

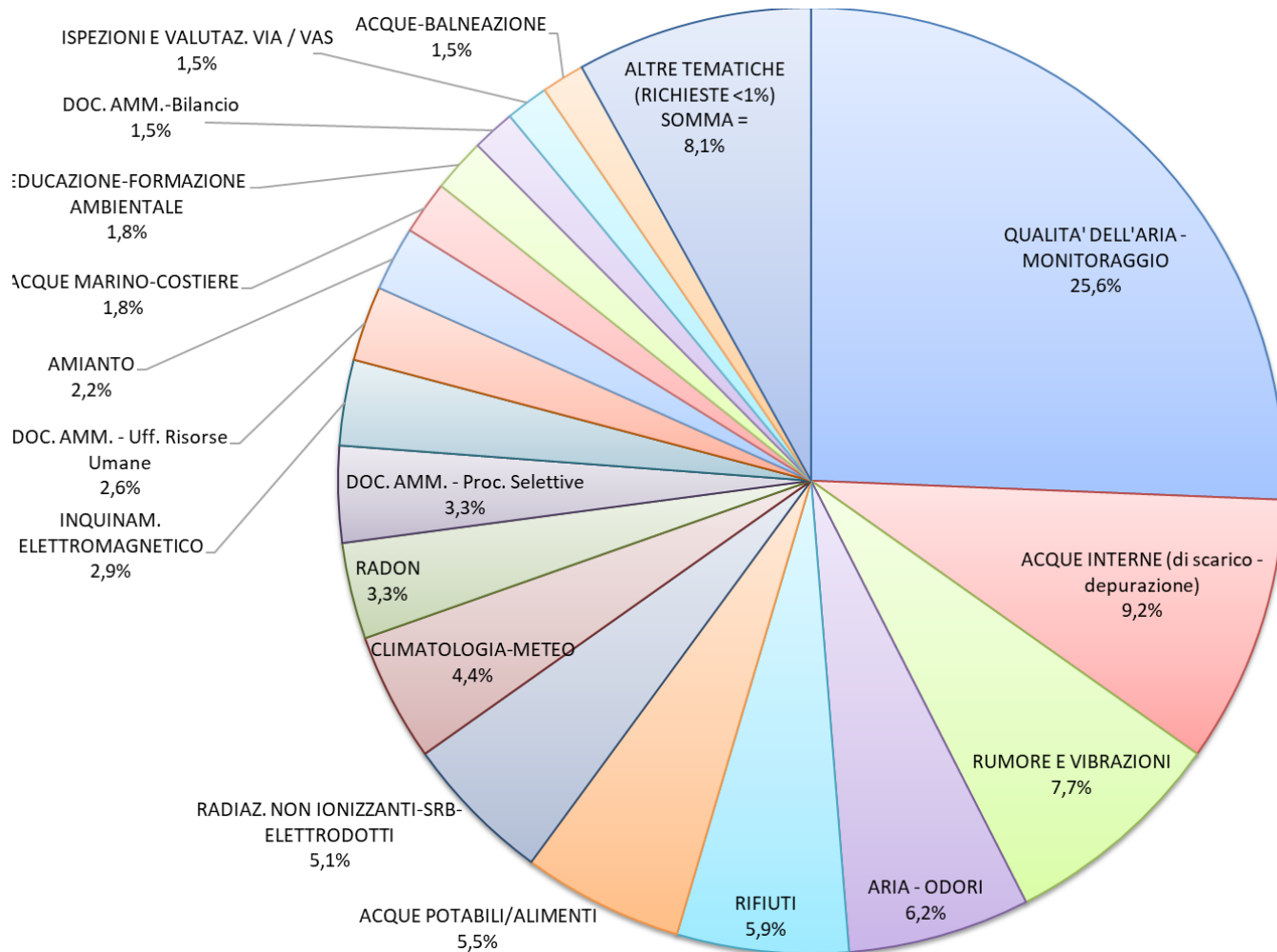


# Info grafiche attività ANNO 2022

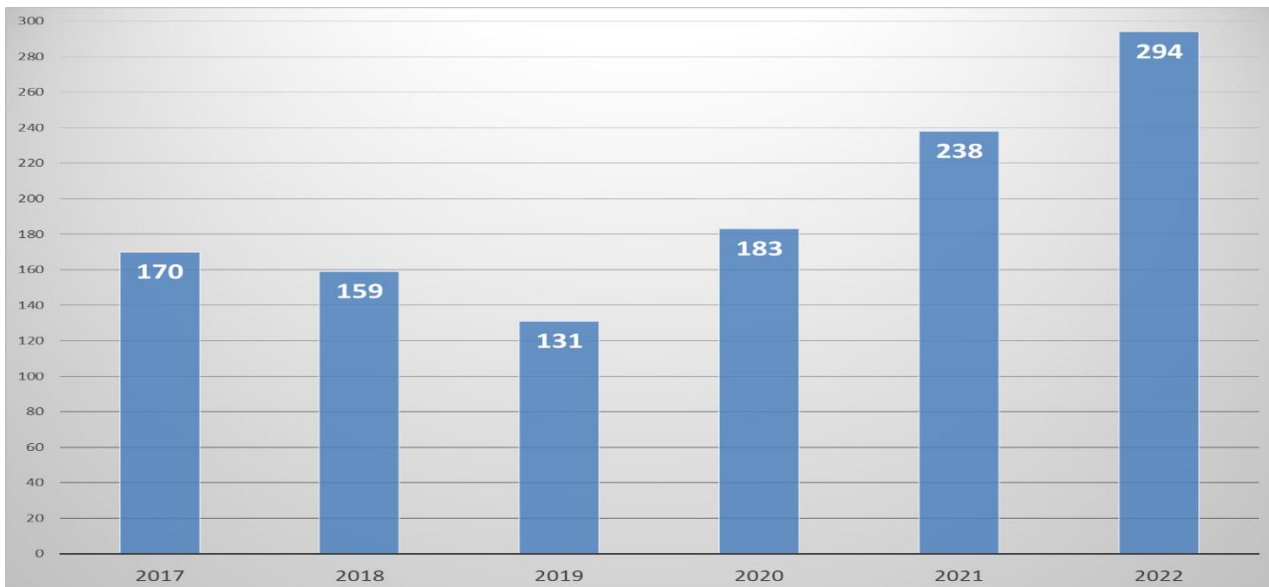
**GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET**

Numero richieste d'informazione (MAIL) anno 2022: **294**

Suddivisione per tematiche:



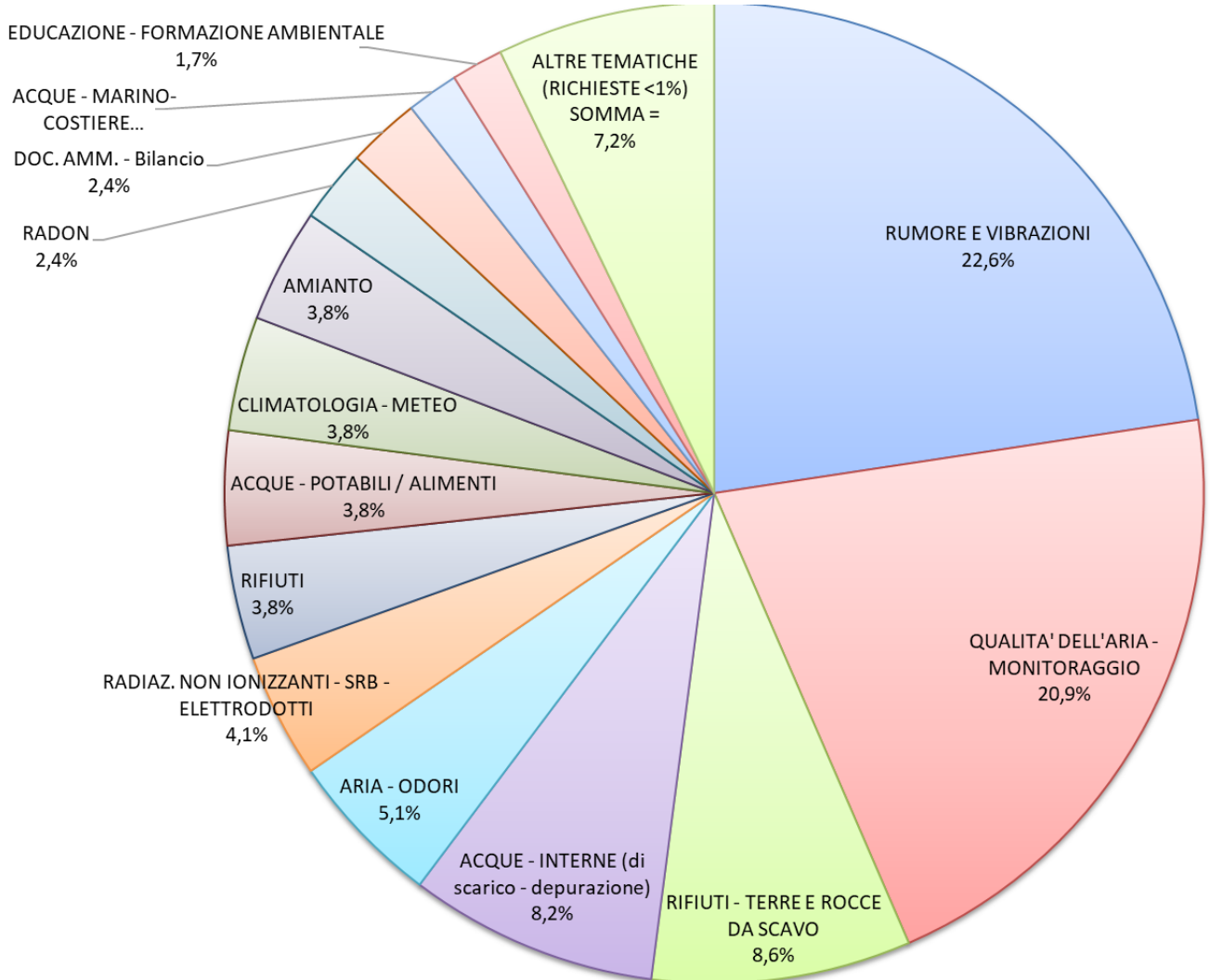
**Andamento storico**



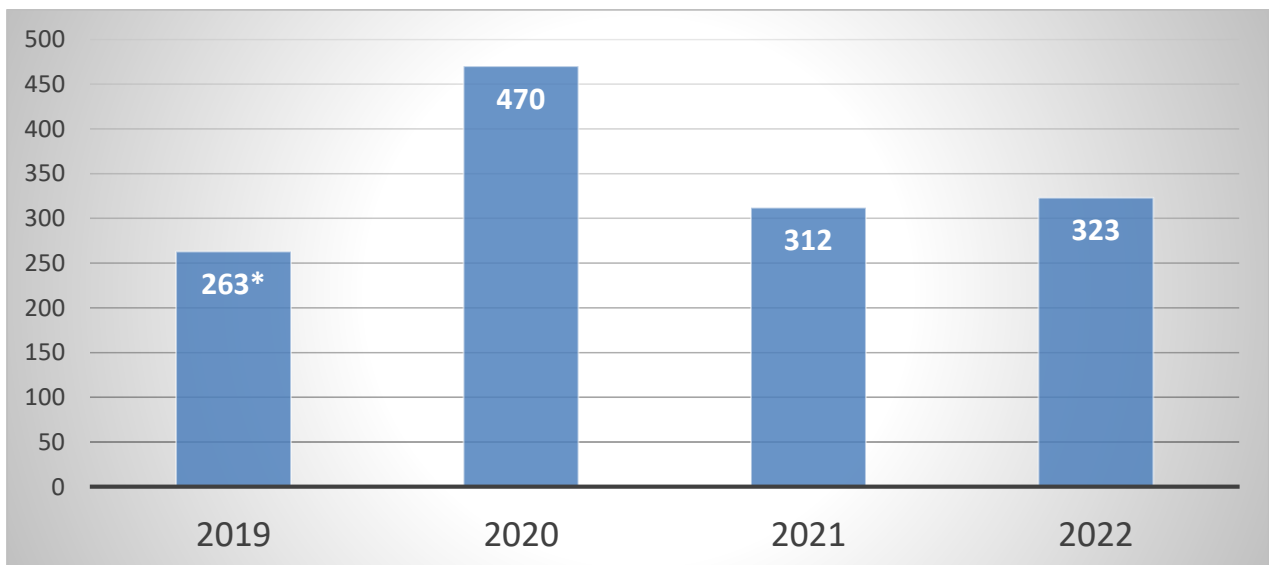
**GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA**

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) anno 2022: **323**

Suddivisione per tematiche:



Andamento storico:

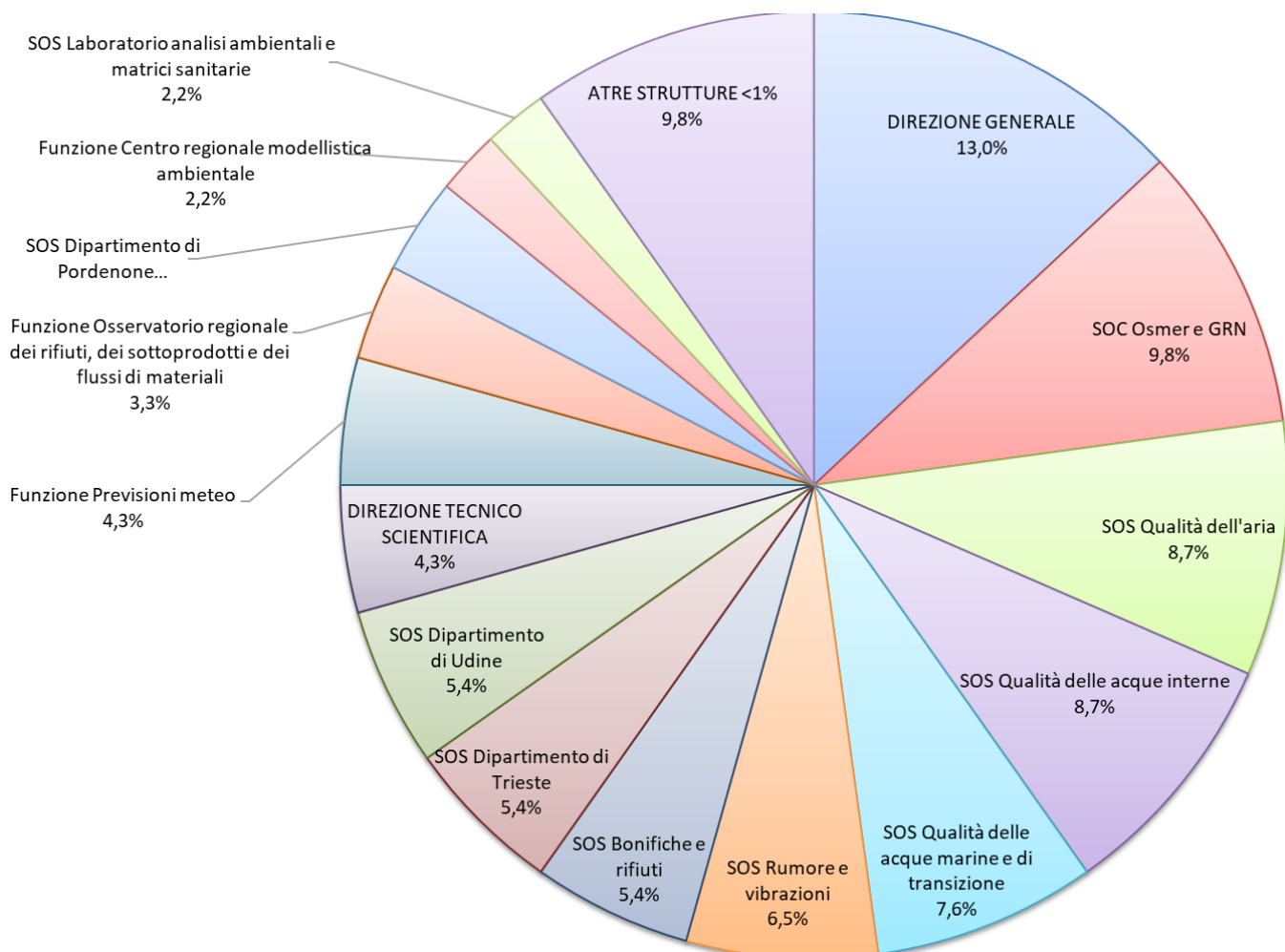


\*Rilevazione da luglio a dicembre

**GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI**

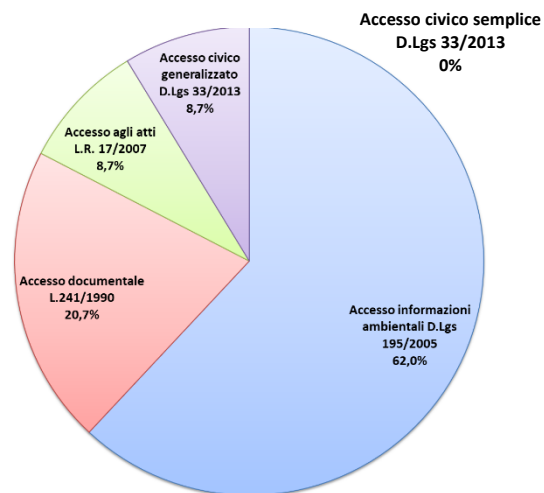
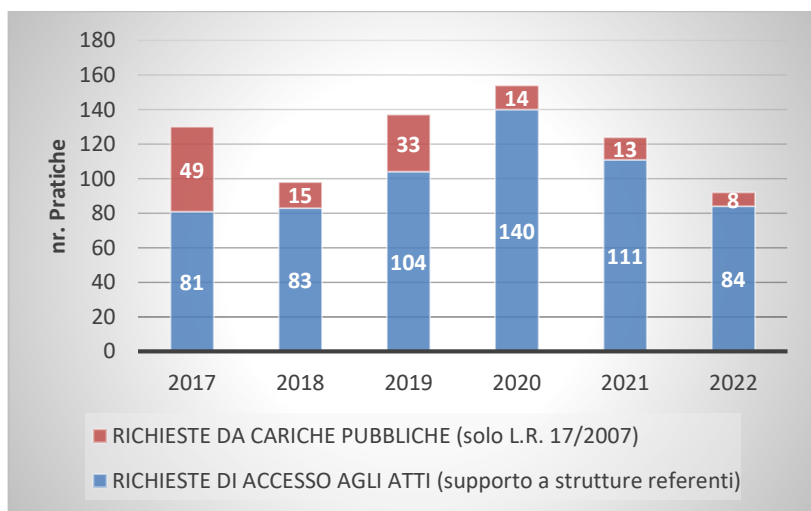
Numero richieste di accesso anno 2022: **92** (di cui 8 da Cariche Politiche)

Suddivisione per struttura referente:



Ps: la struttura DIREZIONE GENERALE comprende anche l'invio di più tematiche riassunte in un'unica nota e gli invii riferiti alle cariche politiche.

Andamento storico:



TIPOLOGIA DI ACCESSO – 2022

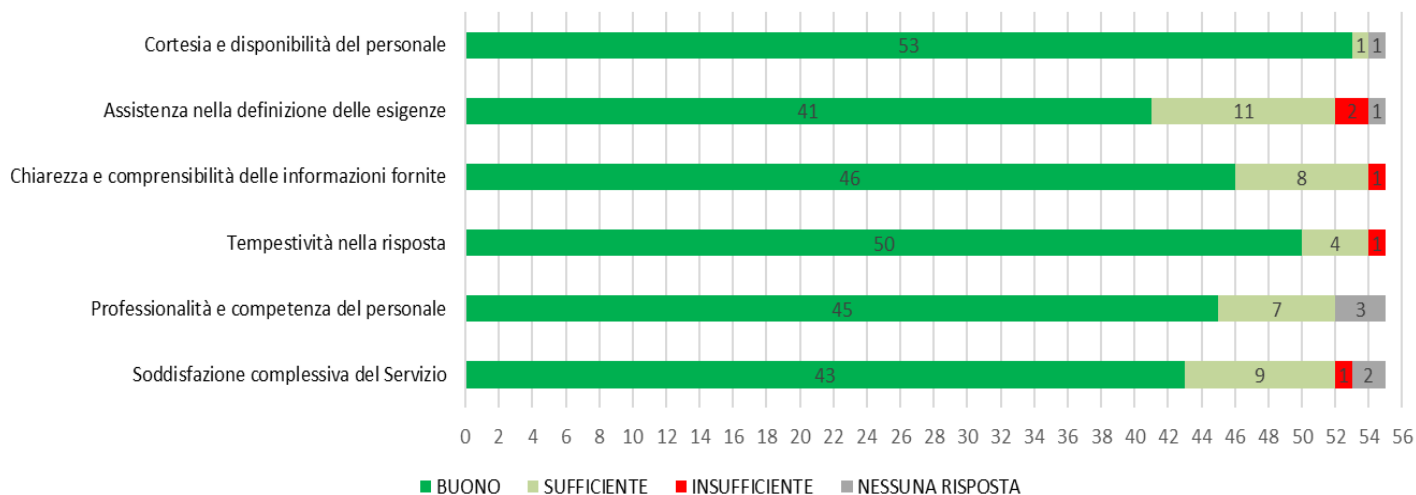
**SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP**

Numero di schede inviate: **294**

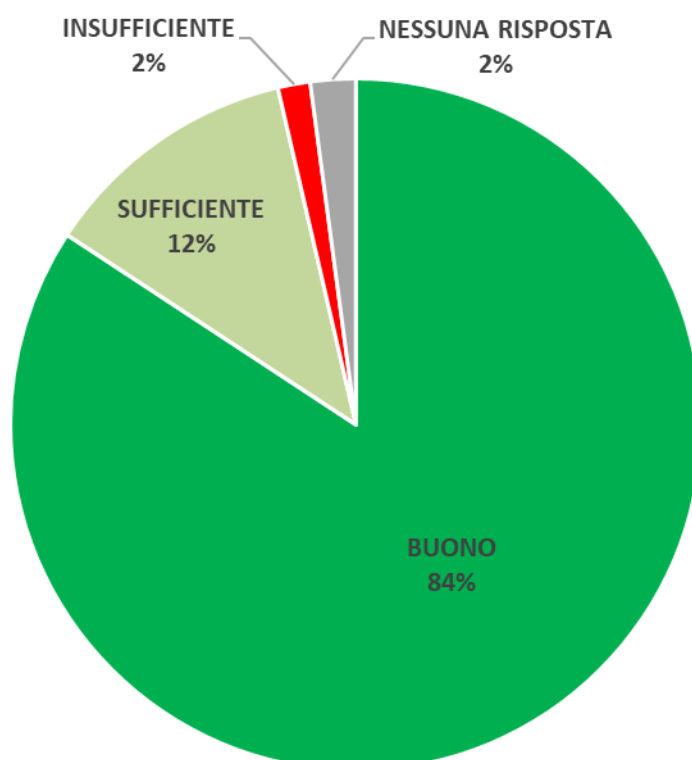
Numero di schede compilate: **55** (19% del totale)

Risposte qualitative dell'utenza:

**Scheda di rilevazione sulla soddisfazione degli utenti URP – ARPA FVG**



**RAPPRESENTAZIONE DATO COMPLESSIVO (sommando le risposte a tutte le domande)**



**RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET**

Numero di reclami ricevuti: **16 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **5**

Numero di reclami NON appropriati\*: **10**

Numero di reclami annullati (richiesta d'informazione): **1**

TEMATICA	NR. RECLAMI APPROPRIATI	NR. RECLAMI NON APPROPRIATI
METEO		1
INQ. ELETTROMAGNETICO	2	
RIFIUTI		1 (+1 annull.)
INQ. ODORIGENO		3
INQ. ATMOSFERICO	2	3
INQ. ACUSTICO	1	2

\*Reclamo NON appropriato: l'oggetto della segnalazione non è di competenza dell'Agenzia.

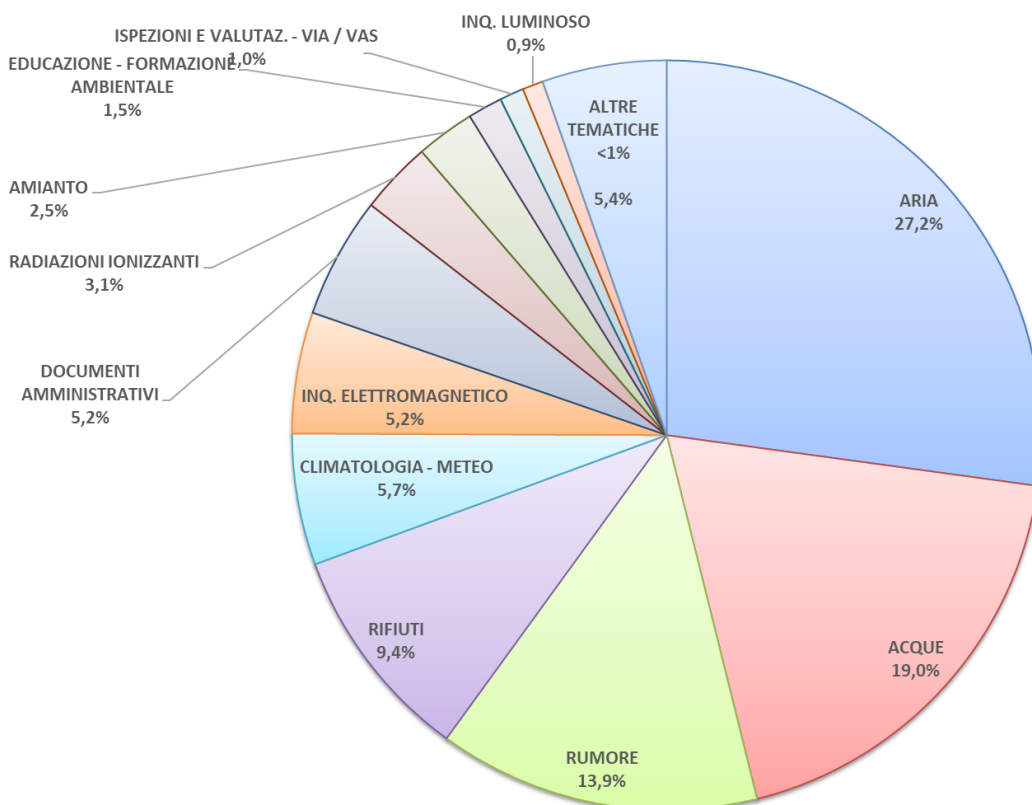
## TEMATICHE MAGGIORMENTE RICHIESTE ALL'URP

Numero di richieste complessive (telefonate+mail+accesso atti): **709**

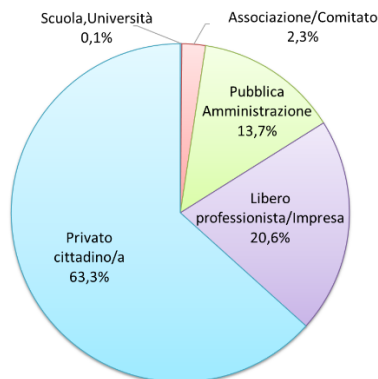
Di cui, richieste VARIE o NON PERTINENTI: 52

Numero di richieste rimanenti valutate per tematica: **657**

Ripartizione del totale delle richieste valide (657) in percentuale sulle varie tematiche:



Tipologia del richiedente:



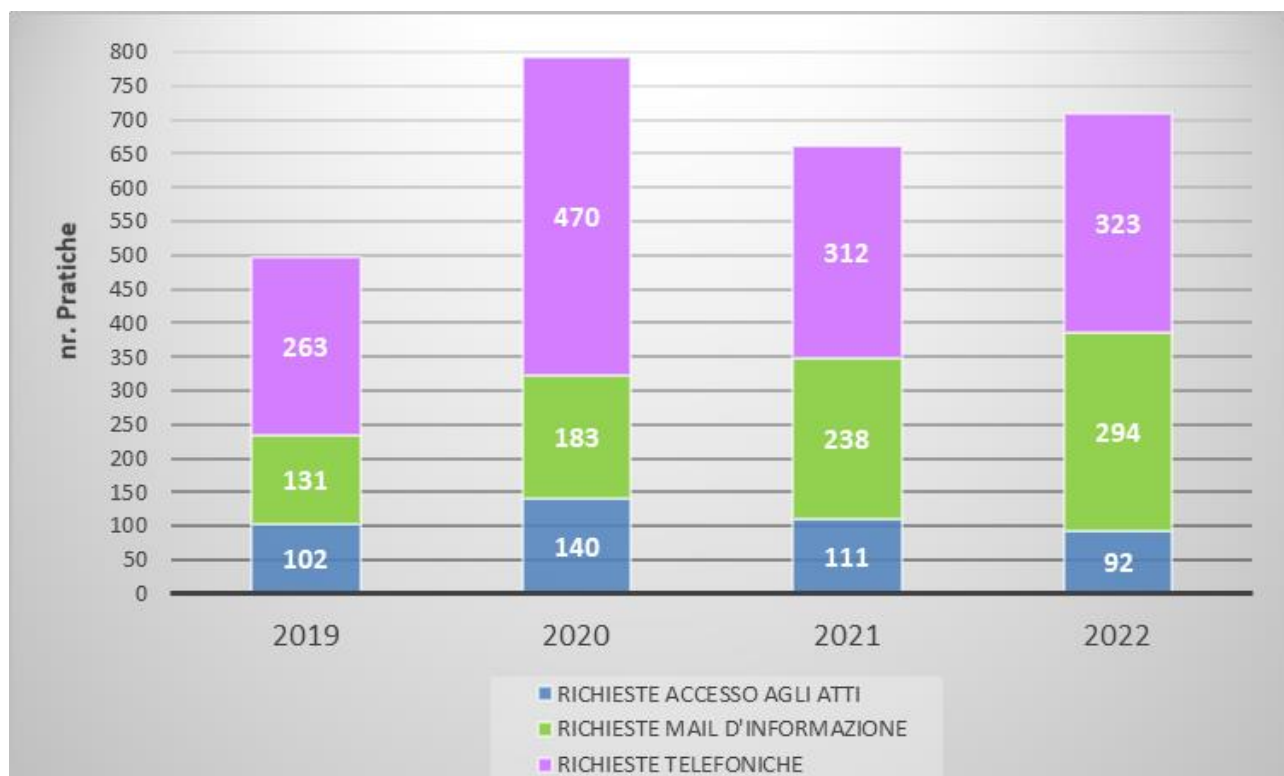
Nota: nei grafici sono conteggiate e rappresentate le pratiche gestite e conosciute dall'URP, non sono rappresentate quindi le eventuali pratiche inviate direttamente alle strutture specialistiche dell'Agenzia (telefonate e mail). Per la struttura *SOC Osservatorio meteorologico regionale e gestione rischi naturali* i dati non conteggiati nei grafici perché gestiti direttamente dalla struttura sono i seguenti:

- Telefonate: non conteggiate
- MAIL richieste informazioni: nr. 62 [in proporzione rappresentano il 21,1% del totale delle MAIL giunte all'URP]

**PRATICHE COMPLESSIVE ANNO 2022**

<b>GESTIONE URP</b>	<b>ANNO 2022 nr.</b>
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	92
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE (cons. regionali)</i>	8
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	294
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	323
<b>PRATICHE COMPLESSIVE</b>	<b>709</b>

Andamento storico 2019-2022:



Gennaio 2023

ARPA FVG Direzione Generale - Funzione Segreteria Generale e URP • A cura del responsabile URP Luca Piani e di Lorena Moretti