



# Relazione sintetica dell'attività ANNO 2024

## URP ARPA FVG - Relazione sintetica dell'attività - ANNO 2024

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella Direzione Generale, *Funzione Segreteria generale e URP*, nel corso del 2024 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

Il 27 maggio si è tenuta la visita di rinnovo della certificazione ISO 9001 che ha confermato la certificazione delle pratiche dell'URP, comprendenti anche le richieste di accesso.

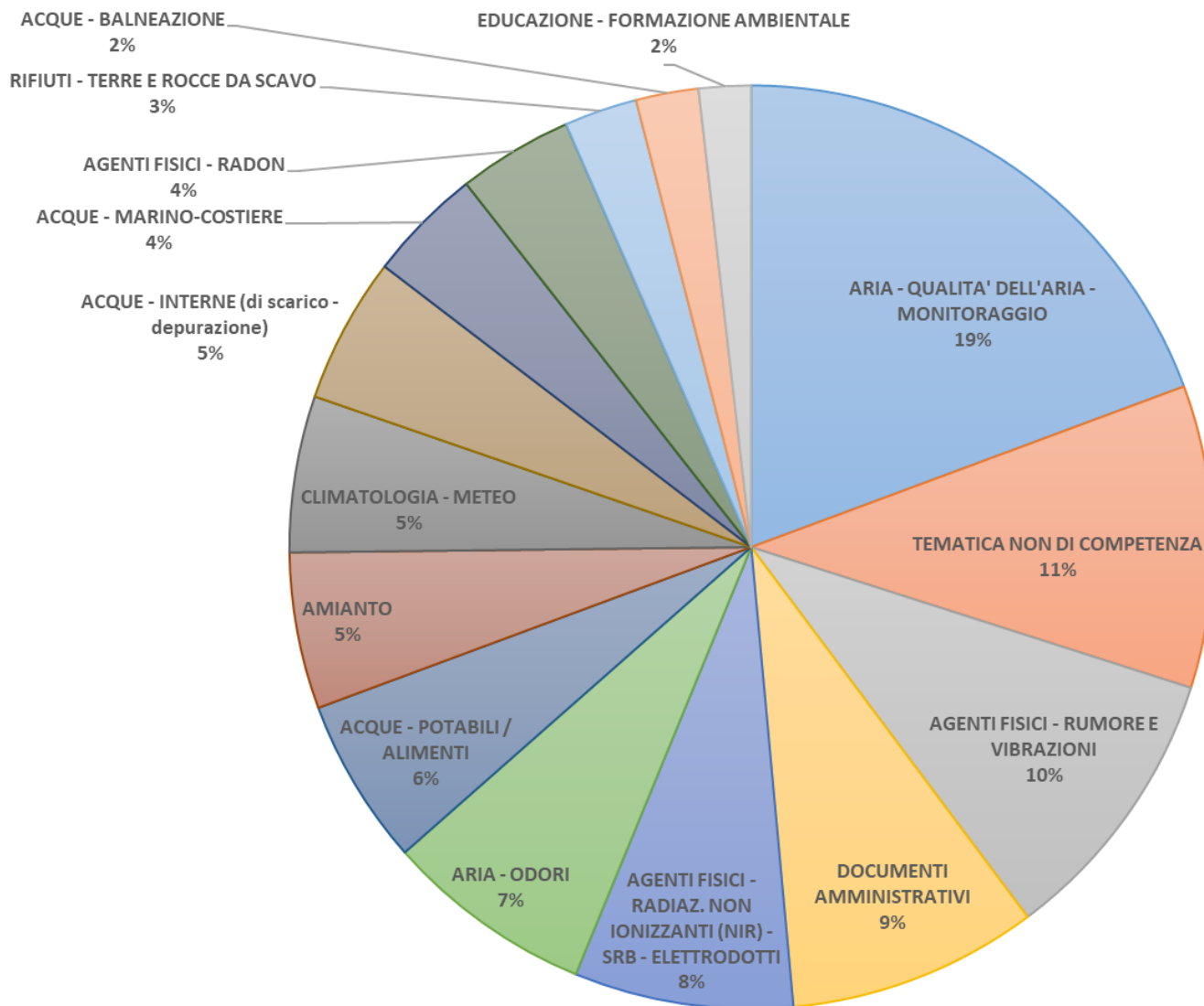
### **Di seguito si riporta:**

- **dati e grafici anno 2024**
- **serie storiche**

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

Numero richieste d'informazione (MAIL) 2024: **305**

Suddivisione per tematiche:



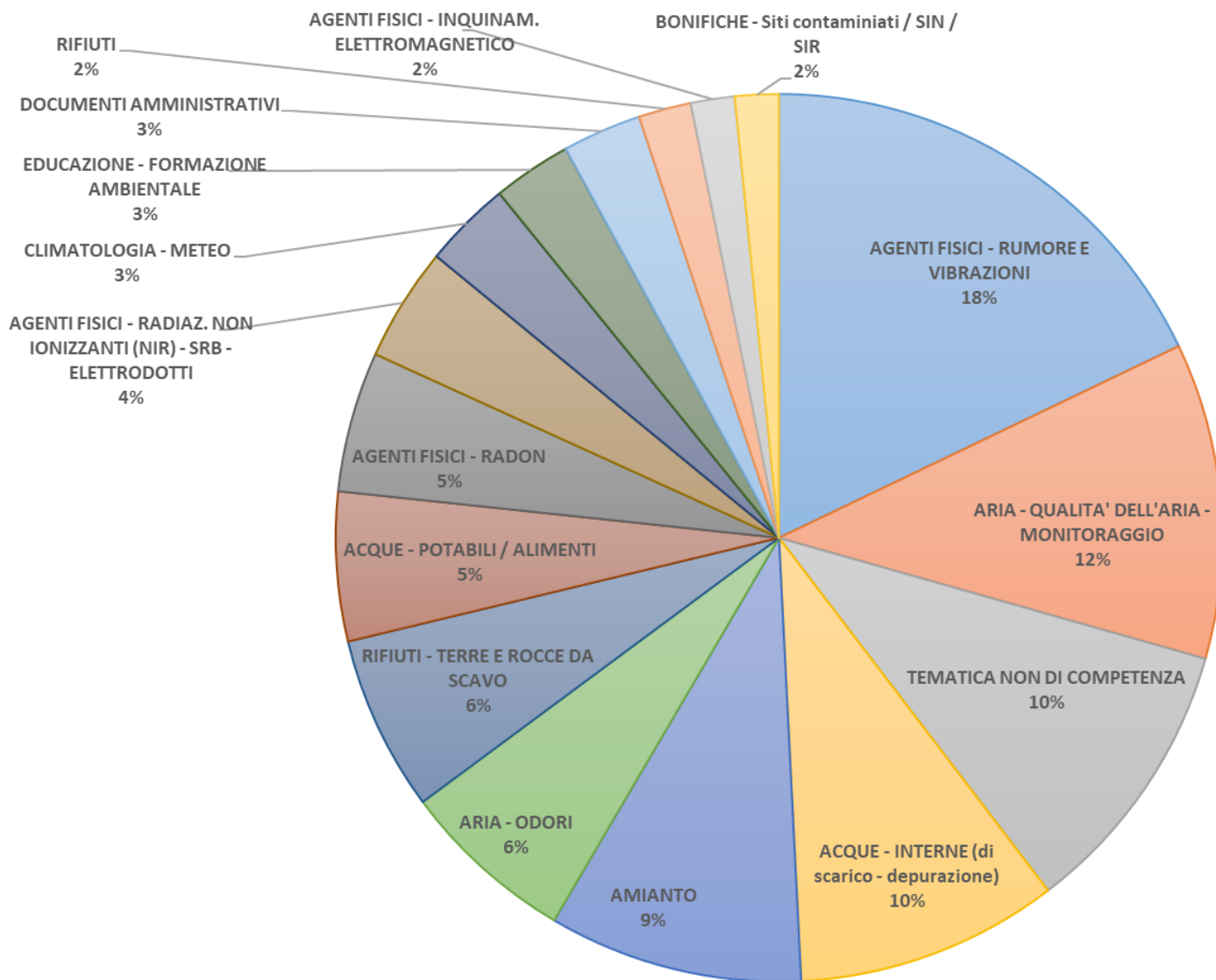
Altre tematiche <2%:

AGENTI FISICI - RADIAZ. IONIZZANTI - RADIOATT. AMBIENTALE
ARIA - POLLINI E SPORE
ACQUE - SOTTERRANEE
AGENTI FISICI - INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
PUBBLICAZIONI - ANNUARI / REPORT AMBIENTALI
RIFIUTI
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI - ECOLABEL / EMAS
AGENTI FISICI - INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
DOCUMENTI AMM. - Gare e Appalti
ENERGIA
GEOLOGIA - Cartografia
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS

**GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA**

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) 2024: **328**

Suddivisione per tematiche:



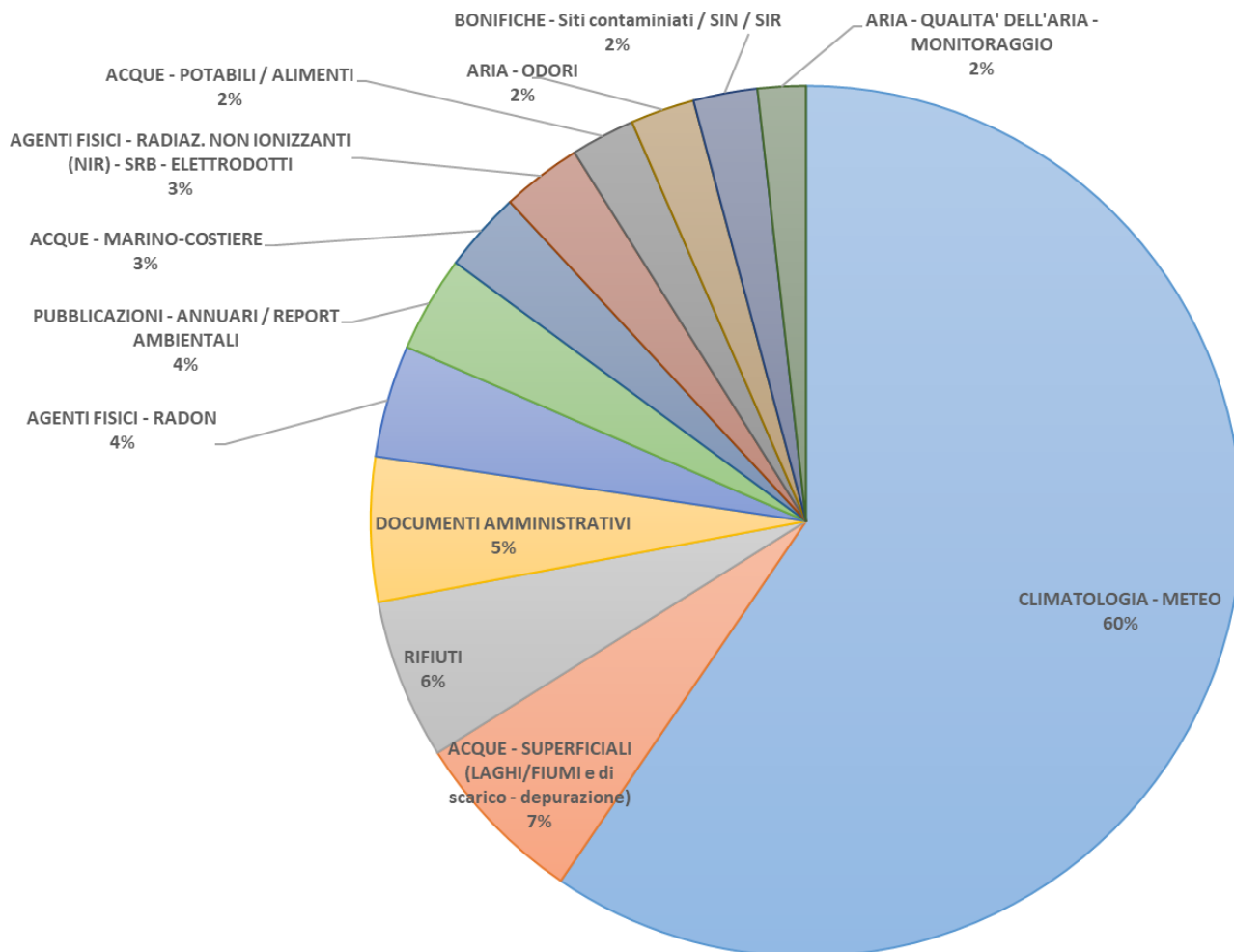
Altre tematiche <2%:

ACQUE - BALNEAZIONE
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
ACQUE - IDROLOGIA
ACQUE - MARINO-COSTIERE
ARIA - POLLINI E SPORE
PUBBLICAZIONI - ANNUARI / REPORT AMBIENTALI

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

Numero richieste di accesso 2024: **184** (di cui 3 da Cariche Politiche)

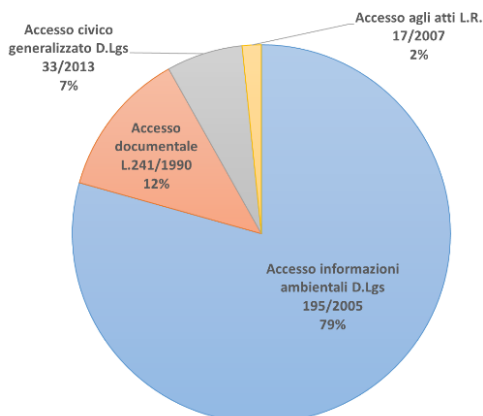
Suddivisione per strutta referente:



Altri:

AGENTI FISICI - RUMORE E VIBRAZIONI
ARIA - EMISSIONI IN ATMOSFERA
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
TEMATICA NON DI COMPETENZA
ACQUE - SOTTERRANEE
ALTRO
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS

Tipologia di Accesso:

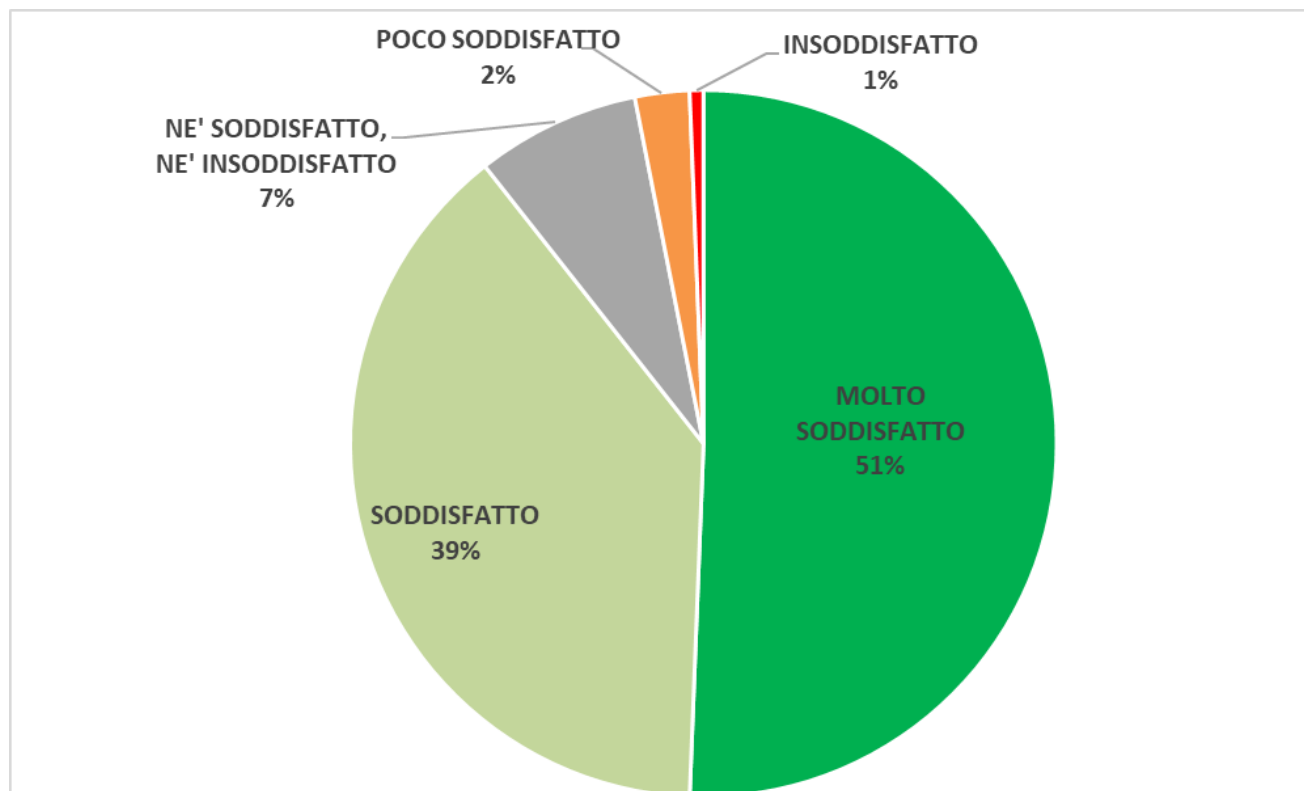
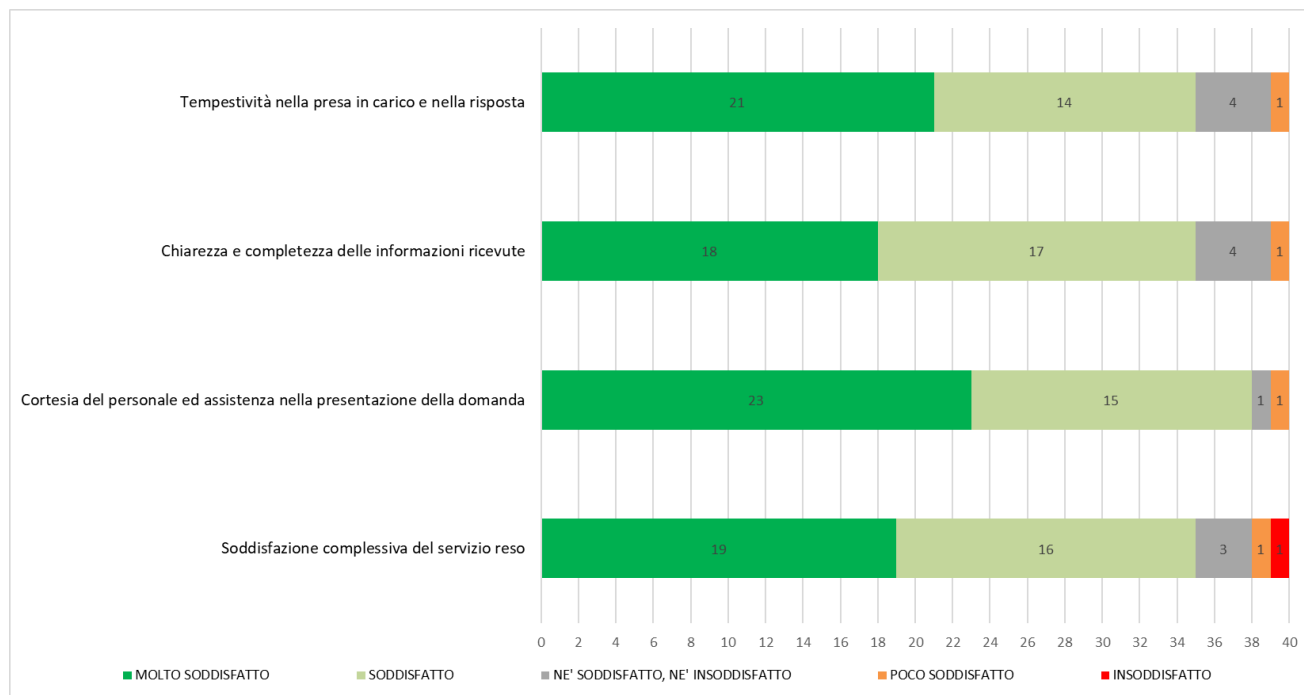


**SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP**

Numero di schede inviate: **305**

Numero di schede compilate: **40** (13% del totale)

Risposte qualitative dell'utenza:



**RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET**

Numero di reclami ricevuti: **15 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **5**

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

TEMATICA	NR. RECLAMI APPROPRIATI	NR. RECLAMI NON APPROPRIATI
INQUINAMENTO ODORIGENO		1
SITO WEB	1	1
LABORATORIO	3	
QUALITA' DELL'ARIA		1
AMIANTO		1
INQUINAMENTO ACUSTICO		5
RADIAZIONI IONIZZANTI	1	
TERRE E ROCCE DA SCAVO		1

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

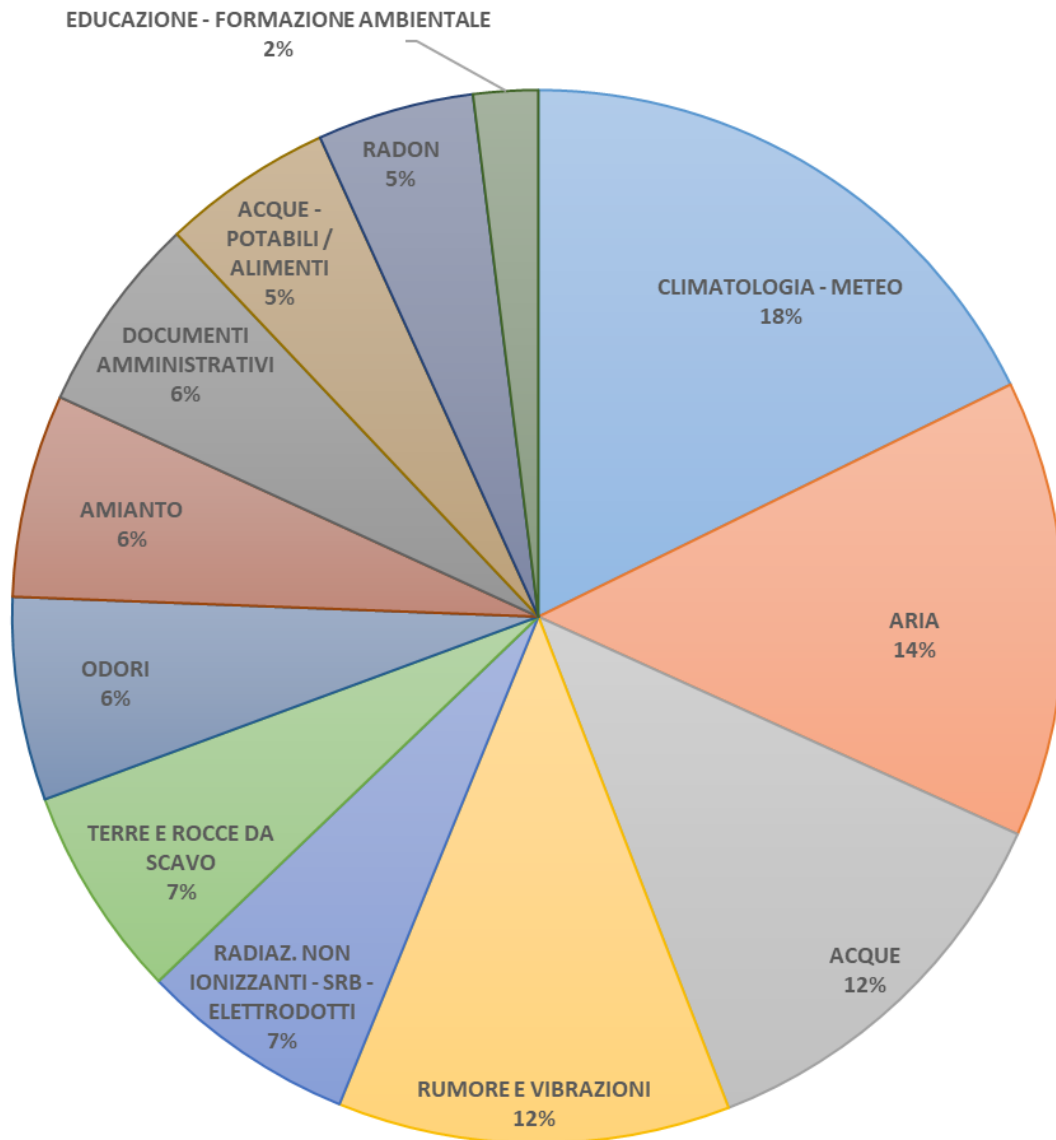
**TEMATICHE MAGGIORMENTE RICHIESTE ALL'URP**

Numero di richieste complessive (telefonate+mail+accesso atti): **817**

Di cui, richieste VARIE o NON PERTINENTI: 64

Numero di richieste rimanenti valutate per tematica: **753**

Ripartizione in percentuale sulle varie tematiche:



**Altri:**

ACQUE - BALNEAZIONE
PUBBLICAZIONI - ANNUARI / REPORT AMBIENTALI
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
ARIA - POLLINI E SPORE
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
RADIAZ. IONIZZANTI - RADIOATT. AMBIENTALE
ACQUE - SOTTERRANEE
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI - ECOLABEL / EMAS
AGENTI FISICI - INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
ENERGIA
GEOLOGIA - Cartografia

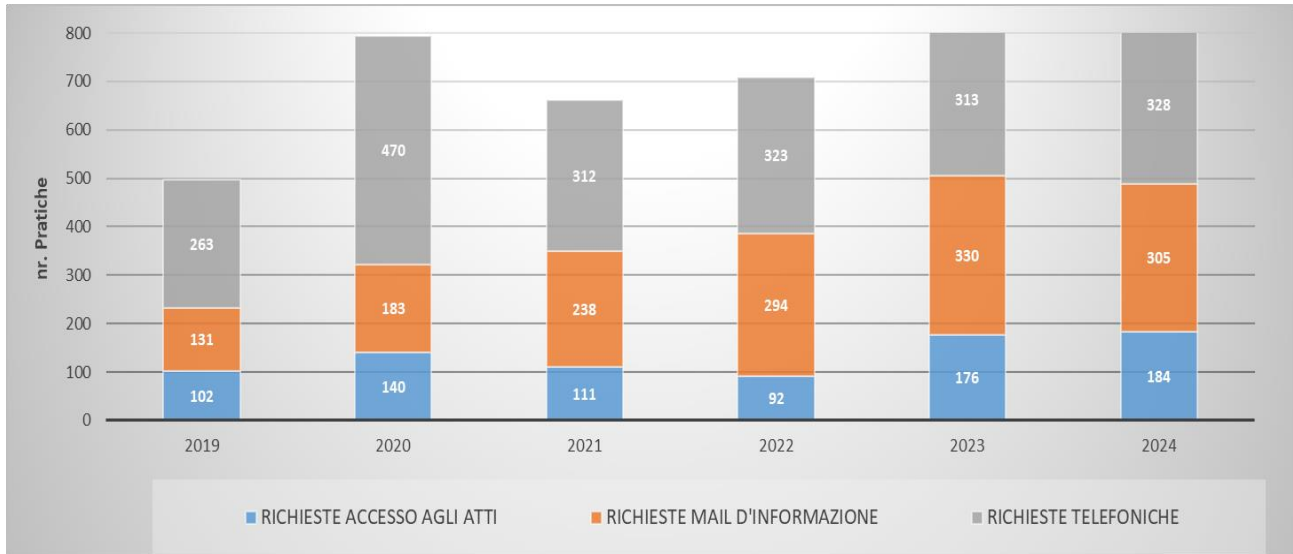
Nota: nel grafico sono conteggiate e rappresentate le pratiche gestite e conosciute dall'URP, non sono rappresentate quindi le eventuali pratiche inviate direttamente alle strutture specialistiche dell'Agenzia (telefonate e mail).



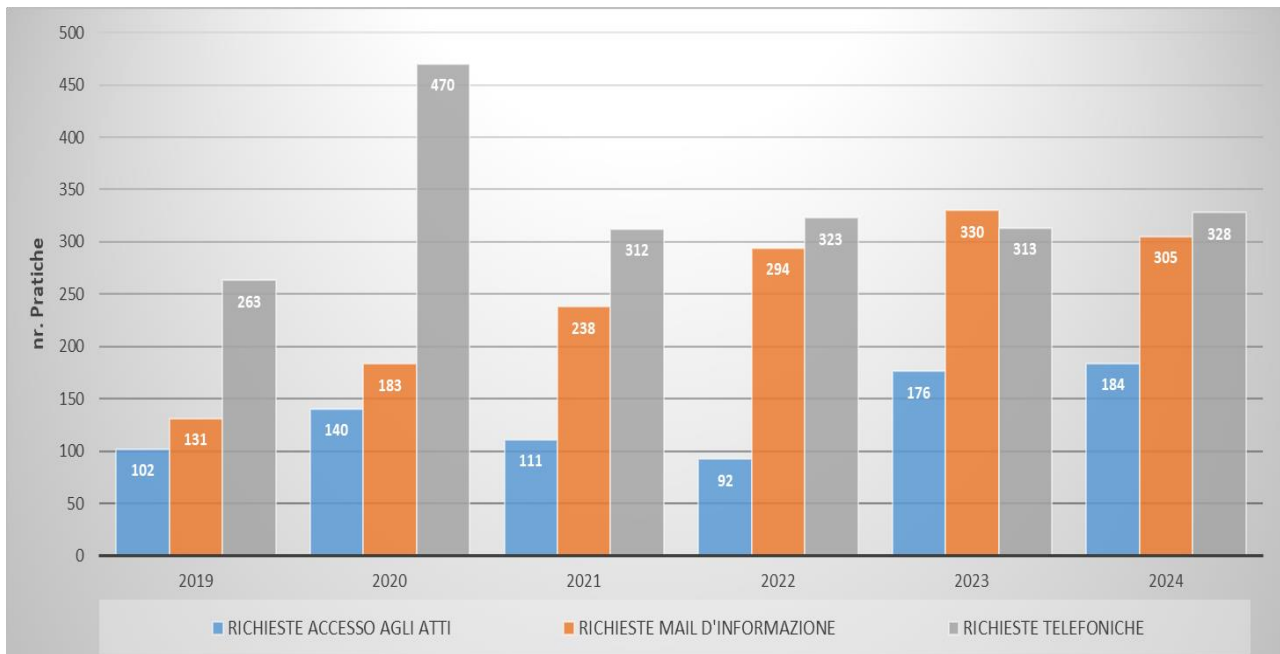
**PRATICHE COMPLESSIVE 2024**

<b>GESTIONE URP</b>	<b>ANNO 2024 nr.</b>
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	184
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE</i>	3
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	305
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	328
RECLAMI	15
<b>PRATICHE COMPLESSIVE</b>	<b>832</b>

**SERIE STORICHE**

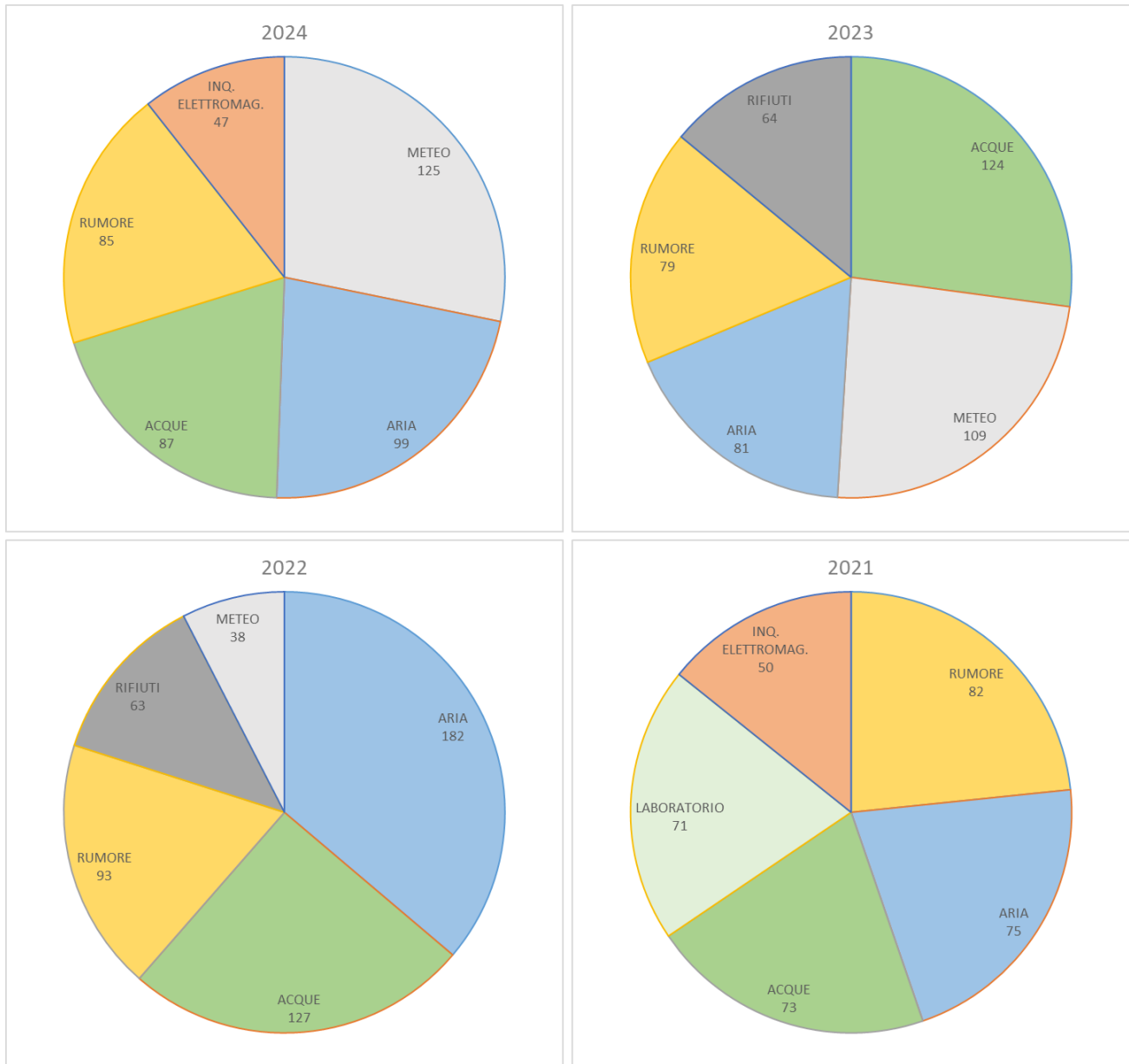


Pratiche complessive gestite da URP – sommatoria per annualità



Pratiche complessive gestite da URP – distinzione per annualità

Prime 5 tematiche maggiormente richieste all'URP (telefonate + mail + accesso atti)  
Dettaglio per annualità (nr di richieste)



Il monitoraggio della tematica "METEO" è completo solamente dal 2023

Gennaio 2025

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