



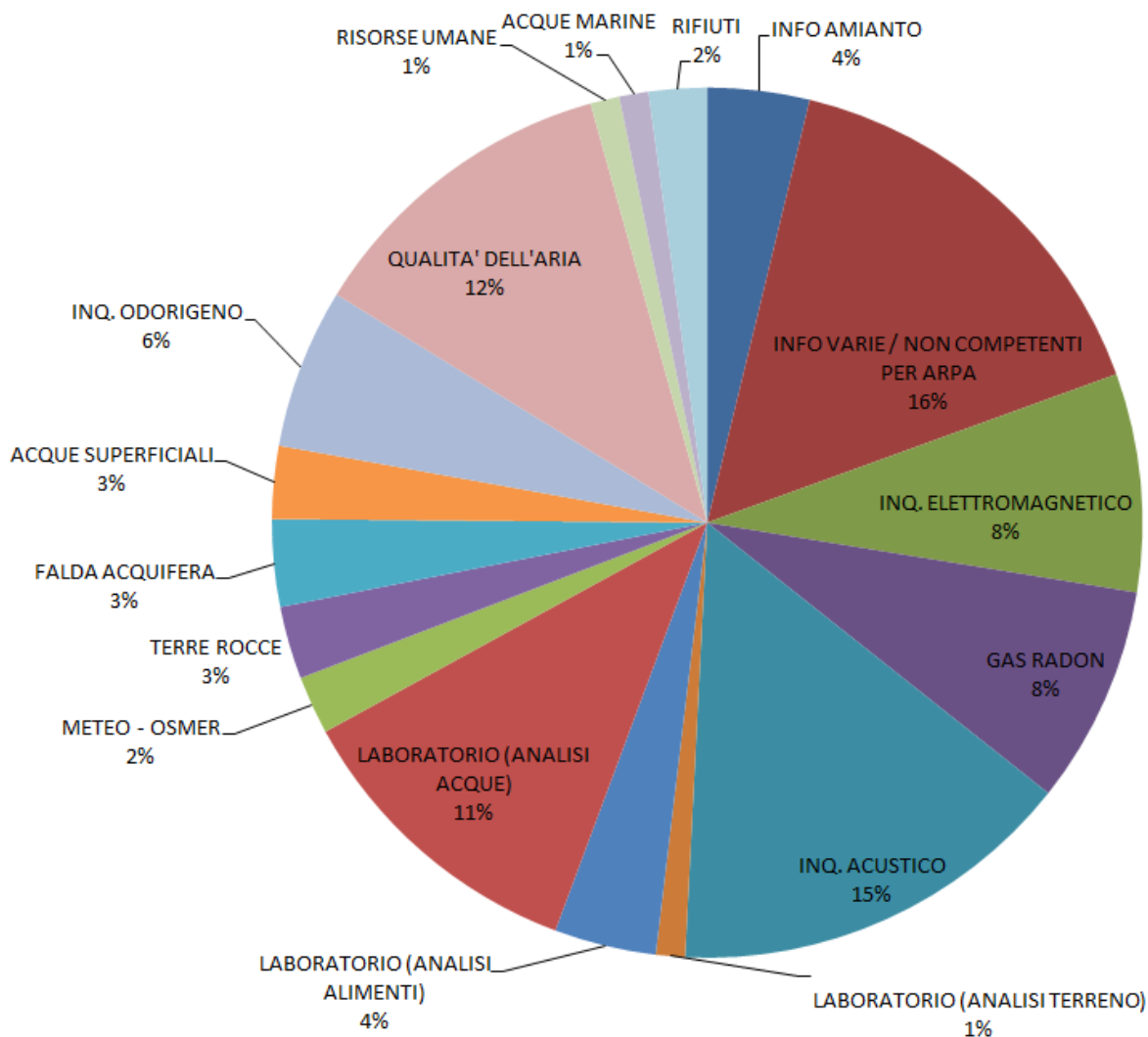
Ingo grafiche attività

ANNO 2020

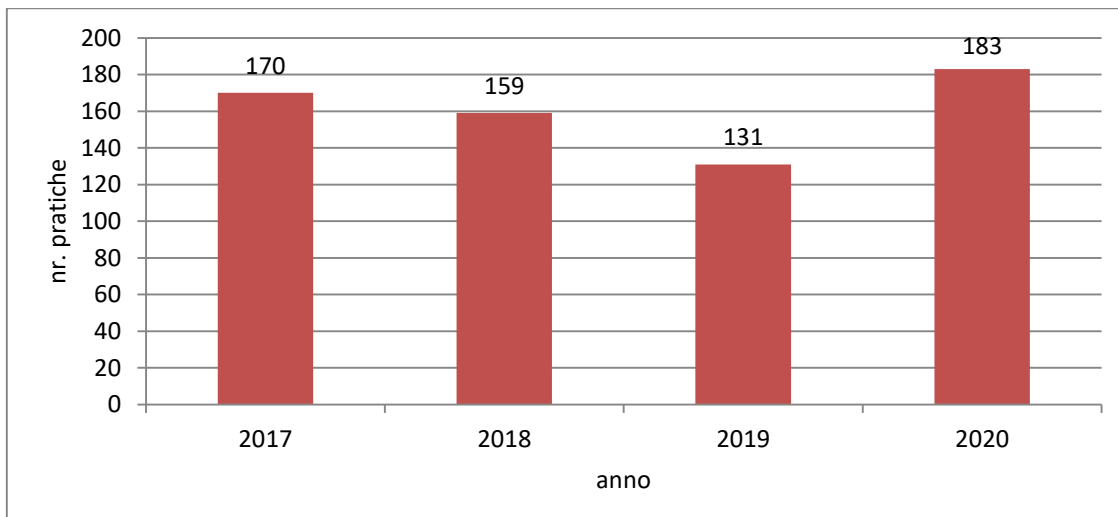
GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET

Numero richieste d'informazione anno 2020: **184**

Suddivisione per tematiche:



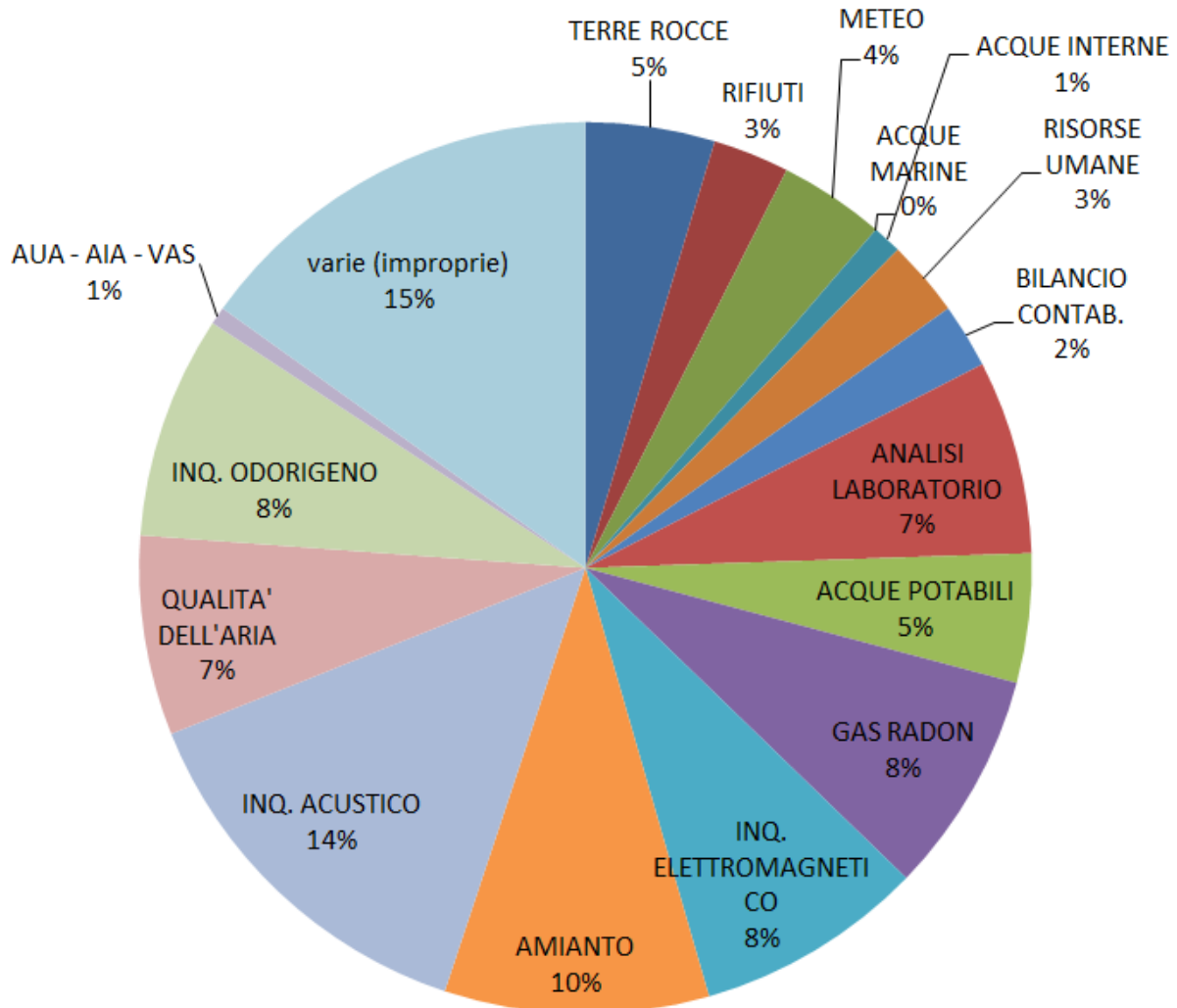
Andamento storico:



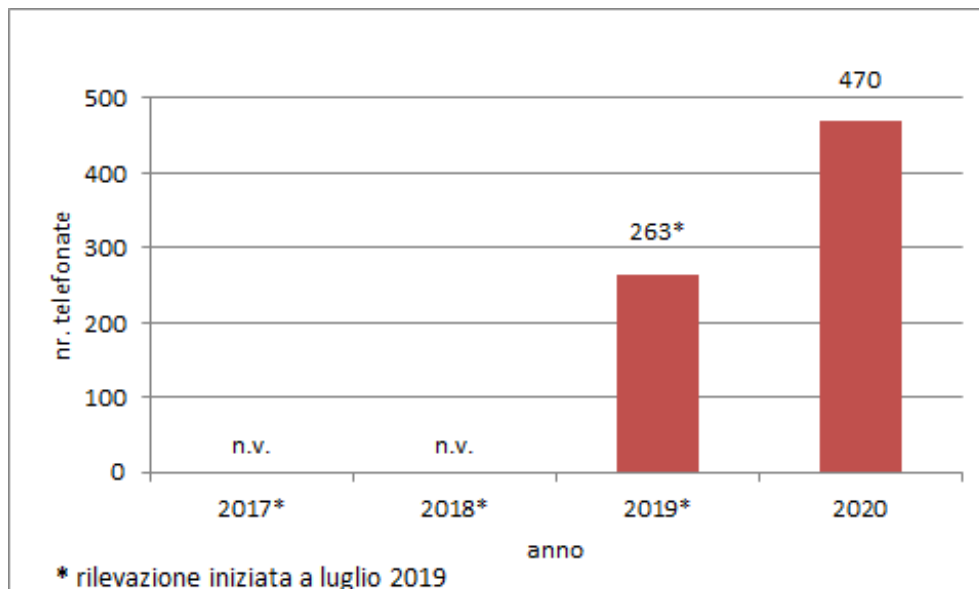
GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA

Numero richieste d'informazione anno 2020: **470**

Suddivisione per tematiche:



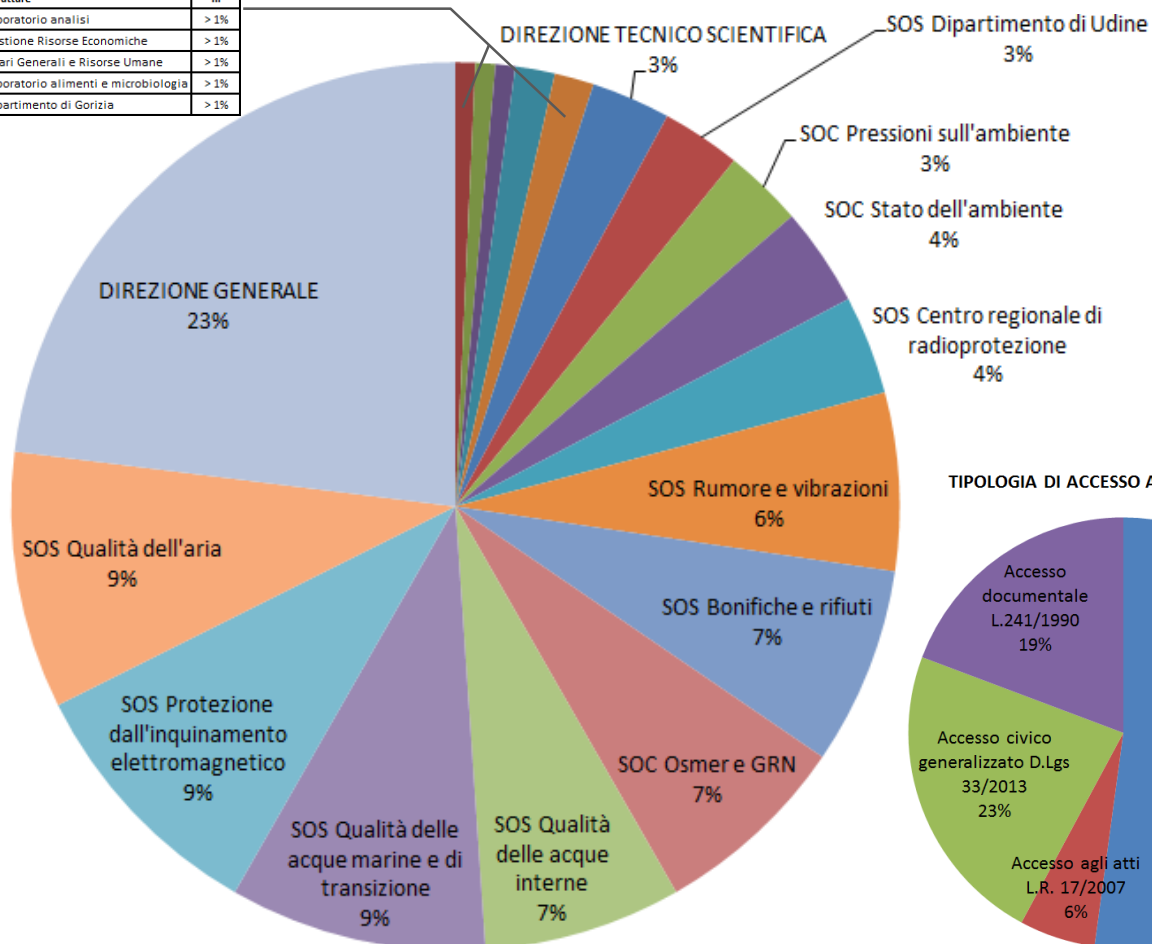
Andamento storico:



GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI

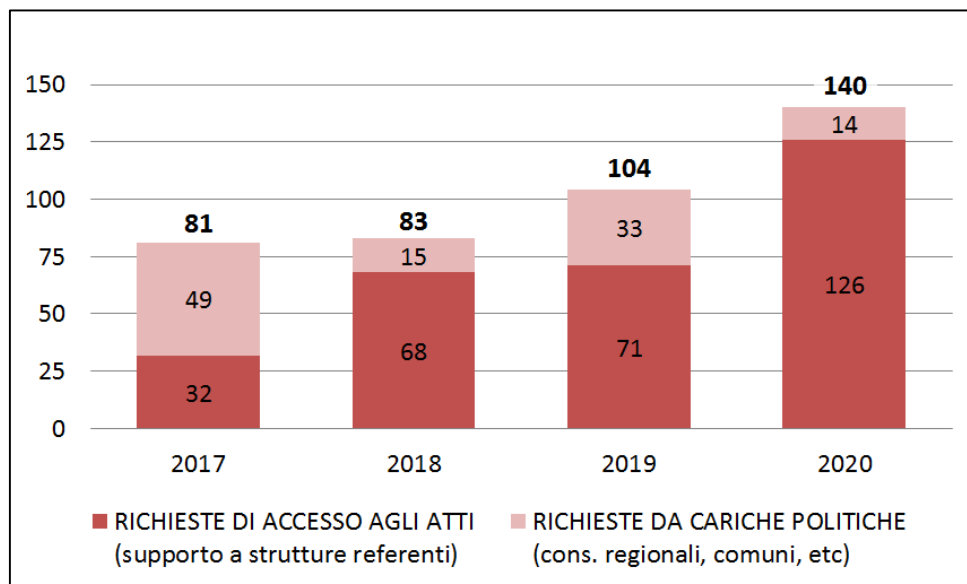
Numero richieste di accesso anno 2020: **140** (di cui **14** da **Cariche Politiche**)
Suddivisione per struttura referente:

Altre strutture	nr
SOS Laboratorio analisi	> 1%
SOC Gestione Risorse Economiche	> 1%
SOC Affari Generali e Risorse Umane	> 1%
SOS Laboratorio alimenti e microbiologia	> 1%
SOS Dipartimento di Gorizia	> 1%



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:



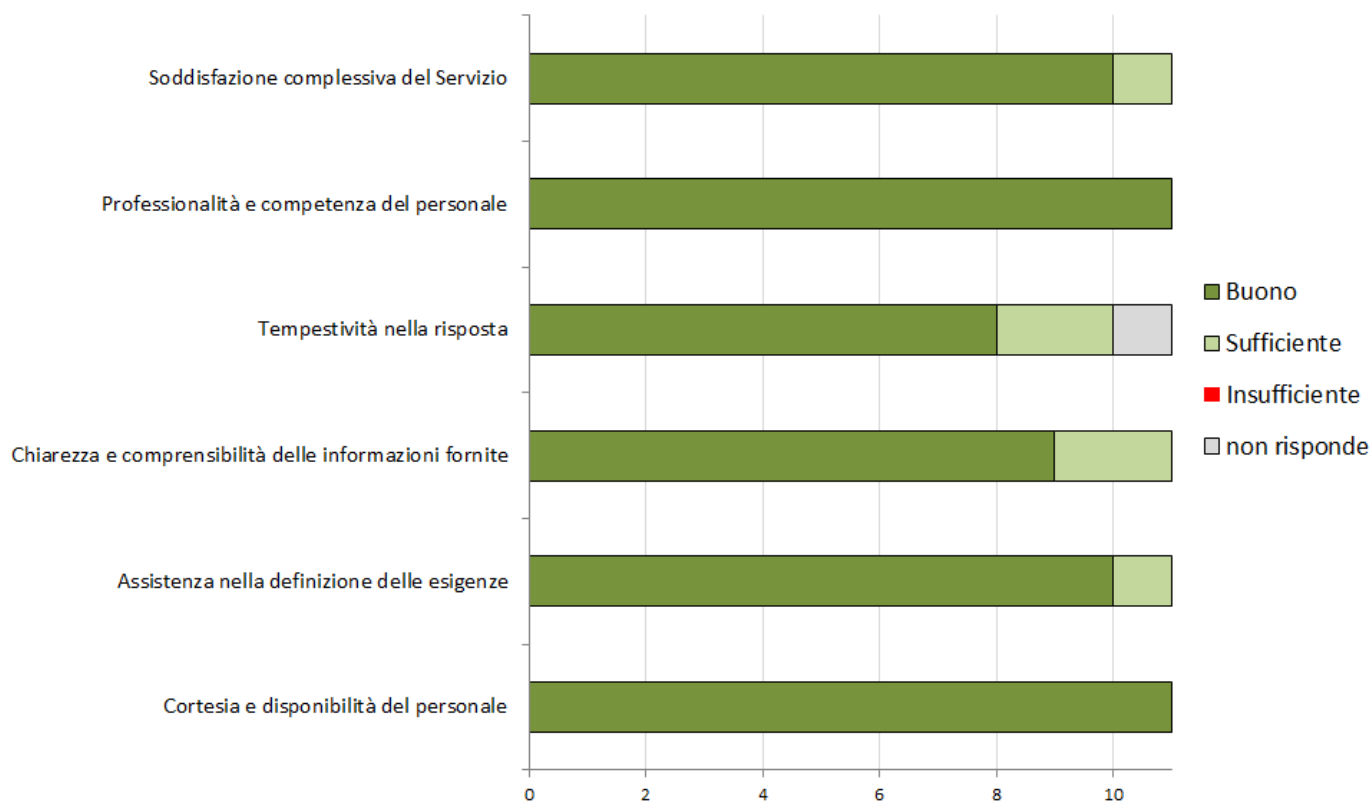
SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP

Numero di schede inviate: **44**

Numero di schede compilate: **11** (25% del totale)

Risposte qualitative dell'utenza:

Scheda di rilevazione sulla soddisfazione dei clienti URP - ARPA FVG
periodo d'indagine dal 16/09/2020 al 31/12/2020



RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET

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

Numero di reclami appropriati: **0**

Numero di reclami NON appropriati** : **7**

Numero di reclami annullati (richiesta d'informazione): **9**

*A cui va aggiunto nr **1** reclamo aperto direttamente dalla SOC Laboratorio e risultato appropriato.

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

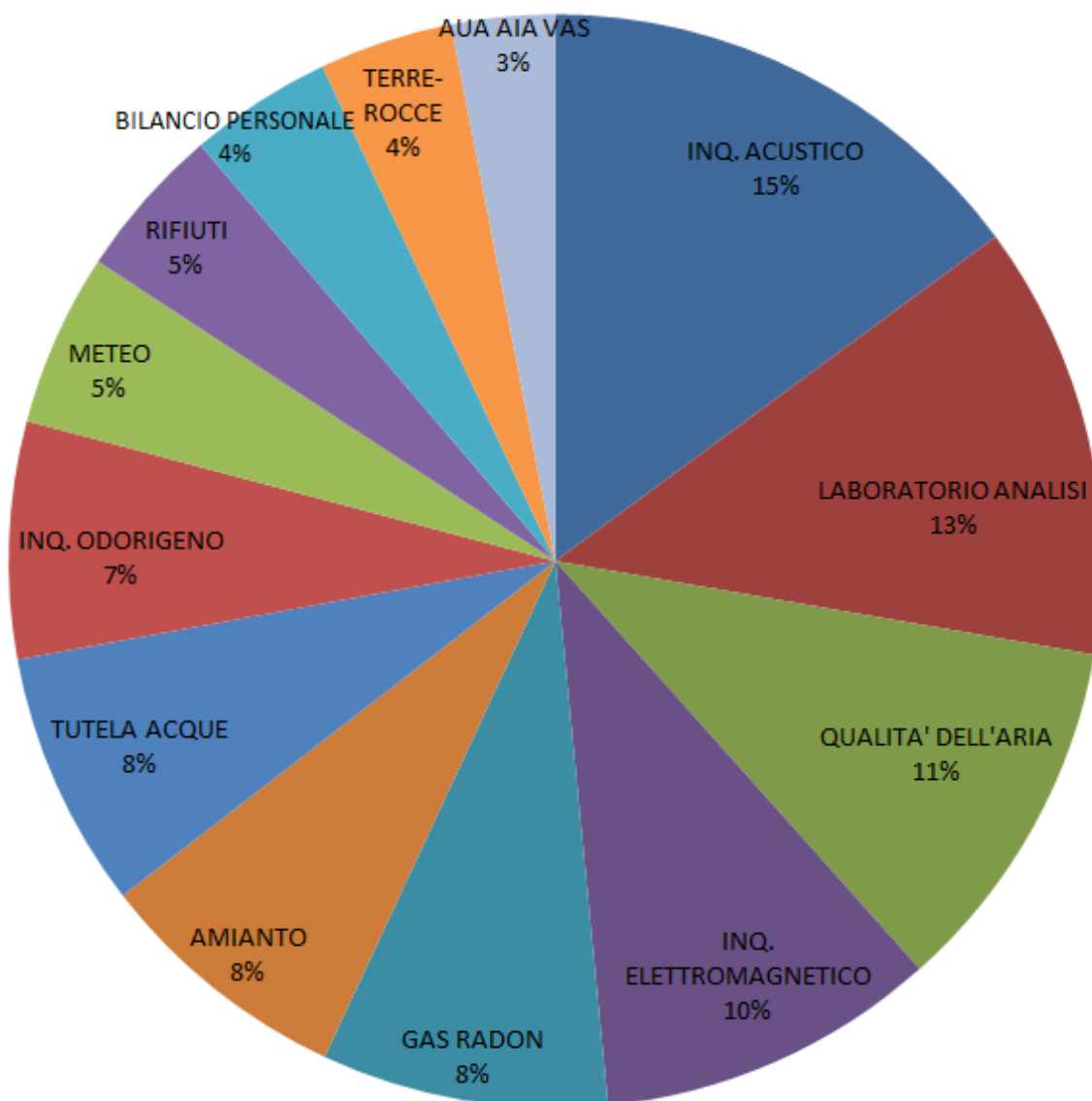
TEMATICHE MAGGIORMENTE RICHIESTE ALL'URP

Numero di richieste complessive (telefonate+mail+accesso atti): **791**

Di cui, richieste VARIE o NON PERTINENTI: **106**

Numero di richieste rimanenti valutate per tematica: **685**

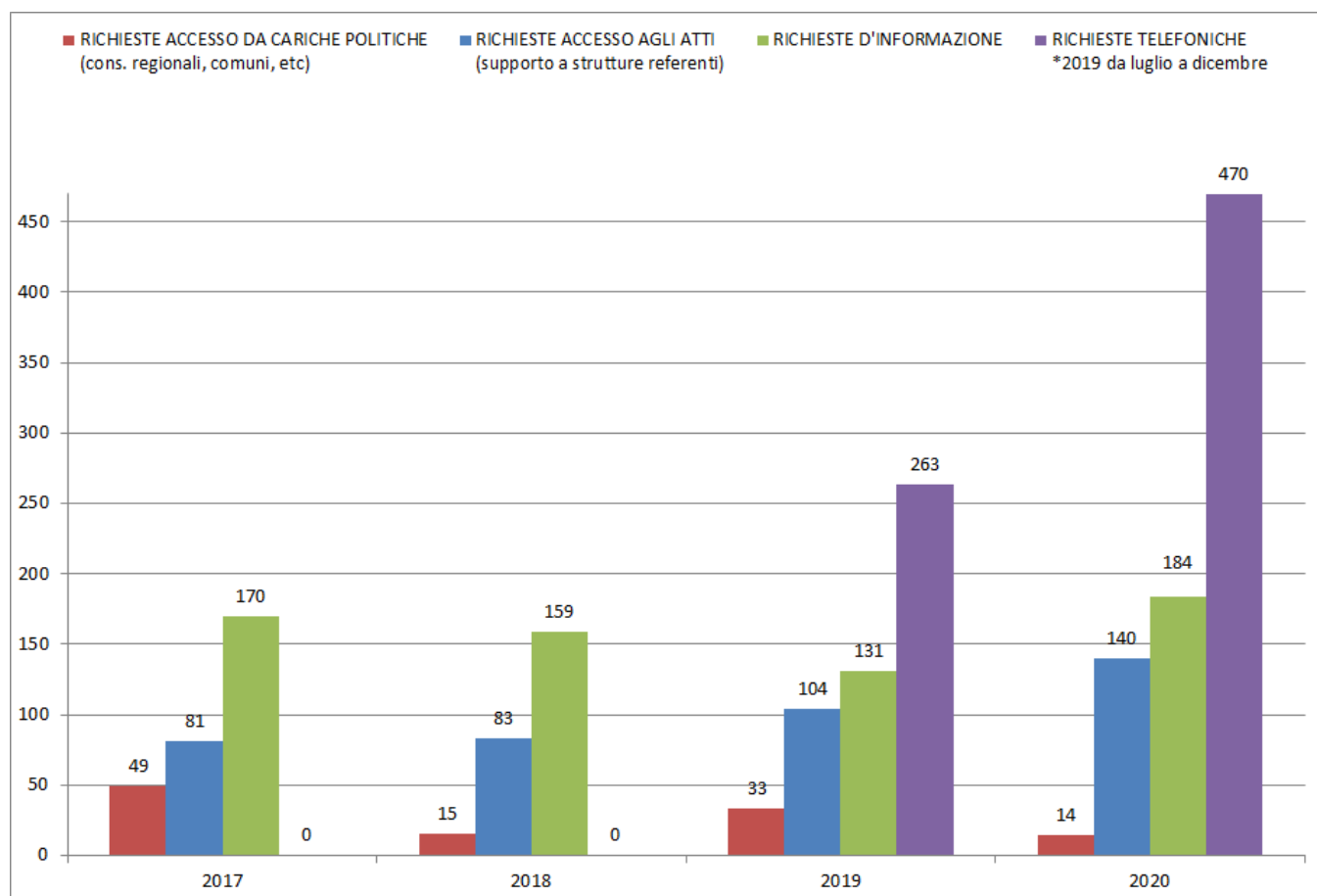
Ripartizione del totale delle richieste valide (685) in percentuale sulle varie tematiche:



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.

Andamento storico 2017-2020:

GESTIONE URP	ANNO 2020 nr.
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	140
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE (cons. regionali, comuni, etc)</i>	14
PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	184
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	470



Febbraio 2021

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