


PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE				2017 - 2018	
Comunicazione Ambientale – Comunicazione Ambientale sul web					
Nome indicatore	DPSIR	Fonte dati			
Comunicazione Ambientale su 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 .	***	2017 - 2018	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 - anni 2017 e 2018

Dopo una leggera flessione del numero di richieste pervenute nel 2017, con il 2018 torna a crescere il numero di richieste che gli utenti hanno inoltrato all'Agenzia. 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. 1700 per il 2017 e n. 2357 per il 2018. 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.

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

Per lo stesso biennio, le telefonate ricevute dall'URP per il 2017 sono state 297 e per il 2018 sono state 540. Il totale di richieste pervenute ad ARPA per il tramite dei canali URP sono stati 1997 per il 2017 e 2897 per il 2018.

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.

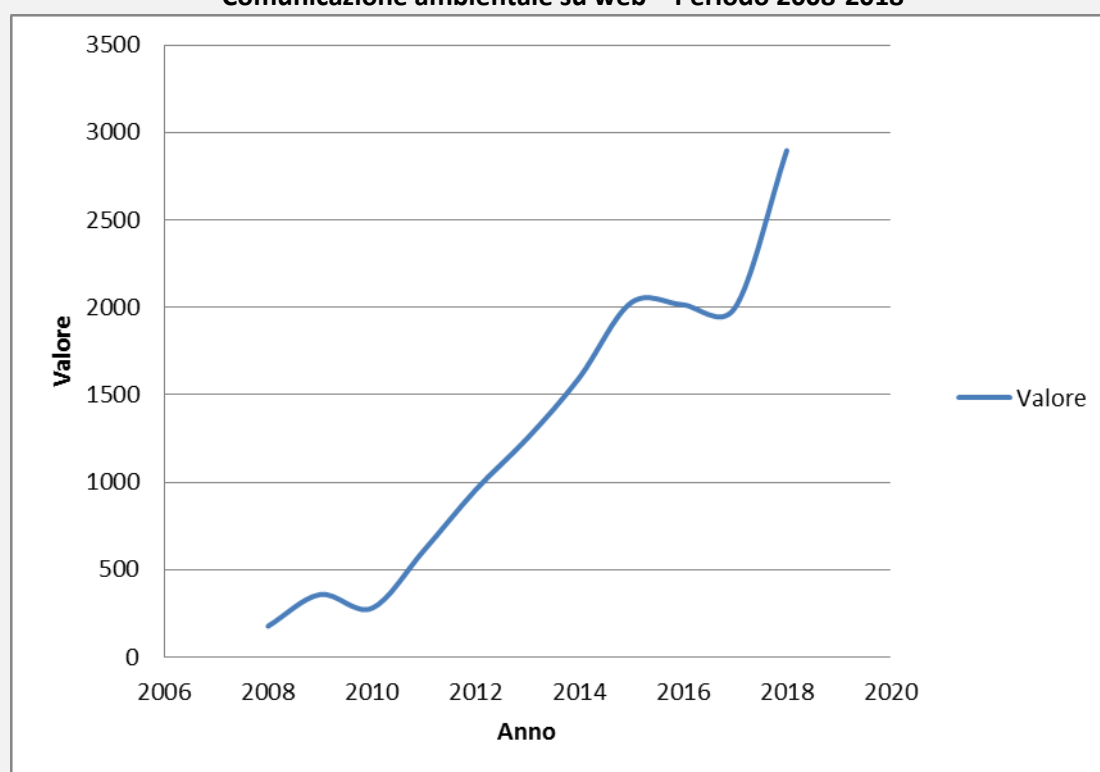
Comunicazione ambientale su web

Relazioni dirette tra utenti e URP	
anno	richieste pervenute
2017	1997
2018	2897

Fonte dei dati: ARPA Puglia

Trend indicatore (2008 - 2018)

Comunicazione ambientale su web – Periodo 2008-2018



Fonte dei dati: ARPA Puglia

LEGENDA SCHEDA:

[Guida alla consultazione](#)