

IL CONSIGLIO SNPA

- VISTO** l'art. 13 della legge 28 giugno 2016 n. 132 che, al fine di promuovere e indirizzare lo sviluppo coordinato delle attività del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente ha istituito il Consiglio del Sistema nazionale (di seguito Consiglio SNPA), presieduto dal presidente dell'ISPRA e composto dai legali rappresentanti delle agenzie e dal direttore generale dell'ISPRA;
- VISTO** il Regolamento di funzionamento del Consiglio SNPA approvato con delibera n. 75/2020 del 30 aprile 2020;
- VISTO** il Programma Triennale SNPA 2021-2023 approvato nella seduta del Consiglio SNPA dell'8 aprile 2021 con delibera n. 100/2021;
- VISTI** gli esiti della riunione del Consiglio SNPA del 14 novembre 2017 nell'ambito della quale l'ISPRA e le Agenzie per la protezione dell'ambiente delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, hanno ritenuto di aderire alle modalità operative proposte nel progetto per un Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, denominato "SI-URP";
- CONSIDERATO** che a seguito di tale riunione, nell'ambito di tali modalità operative l'ISPRA e le Agenzie si sono dotate di due modelli, rinvenibili anche sul sito SNPA, per l'invio di istanze di accesso agli atti, sia documentale che riferito a dati e informazioni ambientali, nonché per l'invio di ogni altra richiesta, anche a carattere generale e organizzativo o relativa alle attribuzioni delle Agenzie e dell'ISPRA;
- TENUTO CONTO** che attraverso le modalità operative del progetto SI-URP l'ISPRA e le Agenzie concorrono ad ottemperare in forma coordinata agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni imposti dal d.lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e dal d.lgs. n. 195/2005 relativamente all'accesso del pubblico alle informazioni ambientali, nonché degli altri adempimenti in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi contenuti nella legge n. 241/1990 e s.m.i.;

VISTO

l'Accordo di Contitolarità per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), approvato nella riunione del Consiglio SNPA del 9 luglio 2019, con il quale vengono stabilite le responsabilità degli enti partecipanti nella gestione dei dati personali trattati dal SI-URP relativamente alle istanze di accesso ai documenti, ai dati e alle informazioni anche ambientali ai sensi della normativa vigente in materia;

PRESO ATTO

che con delibera n. 148/2021 del 20 dicembre 2021 il Consiglio SNPA ha implementato il proprio Regolamento di funzionamento istituendo l'Osservatorio 2 "Comunicazione e informazione SNPA" e, al suo interno, la linea di attività OSS 2-05 "Coordinamento delle attività di relazione con il pubblico, accesso e ascolto del pubblico (SI-URP)", per la quale le Agenzie e l'ISPRA hanno individuato propri referenti;

VISTE

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 che, tra l'altro, prevedono la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione e l'uso della *customer satisfaction* per contribuire a "favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino";

VISTA

la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie del 27 luglio 2005, recante disposizioni in materia di qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti;

CONSIDERATA

anche alla luce delle predette direttive, l'esigenza emersa nell'applicazione delle modalità operative del SI-URP di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio offerto, tramite un modello comune all'ISPRA e alle Agenzie per la rilevazione coordinata della c.d. *customer satisfaction*;

PRESO ATTO

che nell'ambito della linea di attività OSS 2-05 un gruppo di lavoro ristretto ha provveduto alla stesura di una bozza di tale modello;

VISTO il verbale del 16 novembre 2023, con il quale i referenti della linea di attività OSS 02-05 hanno condiviso il modello di customer satisfaction elaborato;

CONSIDERATO che all'interno del SNPA vi è la necessità di adottare regole condivise per conseguire obiettivi di razionalizzazione, armonizzazione ed efficacia della attività e dei dati derivanti dalle funzioni assegnate al Sistema dall'art. 3 della legge n. 132/2016;

VISTO l'art. 12 del Regolamento del Consiglio SNPA che definisce la rilevanza anche esterna delle deliberazioni del Consiglio e la loro immediata esecutività, fatta salva la possibilità di prevedere nel medesimo provvedimento una diversa efficacia temporale;

PRESO ATTO del parere favorevole espresso dall'Osservatorio permanente "Comunicazione e informazione SNPA" in data 6 dicembre 2023, nel quale è stato raccomandato agli Enti partecipanti "di pubblicare l'indagine sui propri siti istituzionali e parallelamente studiare un sistema con il quale il questionario viene proposto automaticamente agli utenti che compilano i moduli SI-URP";

PRESO ATTO dell'astensione delle Agenzie per la protezione dell'ambiente della Provincia di Trento e della Provincia di Bolzano;

RITENUTO di adottare il modello proposto;

DELIBERA

1. di approvare il modello SI-URP per la rilevazione coordinata della *customer satisfaction* in ambito di Sistema;
2. di invitare l'ISPRA e le Agenzie a provvedere alla pubblicazione del modello sui rispettivi siti istituzionali;
3. di richiedere nell'ambito della linea di attività dell'Osservatorio 02-5 dedicata al SI-URP di monitorare il livello dei relativi servizi all'utenza apportando al modello le modifiche necessarie ad assicurarne il miglioramento, previa comunicazione al Consiglio SNPA per il tramite dell'Ufficio di Presidenza;
4. di ritenere il presente atto, ai sensi dell'art. 12 del predetto Regolamento di funzionamento, efficace a decorrere dal 1° marzo 2024; per il territorio delle Province Autonome di Trento e Bolzano l'atto stesso è applicato nel rispetto delle disposizioni dello



statuto di autonomia speciale, delle relative norme di attuazione e della sentenza n. 212/2017 della Corte Costituzionale;

5. di dare mandato ad ISPRA di pubblicare il presente atto sul sito del SNPA www.snpambiente.it;

6. di dare, altresì, mandato ad ISPRA di dare notizia dell'avvenuta approvazione del presente atto al Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica nonché al Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

Assisi (PG), 31 gennaio 2024

Il Presidente
F.TO
Stefano Laporta