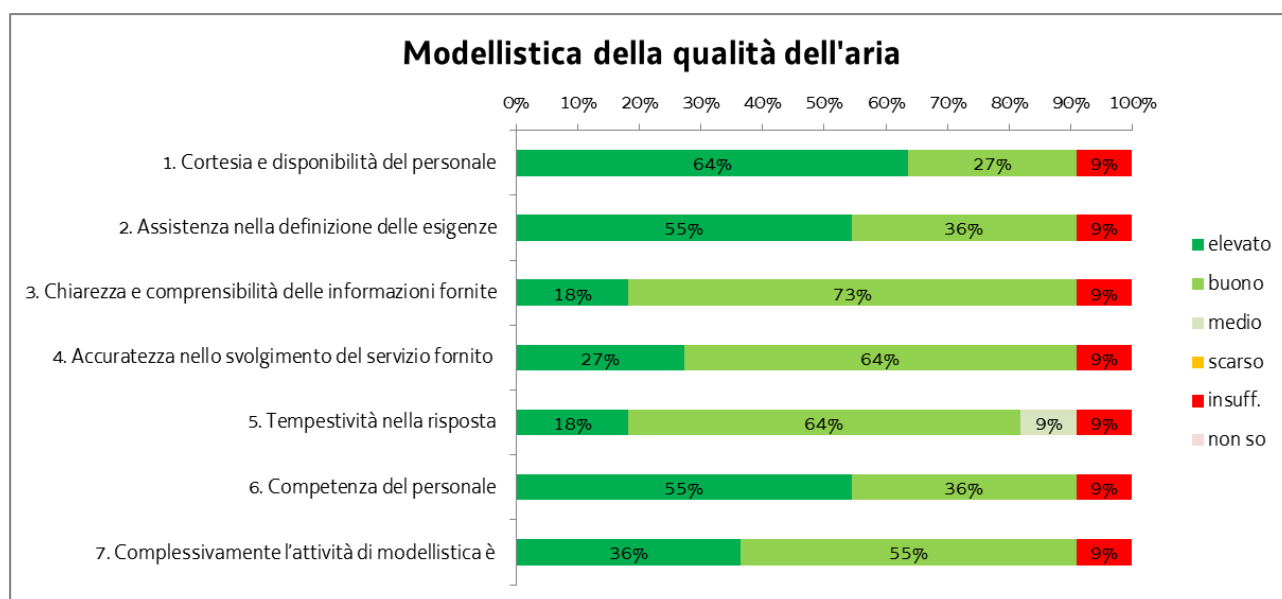
In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 11 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche.

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	7	3	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	6	4	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	8	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	7	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	2	7	1	0	1	0
6. Competenza del personale	6	4	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	4	6	0	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che tutti i quesiti hanno ricevuto riscontro positivo (giudizio elevato+buono) attestandosi su percentuali superiori all'80%.



**Attività tecnico scientifiche propedeutiche al rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA, AUA e AU)**

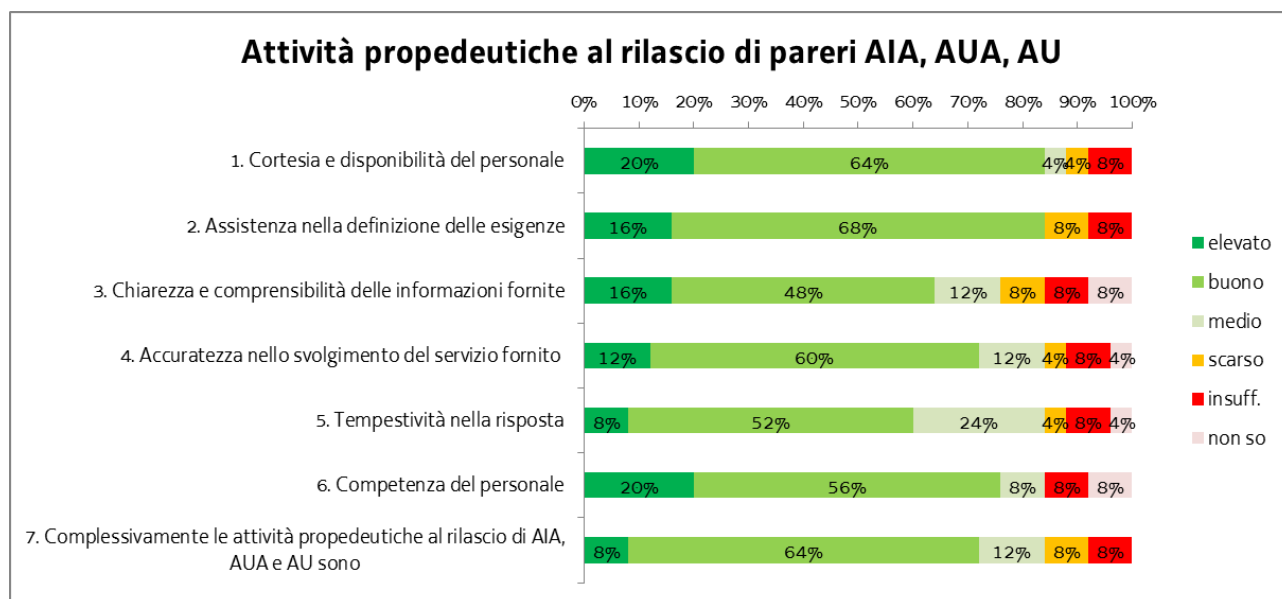
Alla sezione relativa al rilascio pareri per autorizzazioni ambientali, hanno risposto 25 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali, aziende sanitarie); qualche utente che ha partecipato al questionario appartiene al settore privato.

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	5	16	1	1	2	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	4	17	0	2	2	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	4	12	3	2	2	2
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	3	15	3	1	2	1
5. Tempestività nella risposta	2	13	6	1	2	1
6. Competenza del personale	5	14	2	0	2	2
7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali è	2	16	3	2	2	0
<b>TOTALI</b>	<b>25</b>	<b>103</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

Per l'attività di rilascio pareri per autorizzazioni ambientali 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 piuttosto soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Chiarezza e comprensibilità nella risposta" e "Tempestività nella risposta".



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

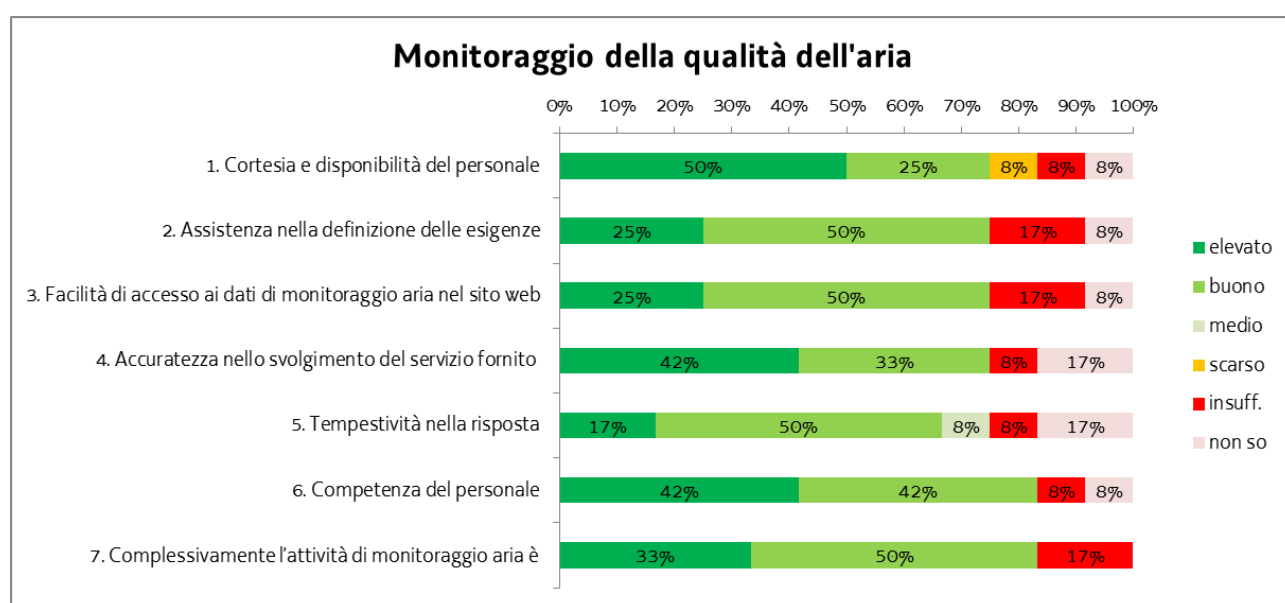
Alla sezione relativa al monitoraggio della qualità dell'aria, hanno risposto 12 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche (amministrazioni comunali, aziende sanitarie); qualche utente che ha partecipato al questionario appartiene al settore privato.

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	6	3	0	1	1	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	6	0	0	2	1
3. Facilità di accesso ai dati di monitoraggio aria nel sito web	3	6	0	0	2	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	5	4	0	0	1	2
5. Tempestività nella risposta	2	6	1	0	1	2
6. Competenza del personale	5	5	0	0	1	1
7. Complessivamente l'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è	4	6	0	0	2	0
<b>TOTALI</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>

Anche se il numero totali di partecipanti al questionario risulta modesto, è possibile comunque fare alcune considerazioni in merito ai risultati.

In linea generale l'esito si può considerare piuttosto soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nel quesito relativo a "Tempestività nella risposta".



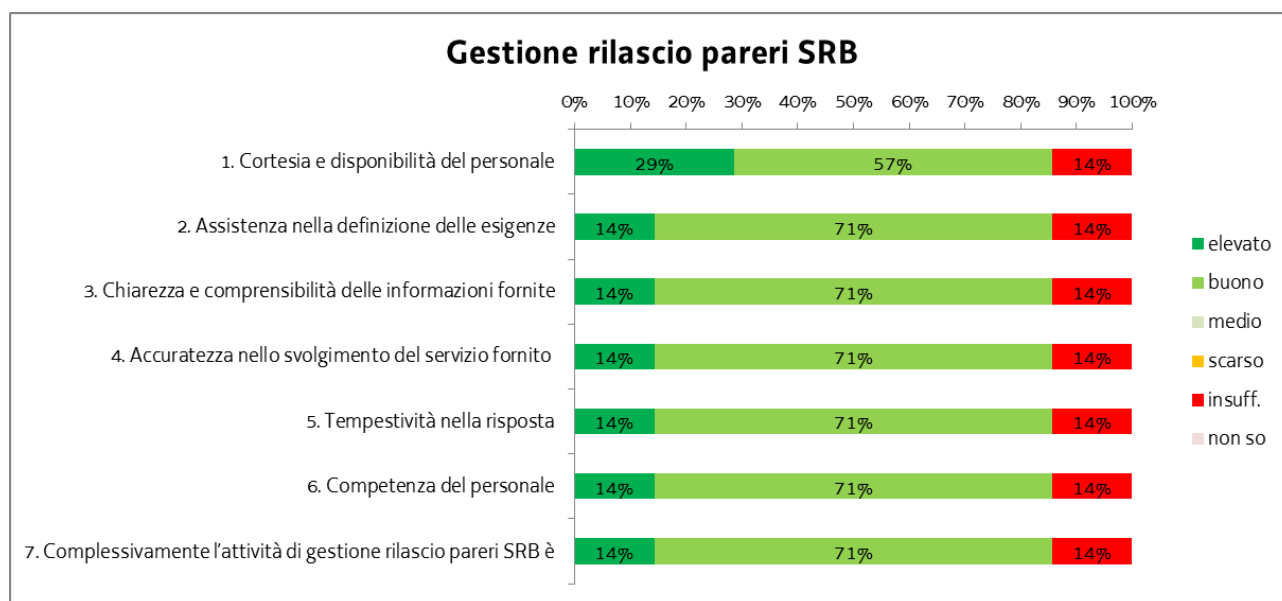
### Gestione rilascio pareri per Stazioni Radio Base (SRB)

Alla sezione relativa alla gestione rilascio pareri SRB, hanno risposto 7 clienti per lo più appartenenti al settore delle amministrazioni pubbliche; 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	2	4	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	5	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	1	5	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	5	0	0	1	0
5. Tempestività nella risposta	1	5	0	0	1	0
6. Competenza del personale	1	5	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio pareri per Stazioni Radio Base è	1	5	0	0	1	0
<b>TOTALI</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, ma è possibile in ogni caso fare qualche considerazione.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che tutti i quesiti hanno ricevuto riscontro positivo (giudizio elevato+buono) attestandosi su percentuali superiori all'80%.



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

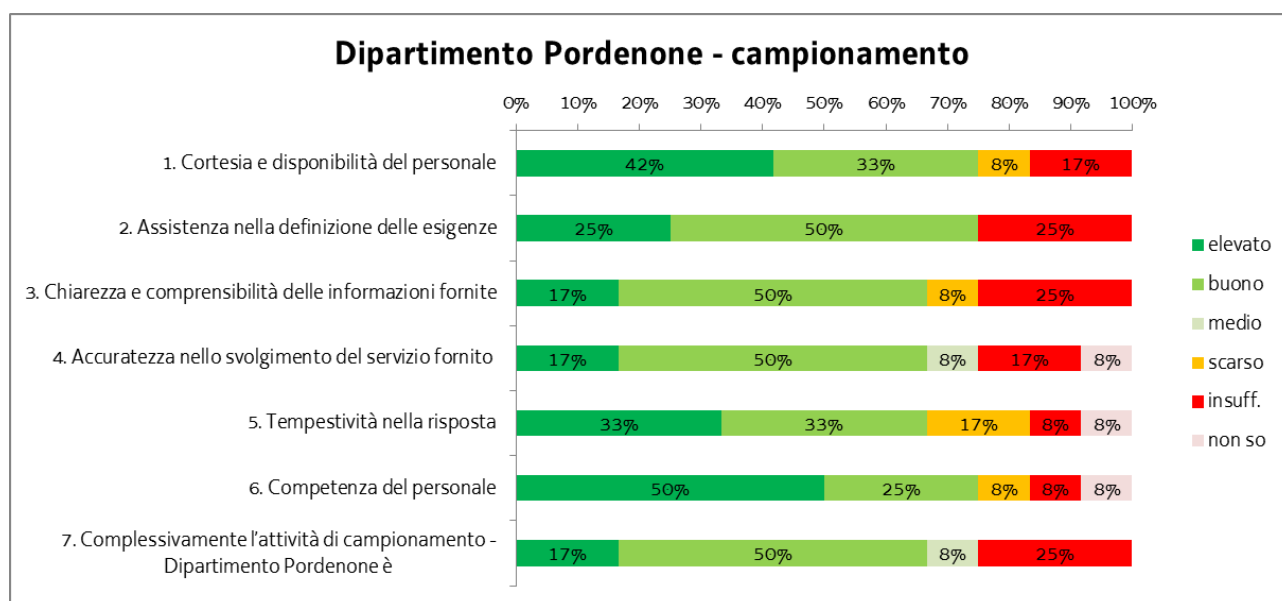
Per il Dipartimento di Pordenone 12 sono i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti. La tipologia di clienti corrisponde per lo più a dipendenti di pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, azienda sanitaria); qualche utente che ha partecipato al questionario 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	5	4	0	1	2	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	6	0	0	3	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	6	0	1	3	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	6	1	0	2	1
5. Tempestività nella risposta	4	4	0	2	1	1
6. Competenza del personale	6	3	0	1	1	1
7. Complessivamente l'attività di campionamento è:	2	6	1	0	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è contenuto, ma permette in ogni caso di fare alcune considerazioni.

In linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi a "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute", "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" e "Tempestività nella risposta".



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

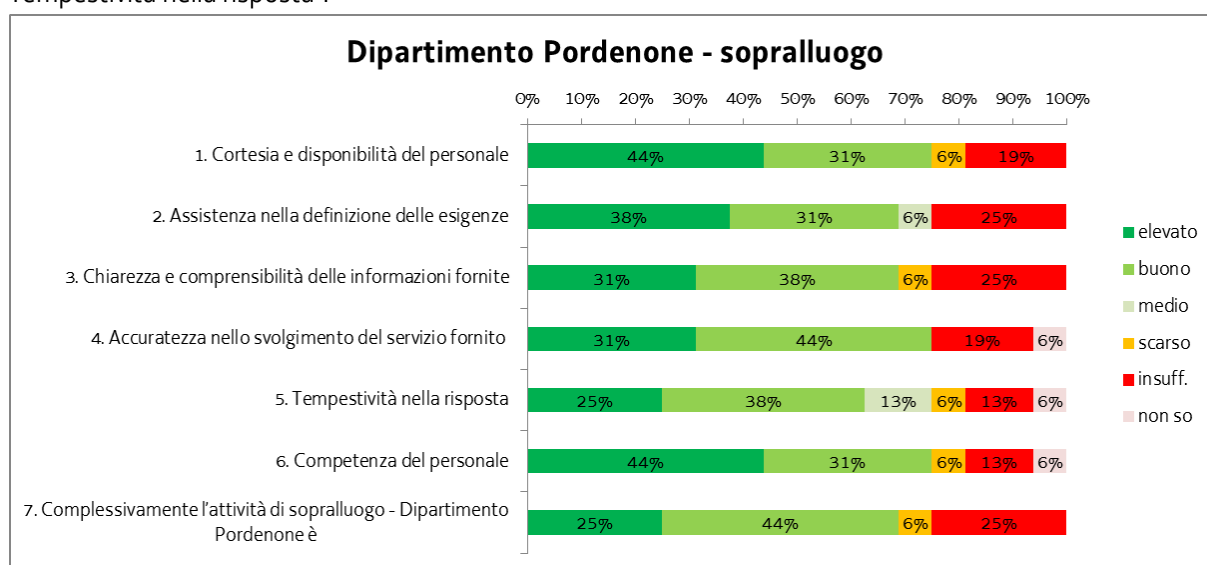
Per il Dipartimento di Pordenone sono 16 i clienti che hanno risposto alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi. La tipologia di clienti che ha risposto corrisponde per lo più a dipendenti di pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, azienda sanitaria, forza di polizia locale); qualche 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	7	5	0	1	3	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	6	5	1	0	4	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	5	6	0	1	4	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	5	7	0	0	3	1
5. Tempestività nella risposta	4	6	2	1	2	1
6. Competenza del personale	7	5	0	1	2	1
7. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	4	7	0	1	4	0
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>3</b>

Per l'attività di sopralluoghi eseguiti dal Dipartimento di Pordenone 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 abbastanza soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Assistenza nella definizione delle esigenze", "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute", "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" e Tempestività nella risposta".



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

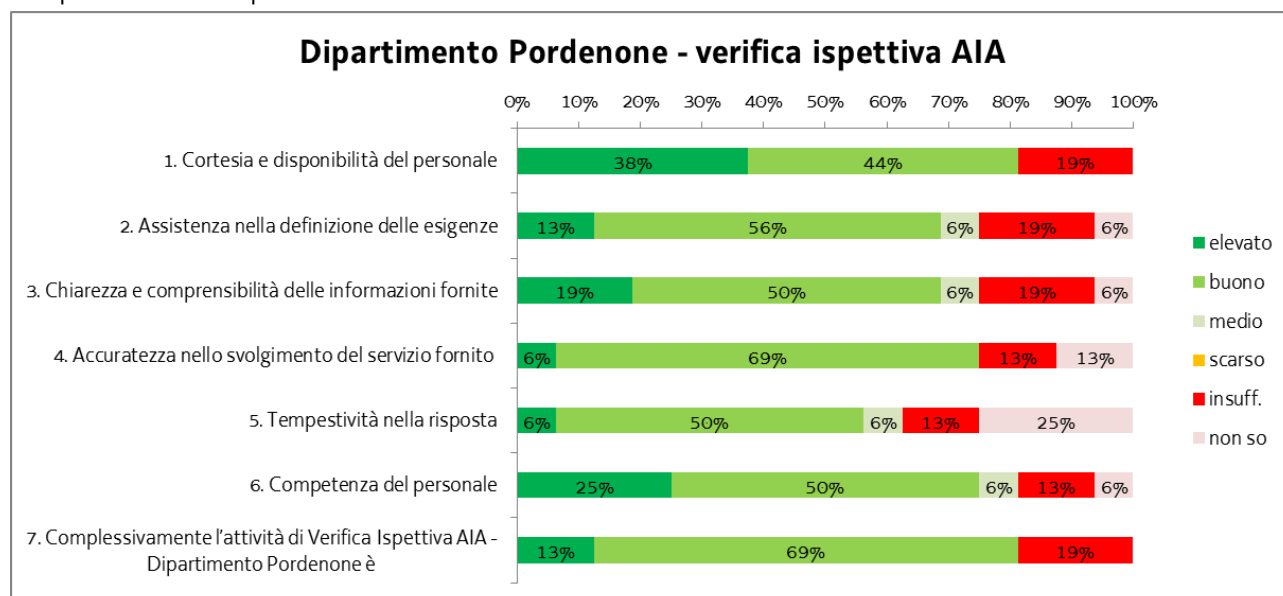
In questo caso hanno risposto 16 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AIA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, per lo più appartenenti al settore privato e qualche partecipante che opera nel settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali e azienda sanitaria).

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	7	0	0	3	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	9	1	0	3	1
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	3	8	1	0	3	1
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	11	0	0	2	2
5. Tempestività nella risposta	1	8	1	0	2	4
6. Competenza del personale	4	8	1	0	2	1
7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AIA è:	2	11	0	0	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>9</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 merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano nei quesiti relativi ad "Assistenza nella definizione delle esigenze", "Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute", "Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito" e Tempestività nella risposta".





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

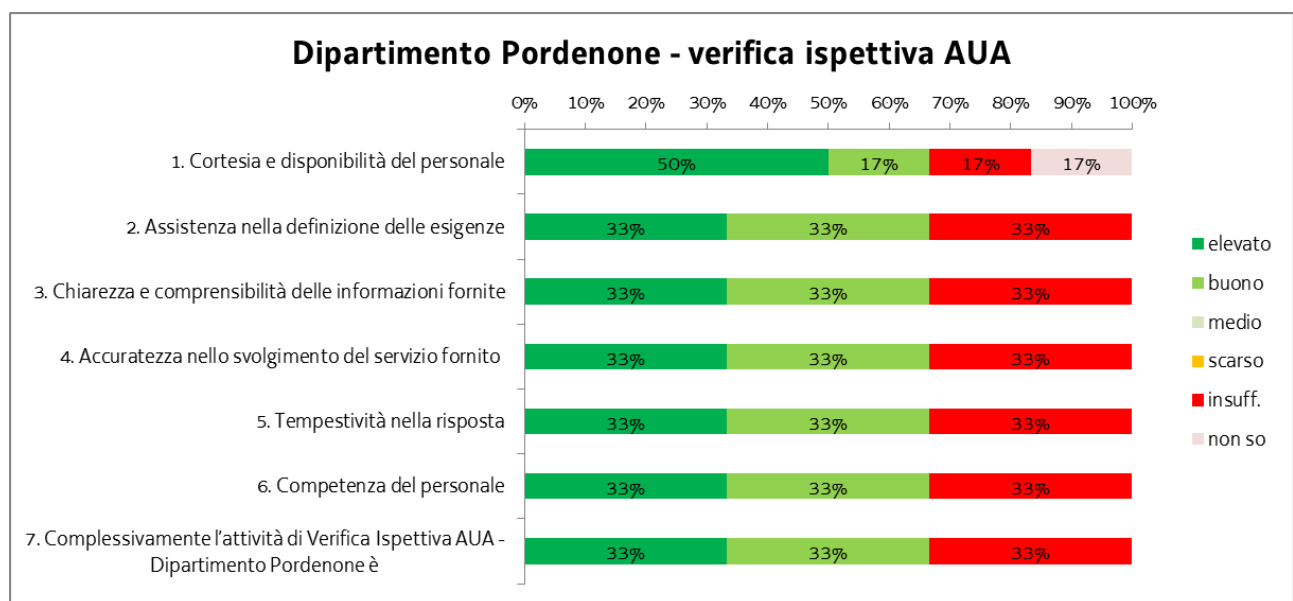
In questo caso hanno risposto 6 clienti alla sezione relativa alla gestione di verifiche ispettive AUA eseguite dal Dipartimento di Pordenone, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione e qualche rappresentante del settore privato.

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	3	1	0	0	1	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	2	0	0	2	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	2	2	0	0	2	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	2	2	0	0	2	0
5. Tempestività nella risposta	2	2	0	0	2	0
6. Competenza del personale	2	2	0	0	2	0
7. Complessivamente l'attività di verifica ispettiva AUA è:	2	2	0	0	2	0
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto, ma è possibile in ogni caso fare qualche considerazione.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare discreto, visto che per tutti i quesiti la percentuale di gradimento (risposte elevato+buono) corrisponde al 65%-66%.



**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 4 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	0	3	0	0	1	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	0	3	0	0	1	0
3. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite	0	3	0	0	1	0
4. Accuratezza nello svolgimento del servizio fornito (es. completezza parere, ecc.)	1	1	0	0	1	1
5. Tempestività nella risposta	1	2	0	0	1	0
6. Competenza del personale	1	2	0	0	1	0
7. Complessivamente l'attività di rilascio atti di collaudo e verifica per distributori carburanti è:	0	3	0	0	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

In questo caso il numero di partecipanti all'indagine è piuttosto ridotto.

Pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente.

