


PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE				2019 - 2020	
Comunicazione Ambientale – Comunicazione ambientale sul web					
Nome indicatore	DPSIR	Fonte dati			
Comunicazione ambientale sul web	R	ARPA Puglia			
Obiettivo	Disponibilità dati	Copertura		Stato	Trend
		Temporale	Spaziale		
Riportare il numero totale di richieste ricevute dall'Agenzia, attraverso i canali resi disponibili dall'URP ¹	***	2008 - 2020	R		↓

Descrizione indicatore

L'indicatore quantifica le relazioni che intercorrono tra l'Agenzia e gli utenti, attraverso i vari canali di cui dispone l'URP.

Sono state valutate le richieste scritte, giunte tramite posta ordinaria, elettronica dedicata, PEC e protocollo, oltre che le telefonate ricevute tramite il numero dedicato dell'URP.

Obiettivo

Riportare il numero totale di richieste ricevute dall'Agenzia, attraverso i canali resi disponibili dall'URP.

Stato indicatore - biennio 2019-20

Rispetto al 2018, vi è stato un piccolo decremento delle istanze pervenute nel 2019, maggiormente accentuato nell'anno pandemico 2020.

I contatti stabiliti, attraverso la posta ordinaria, oltre che elettronica agli indirizzi info@arpa.puglia.it e info.arpapuglia@pec.rupar.puglia.it sono n. 2313 per il 2019 e n. 1483 per il 2020. Tra le tipologie di mail pervenute vi sono, in netta minoranza, note di carattere istituzionale, non di diretta competenza dell'URP. Queste vengono smistate alla Direzione Generale, per il prosieguo al fine delle assegnazioni.

Per il resto e per la maggior parte, si tratta invece di istanze dei cittadini. Tra queste ultime si distinguono:

- ✓ richieste di dati ambientali
- ✓ richieste di informazioni ambientali e sulle attività di ARPA Puglia
- ✓ richieste di accesso agli atti
- ✓ segnalazioni di illeciti ambientali (cui eventualmente fanno seguito i sopralluoghi proposti dalla Direzione Scientifica)
- ✓ richieste di accesso civico.

Per lo stesso biennio, le telefonate ricevute dall'URP per il 2019 sono state 403 e per il 2020 sono state 293. Il totale di richieste pervenute ad ARPA per il tramite dei canali URP è di 2716 per il 2019 e 1776 per il 2020.

¹ Dal biennio 2017 – 2018 si è iniziato a inglobare, nei conteggi dell'indicatore, anche il numero di telefonate ricevute dall'URP, oltre che le istanze scritte pervenute tramite mail, PEC e protocollo.

Certamente il significativo calo di richieste pervenute nel 2020 è attribuibile al periodo pandemico che ha di fatto, soprattutto nella prima metà dell’anno, diminuito significativamente il numero di istanze presentate all’Agenzia, anche solo sotto forma di quesito telefonico.

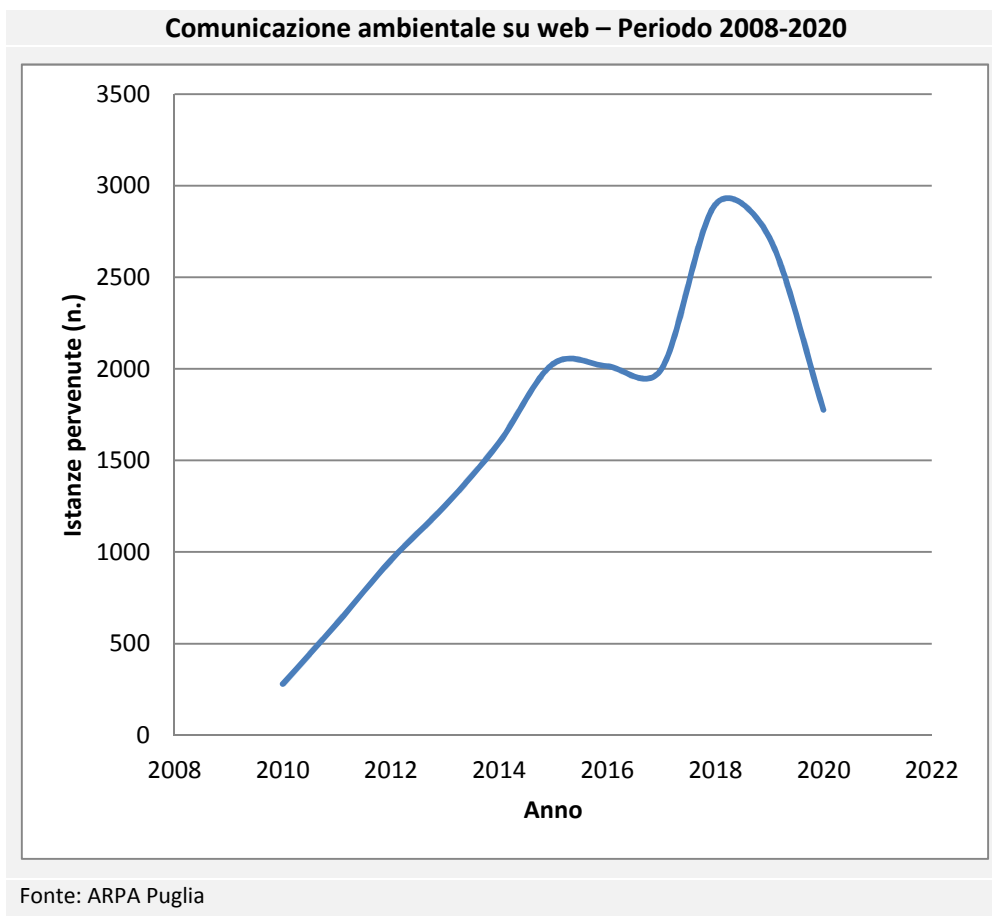
Sul totale, la maggior parte delle richieste attiene a richieste di informazioni (procedure, applicazioni normative relativamente a problematiche di carattere ambientale, etc.).

L’URP gestisce direttamente la procedura di registrazione e archivio dei contatti, smistando agli uffici competenti i quesiti di carattere tecnico.

Comunicazione ambientale su web	
Relazioni dirette tra utenti e URP	
anno	richieste pervenute
2019	2716
2020	1776

Fonte: ARPA Puglia

Trend indicatore (2008- 2020)



LEGENDA SCHEDA:
[Guida alla consultazione](#)