



Relazione sintetica dell'attività

ANNO 2025

Report al 1° semestre

Luglio 2025

URP ARPA FVG - Relazione sintetica dell'attività - ANNO 2025

Report al I° semestre

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella Direzione Generale, *Funzione Segreteria generale e URP*, nel corso del 2025 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
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 20 gennaio si è tenuta la visita Ispettiva Interna della certificazione ISO 9001 che ha confermato la certificazione delle pratiche dell'URP, comprendenti anche le richieste di accesso.

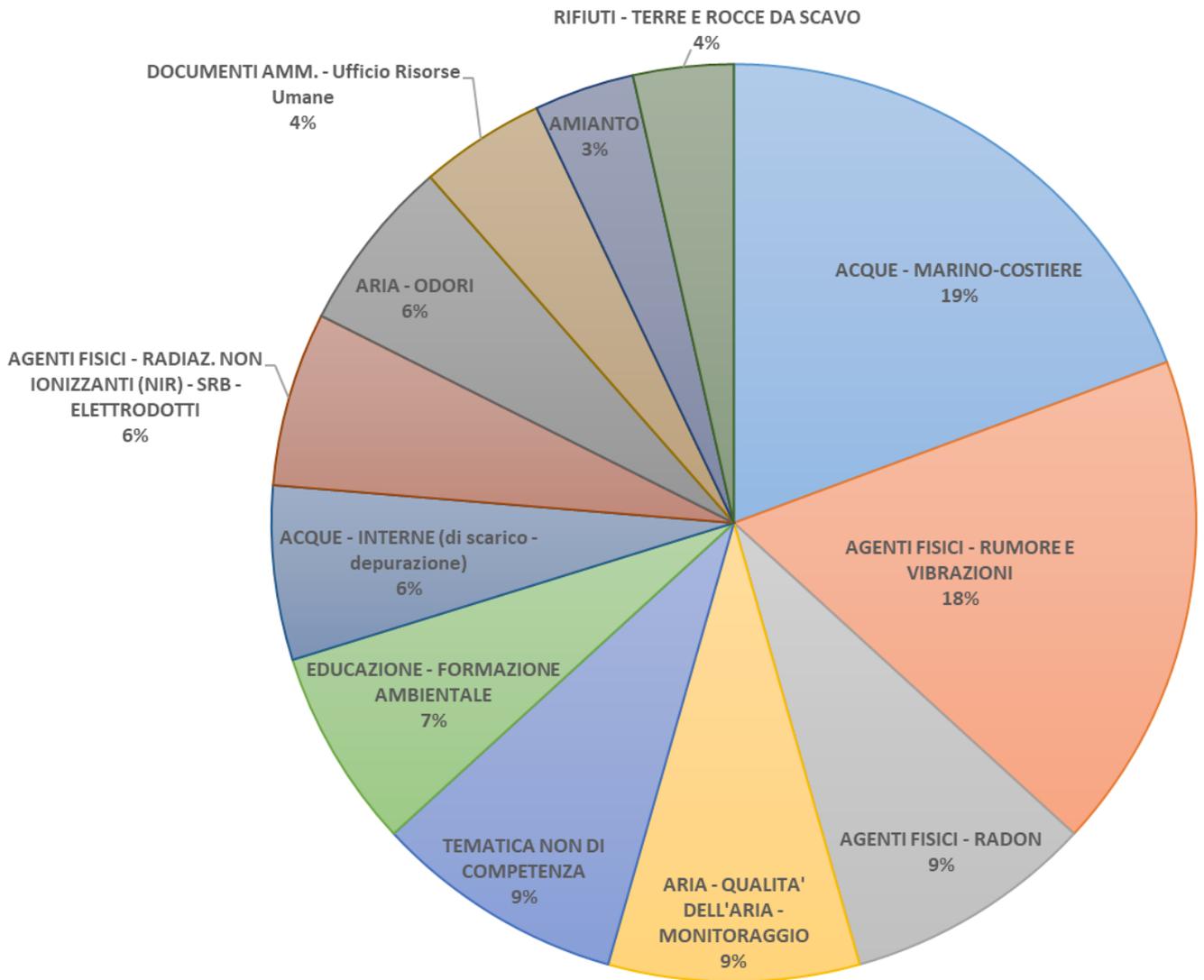
Di seguito si riporta:

- **dati e grafici I° semestre 2025**

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET

Numero richieste d'informazione (MAIL) I° semestre 2025: **131**

Suddivisione per tematiche:



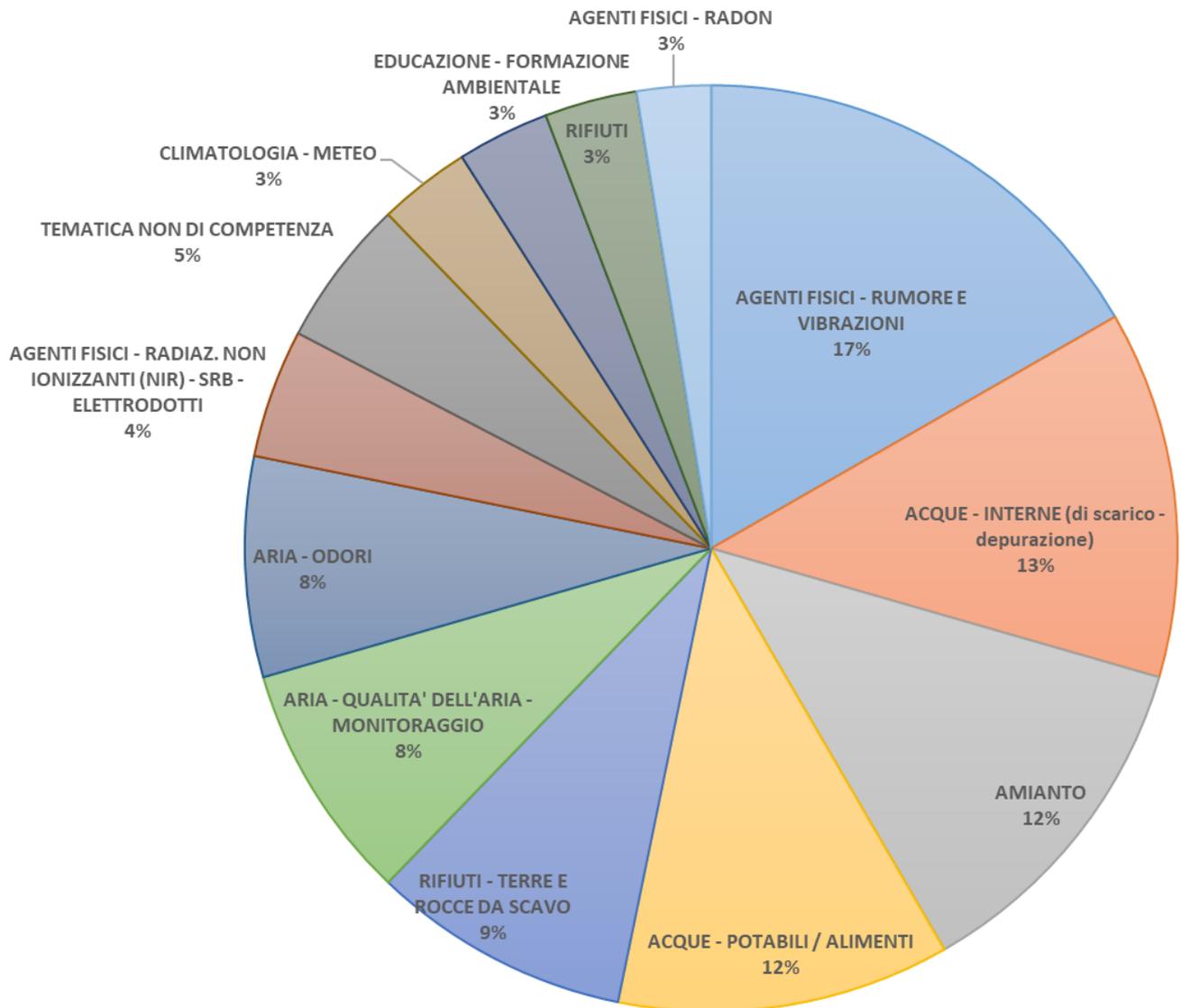
Altre tematiche <2%:

RIFIUTI
ACQUE - IDROLOGIA
AGENTI FISICI - INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
CLIMATOLOGIA - METEO
DOCUMENTI AMM. - Concorsi / procedure selettive
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
AGENTI FISICI - INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
ARIA - POLLINI E SPORE
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI - ECOLABEL / EMAS
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA

GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) I° semestre 2025: **169**

Suddivisione per tematiche:



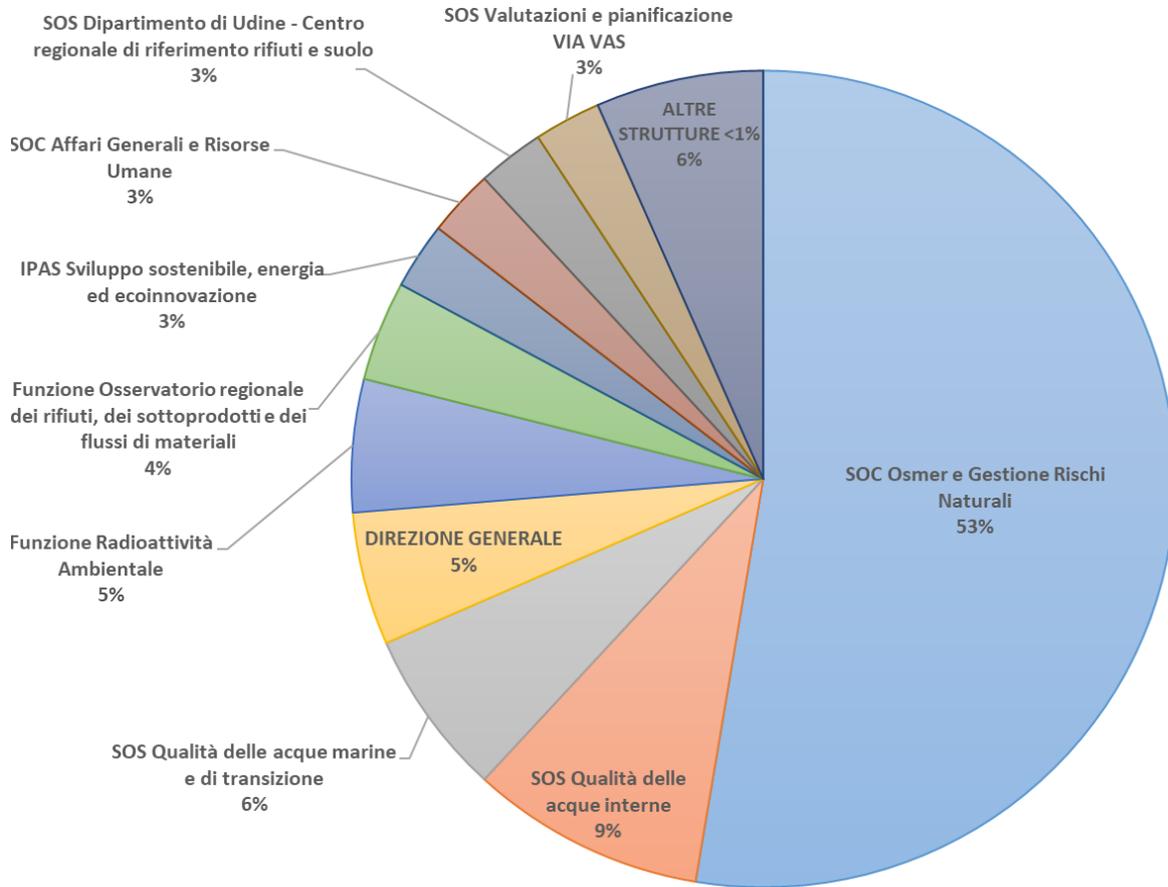
Altre tematiche <2%:

ACQUE - IDROLOGIA
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
ACQUE - BALNEAZIONE
ACQUE - MARINO-COSTIERE
AGENTI FISICI - INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI - ECOLABEL / EMAS
DOCUMENTI AMM. - Gare e Appalti
DOCUMENTI AMM. - Ufficio Risorse Umane
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI

Numero richieste di accesso I° semestre 2025: **78** (di cui 2 da Cariche Politiche)

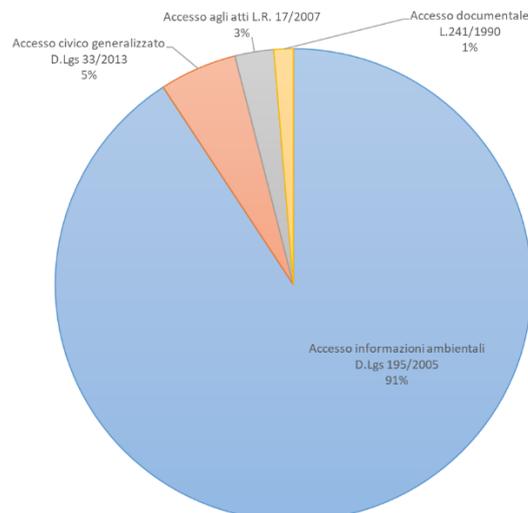
Suddivisione per struttura referente:



Altri:

IPAS Analisi alimenti
IPAS Emissioni in atmosfera
SOC Pressioni sull'ambiente
SOS Coordinamento Dipartimenti di Trieste e Gorizia - Centro regionale di riferimento scarichi e depurazione
SOS Dipartimento di Pordenone - Centro regionale di riferimento rischi industriali

Tipologia di Accesso:

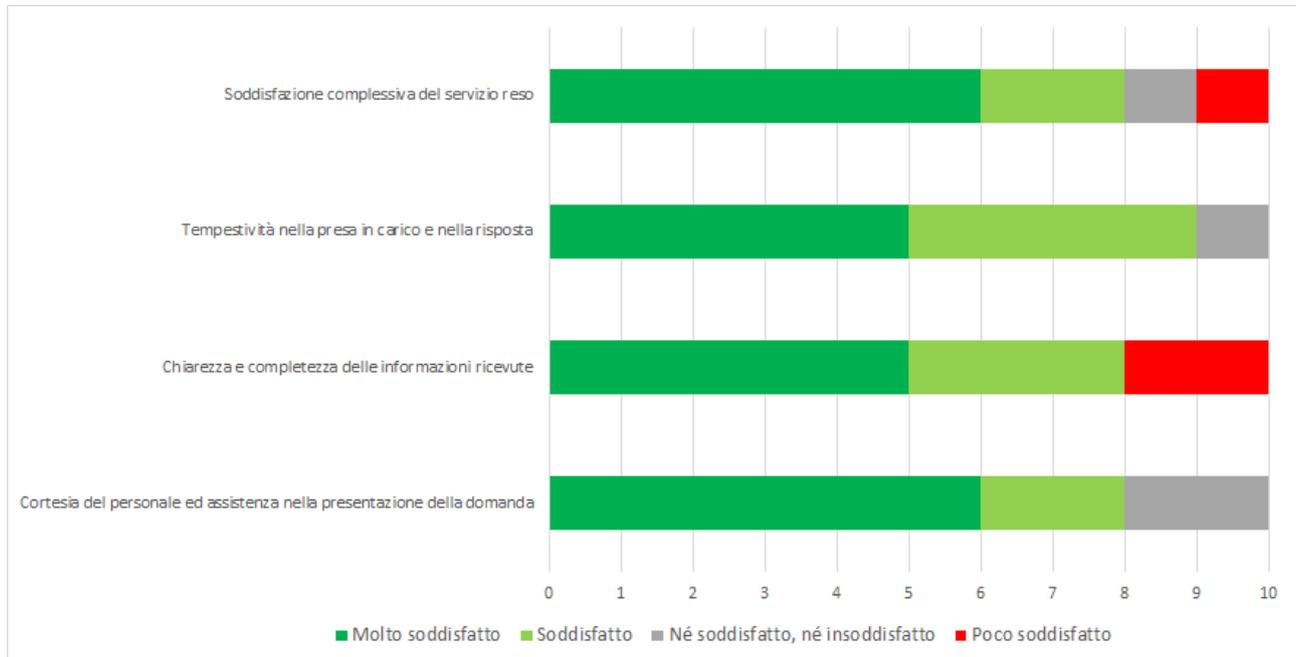


SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP

Numero di schede inviate: **131**

Numero di schede compilate: **10** (7,6% del totale)

Risposte qualitative dell'utenza:



RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET

Numero di reclami ricevuti: **7 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **2**

Numero di reclami NON appropriati*: **5**

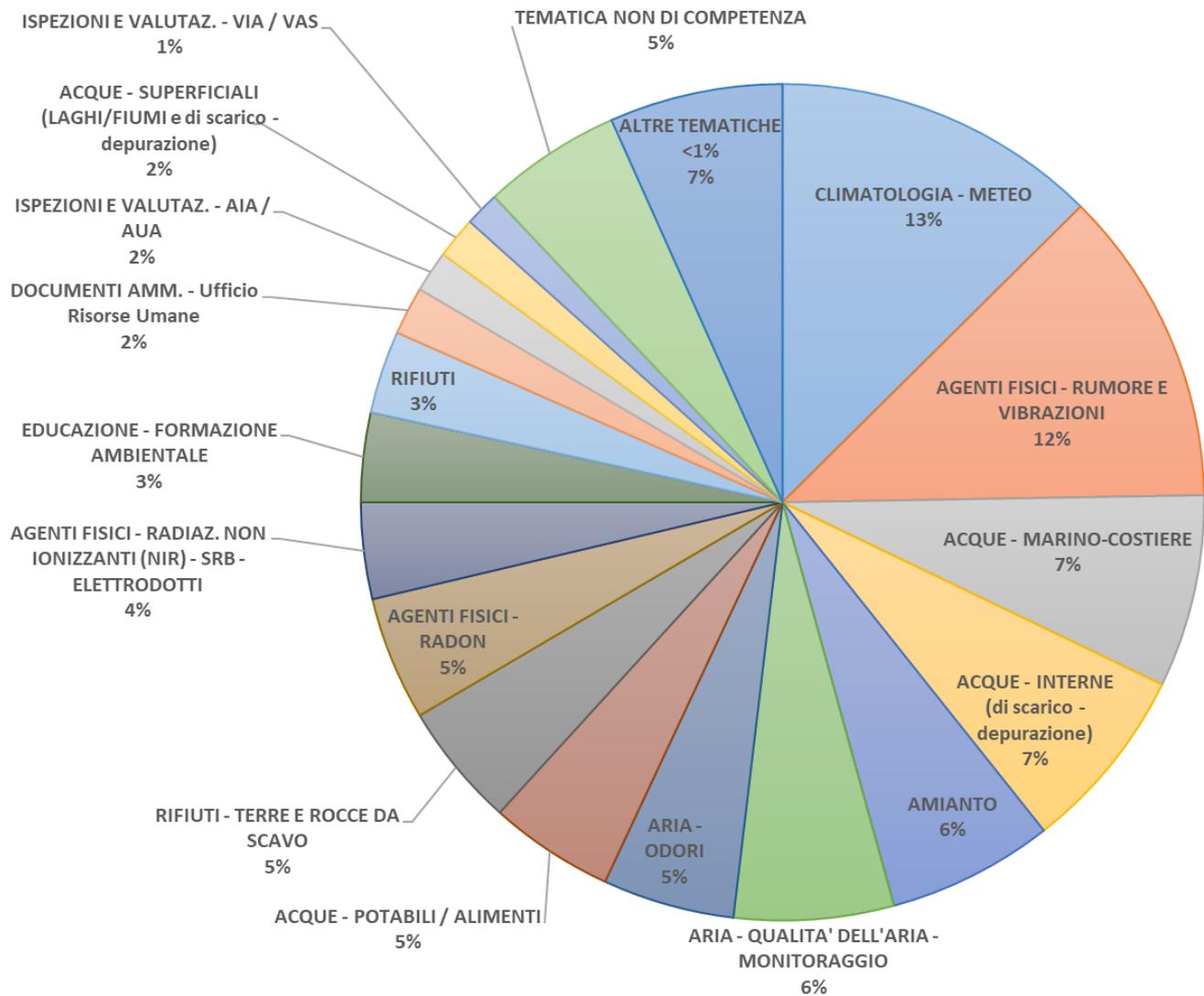
TEMATICA	NR RECLAMI APPROPRIATI	NR. RECLAMI NON APPROPRIATI
INQUINAMENTO ODORIGENO		1
SITO WEB ARPA	1	1
LABORATORIO – ANALISI ACQUE	2	
QUALITA' DELL'ARIA		1
AMIIANTO		1
INQUINAMENTO ACUSTICO		3

*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): **378**

Ripartizione in percentuale sulle varie tematiche:



Altri:

ACQUE - IDROLOGIA
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
AGENTI FISICI - INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
DOCUMENTI AMM. - Concorsi / procedure selettive
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI - ECOLABEL / EMAS
INQUINANTI EMERGENTI - PFAS
ARIA - EMISSIONI IN ATMOSFERA
ACQUE - SOTTERRANEE
ACQUE - BALNEAZIONE
DOCUMENTI AMM. - Gare e Appalti
AGENTI FISICI - INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
ARIA - POLLINI E SPORE

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 I° SEMESTRE 2025

GESTIONE URP	ANNO 2025 I° SEMESTRE nr.
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	78
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE</i>	2
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	131
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	169
RECLAMI	7
PRATICHE COMPLESSIVE	385