



Relazione sintetica dell'attività

ANNO 2026

Report al 1° semestre

Luglio 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 2026

Report al I° semestre

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella Direzione Generale, *Funzione Segreteria generale e URP*, nel corso del 2026 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 marzo si è tenuta la visita dell'ente Ispettivo della certificazione ISO 9001 che ha confermato la certificazione delle pratiche dell'URP, comprendenti anche le richieste di accesso.

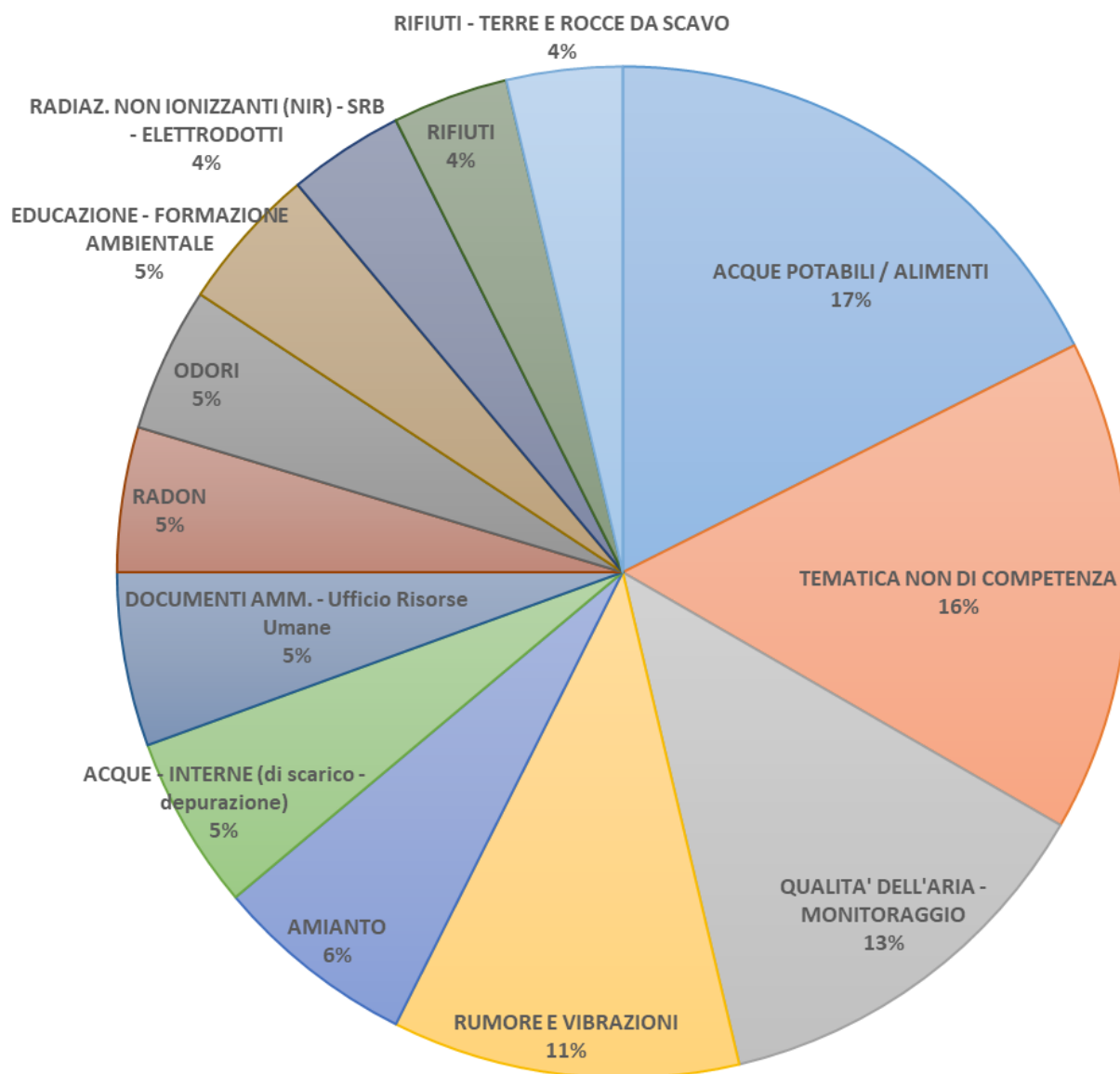
Di seguito si riporta:

- **dati e grafici I° semestre 2026**

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'INFORMAZIONE PROVENIENTI DAL BOX INTERNET

Numero richieste d'informazione (MAIL) I° semestre 2026: **124**

Suddivisione per tematiche:



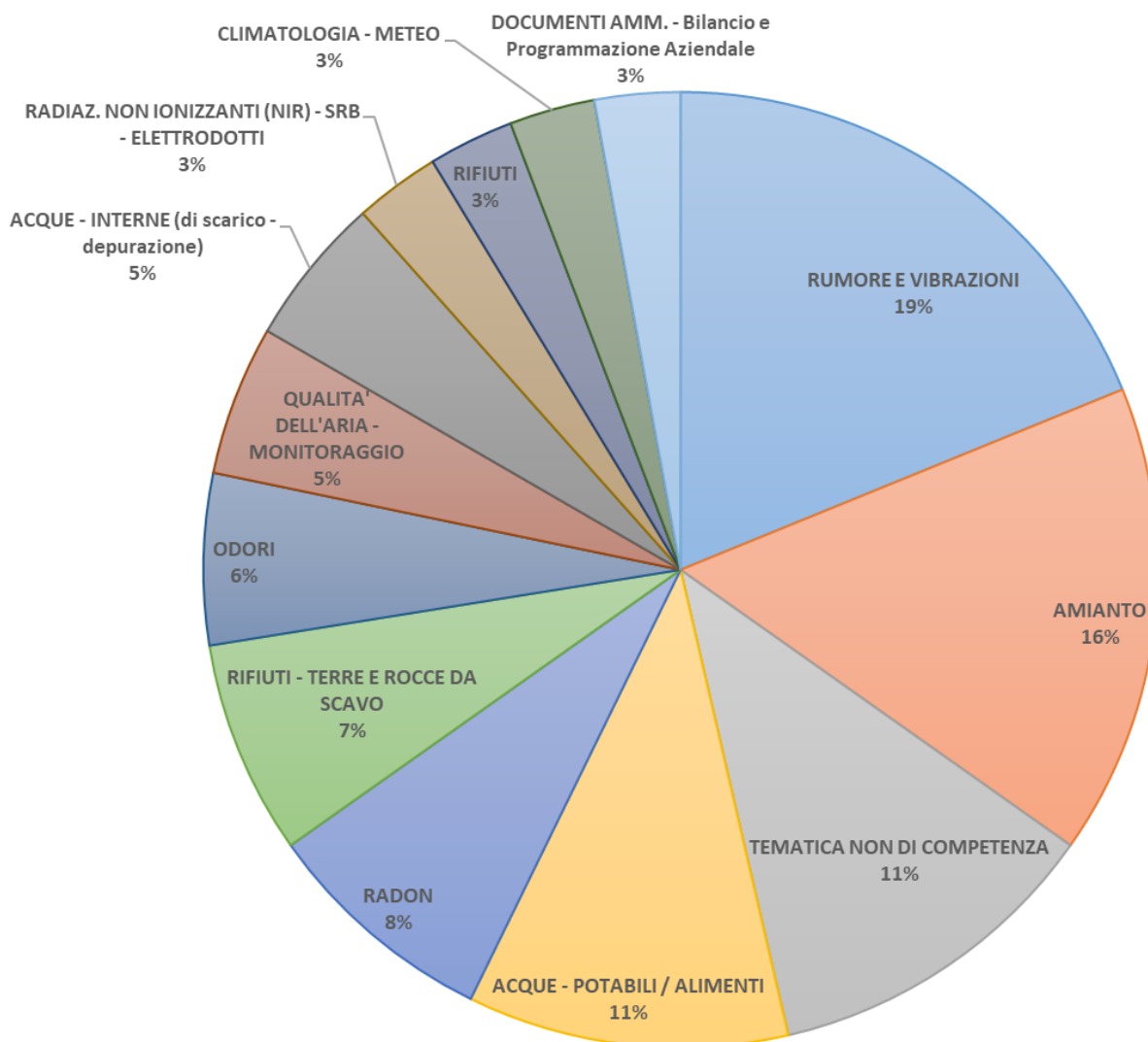
Altre tematiche <2%:

INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
ACQUE - MARINO-COSTIERE
DOCUMENTI AMM. - Concorsi / procedure selettive
CLIMATOLOGIA - METEO
ACQUE - IDROLOGIA
ACQUE - BALNEAZIONE
RADIAZ. IONIZZANTI - RADIOATT. AMBIENTALE
ACQUE - SOTTERRANEE
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
DOCUMENTI AMM. - Bilancio e Programmazione Aziendale

GESTIONE DELL'UTENZA TELEFONICA

Numero richieste d'informazione (TELEFONATE) I° semestre 2026: **154**

Suddivisione per tematiche:

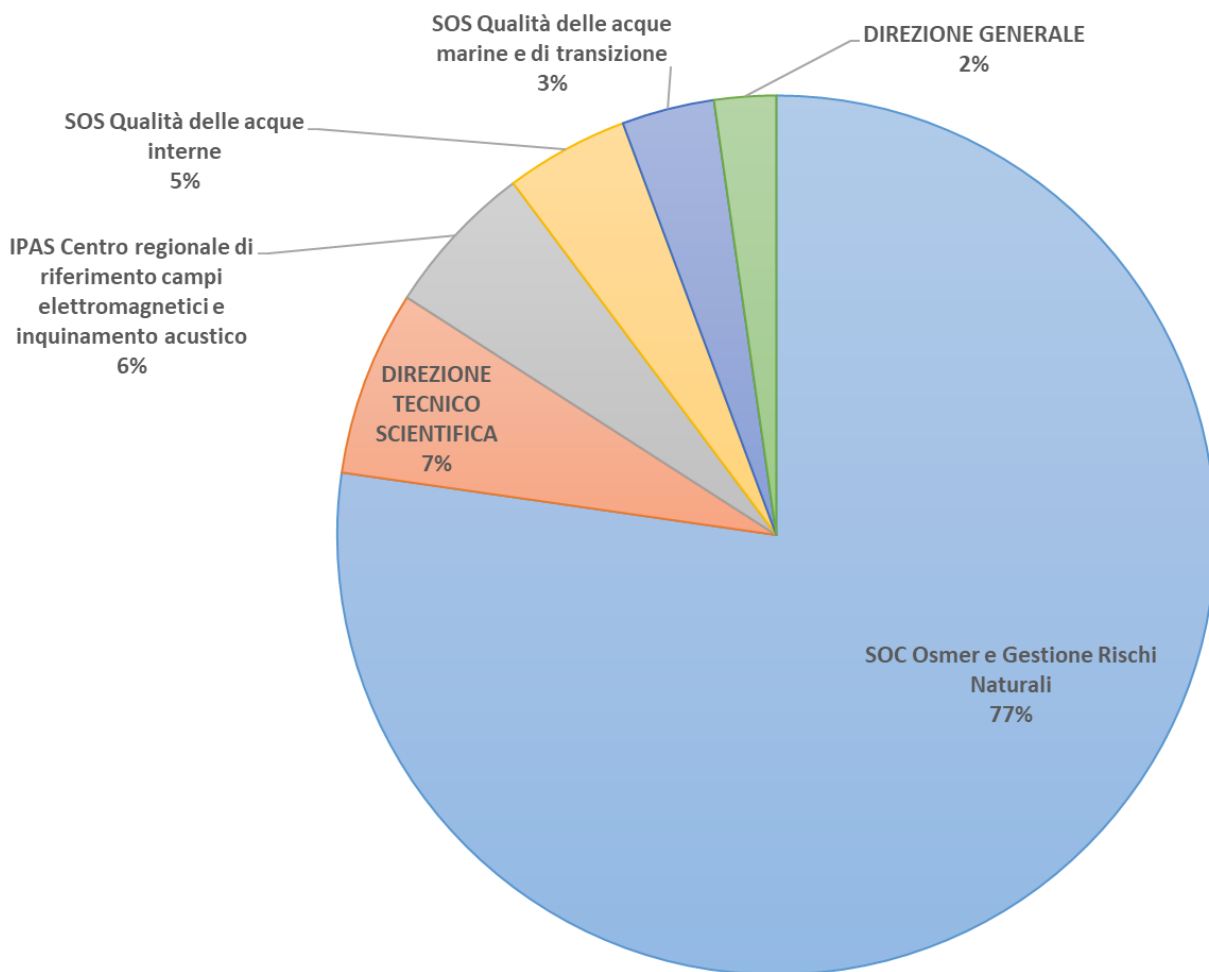


Altre tematiche <2%:

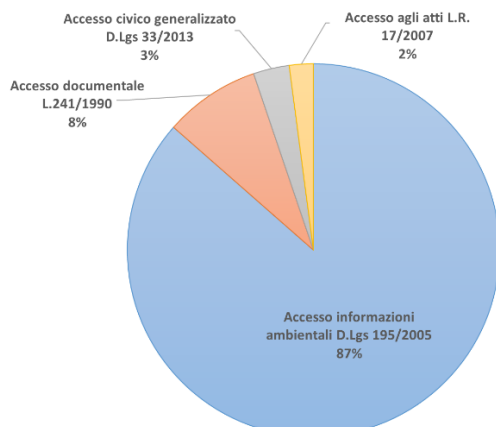
ACQUE - BALNEAZIONE
ISPEZIONI E VALUTAZ. - AIA / AUA
EDUCAZIONE - FORMAZIONE AMBIENTALE
ARIA - POLLINI E SPORE
AGENTI FISICI - INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
ACQUE - MARINO-COSTIERE
DOCUMENTI AMM. - Ufficio Risorse Umane
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ACCESSO AGLI ATTI

Numero richieste di accesso I° semestre 2026: **96** (di cui 2 da Cariche Politiche)
Suddivisione per struttura referente:

**Altri:**

Funzione Radioattività Ambientale
IPAS Sviluppo sostenibile, energia ed ecoinnovazione
IPAS Vigilanza e controlli ambientali sul territorio
SOC Affari Generali e Risorse Umane
SOC Gestione Risorse Economiche
SOC Pressioni sull'ambiente
SOS Dipartimento di Pordenone - Centro regionale di riferimento rischi industriali
SOS Dipartimento di Udine - Centro regionale di riferimento rifiuti e suolo

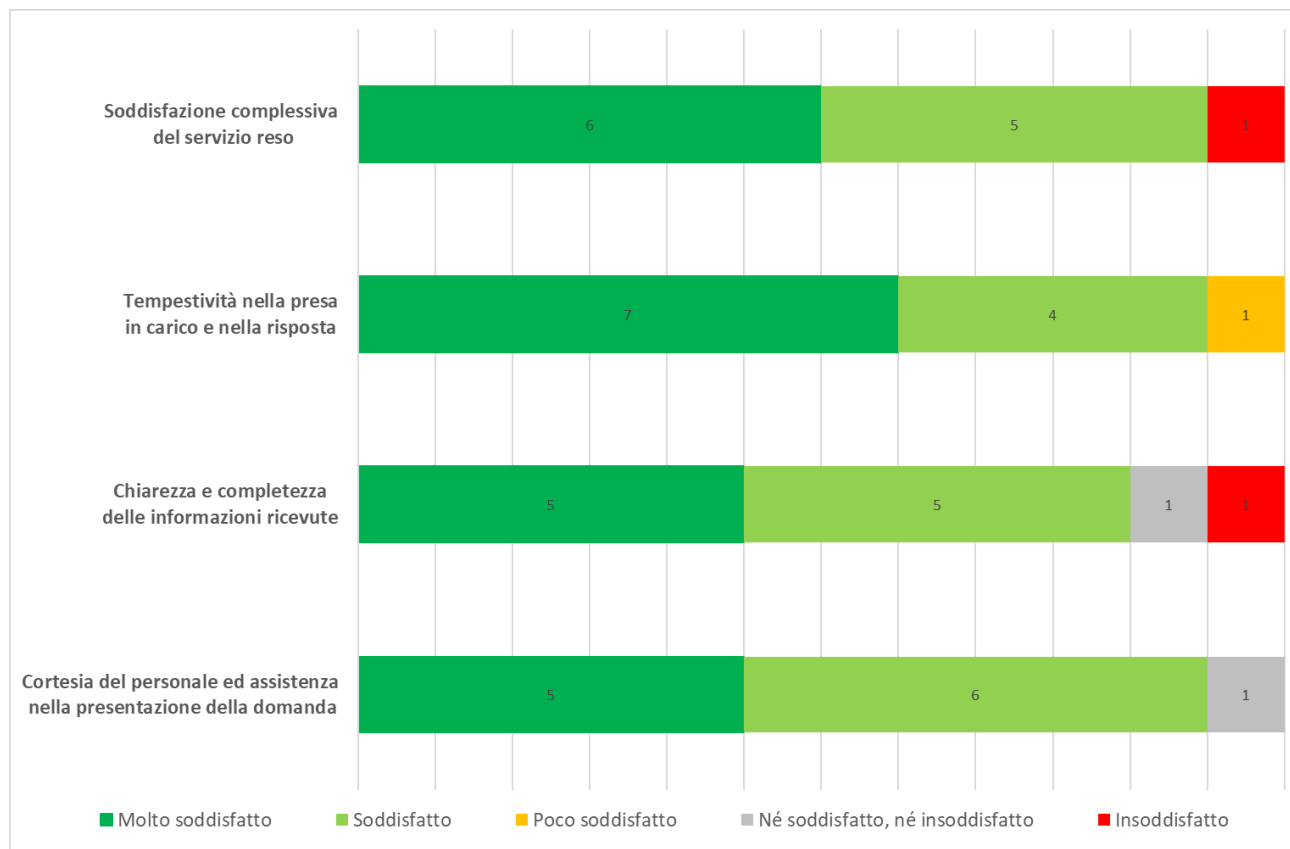
Tipologia di Accesso:

SCHEDE DI RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA URP

Numero di schede inviate: **124**

Numero di schede compilate: **12** (~ 10% del totale)

Risposte qualitative dell'utenza:

**RECLAMI PERVENUTI MEDIANTE IL BOX INTERNET**

Numero di reclami ricevuti: **2 di cui:**

Numero di reclami appropriati: **0**

Numero di reclami NON appropriati*: **2**

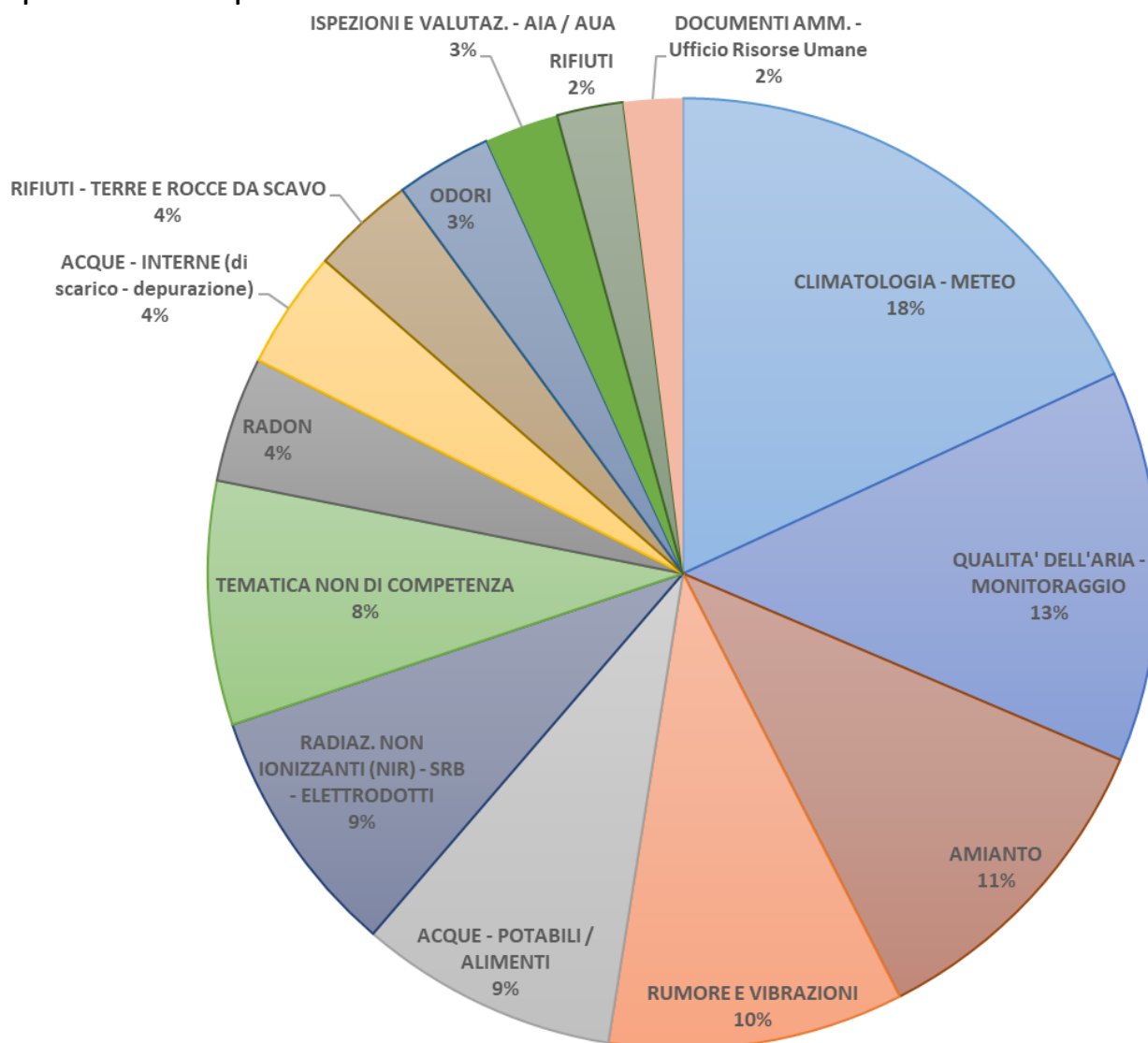
TEMATICA	NR RECLAMI APPROPRIATI	NR RECLAMI NON APPROPRIATI
INQUINAMENTO ACUSTICO	1	
INQUINAMENTO ODORIGENO / FUMO	1	

*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): **374**

Ripartizione in percentuale sulle varie tematiche:



Altri:

EDUCAZIONE - FORMAZIONE AMBIENTALE
ACQUE - MARINO-COSTIERE
DOCUMENTI AMM. - Bilancio e Programmazione Aziendale
ACQUE - BALNEAZIONE
INQUINAM. LUMINOSO - BRILLANZA
ACQUE - SOTTERRANEE
DOCUMENTI AMM. - Concorsi / procedure selettive
POLLINI E SPORE
BONIFICHE - Siti contaminati / SIN / SIR
AGENTI FISICI - INQUINAM. ELETTROMAGNETICO
ACQUE - IDROLOGIA
ISPEZIONI E VALUTAZ. - VIA / VAS
RADIAZ. IONIZZANTI - RADIOATT. AMBIENTALE
DOCUMENTI AMM. - Gare e Appalti
ARIA - EMISSIONI IN ATMOSFERA

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 2026

GESTIONE URP	ANNO 2026 I° SEMESTRE nr.
RICHIESTE COMPLESSIVE DI ACCESSO AGLI ATTI (supporto a strutture referenti)	96
<i>DI CUI RICHIESTE DA CARICHE POLITICHE</i>	2
RICHIESTE MAIL DA BOX - PRATICHE/info GESTITE DIRETTAMENTE DALL'URP	124
RICHIESTE TELEFONICHE AL NR URP	154
RECLAMI	2
PRATICHE COMPLESSIVE	374