



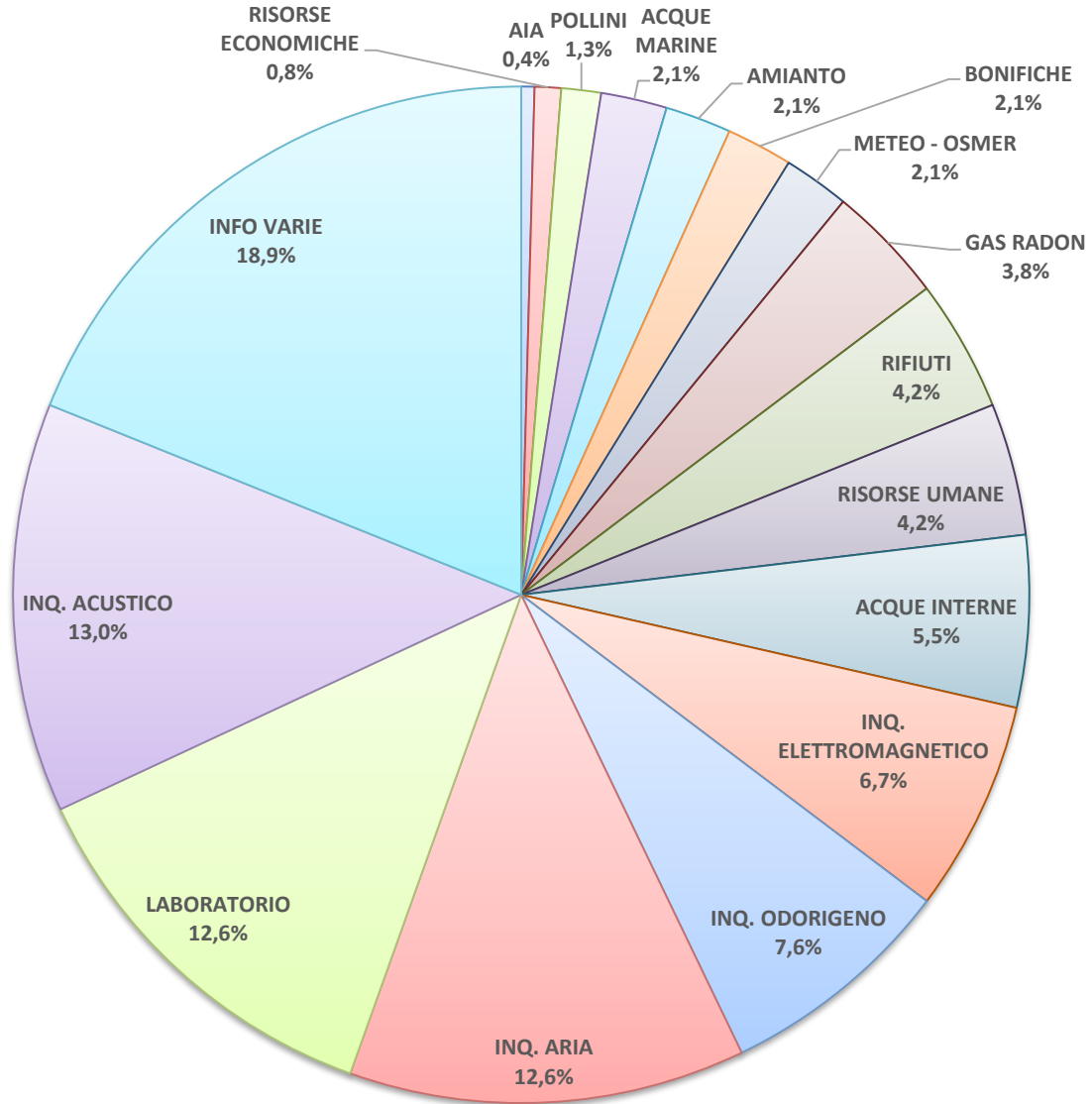
**Info grafiche attività**

**ANNO 2021**

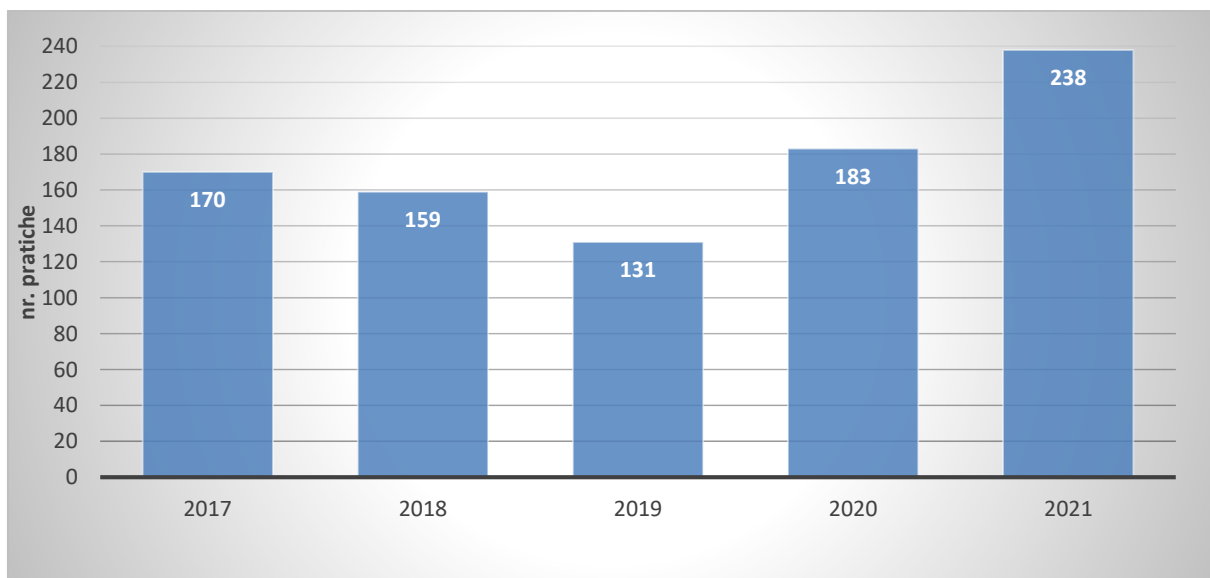
**GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET**

Numero richieste d'informazione (MAIL): **238**

Suddivisione per tematiche:



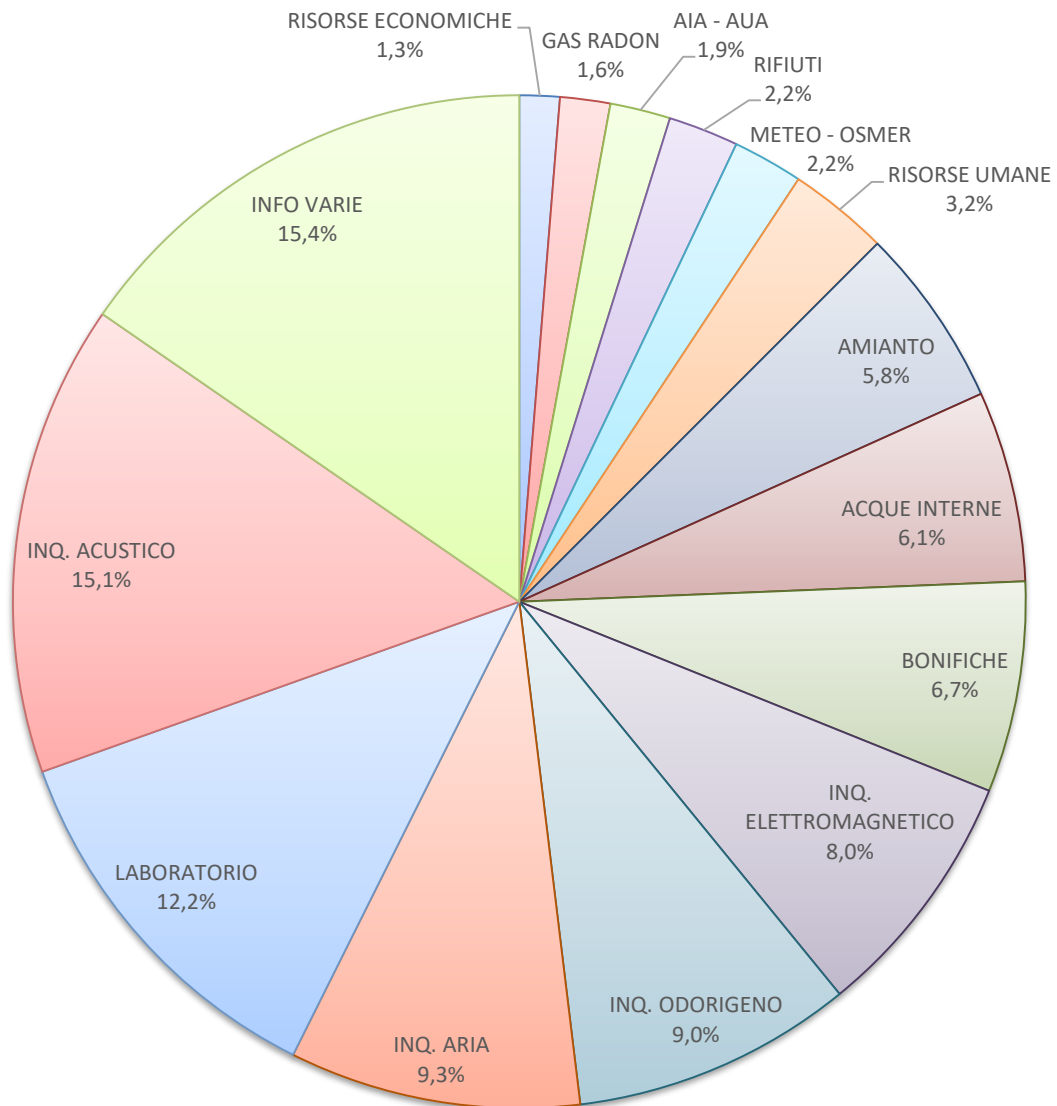
Andamento storico:



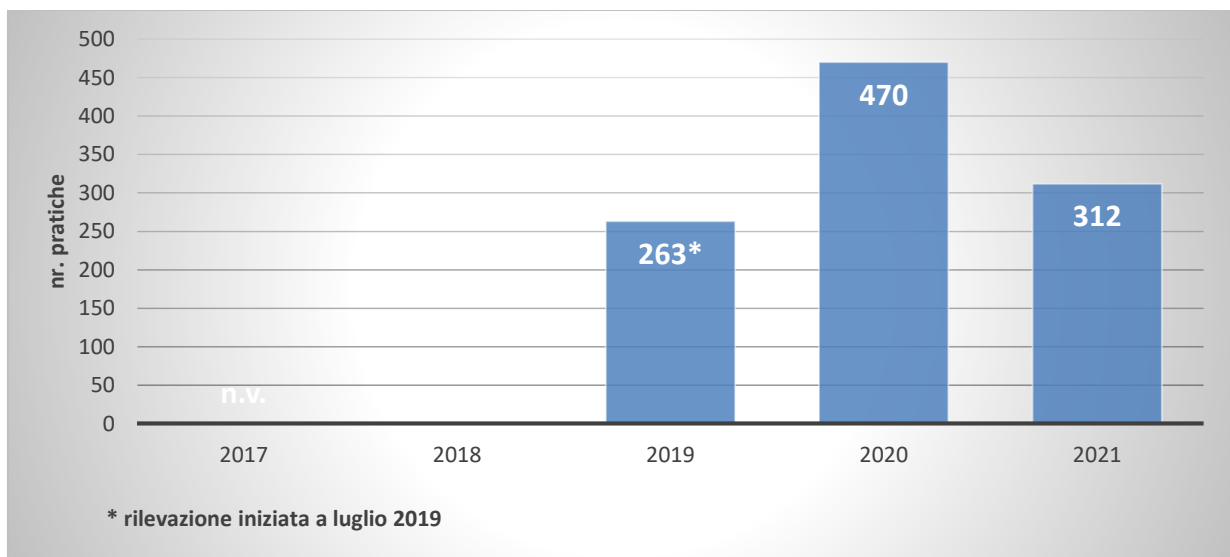
**GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA**

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE): **312**

Suddivisione per tematiche:



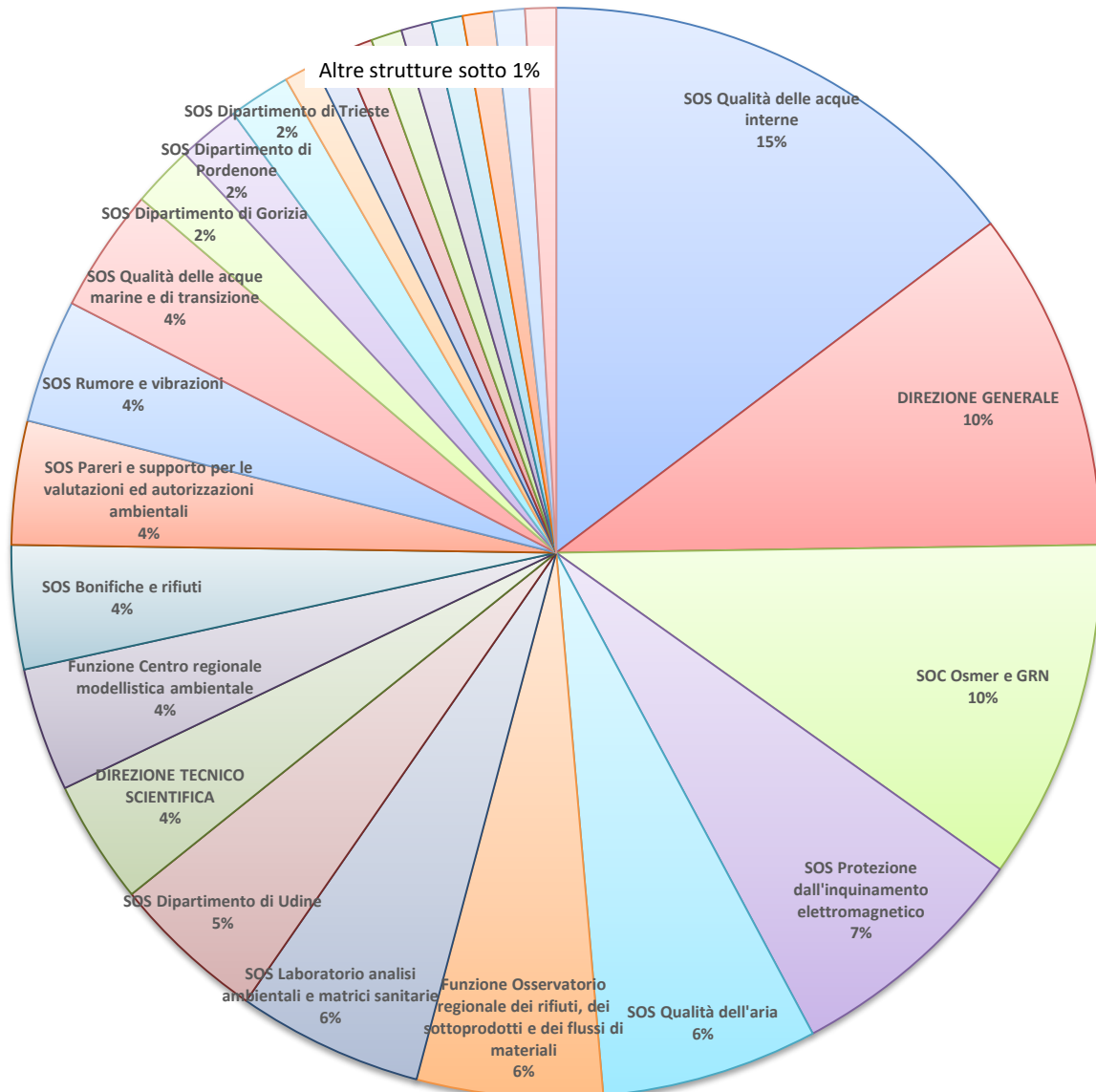
Andamento storico:



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

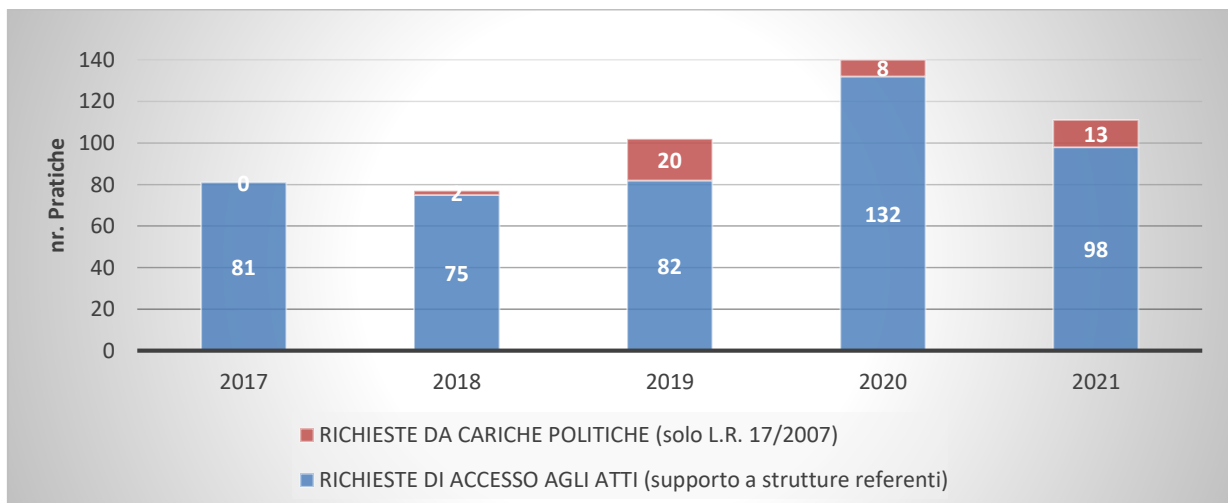
Numero richieste di ACCESSO: **111** (di cui 13 da cariche politiche)

Suddivisione per struttura referente:



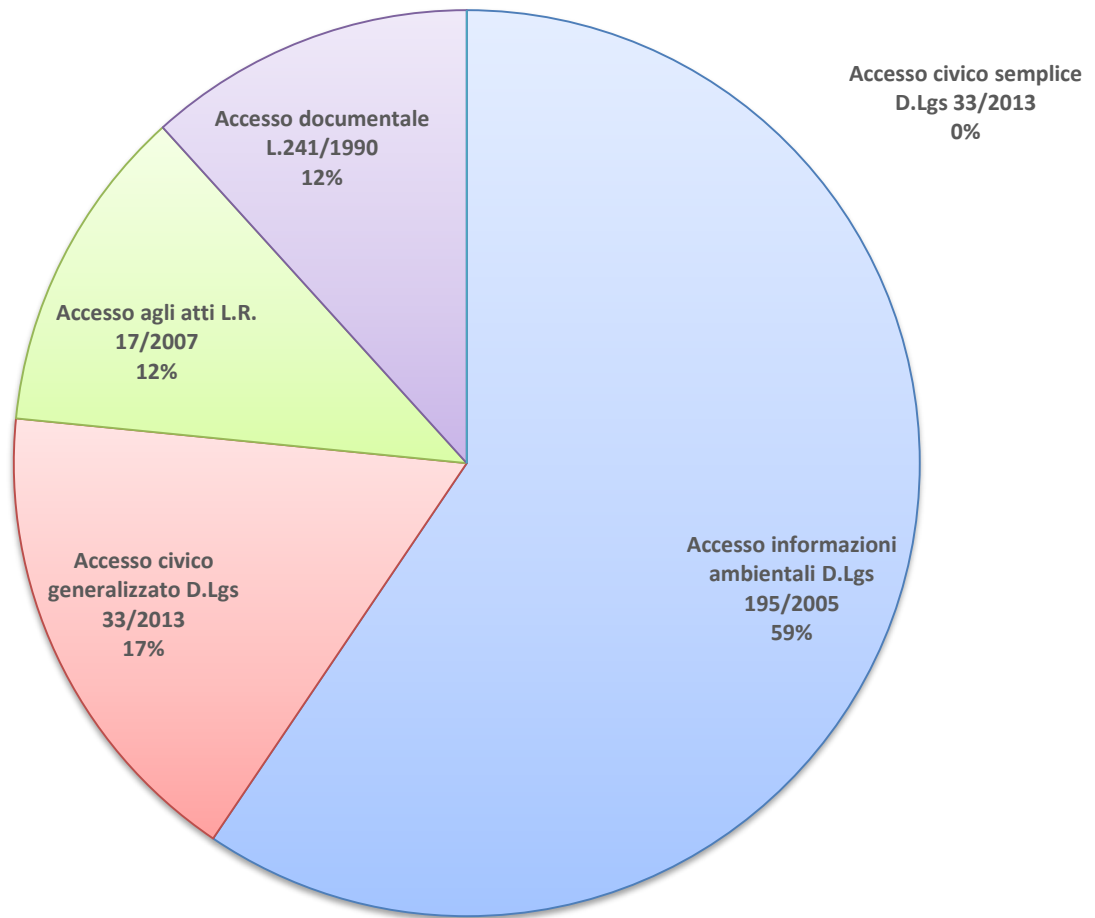
Ps: la struttura DIREZIONE GENERALE comprende anche l'invio di più tematiche riassunte in un'unica nota e gli invii riferiti alle cariche politiche.

Andamento storico:

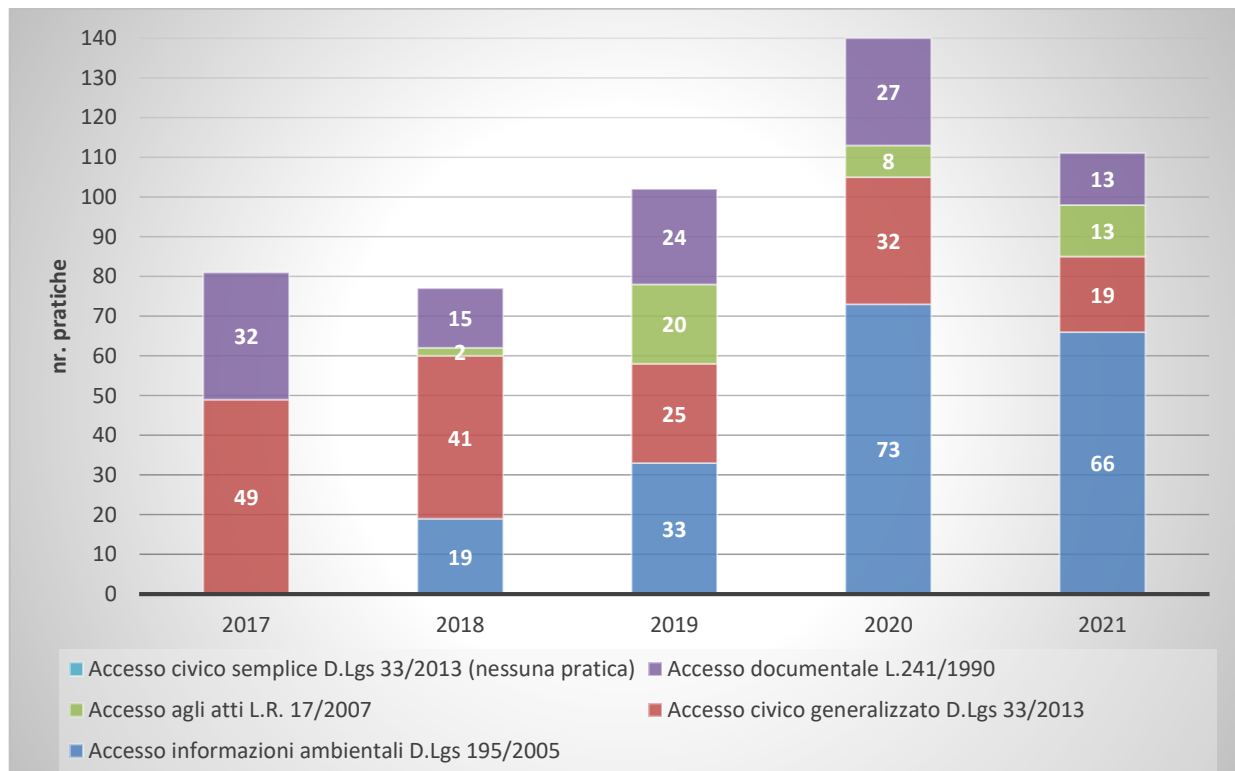


**GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI**

Tipologia di Accesso agli atti:



Andamento storico:

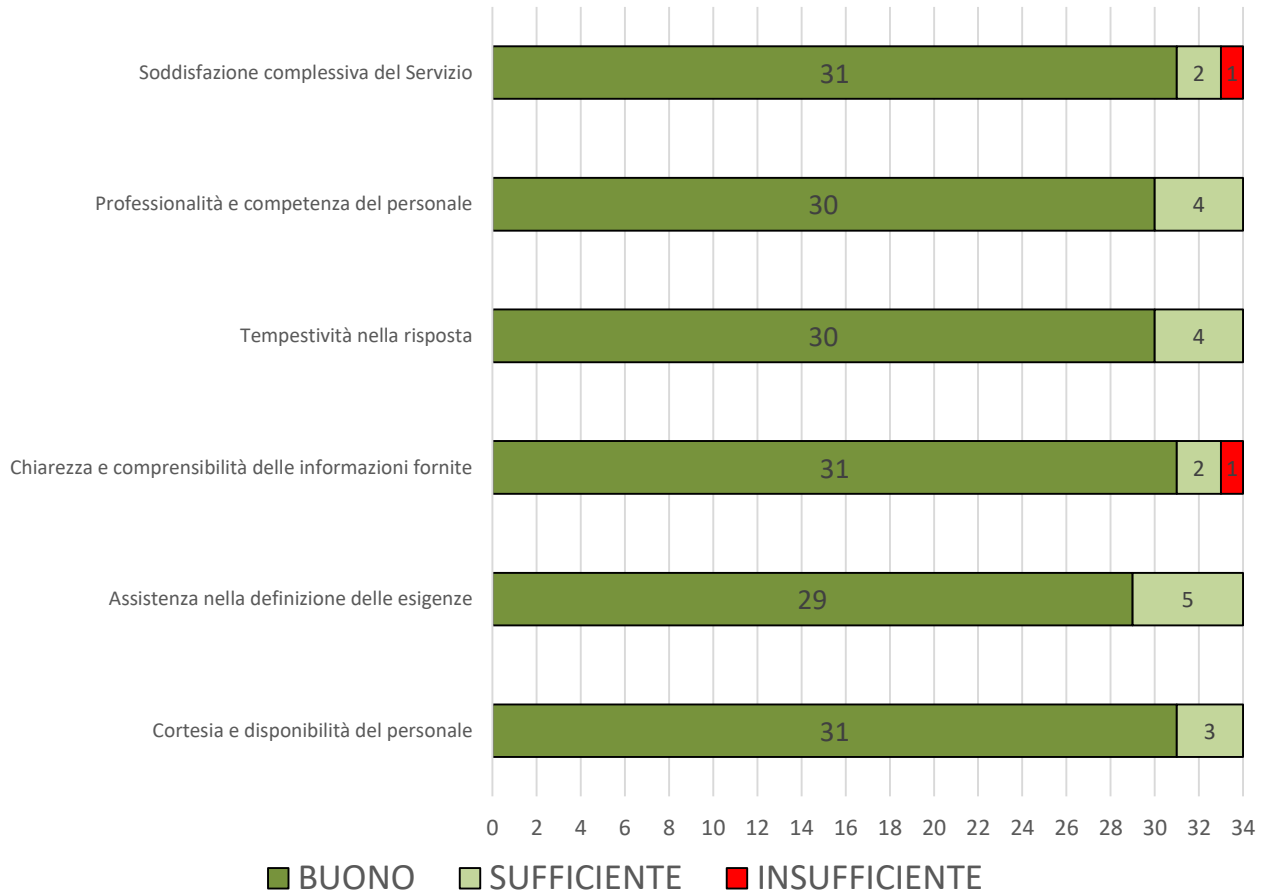


**SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP**

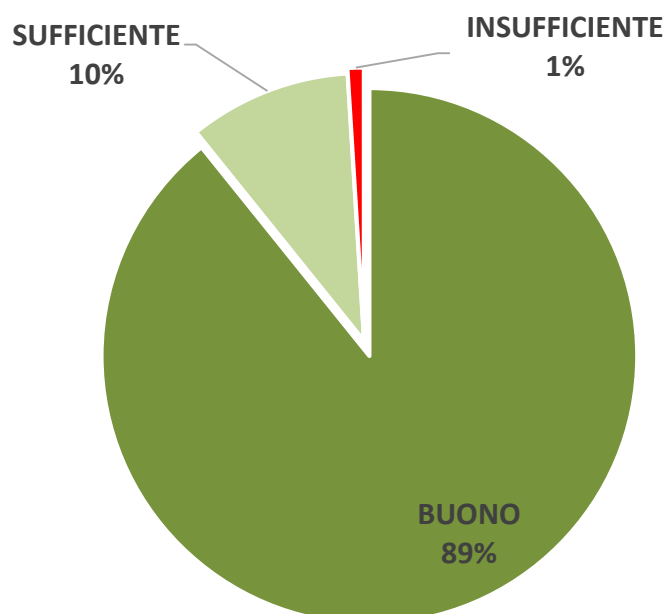
Numero di schede QUESTIONARIO inviate: **234**

Numero di schede compilate: **34**

Risposte qualitative dell'utenza:



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



**RECLAMI PERVENUTI**

Numero di RECLAMI ricevuti: **16 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **6**

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

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

Tipologia dei reclami

TEMATICA	NR. RECLAMI APPROPRIATI	NR. RECLAMI NON APPROPRIATI
LABORATORIO	3	
INQ. ELETTROMAGNETICO	2	1
ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	1	
INQ. ODORIGENO		6
INQ. ATMOSFERICO		1
INQ. ACUSTICO		1
COVID 19		1

Tutti i reclami sono stati trattati e conclusi entro il termine di 30 giorni dalla ricezione.

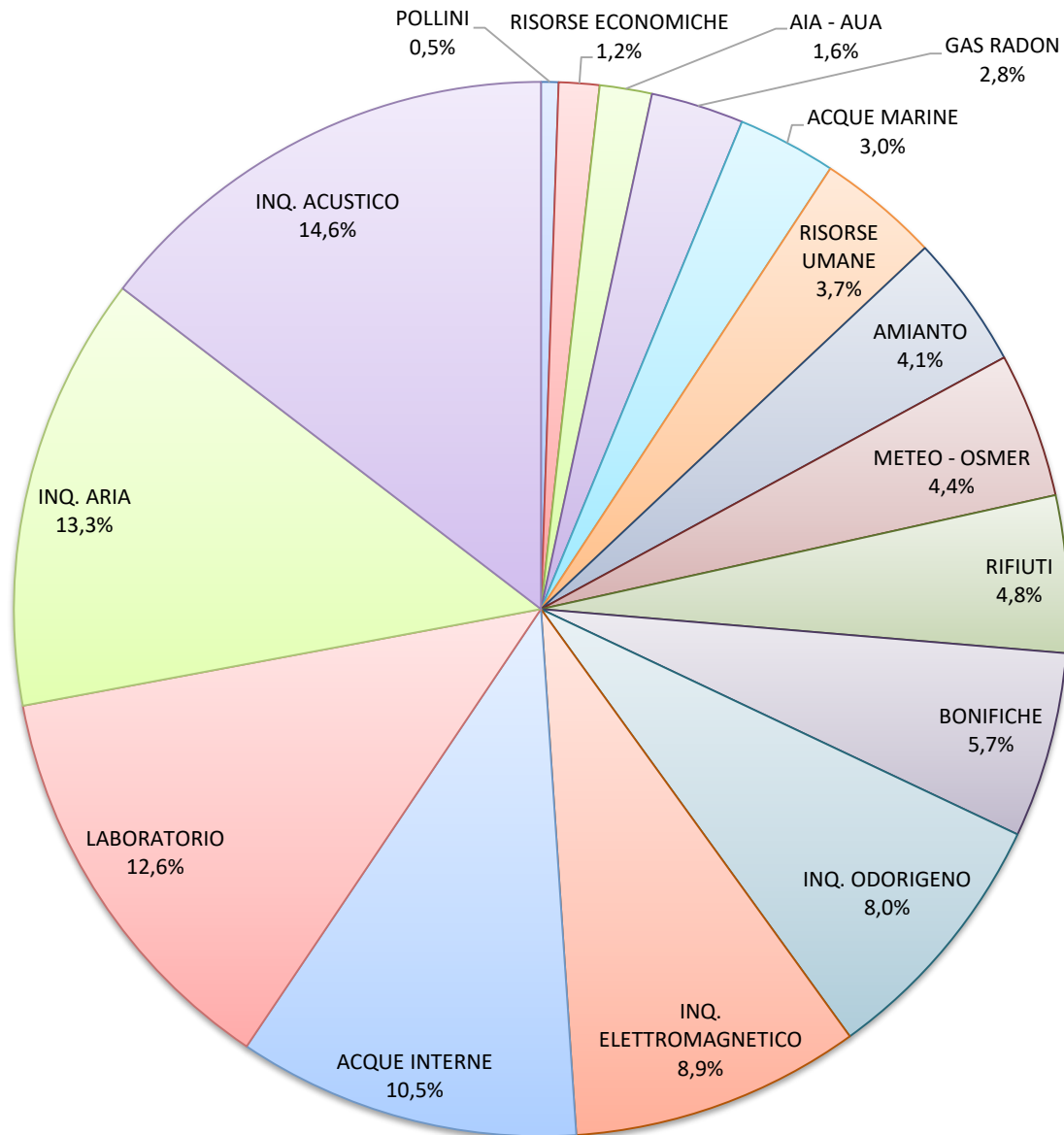
**TEMATICHE MAGGIORMENTE RICHIESTE ALL'URP**

Numero di richieste **COMPLESSIVE** (telefonate+mail+accesso atti): **661**

Di cui, richieste **VARIE** o **NON PERTINENTI**: **99**

Numero di richieste rimanenti valutate per tematica: **562**

Ripartizione del totale delle richieste valide (562) in percentuale sulle varie tematiche:



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) e le pratiche gestite direttamente dalla struttura *SOC Osservatorio meteorologico regionale e gestione rischi naturali*.

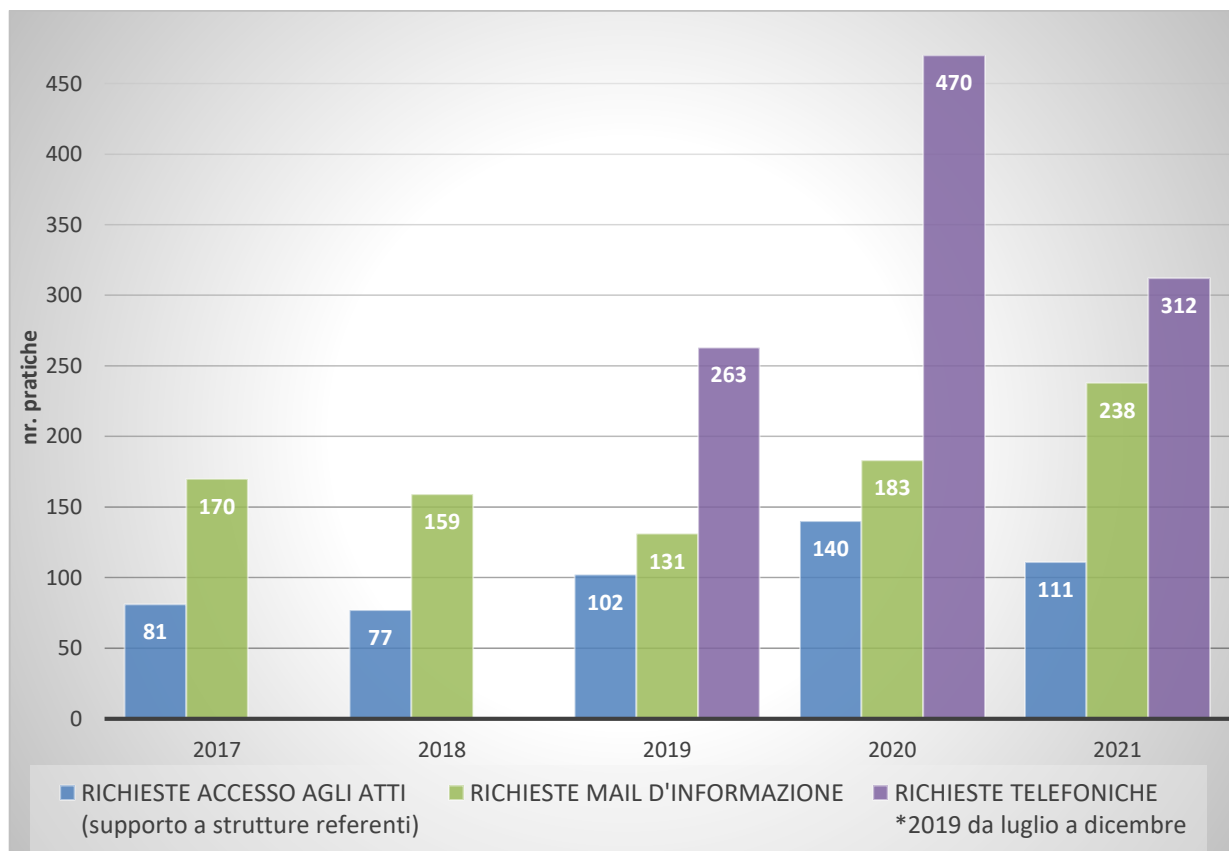


**STORICO 2017-2021**

Riepilogo dati 2021:

<b>GESTIONE URP</b>	<b>ANNO 2021 Pratiche nr.</b>
RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	111
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE (cons. regionali)</i>	<i>(13)</i>
RICHIESTE/info MAIL GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	238
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	312
<b>totale</b>	<b>661</b>

Andamento storico 2017-2021:



Dicembre 2021

**ARPA FVG Direzione Generale - Funzione Segreteria Generale e URP**

A cura del responsabile dell'URP Luca Piani – con la collaborazione di Lorena Moretti