



# Relazione sintetica dell'attività ANNO 2023

Gennaio 2024

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

## URP ARPA FVG - Relazione sintetica dell'attività - ANNO 2023

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella Direzione Generale, *Funzione Segreteria generale e URP*, nel corso del 2023 ha proseguito l'attività secondo gli indirizzi indicati dalla Direzione Generale e gli obiettivi presenti nel ciclo delle performance – sviluppo gestionale e strategico.

### **Sono state garantire le attività già consolidate negli anni precedenti:**

1. Gestione della casella [URP@ARPA.FVG.IT](mailto:URP@ARPA.FVG.IT)
2. Gestione dell'utenza telefonica URP: 0432 191 8066
3. Gestione del micro sito internet dedicato all'URP
4. Gestione dei Reclami provenienti dal BOX internet
5. Gestione delle richieste d'informazione provenienti dal BOX internet
6. Gestione delle richieste di Accesso agli Atti provenienti dal Consiglio Regionale
7. Gestione del Registro Accessi
8. Supporto alle strutture dell'Agenzia nella gestione delle pratiche di Accesso agli Atti
9. Supporto al RPCT e alle strutture dell'Agenzia in materia di Accesso agli Atti
10. Partecipazione alle riunioni del sistema SI-URP del SNPA
11. Somministrazione della scheda-questionario per l'indagine della soddisfazione degli utenti dei servizi URP

### **Nel 2023 sono state implementate le seguenti attività:**

- A. Realizzazione, in sinergia con il SI-URP, di una scheda per la valutazione della soddisfazione dell'utenza URP, comune per tutto il Sistema.
- B. Audit Certificazione ISO 9001 delle Pratiche URP – conferma certificazione

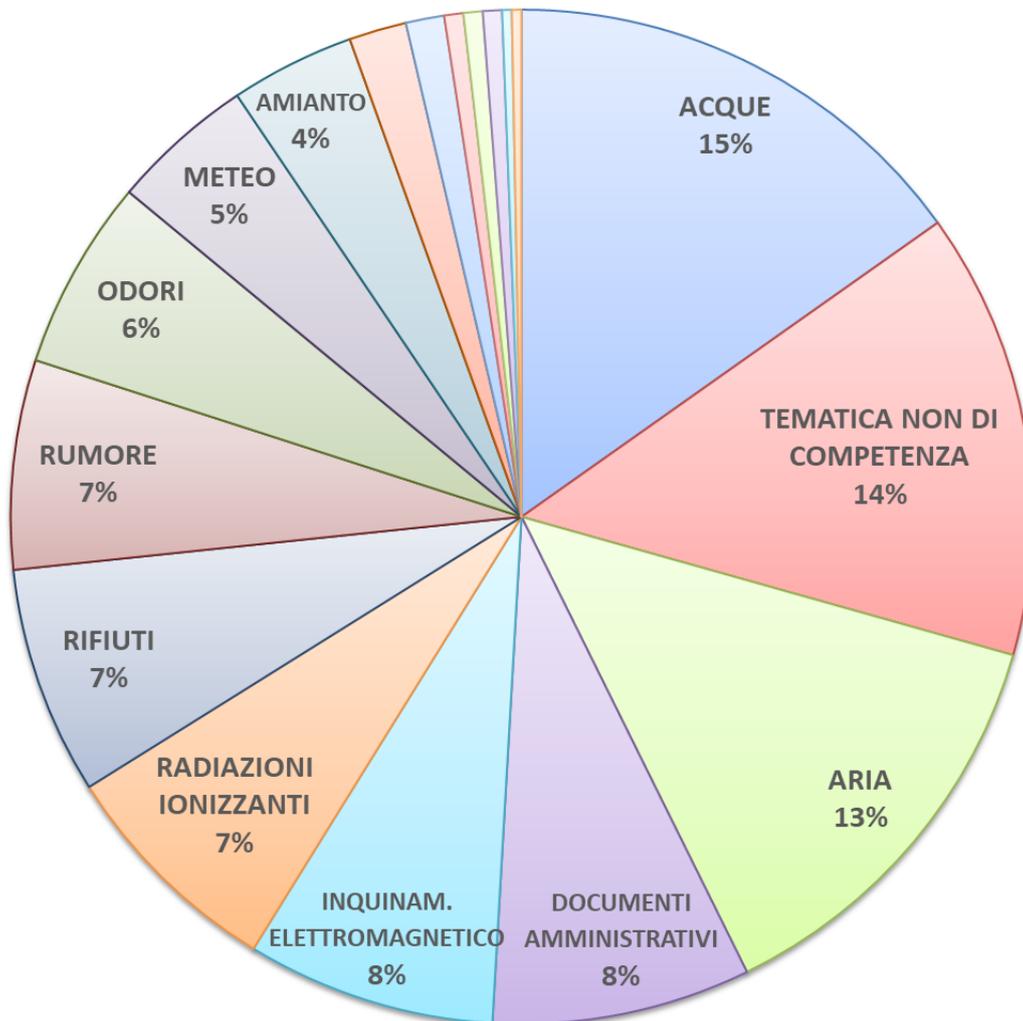
### **Di seguito si riporta:**

- **dati e grafici anno 2023**

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

Numero richieste d'informazione (MAIL) anno 2023: **330**

Suddivisione per tematiche:



Altri:

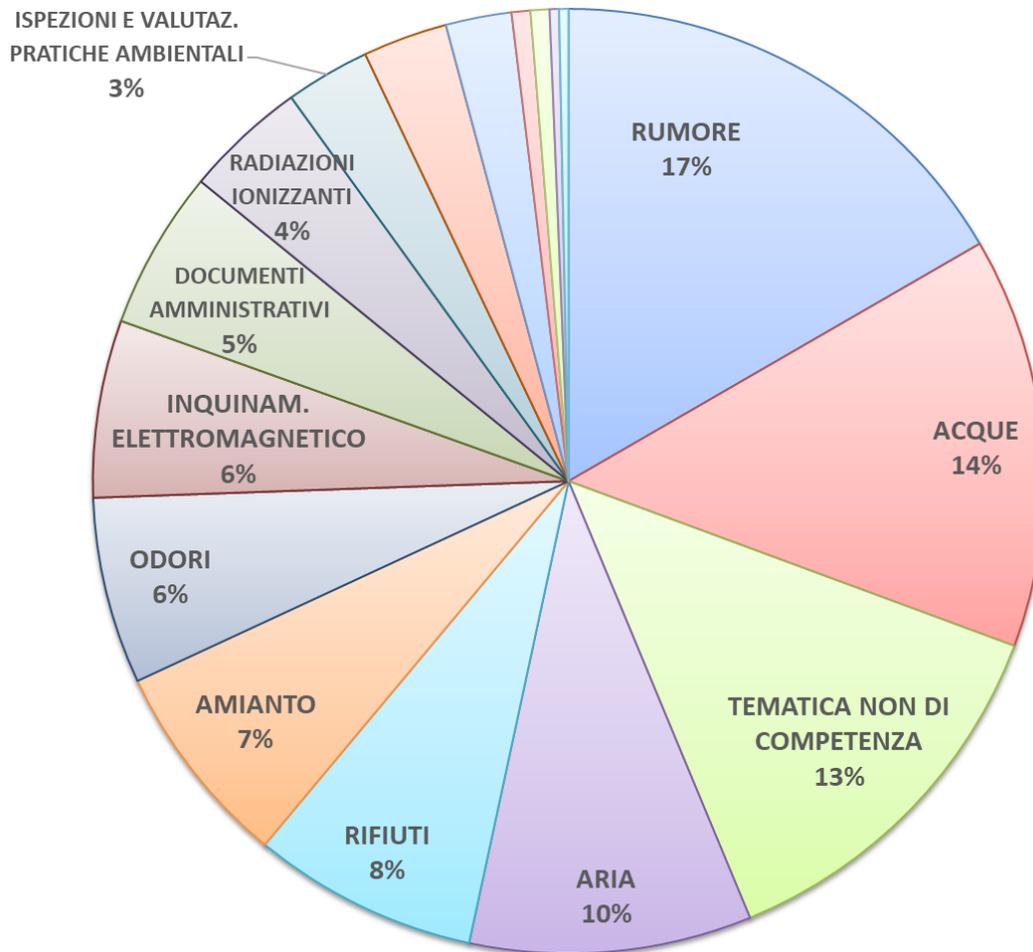
FORMAZIONE AMBIENTALE
INQUINAM. LUMINOSO
PUBBLICAZIONI REPORT AMBIENTALI
POLLINI E SPORE
IMPIANTISTICA
ISPEZIONI AIA / AUA
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI
<b>&lt; 1%</b>

La “TEMATICA NON DI COMPETENZA” comprende le richieste rivolte all’ARPA ma di competenza di altri Enti, nella maggior parte dei casi riconducibili alle Aziende Sanitarie (tematica Salute)

**GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA**

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) anno 2023: **313**

Suddivisione per tematiche:



Altri:

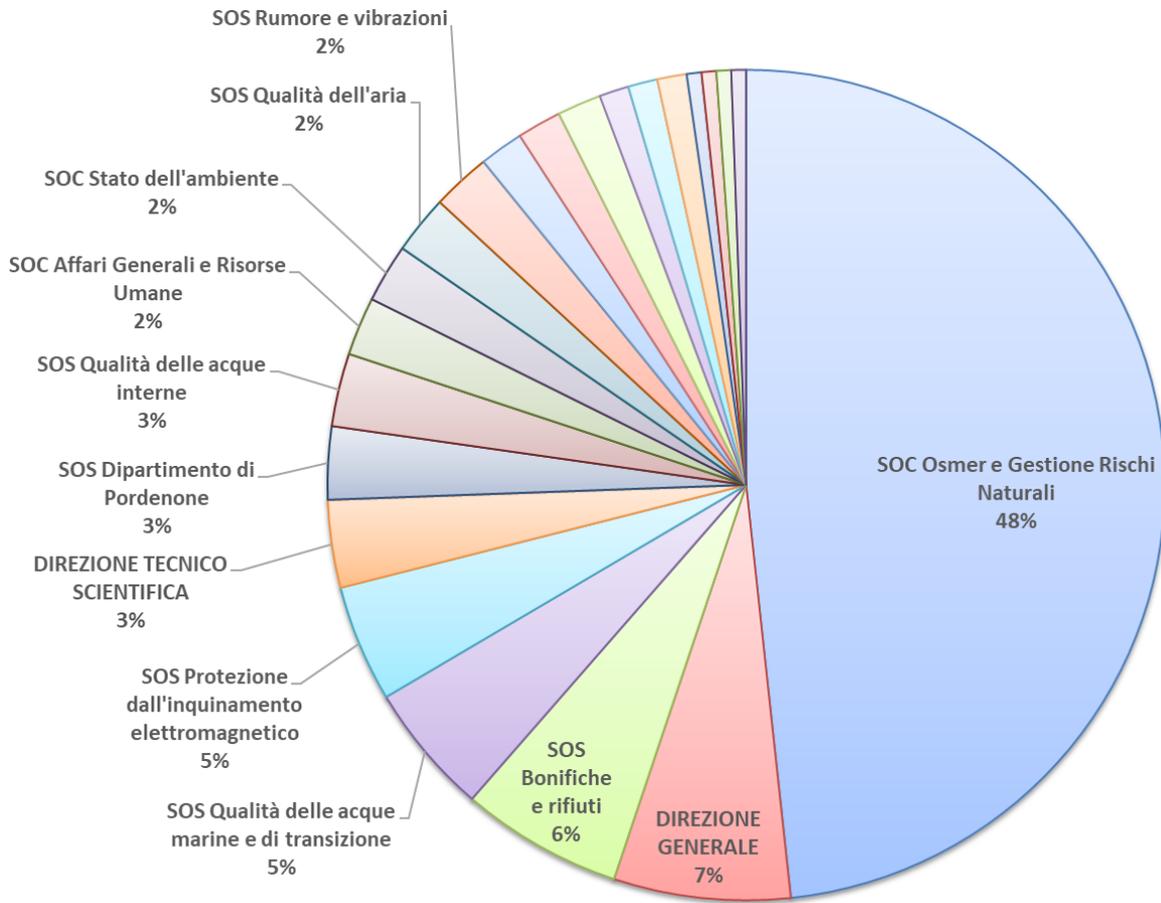
CLIMATOLOGIA - METEO
EDUCAZIONE - FORMAZIONE AMBIENTALE
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
IMPIANTISTICA
INQUINAM. LUMINOSO
ANALISI LABORATORIO
<b>&lt; 1%</b>

La "TEMATICA NON DI COMPETENZA" comprende le richieste rivolte all'ARPA ma di competenza di altri Enti, nella maggior parte dei casi riconducibili alle Aziende Sanitarie (tematica Salute)

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

Numero richieste di accesso anno 2023: **176** (di cui 6 da cariche politiche LR17/2007)

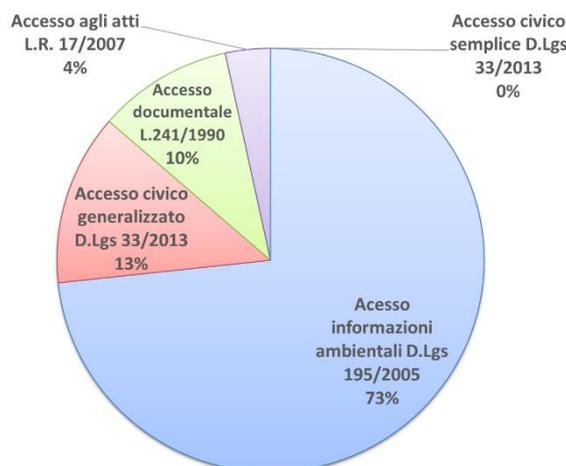
Suddivisione per struttura referente:



Altri:

SOS Centro regionale di radioprotezione
SOS Dipartimento di Udine
SOS Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie
Funzione Osservatorio regionale dei rifiuti, dei sottoprodotti e dei flussi di materiali
SOC Pressioni sull'ambiente
SOS Dipartimento di Gorizia
Funzione Clima, dati e monitoraggio
SOS Dipartimento di Trieste
SOS Laboratorio alimenti e microbiologia
SOS Pareri e supporto per le valutazioni ed autorizzazioni ambientali
>2%

Tipologia di Accesso:

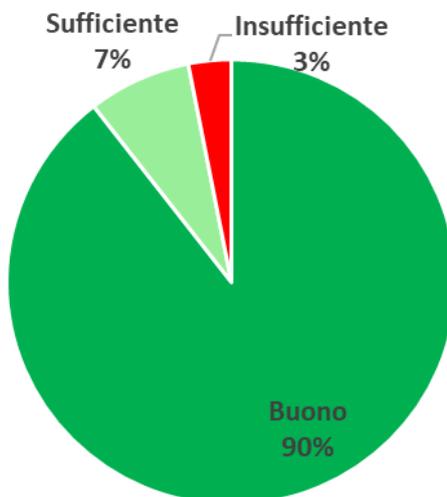


**SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP**

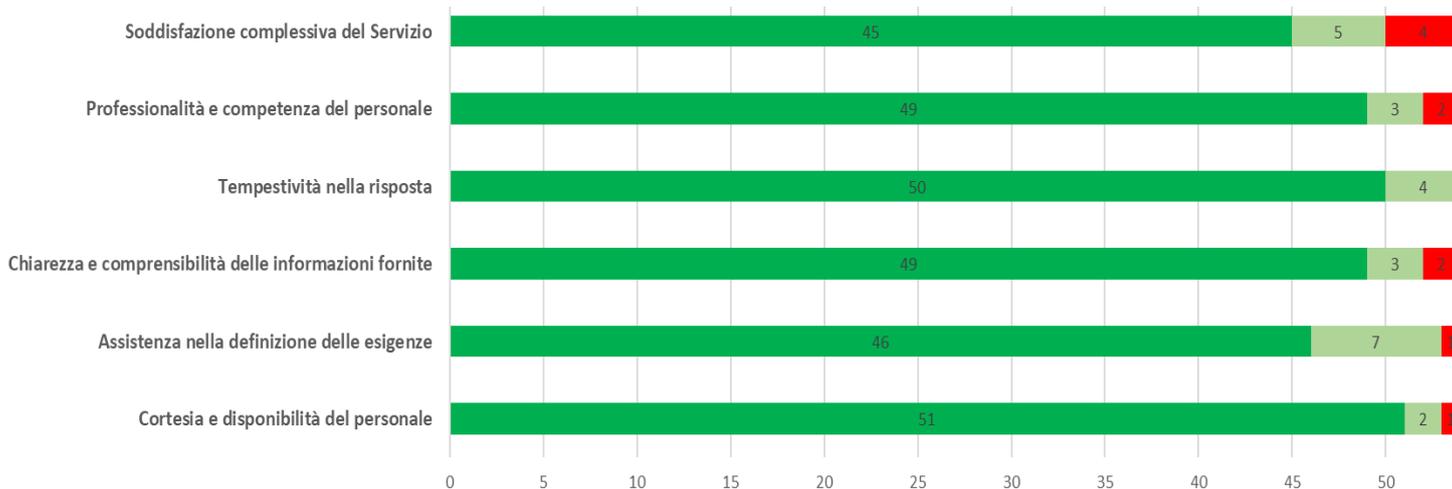
Numero di schede inviate: **330**

Numero di schede compilate: **54** (16% del totale)

Risposte complessive qualitative dell'utenza:



Risposte nel dettaglio:



**RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET**

Numero di reclami ricevuti: **13 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **4**

Numero di reclami NON appropriati\*: **9**

TEMATICA	NR. RECLAMI APPROPRIATI	NR. RECLAMI NON APPROPRIATI
QUALITA' DELL'ARIA E INQUINAMENTO LUMINOSO		1
INQUINAMENTO ACUSTICO		4
ACQUE REFLUE	1	
INQUINAMENTO ELETTRROMAGNETICO		1
METEO		1
ARIA		1
LABORATORIO ALIMENTI E MICROBIOLOGIA	2	
RIFIUTI	1	1

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

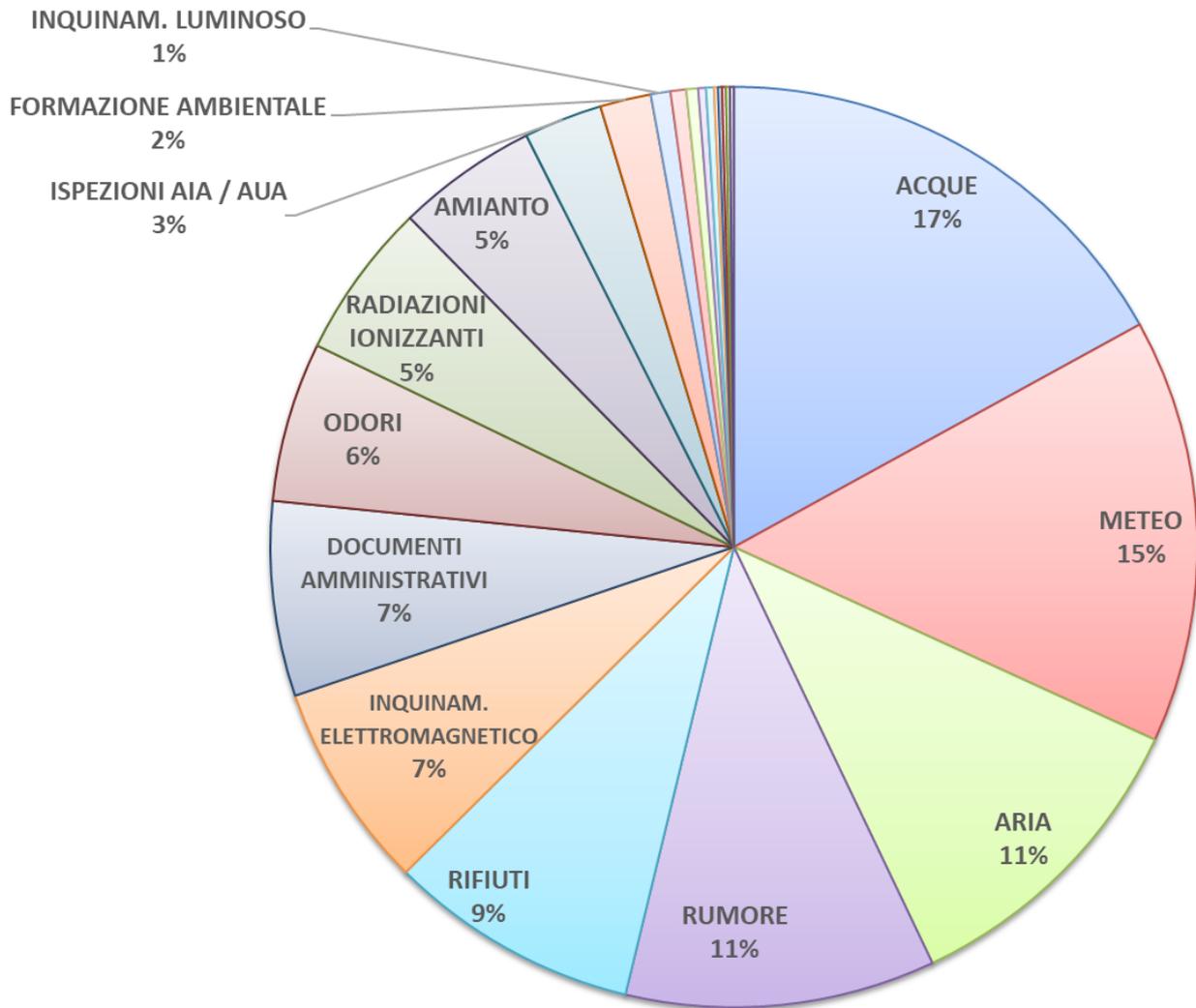
**TEMATICHE MAGGIORMENTE RICHIESTE ALL'URP**

Numero di richieste complessive (telefonate+mail+accesso atti): **819**

Di cui, richieste VARIE o NON PERTINENTI: 89

Numero di richieste rimanenti valutate per tematica: **730**

Ripartizione in percentuale sulle varie tematiche:



Altri:

IMPIANTISTICA
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
PUBBLICAZIONI REPORT AMBIENTALI
POLLINI E SPORE
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI
INQUINAM. LUMINOSO
ANALISI LABORATORIO
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS
GEOLOGIA - Geofisica

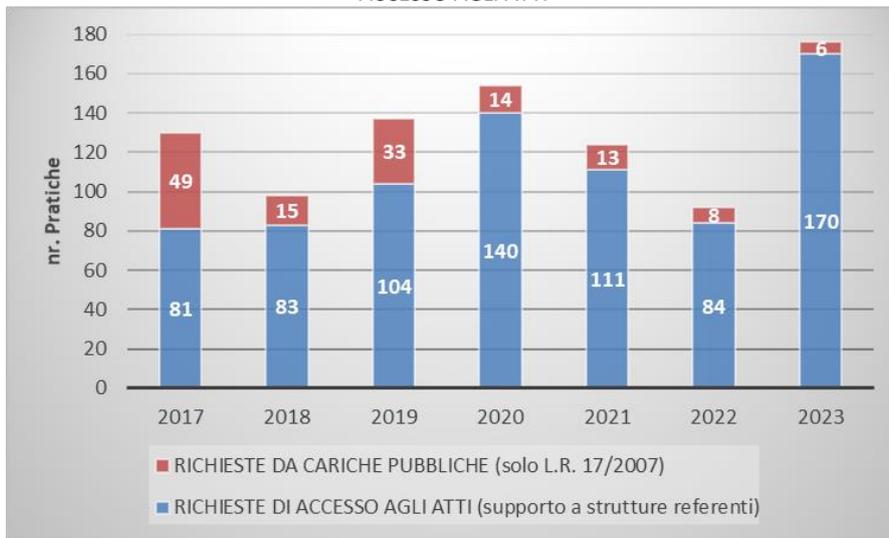
Nota: nel grafico sono conteggiate e rappresentate le pratiche gestite e conosciute dall'URP, non sono rappresentate quindi le eventuali pratiche inviate direttamente alle strutture specialistiche dell'Agenzia (telefonate e mail).

**PRATICHE COMPLESSIVE ANNO 2023**

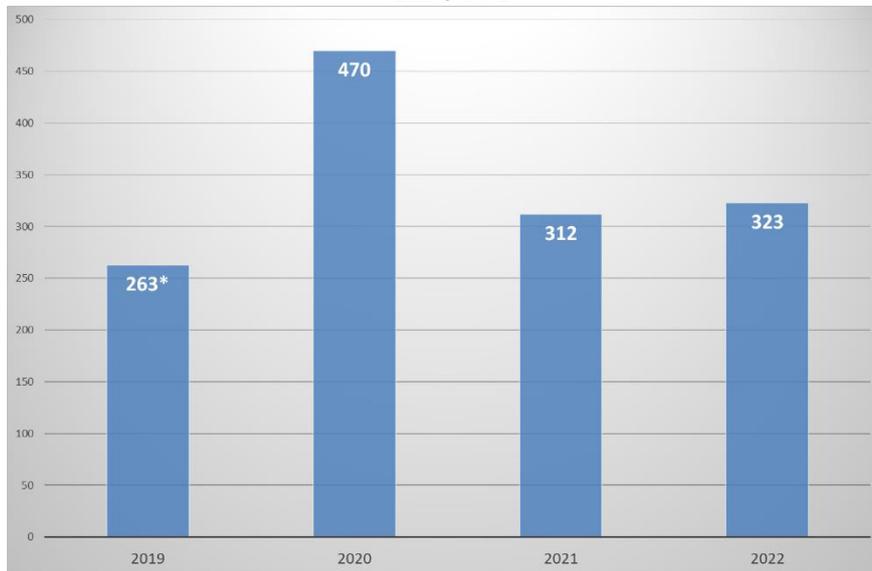
<b>GESTIONE URP</b>	<b>ANNO 2023 nr.</b>
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	176
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE (cons. regionali)</i>	6
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	330
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	313
RECLAMI	13
<b>PRATICHE COMPLESSIVE</b>	<b>832</b>

**ANDAMENTO STORICO**

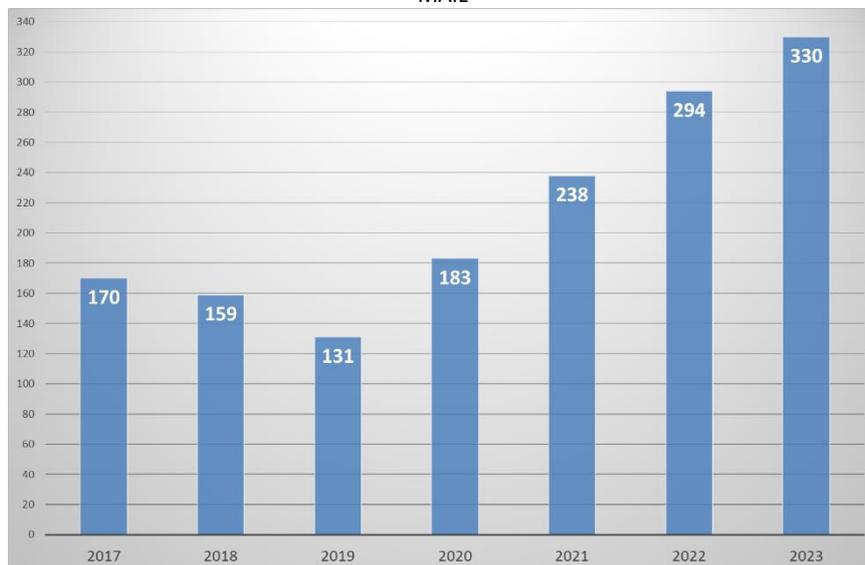
ACCESSO AGLI ATTI



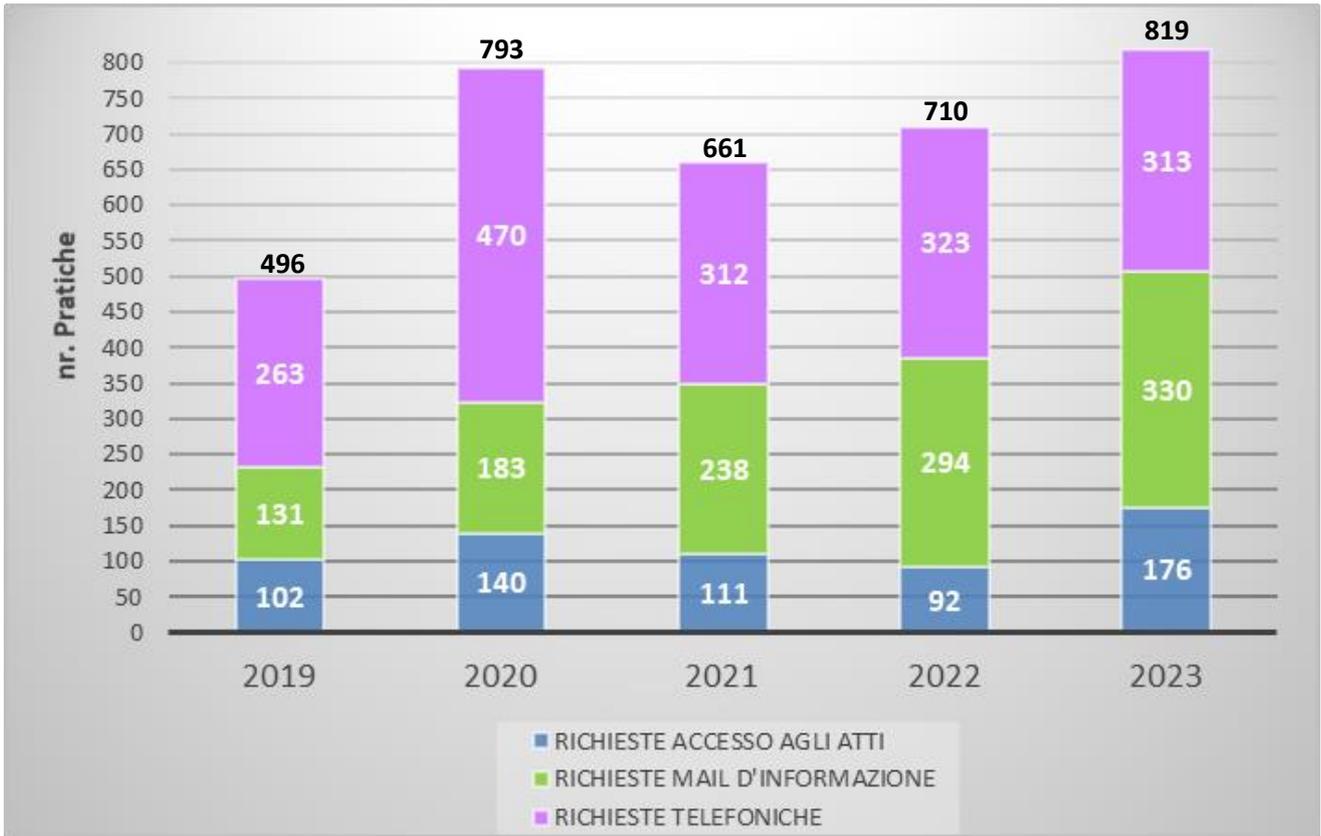
TELEFONATE



MAIL



PRATICHE COMPLESSIVE



Gennaio 2024

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