



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico e altre
attività di comunicazione**

Primo semestre 2012

**Settore Comunicazione,
informazione e
documentazione**

RELAZIONI CON IL PUBBLICO, RELAZIONI CON I MEDIA E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE Primo semestre 2012

Hanno collaborato alla stesura i componenti del Settore:

Carlotta Alaura (Direzione), Silvia Angiolucci (Direzione), Debora Badii (AR), Francesca Baldi (Direzione), Giulio Barsacchi (Lucca), Rosanna Battini (Direzione), Maddalena Bavazzano (Direzione), Eva Bonini (GR), Stefania Calleri (FI), Daniela Cecchi (PT), Francesca Chiostrì (LI), Giorgio Cognigni (Direzione), Franco Freda (FI), Monica Logli (PI), Gabriele Rossi (Direzione), Tania Scardigli (EM), Marco Talluri (FI), Nicola Zevolini (SI)

*Con il contributo anche di: Serena Favilli (PB), Luisa Franzese (PO), Alessandro Paone (LU) e
Vincenza Talesco (MS)*

Firenze, 27 agosto 2012

INDICE

Fatti salienti primo semestre

Settore Comunicazione informazione e documentazione in numeri

Contatti URP con il pubblico

Visite sito Web

Notizie diffuse

Analisi della stampa

Indagini di soddisfazione

Reclami

Esposti

Accesso ai documenti amministrativi

Accesso ai dati ambientali

SETTORE COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

FATTI SALIENTI PRIMO SEMESTRE 2012

COMUNICAZIONE INTERNA

- l'architettura informativa della intranet "Omnibus", è stata adattata alla nuova organizzazione dell'Agenzia e registra un buon utilizzo da parte del personale (**80.383** visite nel periodo)
- è stata creata e popolata la banca dati in Omnibus della normativa ambientale applicata dall'Agenzia.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Continua la sensibile crescita dei contatti con il pubblico da parte della rete URP che ha raggiunto il numero di **2.520** (+23% rispetto al primo semestre 2011), e +80% nel quinquennio 2008-2012; una media di 20 contatti per ogni giorno lavorativo;
- Il monitoraggio delle domande del pubblico ha registrato **830** esposti, **4** reclami, **118** richieste di accesso ai documenti amministrativi e **49** Richieste formali di accesso ai dati ambientali.

RELAZIONI CON I MEDIA

- A seguito anche delle emergenze che hanno interessato il mare toscano (Concordia e bidoni tossici) si registra un sensibile incremento di contatti con la stampa (circa 4 volte di più rispetto al 1° semestre 2011)
- Aumentano anche il numero di comunicati stampa prodotti (**54** rispetto a 30), prevalentemente per puntualizzare in merito ad articoli pubblicati dai quotidiani;

INFORMAZIONE SUI DATI AMBIENTALI

- È stata pubblicata la prima edizione dell' "Annuario dei dati ambientali ARPAT", sia versione a stampa che in quella sfogliabile on-line: un vero e proprio "biglietto da visita" dell'Agenzia con i più significativi dati rilevati nel corso del 2011.
- Sono state effettuate le attività preliminari che renderanno possibile nel secondo semestre la completa revisione della sezione del sito "Dati e mappe" con modalità di navigazione "a faccette" e la pubblicazione di tabelle, grafici, mappe e accesso a banche dati in connessione con il SIRA;

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

- E' stato prodotto e diffuso un pieghevole riepilogativo del nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia.
- E' stata assicurata la partecipazione dell'Agenzia, nell'ambito dello stand della Regione ed a costo zero, alle manifestazioni "Terra Futura" e "Festambiente".

INFORMAZIONE ATTIVITÀ ARPAT

- Sono stati informati tutti i pubblici esterni sulle principali attività svolte dall'Agenzia mediante la diffusione di 246 notizie (ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa) rispetto ad un totale di **430** notizie pubblicate.
- È stata assicurata una costante e tempestiva informazione sulle attività svolte per affrontare le emergenze ambientali che hanno interessato il mare toscano a seguito del naufragio presso l'isola del Giglio della nave da crociera Costa Concordia e della perdita di bidoni tossici nei pressi dell'isola di Gorgona da parte della nave carico "Venezia".
- Si registra un notevole incremento delle visite al sito web, **409.727**, (+49%) rispetto al 1° semestre 2011.
- E' stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui Social Media, con particolare riferimento a: YouTube (video), Twitter (notizie flash), Flickr (immagini) e Issuu (documenti sfogliabili)

SISTEMA DI ASCOLTO

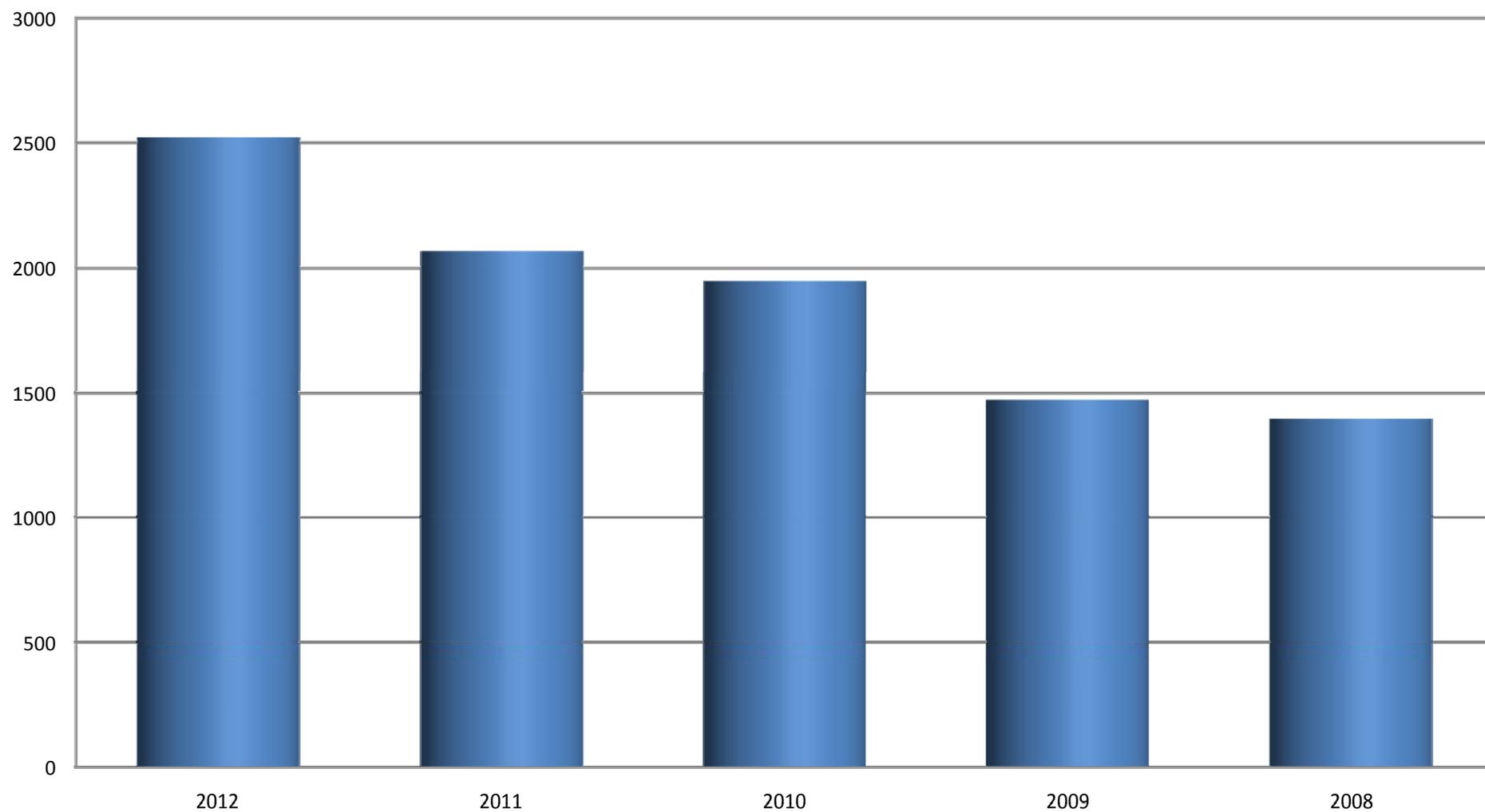
- Oltre alla consueta indagine di customer satisfaction disponibile sul sito, sono state realizzate le indagini rivolte specifici campioni di clienti istituzionali per le tre principali competenze istituzionali dell'Agenzia: Supporto tecnico-scientifico; controllo ambientale; informazione ambientale.

Vedi in allegato i dati più significativi disponibili

SETTORE CID IN NUMERI - ANNO 2012

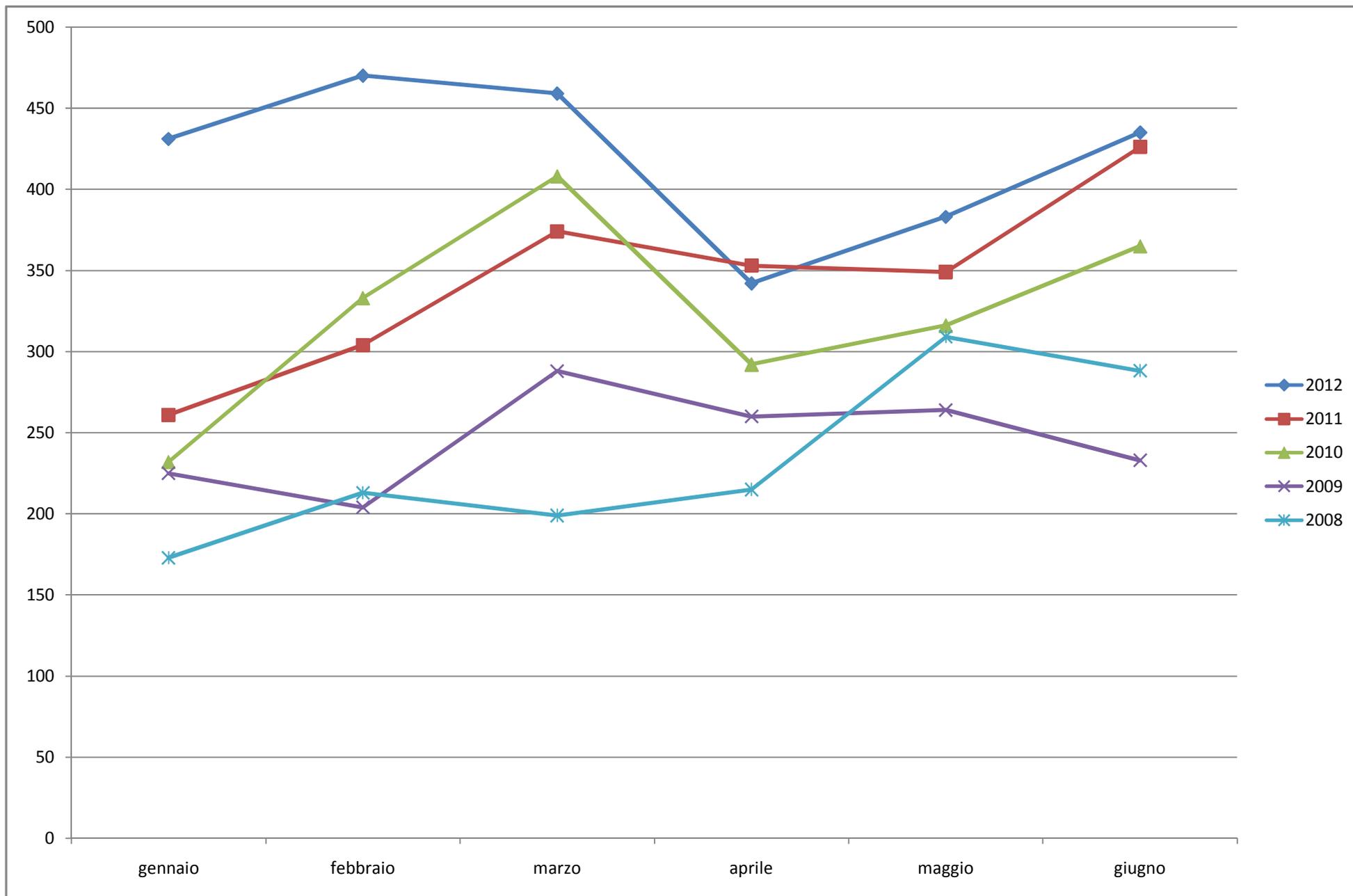
Dati di base	2012	2011
n.giorni lavorativi annu	126	127
N. giorni di funzionamento numero verde	126	127
N. contatti complessivi con il pubblico	2520	2051
N. contatti trasferiti ad altre strutture dell'Agenzia	182	253
N. contatti con risposta differita URF	343	314
N. analisi stampa quotidiane	126	127
N. analisi stampa mensile	12	12
N. comunicati stampa diffusi	54	30
N. articoli positivi	169	139
N. contatti con i media dell'ufficio stampa	177	42
N. notizie complessivamente pubblicate	430	336
N. notizie su attività ARPAT	246	123
N. complessivo di visitatori del sito Web	409.727	274.201
N. visite Omnibus	80.383	nd
N. complessivo di follower del canale ARPAT su Twitte	380	nd
N. complessivo di utenti dei video inseriti nel 2012	3721	1.502
N. notizie ambientali su Toscana (escluse notizie Arpat	36	52
N. notizie ambientali su Sistema Agenzie ambientali	36	23
N. invii newsletter ARPATnews	886.331	nd
N. risposte questionario generale	193	130
N. risposte panel supporto-tecnico scientifico	127	nd
N. campione panel supporto-tecnico scientifico	561	nd
N. risposte panel informazione ambientale	69	nd
N. campione panel informazione ambientale	745	nd
N. risposte panel controllo ambientale	161	nd
N. campione panel controllo ambientale	1153	nd
Indicatori	2012	2011
Relazioni con il pubblico		
N. giorni di funzionamento numero verde / numeri giorni lavorativi Agenzia * 10	100,0%	100,0%
N. contatti complessivi con il pubblico / n. giorni lavorativi annu	20	16
N. contatti trasferiti ad altre strutture dell'Agenzia / numero contatti complessivi * 10	7,2%	12,3%
N. contatti con risposta differita / numero contatti complessivi * 10	13,6%	15,3%
Relazioni con i media		
N. analisi stampa quotidiana / numeri giorni lavorativi Agenzia * 10	100,0%	100,0%
N. analisi stampa mensile / 12 * 100	100,0%	100,0%
N. articoli positivi / N. comunicati stampa diffusi	3,1	4,6
N. contatti con i media dell'ufficio stampa / numeri giorni lavorativi Agenzia	1,4	0,3
Informazione attività Arpat		
N. notizie complessivamente pubblicate / n. giorni lavorativi	3,4	2,6
N. notizie su attività ARPAT / N: totale notizie prodotte * 100	57,2%	36,6%
N. complessivo di visitatori del sito Web 2012 / N. complessivo di visitatori del sito Web 2011 * 100	149,4%	84,0%
Informazione ambientale in generale		
N. notizie ambientali su Toscana / N: totale notizie prodotte * 100	8,4%	15,5%
N. notizie ambientali su Sistema Agenzie ambientali / N: totale notizie prodotte * 100	8,4%	6,8%
Sistema di ascolto		
N. risposte 2012 questionario generale / N. risposte 2011 questionario generale * 100	148,5%	nd
N. risposte panel supporto-tecnico scientifico / campione * 100	22,6%	nd
N. risposte panel informazione ambientale / campione * 100	9,3%	nd
N. risposte panel controllo ambientale / campione * 100	14,0%	nd

Contatti URP con il pubblico - Primo semestre



	2012	2011	2010	2009	2008
1° semestre	2520	2067	1946	1474	1397

CONTATTI URP - PRIMO SEMESTRE



CONTATTI URP CON IL PUBBLICO - PRIMO SEMESTRE

n.contatti mensili	2012	2011	2010	2009	2008
gennaio	431	260	232	225	173
febbraio	470	301	333	204	213
marzo	459	370	408	288	199
aprile	342	349	292	260	215
maggio	383	347	316	264	309
giugno	435	424	365	233	288
1° semestre	2.520	2.051	1.946	1.474	1.397
confr.anno prec	22,9%	5,4%	32,0%	5,5%	
confr. 2008=100	180	147	139	106	

Tipo utente	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Associazione/Comitato	52	2,1%	40	2,0%	51	2,6%	30	2,0%	31	2,2%
Ente Pubblico	285	11,3%	202	9,8%	241	12,4%	162	11,0%	106	7,6%
Libero prof./Impresa	560	22,2%	446	21,7%	387	19,9%	283	19,2%	280	20,0%
Media	177	7,0%	42	2,0%	24	1,2%	13	0,9%	21	1,5%
Privato Cittadino/a	1447	57,4%	1321	64,4%	1233	63,4%	986	66,9%	959	68,6%

Genere	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Donna	1049	41,6%	903	44,0%	788	40,5%	643	43,6%	625	44,7%
Uomo	1472	58,4%	1148	56,0%	1148	59,0%	831	56,4%	772	55,3%

Origine	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Altra Regione	237	9,4%	147	7,2%	145	7,5%	125	8,5%	90	6,4%
Toscana	134	5,3%	151	7,4%	83	4,3%	98	6,6%	84	6,0%
Toscana/Arezzo	291	11,5%	289	14,1%	318	16,3%	253	17,2%	137	9,8%
Toscana/Firenze	643	25,5%	666	32,5%	723	37,2%	584	39,6%	585	41,9%
Toscana/Grosseto	89	3,5%	69	3,4%	40	2,1%	30	2,0%	52	3,7%
Toscana/Livorno	312	12,4%	217	10,6%	168	8,6%	95	6,4%	77	5,5%
Toscana/Lucca	170	6,7%	78	3,8%	48	2,5%	40	2,7%	58	4,2%
Toscana/Massa Carrara	73	2,9%	33	1,6%	32	1,6%	24	1,6%	26	1,9%
Toscana/Pisa	215	8,5%	178	8,7%	128	6,6%	90	6,1%	94	6,7%
Toscana/Pistoia	114	4,5%	102	5,0%	127	6,5%	80	5,4%	108	7,7%
Toscana/Prato	76	3,0%	36	1,8%	37	1,9%	28	1,9%	40	2,9%
Toscana/Siena	167	6,6%	85	4,1%	87	4,5%	27	1,8%	46	3,3%

Tipo contatto	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Diretto	93	3,7%	90	4,4%	134	6,9%	79	5,4%	62	4,4%
E-mail	592	23,5%	568	27,7%	436	22,4%	335	22,7%	295	21,1%
Numero Verde	1342	53,3%	958	46,7%	904	46,5%	672	45,6%	872	62,4%
Telefonico	494	19,6%	435	21,2%	462	23,7%	388	26,3%	168	12,0%

Tipo domanda	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
accesso atti	40	1,6%	51	2,5%	49	2,5%	22	1,5%	25	1,8%
accesso dati ambientali	56	2,2%	88	4,3%	81	4,2%	48	3,3%	42	3,0%
quesito tecnico / specialistico	107	4,2%	92	4,5%	169	8,7%	82	5,6%	97	6,9%
reclamo / suggerimento	6	0,2%	14	0,7%	7	0,4%	14	0,9%	26	1,9%
richiesta informazioni	1904	75,6%	1451	70,7%	1387	71,3%	1160	78,7%	1258	90,1%
segnalazione / esposto	408	16,2%	355	17,3%	279	14,3%	219	14,9%	106	7,6%

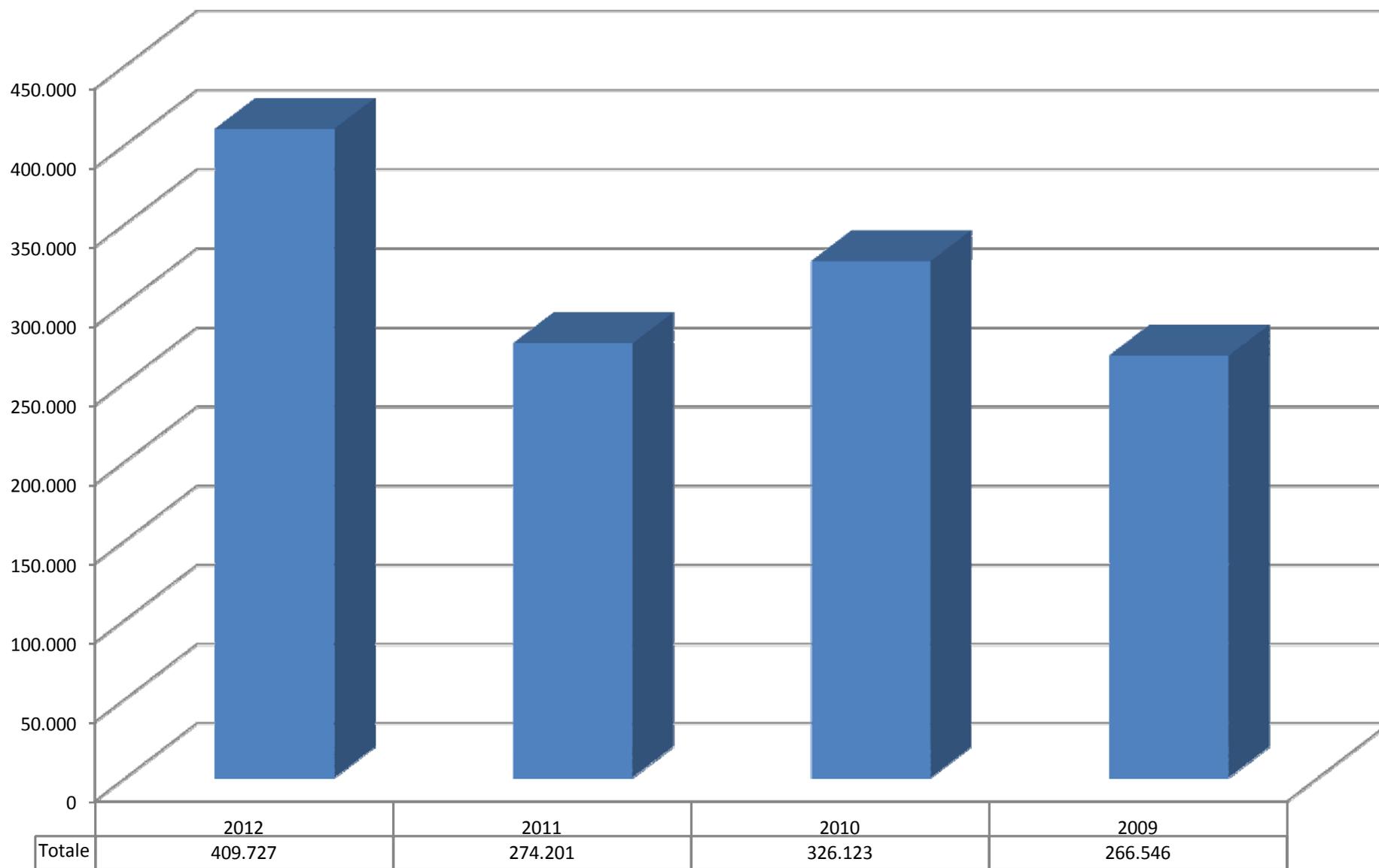
Tipo risposta	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Altra struttura Arpat	182	7,2%	253	12,3%	274	14,1%	234	15,9%	193	13,8%
Altro ente	80	3,2%	100	4,9%	107	5,5%	105	7,1%	118	8,4%
Differita (URP)	343	13,6%	314	15,3%	406	20,9%	244	16,6%	154	11,0%
Immediata	1916	76,0%	1384	67,5%	1185	60,9%	962	65,3%	1089	78,0%

Strumento per risposta	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Arpatnews	7	0,3%	13	0,6%	11	0,6%	18	1,2%	14	1,0%
Banche Dati Arpat	125	5,0%	186	9,1%	159	8,2%	169	11,5%	243	17,4%
Conoscenza operatore	1836	72,9%	1473	71,8%	1486	76,4%	977	66,3%	611	43,7%
Faq Ambientali	189	7,5%	153	7,5%	142	7,3%	239	16,2%	464	33,2%
Intranet	61	2,4%	52	2,5%	24	1,2%	16	1,1%	15	1,1%
Sira	9	0,4%	3	0,1%	10	0,5%	15	1,0%	49	3,5%
Sito web	161	6,4%	86	4,2%	60	3,1%	44	3,0%	71	5,1%
Strumenti esterni	94	3,7%	85	4,1%	80	4,1%	67	4,5%	87	6,2%
Strutture Agenzia	39	1,5%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%

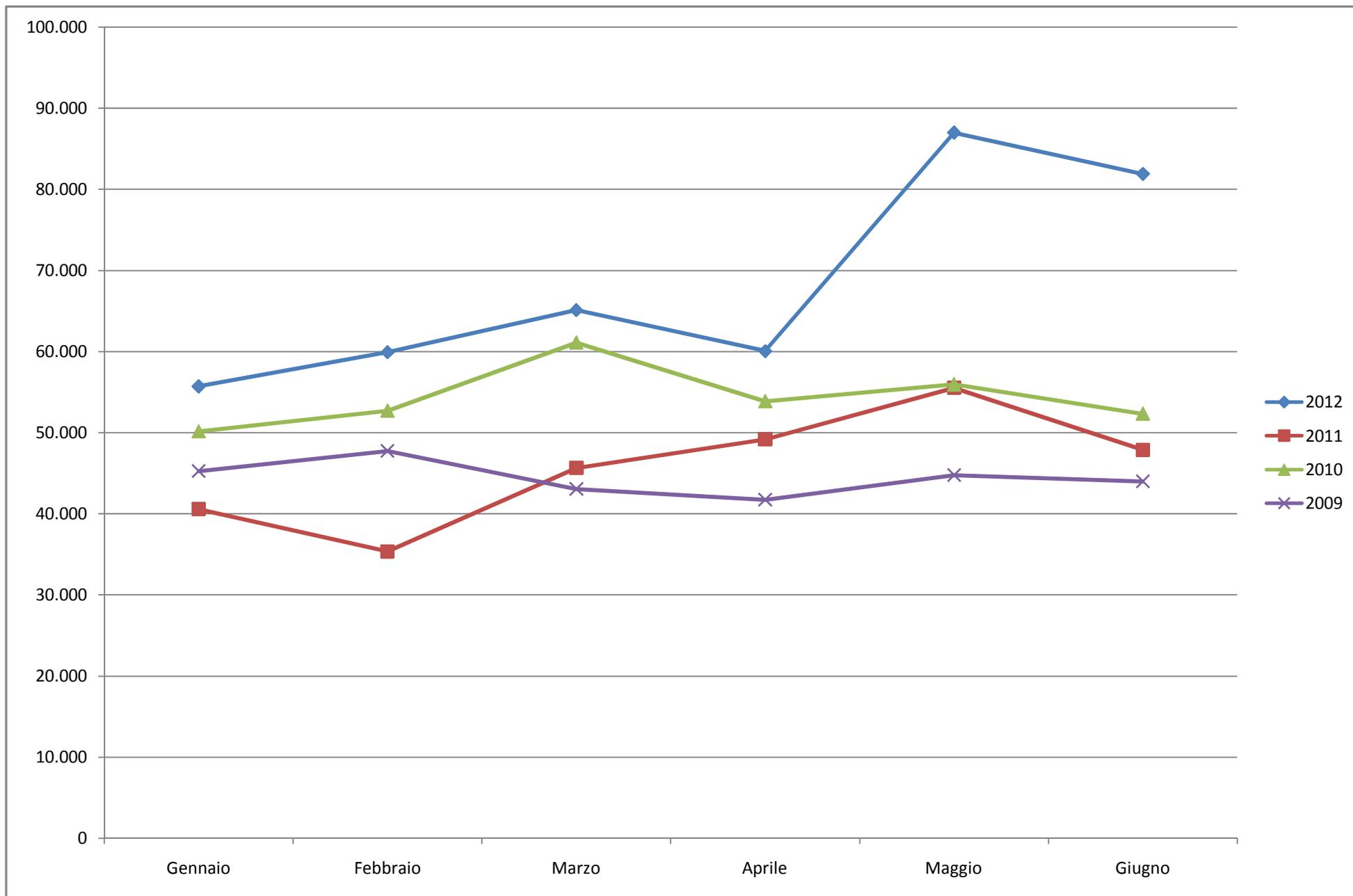
CONTATTI URP CON IL PUBBLICO - PRIMO SEMESTRE

Argomento	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
ACUSTICA	282	11,2%	230	11,2%	205	10,5%	144	9,8%	150	10,7%
ALTRO	220	8,7%	105	5,1%	137	7,0%	65	4,4%	126	9,0%
ARIA	297	11,8%	295	14,4%	247	12,7%	146	9,9%	133	9,5%
ARPAT	534	21,2%	492	24,0%	477	24,5%	434	29,4%	520	37,2%
ECOAGROSISTEMI	68	2,7%	81	3,9%	101	5,2%	83	5,6%	109	7,8%
ELETTROMAGNETISMO	131	5,2%	116	5,7%	132	6,8%	70	4,7%	82	5,9%
NON DI COMPETENZA ARPAT	205	8,1%	137	6,7%	167	8,6%	135	9,2%	71	5,1%
RADIOATTIVITA' E RADON	23	0,9%	68	3,3%	36	1,8%	51	3,5%	60	4,3%
RISORSA IDRICA	272	10,8%	221	10,8%	148	7,6%	136	9,2%	80	5,7%
SUOLO RIFIUTI	489	19,4%	306	14,9%	322	16,5%	281	19,1%	223	16,0%

Visite sito web - primo semestre



VISITE SITO WEB - PRIMO SEMESTRE



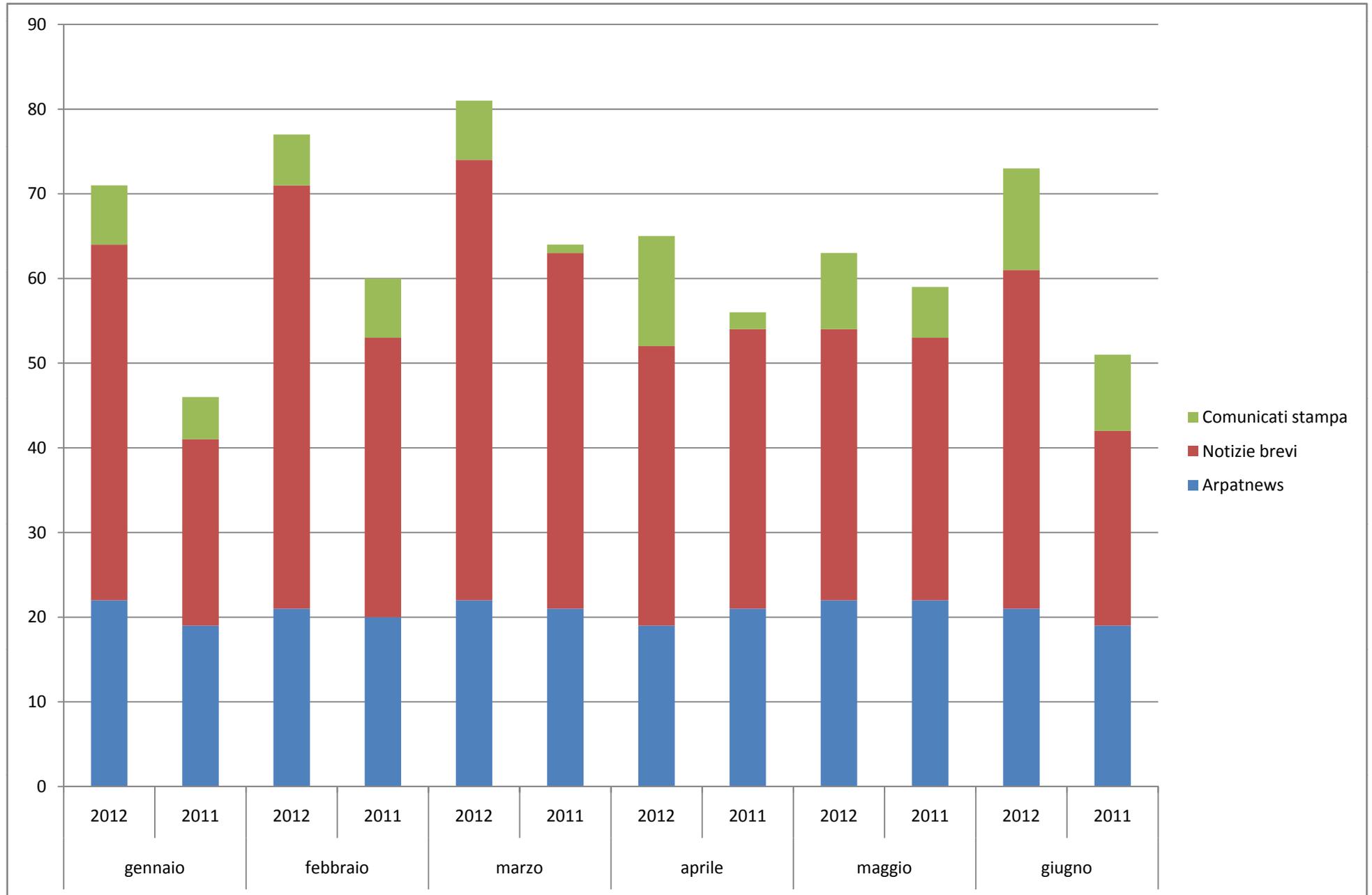
SITO WEB PRIMO SEMESTRE

Visite complessive al sito	2012	2011	2010	2009
Gennaio	55.724	40.577	50.177	45.282
Febbraio	59.934	35.365	52.699	47.748
Marzo	65.106	45.653	61.098	43.047
Aprile	60.062	49.181	53.858	41.726
Maggio	86.991	55.534	55.943	44.763
Giugno	81.910	47.891	52.348	43.980
Totale	409.727	274.201	326.123	266.546
Visite giornaliere	2.251	1.515	1.802	1.473
differenza %		48,6%	24,9%	52,9%

Pagine visitate	2012	2011	2010	2009
Gennaio	731.722	597.433	664.718	nd
Febbraio	794.447	693.866	784.692	nd
Marzo	782.458	936.064	835.272	184.072
Aprile	682.955	836.793	848.116	237.073
Maggio	1.183.525	881.526	923.985	462.798
Giugno	1.133.017	704.781	743.082	537.559
Totale	5.308.124	4.650.463	4.799.865	1.421.502

Social network			
	Video inseriti	Accessi ai video	Accessi / video
You tube	20	3.731	187
	Tweet	Follower	
Twitter	1.283	380	

Notizie diffuse - primo semestre



	Primo semestre 2012				
	ANS	NB	CS	TOT	%
ARPAT	53	139	54	246	57,2%
EELL Toscana	13	20	0	33	7,7%
Ass.amb.Toscana	2	1	0	3	0,7%
Altro	59	89	0	148	34,4%
<i>di cui:</i>					
EEA	8	13	0	21	4,9%
OMS-ISS	0	3	0	3	0,7%
UE e altri org. Int.	13	25	0	38	8,8%
ISPRA-agenzie amb.	6	9	0	15	3,5%
ISTAT-Eurobarometro	1	1	0	2	0,5%
Altri enti naz.	20	21	0	41	9,5%
Assoc.Amb-consum.	7	10	0	17	4,0%
Altre regioni/eell	0	1	0	1	0,2%
Normativa	4	6	0	10	2,3%
Totale	127	249	54	430	

	Primo semestre 2011				
	ANS	NB	CS	TOT	%
	55	38	30	123	36,6%
	21	26	0	47	14,0%
	1	4	0	5	1,5%
	45	116	0	161	47,9%
	6	6	0	12	3,6%
	2	4	0	6	1,8%
	8	30	0	38	11,3%
	8	3	0	11	3,3%
	2	8	0	10	3,0%
	8	31	0	39	11,6%
	2	20	0	22	6,5%
	1	4	0	5	1,5%
	8	10	0	18	5,4%
Totale	122	184	30	336	

Notizie per provincia	2012	2011
Arezzo	11	12
Firenze	26	11
Grosseto	98	8
Livorno	60	17
Lucca	37	16
Massa Carrara	22	7
Pisa	22	14
Pistoia	7	5
Prato	9	2
Siena	6	9
(possono essere + di uno)	298	101

Notizie diffuse per giorno lavorativo	2012	2011
Arpatnews	1,00	0,96
Notizie brevi	1,96	1,46
Comunicati stampa	0,43	0,24
totale notizie	3,39	2,67

	2012	2011
N.giorni lavorativi	127	126

Invio newsletter	2012	%
Invii	886.631	
Media invii/gg.lav.	7.037	
Aperture	349.148	39,4%
Click	47.212	13,5%

(*) a partire dal 12 marzo 2012 (dati aggiornati al 2 luglio)

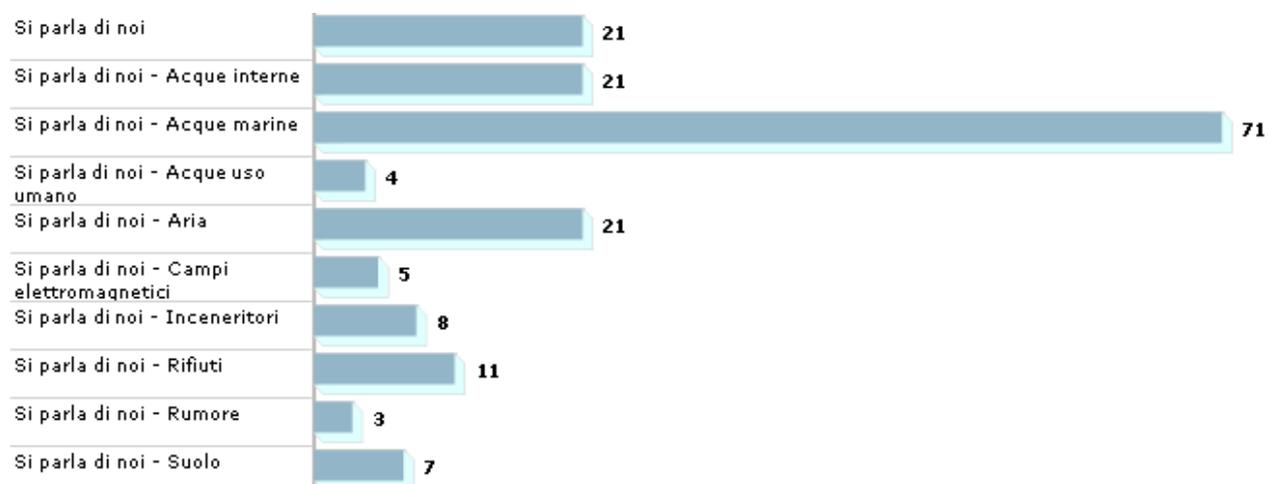
Rassegna stampa	2012	2011
Si parla di noi	1401	1432
articoli negativi	74	103
articoli positivi	169	139

Rassegna stampa	2012		2011	
	☺	☹	☺	☹
Arezzo	11	1	3	7
Firenze	27	7	21	20
Grosseto	56	12	21	11
Livorno	33	7	26	12
Lucca	19	8	15	10
Massa Carrara	4	7	8	5
Pisa	6	14	14	29
Pistoia	8	14	12	7
Prato	2	2	9	2
Siena	3	2	10	0
totale	169	74	139	103

Analisi stampa Si parla di noi – 01/01/2012-30/06/2012

Nel primo semestre 2012 sono stati rilevati **1479** articoli che parlano di ARPAT, 172 articoli positivi e 78 negativi.

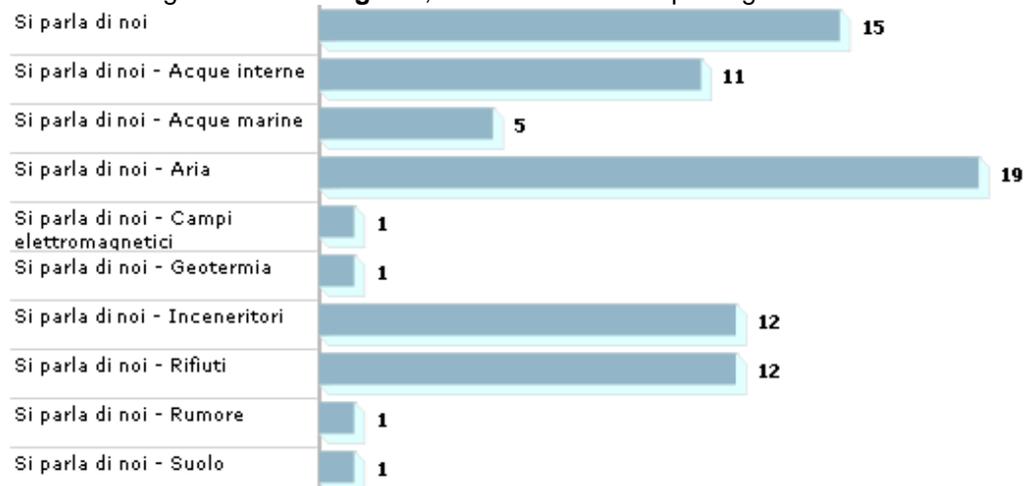
Gli articoli segnalati come **positivi**, sono così suddivisi per argomento:



Per quanto riguarda il territorio di riferimento, gli articoli positivi sono così distribuiti:

Territorio	N° articoli	%
AR	11	6,4
FI	23	13,4
GR	51	29,7
LI	37	21,5
LU	21	12,2
MS	3	1,7
PI	7	4,1
PO	2	1,2
PT	8	4,7
SI	5	2,9
Toscana	4	2,3
Tot	172	

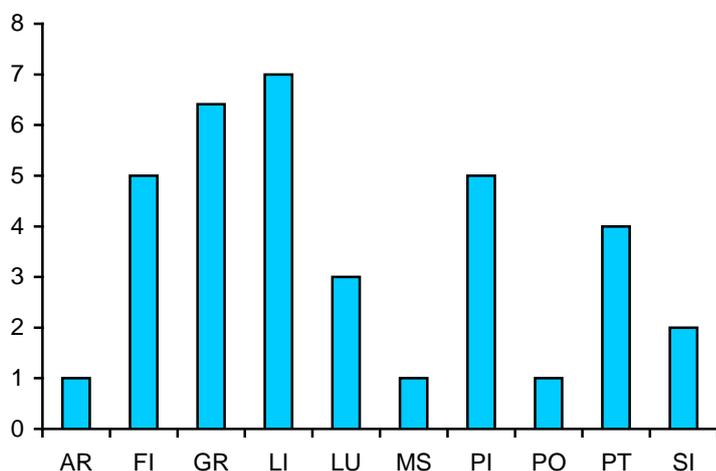
Gli articoli segnalati come **negativi**, sono così suddivisi per argomento:



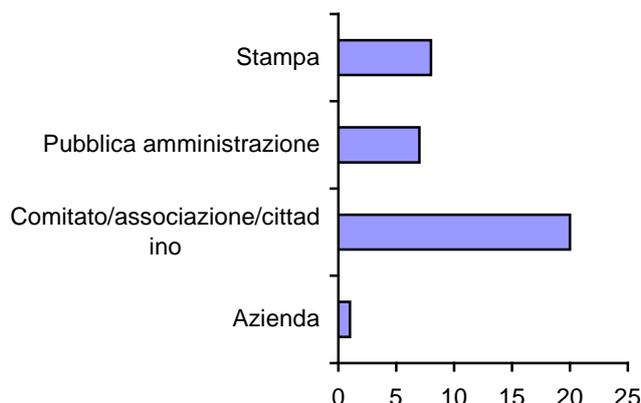
Le notizie interessate da questi articoli sono 36, il 58% delle quali registra una sola ricorrenza sulla stampa; il restante 42%, che riceve più eco sulla stampa, riguarda le seguenti vicende:

1. Pirogassificatore
2. Inceneritore Montale
3. Vicenda giudiziaria Caso Cermech - ErreErre
4. Moria pesci canale Burlamacca
5. Emergenza Concordia
6. Inceneritore Scarlino Energia
7. Inquinamento Arno tra Incisa e Figline
8. Qualità dell'aria a Follonica
9. Cattivi odori a Castelfranco
10. Chiusura forno crematorio Pistoia
11. Amianto abbandonato a Prato
12. Moria pesci canale Solmine
13. Riorganizzazione ARPAT
14. Cattivi odori Rio di Macone
15. Maleodorante discarica del Cassero

Nel grafico si possono vedere i territori maggiormente interessati dalle notizie.



Per quanto riguarda i soggetti che polemizzano o criticano ARPAT attraverso gli articoli, al primo posto troviamo i comitati/associazioni o i cittadini in forma privata.



Per quanto riguarda la risposta di ARPAT, nel 50% dei casi agli articoli "negativi" è seguita una notizia o un comunicato stampa da parte dell'Agenzia. Nel restante 50% l'Agenzia non ha ritenuto opportuno precisare o commentare.

Analizzando infine le 18 notizie su cui ARPAT ha risposto, in 11 casi la stampa ha pubblicato i comunicati dell'Agenzia, negli altri 8 casi invece no.

Indagine di soddisfazione rivolta a tutti gli interlocutori dell'Agenzia

Indice sintetici (scala 1:4)	di soddisfazione	di importanza	gap
Cortesia e disponibilità del personale	3,31	3,46	0,16
Competenza tecnica e professionalità del personale	3,16	3,70	0,54
Chiarezza di linguaggio	3,16	3,55	0,39
Tempi di risposta	2,92	3,47	0,55
Accuratezza nello svolgimento del servizio	2,95	3,56	0,61
Giudizio complessivo espresso direttamente	2,98		
Indice medio di soddisfazione (ponderato importanza)	3,10		

SODDISFAZIONE PER PROCESSO	supporto	controllo	informazione	complessivo
Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	3,44	3,43	3,43	3,31
Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	3,54	3,18	3,45	3,16
Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	3,29	3,31	3,60	3,16
Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	3,32	3,08	3,32	2,92
Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	3,37	2,95	3,30	2,95
Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	3,39	2,96	3,40	2,98

Panel di clienti istituzionali per processo

Supporto tecnico-scientifico agli enti

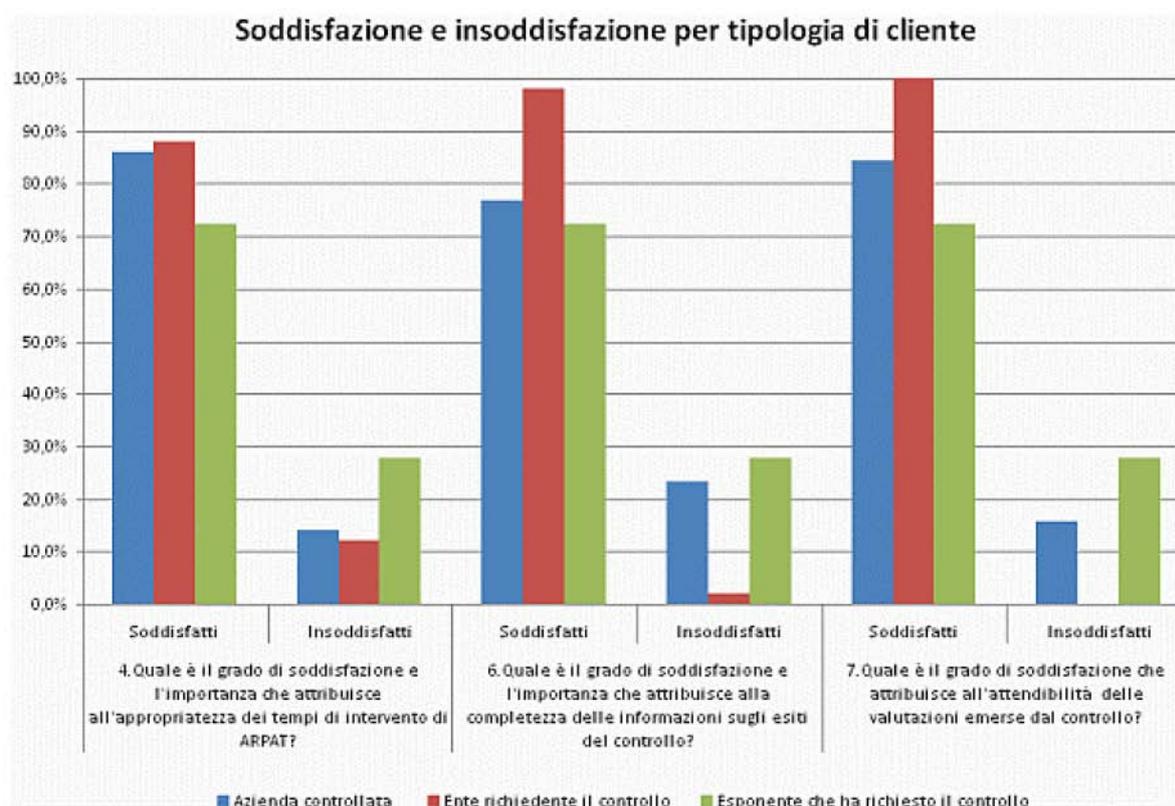
	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,68	3,37	-0,31
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,80	3,54	-0,26
Appropriatezza dei tempi di emissione del parere	3,60	2,98	-0,62
Completezza e adeguatezza tecnica del parere ricevuto	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi
Facilità di lettura del parere ricevuto	3,6	3,23	-0,37
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,6	3,15	-0,45
Modalità di ricezione del parere di ARPAT	3,37	3,27	-0,10

Organizzazione e diffusione della conoscenza ambientale

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT	3,41	3,23	-0,18
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori	3,40	3,13	-0,27
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT	3,39	3,07	-0,32
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,5	3,36	-0,14
Appropriatezza dei tempi di risposta	3,21	3,10	-0,11

Controllo e monitoraggio ambientale

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,43	3,26	-0,17
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,46	3,23	-0,23
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	3,16	3,06	-0,1
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	3,2	2,73	-0,47
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,43	3,16	-0,27
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,33	2,83	-0,5
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,13	2,76	-0,37
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,23	2,92	-0,31
Media	3,29	2,99	-0,30



RECLAMI PRIMO SEMESTRE 2012

Codice	Oggetto fascicolo	Oggetto	Data Apertura	Ufficio	Stato	Stato proc.	Durata proc.	AVVIO	DATA AVVIO	TERMINE	DATA TERMINE	Esito procedimento	Note
DP_FI.07.02/136.1	RECLAMI - FISE - 2012	RECLAMO PROVENIENTE DA DT PER MANCATA VERIFICA RUMORE PROVENIENTE DA AUTOLAVAGGIO	31/01/2012	U.R.P. FI	corrente	Avviato		Avvio	31/01/2012				
DP_FI.07.02/136.2	RECLAMI - FISE - 2012	RECLAMO SUAP LASTRA A SIGNA PER MANCATA ESPRESSIONE NEI TERMINI DI UN PARERE ARPAT	15/03/2012	U.R.P. FI	corrente	Terminato	29	Avvio	22/02/2012	Termine	22/03/2012	RECLAMO FONDATO	
DP_PI.07.02/1217.1	RECLAMI ANNO 2012 - PISA/S.ROMANO	SIG.RA XXX RACHELE - RECLAMO PER RISPOSTA POCO ESAUSTIVA	18/06/2012	U.R.P. PI	corrente	Terminato	45	Avvio	10/06/2012	Termine	25/07/2012	RECLAMO PARZIALMENTE FONDATO	
DP_SI.07.02/29.1	RECLAMI/SUGGERIMENTI ANNO 2012	SUGGERIMENTO SU POSIZIONAMENTO MEZZO MOBILE RILEVAMENTO QUALITÀ DELL'ARIA	20/04/2012	U.R.P. SI	corrente	Terminato	1	Avvio	15/03/2012	Termine	16/03/2012	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	RISPOSTO VERBALMENTE AL CITTADINO CHE SUGGERIVA LA DATA DI POSIZIONAMENTO DEL MEZZO MOBILE. IL DIPARTIMENTO HA EFFETTUATO

ESPOSTI - PRIMO SEMESTRE 2012

Provincia	Totale
AR	97
FI	203
GR	28
LI	94
LU	116
MS	53
PI	119
PO	35
PT	55
SI	31
Totale complessivo	830

	n.	terminati	%	durata gg. proc. terminati
AV CENTRO	19	16	84,2%	33
DIP. AR	97	64	66,0%	39
DIP. EM	42	35	83,3%	38
DIP. FI	142	114	80,3%	28
DIP. GR	28	18	64,3%	21
DIP. LI	62	39	62,9%	41
DIP. LU	116	74	63,8%	18
DIP. MS	53	39	73,6%	12
DIP. PB	32	27	84,4%	23
DIP. PI	119	64	53,8%	44
DIP. PO	35	19	54,3%	15
DIP. PT	55	40	72,7%	22
DIP. SI	31	21	67,7%	20
Totale complessivo	830	570	68,7%	29

Matrice	n.	%
Campi elettromagnetici	41	4,8%
Rumore	181	21,2%
Amianto	87	10,2%
Emissioni in atmosfera e in generale aria (compresi odori)	224	26,2%
Scarichi idrici e in generale acqua	190	22,2%
Rifiuti	119	13,9%
Bonifiche	7	0,8%
Altro	5	0,6%
Totale	854	

localizzazione esposto	> 10
PI-PISA	44
AR-AREZZO	41
LU-LUCCA	33
PO-PRATO	23
LI-LIVORNO Q1	22
LI-PIOMBINO	22

ESPOSTI - PRIMO SEMESTRE 2012

LU-VIAREGGIO	22
MS-MASSA	19
PT-PISTOIA	19
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	16
FI-FIRENZE Q1	16
FI-FIRENZE	14
FI-EMPOLI	13
MS-CARRARA	13
FI-SESTO FIORENTINO	12
LU-PIETRASANTA	12
SI-SIENA	12
FI-FIRENZE Q5	11
LU-CAPANNORI	10
PI-CASCINA	10
PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	10

Esito degli esposti terminati	n.	%
ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	53	8,9%
COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	17	2,8%
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	107	17,9%
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	44	7,4%
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	52	8,7%
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	7	1,2%
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	21	3,5%
ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	5	0,8%
FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	82	13,7%
RECLAMO FONDATO	1	0,2%
TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	147	24,6%
al momento manca indicazione	61	10,2%
Totale complessivo	597	

ACCESSO DOCUMENTI AMMINISTRATIVI - PRIMO SEMESTRE 2012

Provincia	n.
AR	25
FI	14
GR	6
LI	12
LU	24
MS	5
PI	5
PO	8
PT	15
SI	4
Totale complessivo	118

Struttura	n.	proc. Terminato	%	durata media proc. gg
DIP. AR	25	21	84,0%	13
DIP. EM	3	3	100,0%	22
DIP. FI	11	8	72,7%	13
DIP. GR	6	5	83,3%	9
DIP. LI	10	10	100,0%	35
DIP. LU	24	22	91,7%	15
DIP. MS	5	5	100,0%	5
DIP. PB	2	2	100,0%	16
DIP. PI	5	5	100,0%	19
DIP. PO	8	8	100,0%	52
DIP. PT	15	14	93,3%	14
DIP. SI	4	4	100,0%	8
Totale	118	107	90,7%	18

ACCESSI FORMALI AI DATI AMBIENTALI - PRIMO SEMESTRE 2012

Provincia	n.
AR	6
FI	4
GR	7
LI	13
LU	1
MS	2
PI	6
PO	3
PT	5
SI	2
Totale complessivo	49

Struttura	n.	proc. Terminato	%	durata media proc. gg
DIP. AR	6	4	66,7%	6
DIP. EM	1	1	100,0%	22
DIP. FI	3	1	33,3%	4
DIP. GR	7	7	100,0%	22
DIP. LI	12	9	75,0%	11
DIP. LU	1	1	100,0%	21
DIP. MS	2	1	50,0%	3
DIP. PB	1	1	100,0%	19
DIP. PI	6	4	66,7%	35
DIP. PO	3	2	66,7%	28
DIP. PT	5	5	100,0%	12
DIP. SI	2	1	50,0%	8
Totale	49	37	75,5%	16