



Relazione sintetica dell'attività ANNO 2025

Gennaio 2026

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

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

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 ANNO 2025**

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET

Numero richieste d'informazione (MAIL) 2025: **257**

GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) 2025: **335**

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI

Numero richieste di accesso 2025: **188** (di cui 5 da Cariche Politiche)

SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP

Numero di schede inviate: **257**

Numero di schede compilate: **25** (10% del totale)

RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET

Numero di reclami ricevuti: **11 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **3**

Numero di reclami NON appropriati*: **8**

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

PRATICHE COMPLESSIVE ANNO 2025

GESTIONE URP	ANNO 2025 nr.
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	188
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE</i>	5
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	257
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	335
RECLAMI	11
PRATICHE COMPLESSIVE	791