



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**URP A RETE**

---

# RELAZIONI CON IL PUBBLICO 2008

**Rapporto a cura dell'URP a rete dell'Agenzia**

*Hanno collaborato alla stesura: Debora Badii (AR), Eva Bonini (GR), Stefania Calleri (FI)  
Daniela Cecchi (PT), Francesca Chiostrì (LI), Franco Freda (FI), Monica Logli (PI),  
Cristina Nannipieri (FI), Tania Scardigli (EM), Vincenza Talesco (MS), Marco Talluri (FI),  
Nicola Zevolini (SI)*

Firenze, 10 febbraio 2009



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

---

## INDICE

Il 2007 un anno di transizione, il 2008 un anno "costituente" per l'URP a rete dell'Agenzia.....	3
Dalla gestione solidale alla gestione integrata del numero verde.....	4
I contatti registrati nel 2008.....	6
Quali tipologie di contatti.....	7
Chi sono i nostri utenti?.....	10
Cosa chiedono i nostri utenti ?.....	14
Come si risponde ai nostri utenti?.....	19
Gli strumenti a disposizione per rispondere agli utenti. La realizzazione di una banca dati di risposte alle domande frequenti del pubblico (FAQ).....	21
Il monitoraggio delle domande del pubblico (Reclami/Suggerimenti- Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti - Accesso formale alle informazioni ambientali).....	23
Esposti.....	24
Accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali.....	28
Reclami e suggerimenti.....	29

## Il 2007 un anno di transizione, il 2008 un anno "costituente" per l'URP a rete dell'Agenzia

Con decreto del Direttore Generale n. 174 del 21.5.2007 il numero verde è stato trasferito dall' A.F. Comunicazione e Informazione della Direzione all'U.O. Comunicazione e Informazione del Dipartimento di Firenze. Il decreto del Direttore Generale nel trasferire questa importante funzione di front office per il cittadino, ha introdotto un'importante novità, ovvero la previsione di una gestione solidale tesa a coinvolgere gli operatori che si occupano di informazione - comunicazione presenti nei dipartimenti e nei servizi sub provinciali di ARPAT.

Nel secondo semestre 2007 è stata sperimentata questa gestione solidale, coinvolgendo gli operatori dei dipartimenti e servizi ARPAT dislocati nel territorio della nostra regione. La gestione prevalente è stata svolta da una operatrice URP del Dipartimento di Firenze, mentre gli altri colleghi sono intervenuti in situazioni di impossibilità (ferie, malattia, riunioni, ecc).

Con decreto del Direttore Generale n. 38 dell'8.2.2008 è stato costituito un **Gruppo di Sperimentazione** (GdS) per la predisposizione di linee guida e procedure operative per la gestione coordinata e solidale delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Agenzia, e la loro attuazione sperimentale (a partire dalla gestione integrata del numero verde).

Il GdS ha interpretato il mandato conferito, ritenendo di predisporre delle proposte che vadano a integrare gli attuali documenti del Sistema di Gestione della Qualità (DP, PG, IO, ecc.) che regolano le attività di comunicazione e informazione dell'Agenzia.

Le proposte elaborate intendono semplificare le modalità di lavoro, assicurando al contempo coerenza con gli obiettivi e la filosofia del SGQ.

Il GdS ha predisposto, fra le altre, le seguenti proposte:

- revisione PG SG.08 - **Gestione dei reclami e dei suggerimenti**  
La proposta è stata recepita (Rev.1) ed è entrata in vigore il 4 settembre 2008;
- istruzione operativa (IO) per la **gestione dei contatti con il pubblico** da parte degli operatori URP

La proposta è stata esaminata dalla AF SGQ ed è entrata in vigore il 2 dicembre 2008 (IO SG.99.001), in ogni caso è già stata applicata nel corso del 2008 da parte dei componenti del GdS;

- istruzione operativa (IO) **monitoraggio domande del pubblico** (reclami, esposti, accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali)

La proposta è stata esaminata dalla AF SGQ ed è entrata in vigore il 29 dicembre 2008 (IO SG.99.003);

- revisione del DP "**Comunicazione e informazione**"

Proposta di revisione complessiva del Documento di processo sulla gestione delle attività di comunicazione e informazione dell'Agenzia, con l'inserimento anche di tutte quelle attività attualmente non presenti (ad esempio comunicazione interna, relazioni istituzionali e non, ecc.) e la gestione coordinata dei vari media agenziali. La proposta è all'esame della AF SGQ e della Direzione per la successiva emanazione.

### **Dalla gestione solidale alla gestione integrata del numero verde**

Il GdS al contempo ha assicurato il passaggio della gestione del numero verde da una modalità "solidale" [sostituzione dell'addetto principale da parte degli altri componenti del GdS in situazioni di impossibilità (ferie, malattia, riunioni, ecc)] ad una integrata [turnazione fra i vari componenti del GdS] a partire dal mese di maggio. Questo, anche se alcuni componenti del GdS per varie motivazioni partecipano alla gestione integrata in modo parziale, a causa delle situazioni di lavoro in cui si trovano (tempo ridotto per incarico pubblico, altre attività amministrative svolte, ecc.).

Va comunque sottolineata la disponibilità e l'impegno dimostrati concretamente da parte dei componenti del GdS chiamati a svolgere in modo innovativo un'attività strategica per l'Agenzia. Si è infatti iniziato effettivamente a dar vita ad una vera e propria rete URP diffusa a livello regionale, dove la dislocazione territoriale del personale non è rilevante ai fini della gestione del servizio.

In questo quadro un passaggio importante è stato assicurato con la predisposizione da parte del SIRA del data base "Contatti" al quale gli operatori URP hanno accesso su Omnibus, per la documentazione di tutte le occasioni di rapporto con il pubblico.

Infatti negli anni scorsi la registrazione dei contatti avveniva manualmente (su file excel) e senza indicazioni specifiche. Per questo si è verificata una discrasia nelle modalità di conteggio: ad esempio, chi ha gestito il numero verde fino ad aprile 2007



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

---

considerava come contatto ogni domanda posta, mentre successivamente è stato considerata come contatto la singola persona entrata in comunicazione con il numero verde.

Tale situazione è stata superata dall'1.1.2008 con il nuovo data base che prevede espressamente una differenziata registrazione per i contatti (persone) e le diverse domande/pratiche presentate.

Inoltre, a partire da maggio è iniziata la registrazione di tutti i contatti effettuati dagli operatori dell'URP a rete, non solo quelli del numero verde e della casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it), ma anche dei contatti di persona e telefonici (non numero verde). Quest'ultima tipologia di registrazioni non si può considerare ancora totalmente attuata da parte di tutti gli operatori, per le differenti situazioni lavorative in cui si trovano.

Da questo punto di vista il 2008 diventa l'anno di riferimento dei dati relativi ai contatti URP, avendo definito modalità precise di registrazione, mentre il confronto con i dati relativi agli anni precedenti potrà dare solamente informazioni indicative.

Il coordinatore del GdS

*Marco Talluri*



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## I contatti registrati nel 2008

I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2008 sono stati **3.040** (rispetto ai 2193 registrati nel corso del 2007), ed hanno riguardato **3.312** richieste. Di seguito il dettaglio relativo ai contatti gestiti da parte di ciascun operatore dell'URP a rete dell'Agenzia, anche in forma mensilizzata.

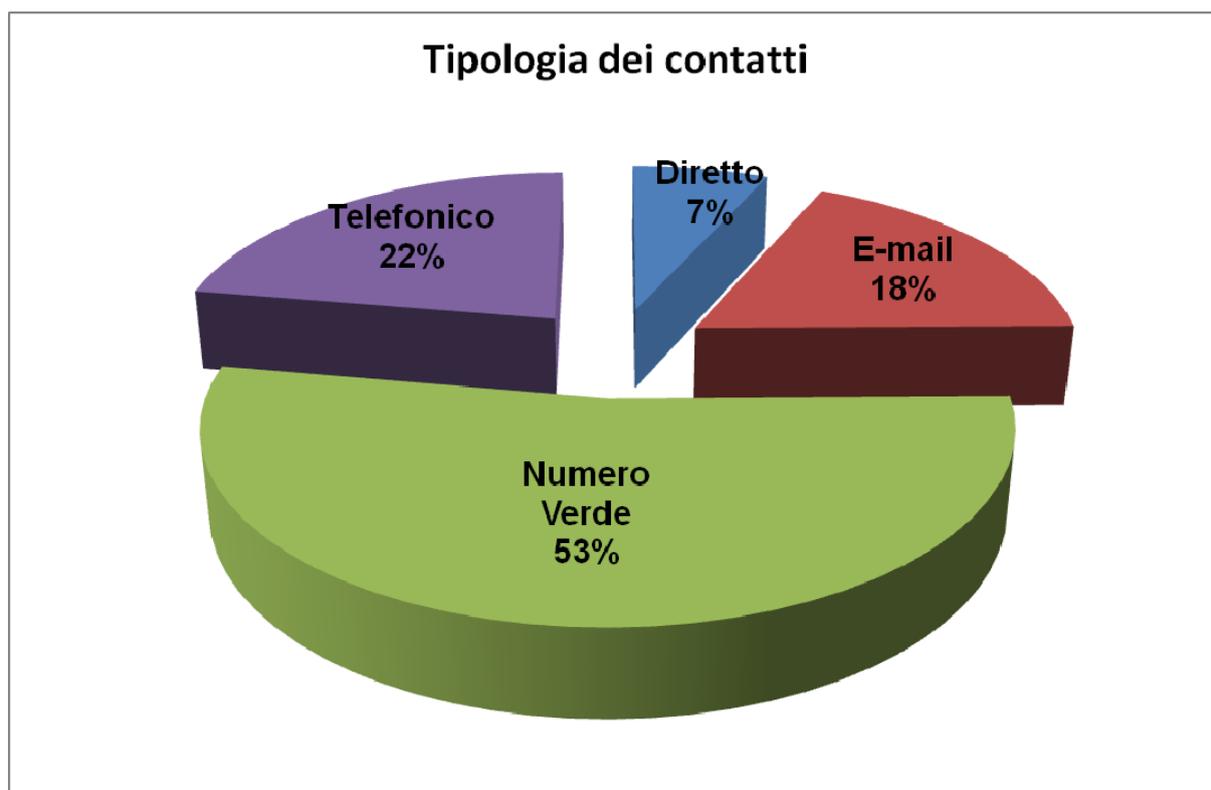
operatore	gen-giu	lug-dic	totale	%
AR	122	406	528	17,40%
EM	25	55	80	2,60%
FI 1	809	477	1.286	42,30%
FI 2	19	72	91	3,00%
FI 3	92	93	185	6,10%
FI 4	32	33	65	2,10%
GR	18	21	39	1,30%
LI	102	101	203	6,70%
MS	6	40	46	1,50%
PI	31	76	107	3,50%
PT	135	235	370	12,20%
SI	3	37	40	1,30%
<b>totale</b>	<b>1.394</b>	<b>1.646</b>	<b>3.040</b>	<b>100,00%</b>

OPERATORE	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
AR	5	15	8		53	41	69	55	70	92	75	45
EM	5	4	1	5		10	11	6	14	18	4	2
FI 1	154	165	165	121	133	71	73	48	118	124	87	27
FI 2	9	6		3	1		7	2	11	23	11	18
FI 3				19	33	40	55	36	2			
FI 4		6		4	12	10	3	3	8	12	3	4
GR			1	3	12	2	2	3	3	5	4	4
LI		11	5	23	13	50	13	14	20	23	25	6
MS					1	5	11	4	7	15	1	2
PI			1	4	14	12	13	9	18	16	11	9
PT		6	18	31	35	45	71	22	51	45	26	20
SI				2	1			4	7	14	7	5

## Quali tipologie di contatti

Risulta ancora prevalente la tipologia di contatti verificatisi tramite il numero verde e la casella di posta elettronica istituzionale dell'URP.

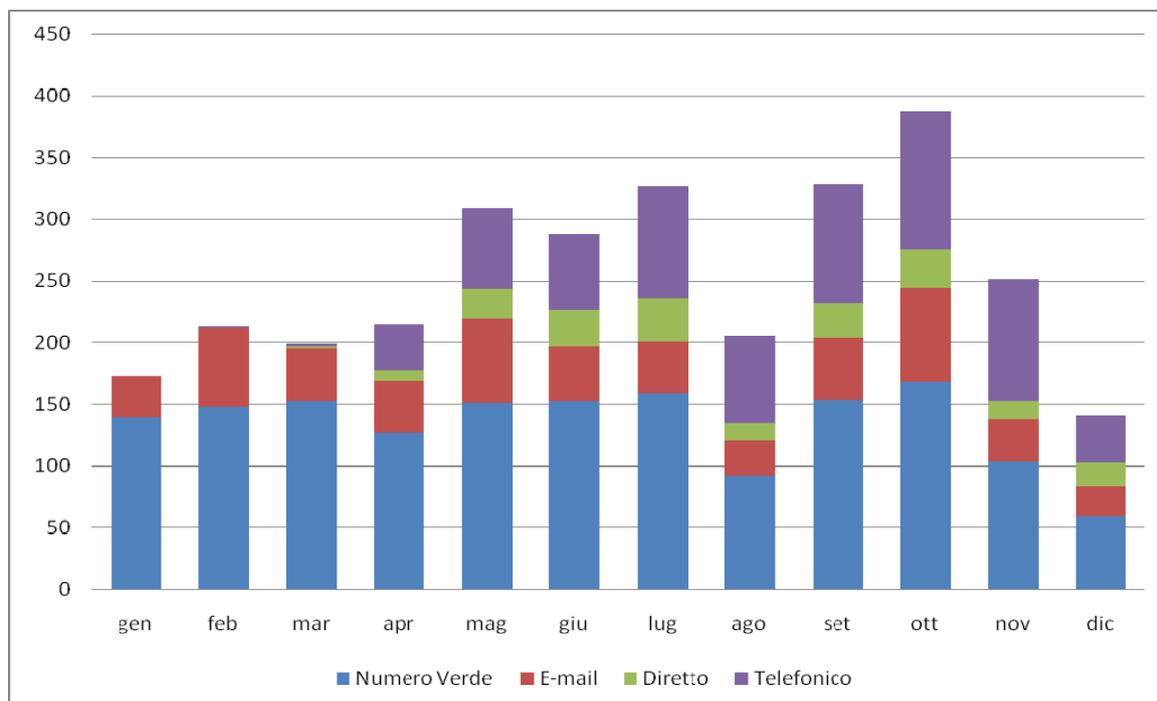
In particolare si può affermare che sostanzialmente i contatti relativi al numero verde ed alle e-mail (che si riferiscono in larga misura ai messaggi pervenuti alla casella istituzionale [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it)) corrispondono sostanzialmente alla gestione integrata dei rapporti con il pubblico, mentre quelli diretti e telefonici fanno riferimento ai rapporti svolti a livello territoriale nelle singole realtà.



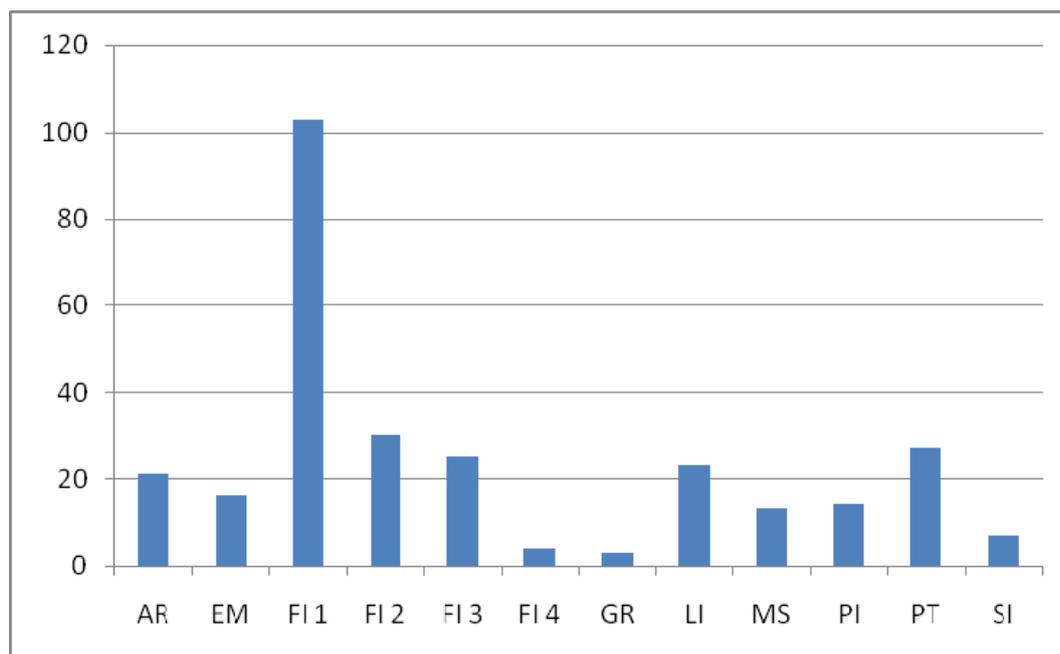
Come si vede dal grafico seguente, la registrazione dei contatti diretti e telefonici (relativi ai contatti gestiti localmente) si è progressivamente sviluppata nel corso dell'anno, con alcune differenze per le varie sedi (alcune hanno iniziato più tardi).



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana



Complessivamente è stato assicurato il funzionamento del numero verde per 237 giorni. Nel grafico seguente si evidenzia il numero di turni svolti da ciascun operatore, tenendo conto anche di turni parziali, svolti cioè da più persone nel corso di una stessa giornata.

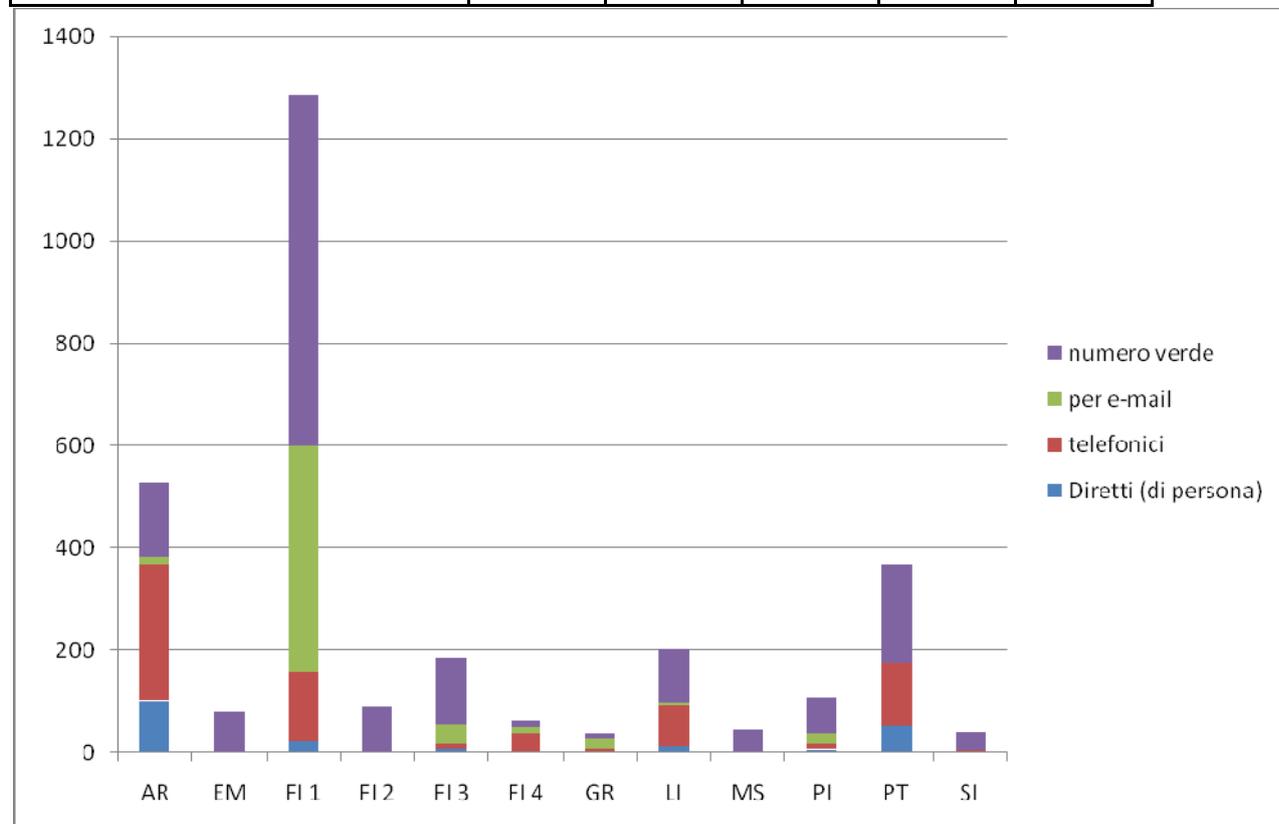




**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Nelle seguente tabella e nel grafico sono evidenziati i contatti gestiti per tipologia ed operatore.

tipo di contatto per operatore	Diretti (di persona)	telefonici	per e-mail	numero verde	totale
AR	100	269	15	144	<b>528</b>
EM		1		80	<b>81</b>
FI 1	23	136	441	686	<b>1286</b>
FI 2				91	<b>91</b>
FI 4	7	12	35	131	<b>185</b>
FI 4	2	35	14	14	<b>65</b>
GR		6	23	10	<b>39</b>
LI	14	79	4	106	<b>203</b>
MS				46	<b>46</b>
PI	5	14	18	70	<b>107</b>
PT	51	124		195	<b>370</b>
SI	2	2		36	<b>40</b>
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>678</b>	<b>550</b>	<b>1608</b>	<b>3040</b>

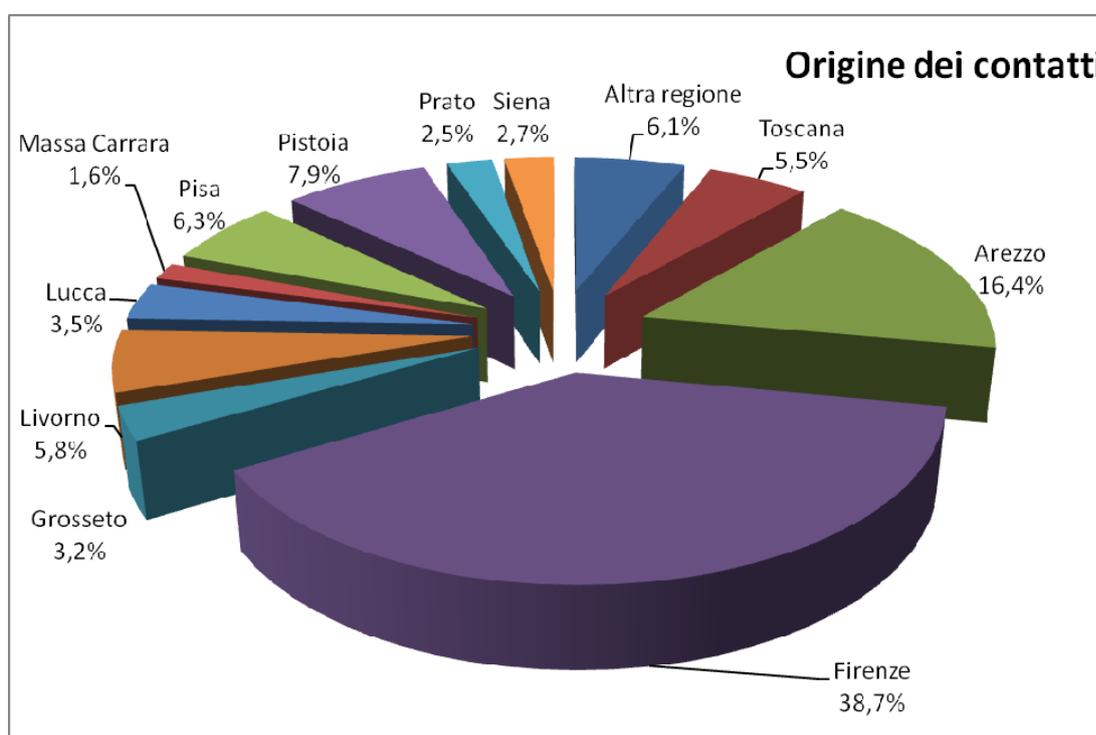




**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## Chi sono i nostri utenti?

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia **1347 donne (44,3%)** e **1693 uomini (55,7)**. In modo largamente prevalente (93,9%) provenienti dalla nostra Regione, e, per quelli che hanno specificato la provincia di origine, prevalentemente dalla provincia di Firenze (38,7%).



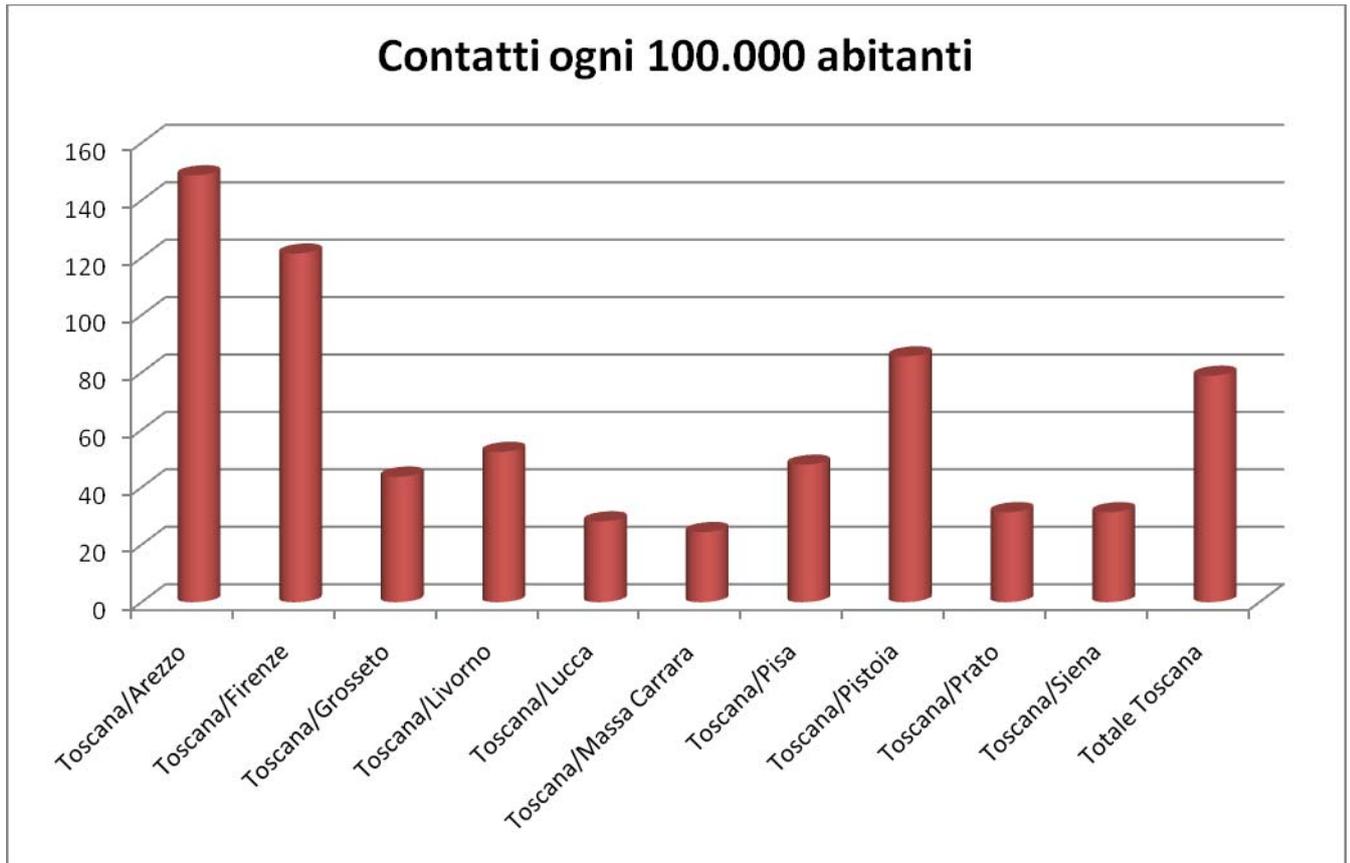
origine contatti	totale	%
Altra regione	184	6,1%
Toscana	167	5,5%
Toscana/Arezzo	499	16,4%
Toscana/Firenze	1.175	38,7%
Toscana/Grosseto	96	3,2%
Toscana/Livorno	176	5,8%
Toscana/Lucca	107	3,5%
Toscana/Massa Carrara	49	1,6%
Toscana/Pisa	190	6,3%
Toscana/Pistoia	239	7,9%
Toscana/Prato	76	2,5%
Toscana/Siena	82	2,7%
<b>totale</b>	<b>3.040</b>	<b>100,0%</b>



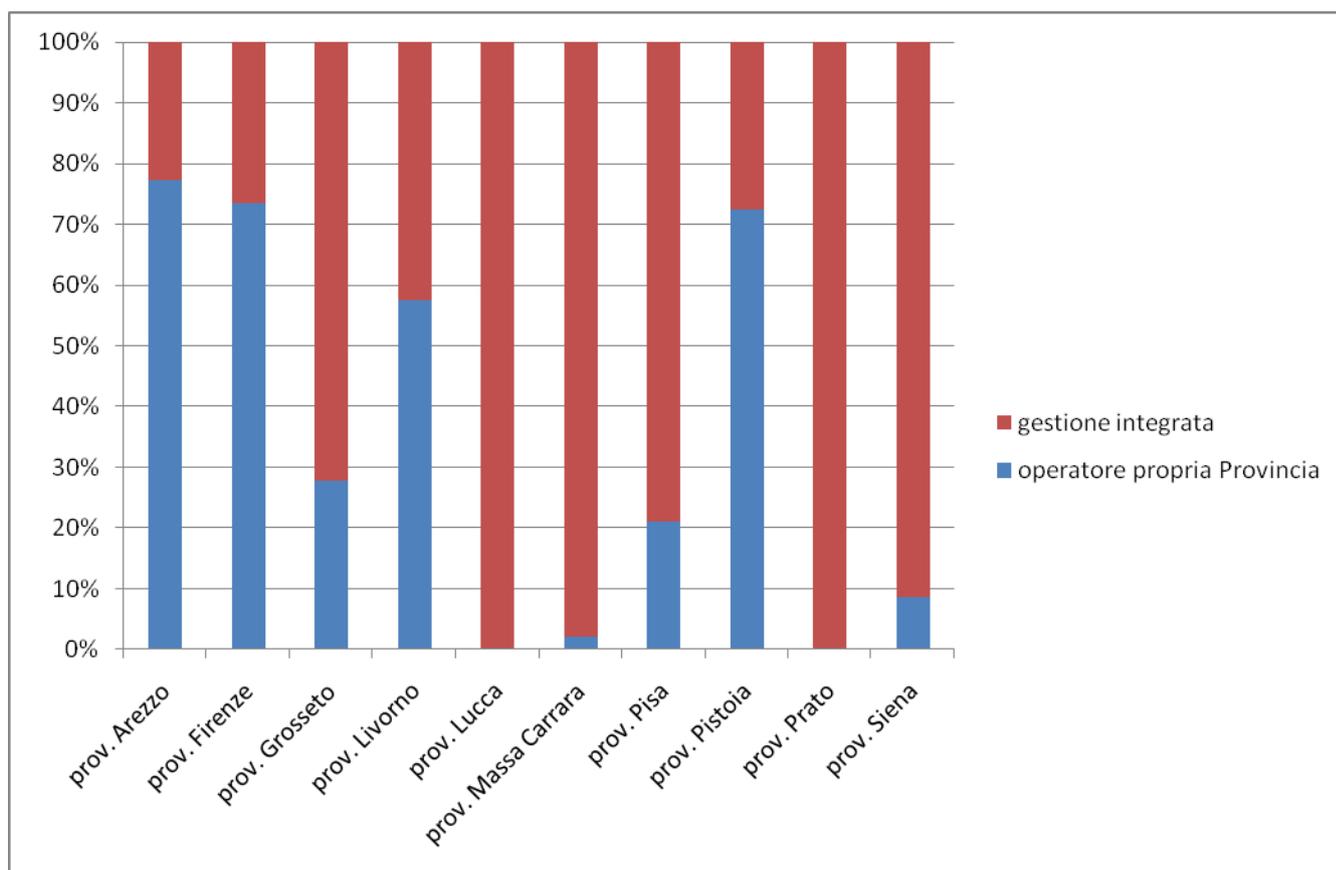
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Nel grafico che segue sono stati rapportati i contatti gestiti dall'URP con la popolazione residente (al 31.12.2005) nelle varie province Toscane.



Nel grafico sottostante si rileva l'apporto della gestione integrata "solidale" che ha permesso di coprire le richieste provenienti dalle varie province da parte di operatori appartenenti a strutture diverse.

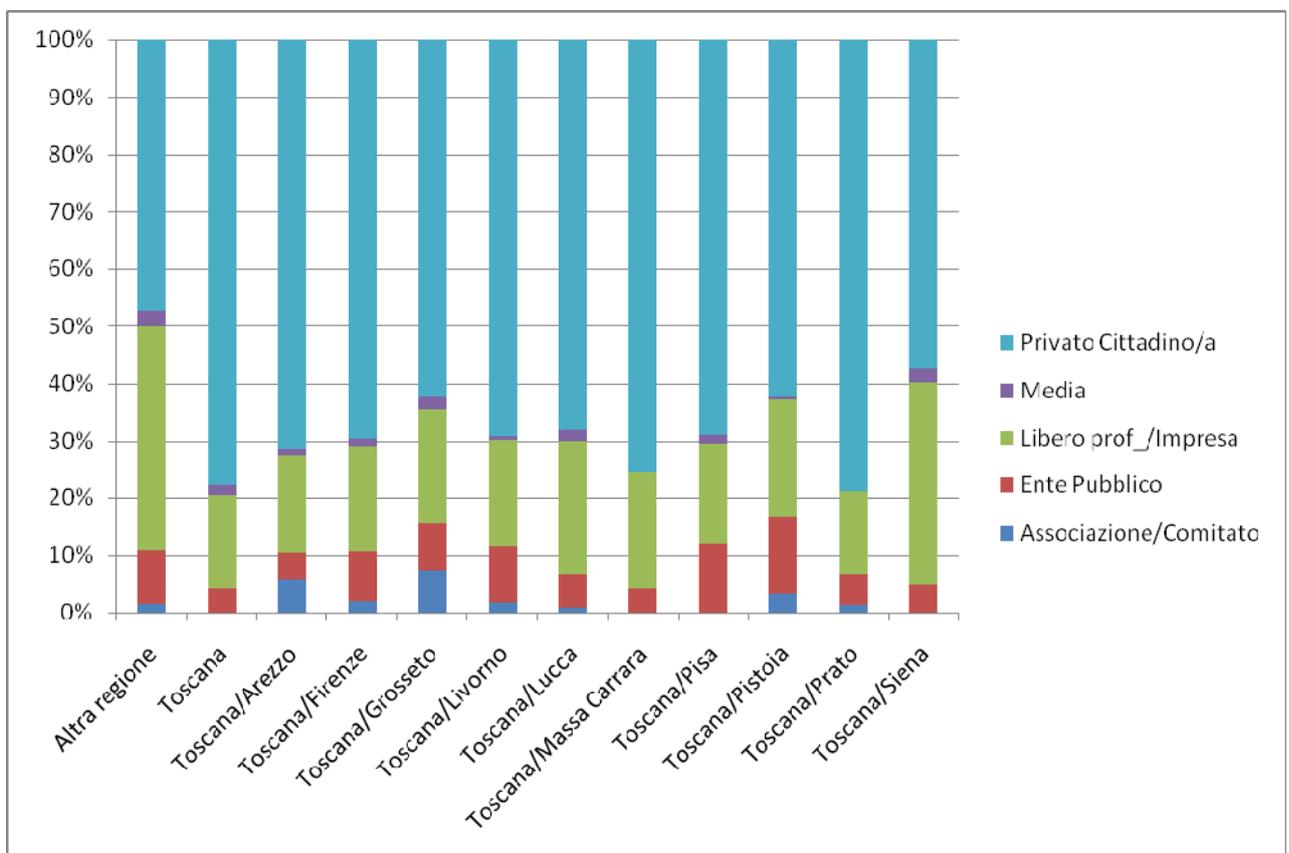
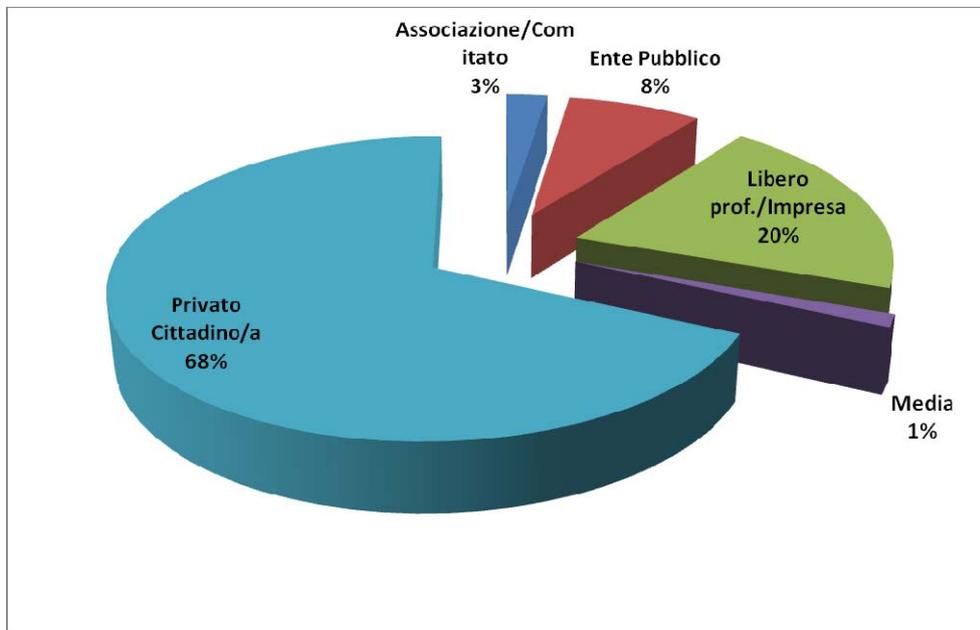


In larga misura le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (68,1%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (20,1%). Le proporzioni sono sostanzialmente stabili rispetto al 2007 durante il quale i contatti erano stati per il 71% da parte di singoli cittadini e loro associazioni ed il 21% di imprese e liberi professionisti.

Il dato relativo alla provenienza degli utenti dell'URP, tenendo conto della loro tipologia, mostra una quota di poco meno del 40% delle richieste provenienti da altre regioni sono proprio di liberi professionisti e imprese.



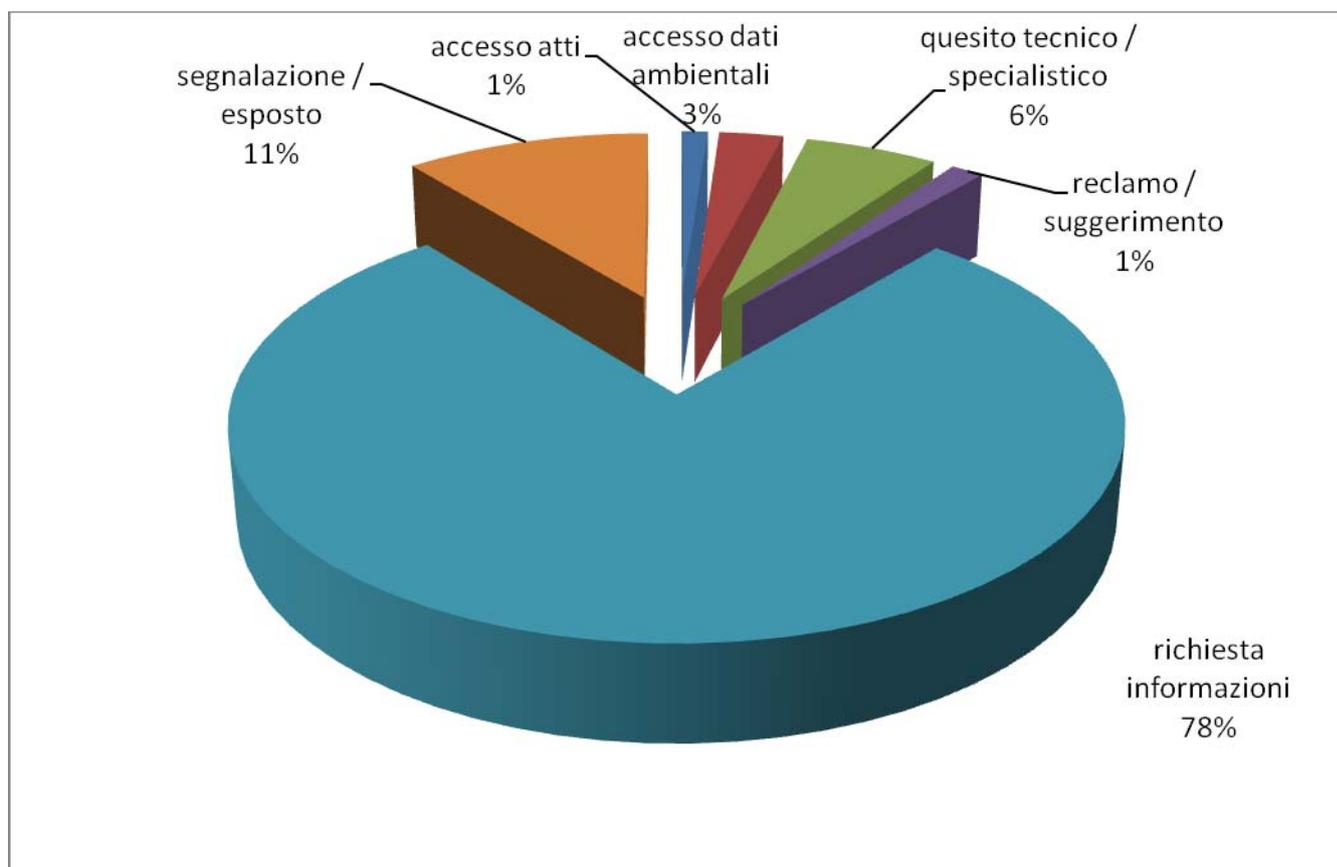
**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana



## Cosa chiedono i nostri utenti ?

Naturalmente la maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (78%), che in alcuni casi (6%) ha caratteristiche tecnico/specialistiche particolari che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate.

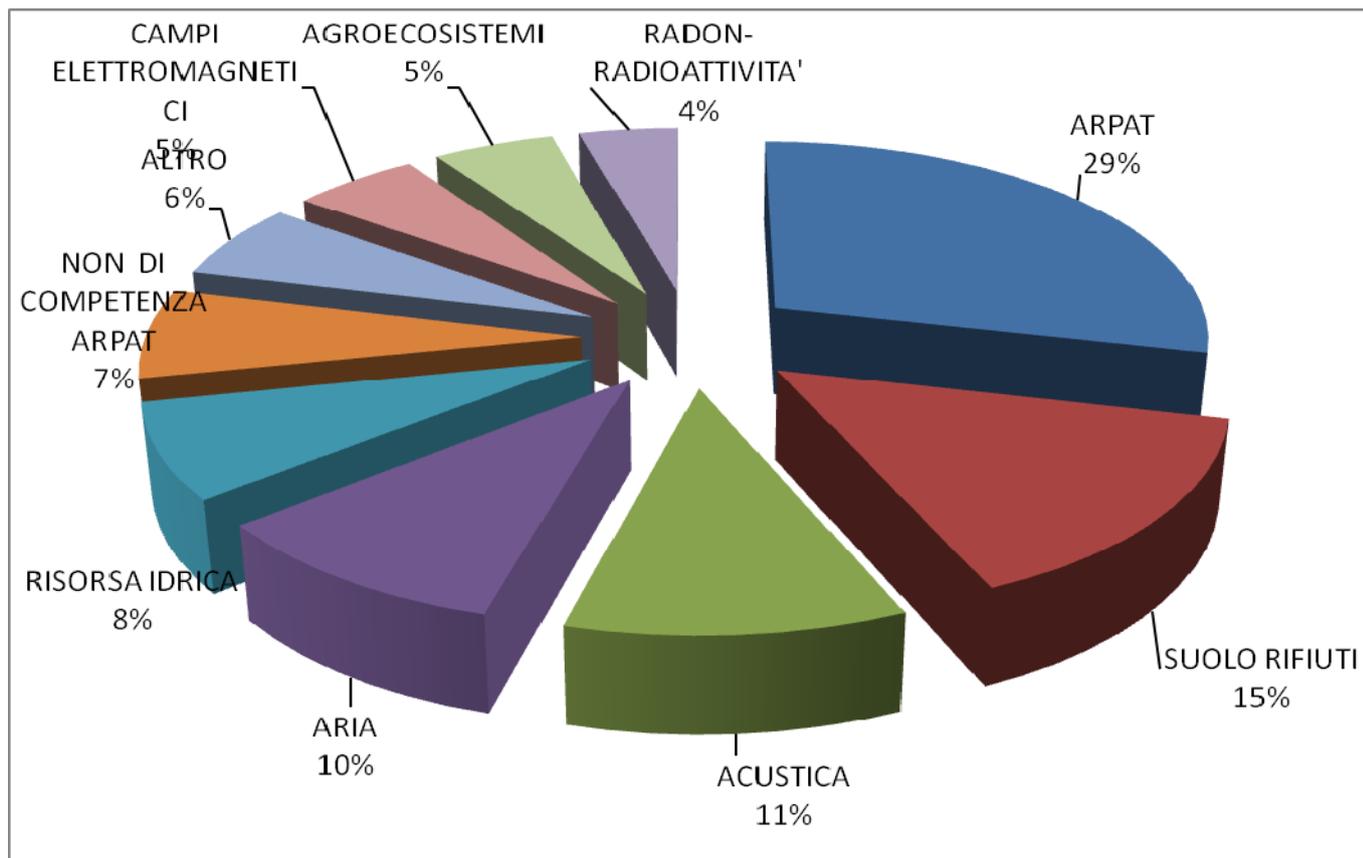
Vi è poi una quota significativa invece di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti) per i quali (come indicato sopra) è stata predisposta un'apposita Istruzione Operativa (IO) che regola le modalità di ricezione, inserimento nel sistema documentario e trasmissione alle strutture ARPAT che devono gestire tali procedimenti. (vedi capitoli successivi)





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia.

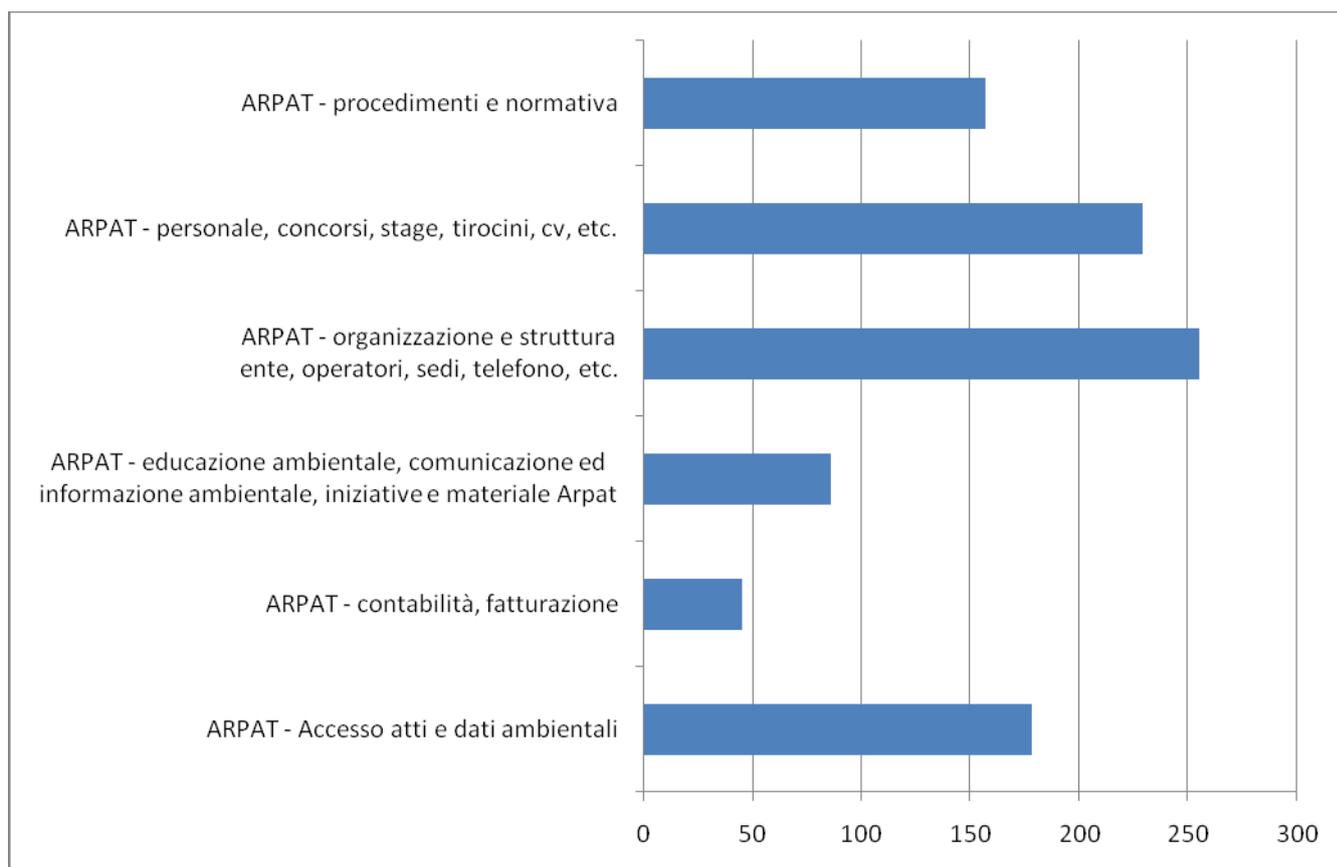


Argomento richieste	totale	%
ARPAT	950	28,7%
SUOLO RIFIUTI	493	14,9%
ACUSTICA	352	10,6%
ARIA	329	9,9%
RISORSA IDRICA	251	7,6%
NON DI COMPETENZA ARPAT	238	7,2%
ALTRO	204	6,2%
CAMPI ELETTRMAGNETICI	180	5,4%
AGROECOSISTEMI	173	5,2%
RADON-RADIOATTIVITA'	142	4,3%
<b>Totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

Anche nel 2007 le questioni inerenti aspetti generali Arpat (organizzazione, personale, accesso atti, ecc.) erano prevalenti (28%), seguiti dal rumore (14%) e dall'inquinamento atmosferico (12%), dai rifiuti (10%) e dagli argomenti inerenti le risorse idriche e gli scarichi (10%).

Il nuovo data base dei Contatti permette però anche di rilevare una specificazione maggiore di queste voci, che è stata predisposta per alcuni degli argomenti più "gettonati".

In primo luogo si tratta delle richieste inerenti l'Agenzia nei suoi aspetti organizzativi e di carattere generale

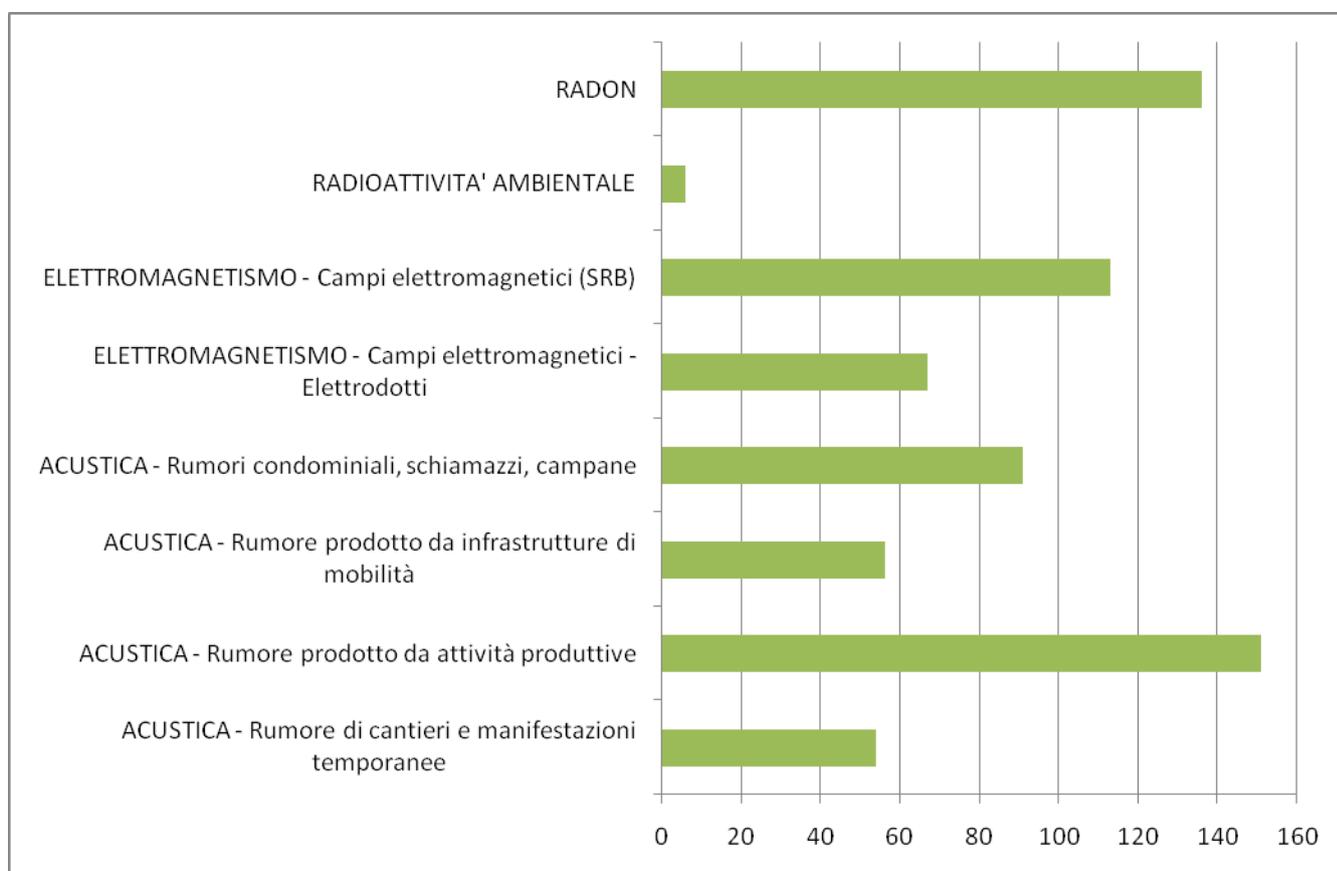




**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

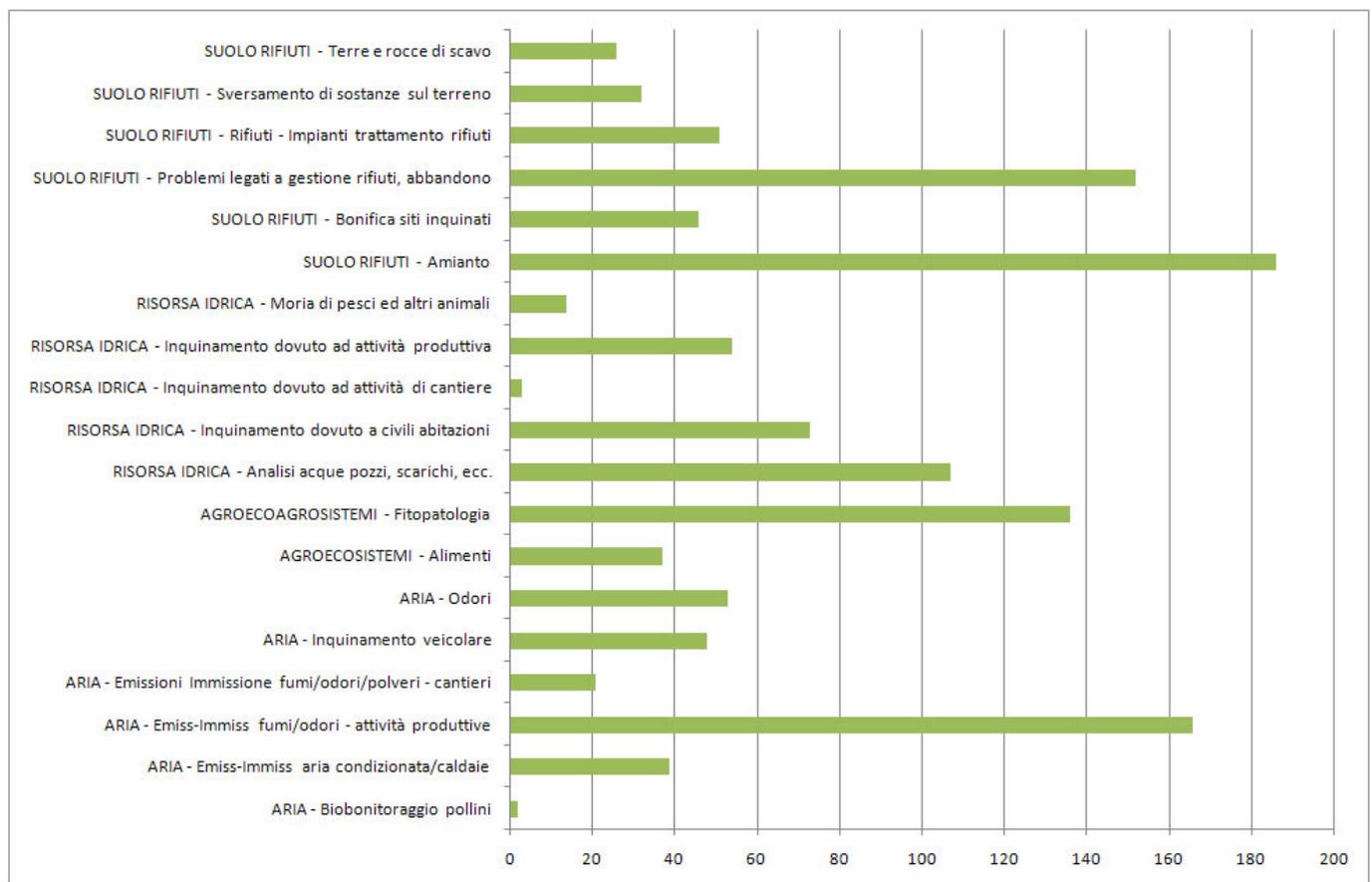
Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa un quarto delle domande proposte all'URP, anche tenendo conto che il 2008 è stato caratterizzato fra l'altro dallo sviluppo sul territorio del progetto "radon".





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici (aria, acqua e suolo)

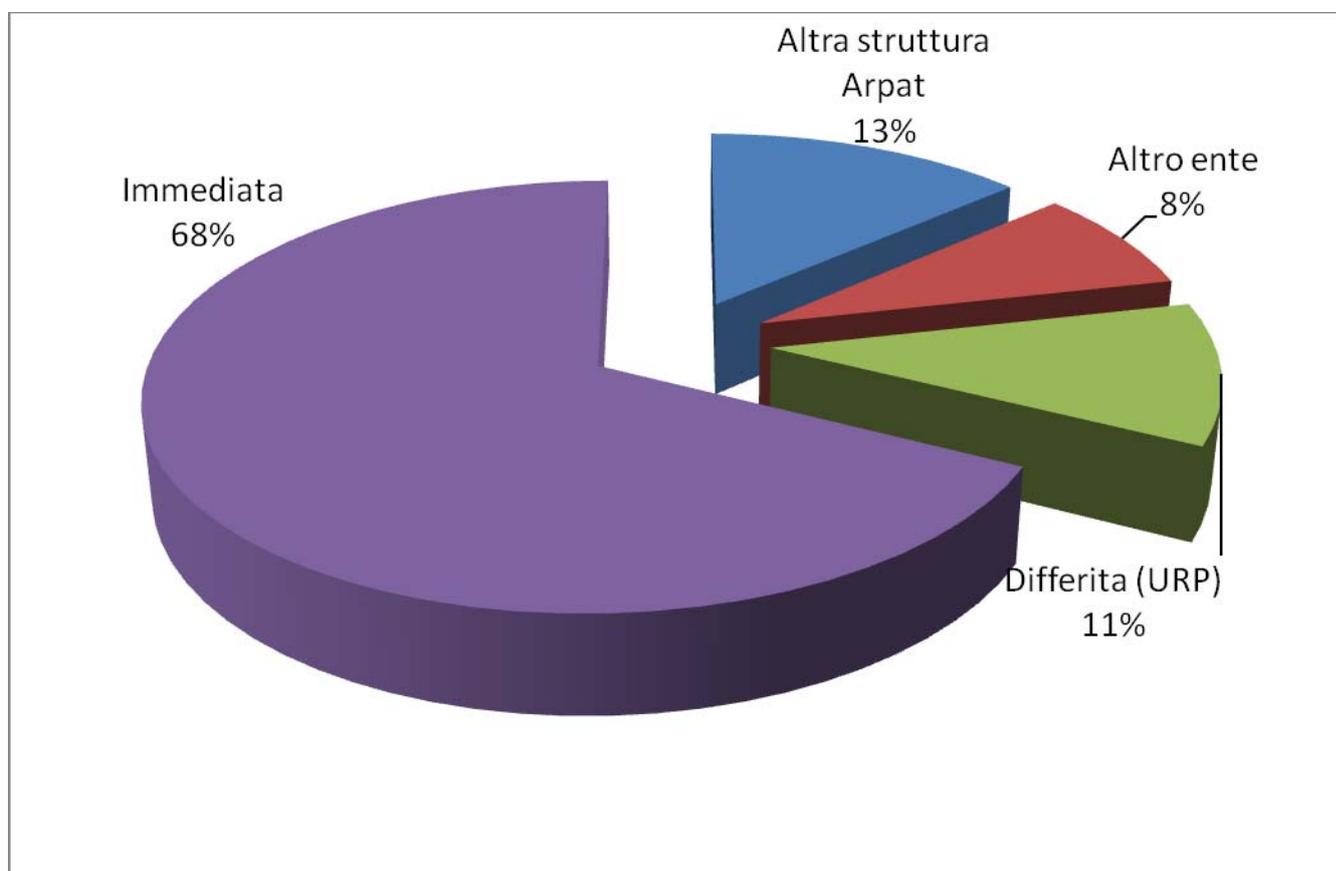


## Come si risponde ai nostri utenti?

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (67,6%). In alcuni casi (10,9%) la risposta è differita - cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con tecnici dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati al altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia) o ad altra struttura dell'ARPAT, in particolar modo laddove si tratti di quesiti più specialistici.

A questo proposito è stato individuato come indicatore per il monitoraggio del SGQ dell'URP proprio la percentuale di richieste trasferite ad altra struttura ARPAT rispetto al numero totale di richieste arrivate all'URP.

Fra l'altro, l'obiettivo indicato per il 2008 per questo indicatore (50%) è stato ampiamente raggiunto e superato (meno del 15% le domande trasferite nel 2008).





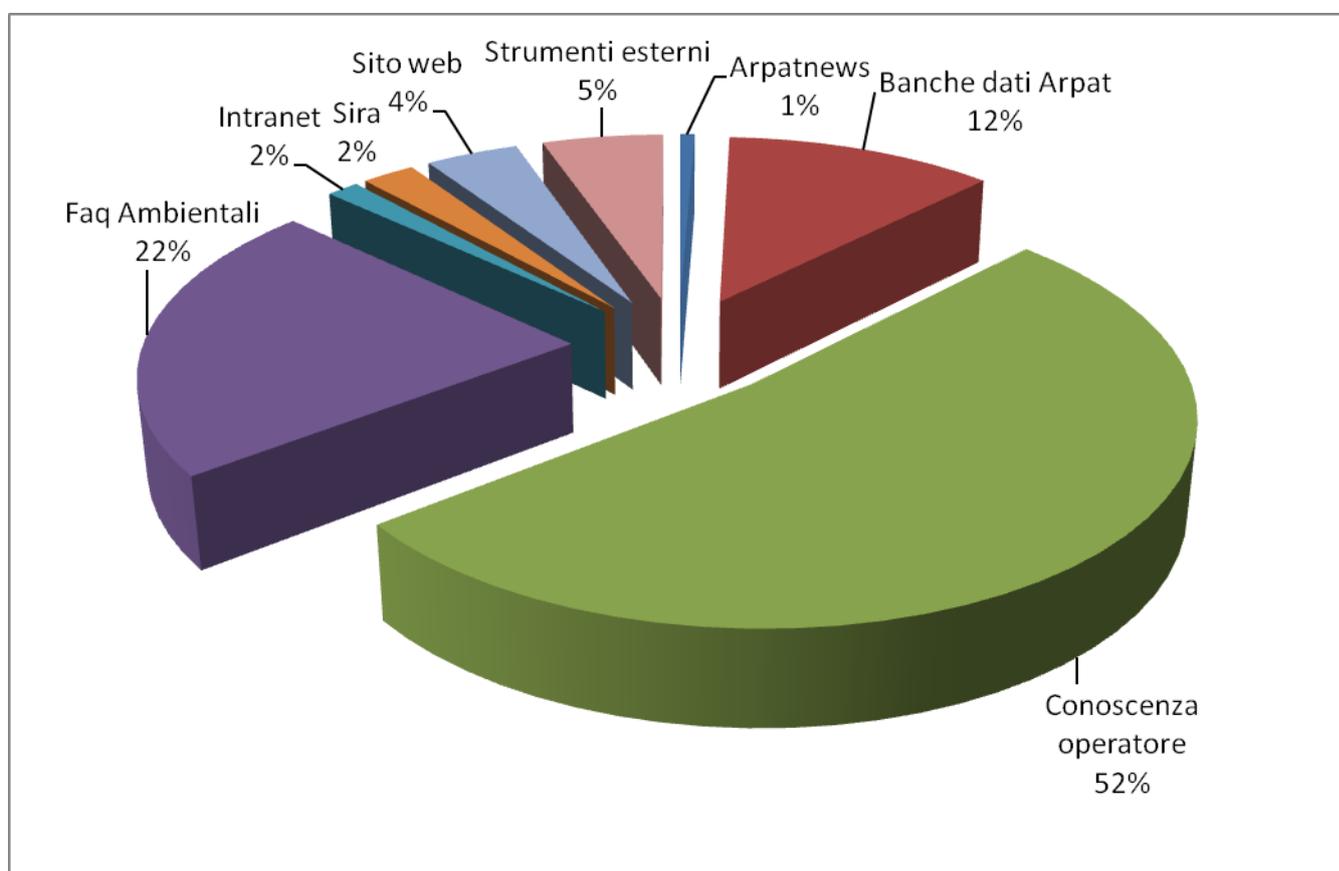
**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Nella tabella seguente viene evidenziato il tipo di risposta in relazione al tipo di contatto cui si riferisce.

tipo di risposta per tipo di contatto	totale	%
Altra struttura Arpat	30	14,2%
Altro ente	17	8,1%
Differita (URP)	22	10,4%
Immediata	142	67,3%
<b>Totale contatti Diretti (di persona)</b>	<b>211</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	86	14,1%
Altro ente	27	4,4%
Differita (URP)	89	14,6%
Immediata	406	66,8%
<b>Totale contatti per e-mail</b>	<b>608</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	224	12,6%
Altro ente	145	8,2%
Differita (URP)	177	10,0%
Immediata	1.230	69,3%
<b>Totale contatti numero verde</b>	<b>1.776</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	109	15,2%
Altro ente	73	10,2%
Differita (URP)	72	10,0%
Immediata	463	64,6%
<b>Totale contatti telefonici</b>	<b>717</b>	<b>100,0%</b>

## Gli strumenti a disposizione per rispondere agli utenti. La realizzazione di una banca dati di risposte alle domande frequenti del pubblico (FAQ)

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori URP per rispondere alle richieste degli utenti, prevalentemente si fa riferimento alle conoscenze dirette, quindi alle "Faq ambientali" ed agli altri strumenti messi a disposizione dall'Agenzia.



La gestione solidale e quindi integrata dell'URP ha fatto emergere, sino dall'inizio della sua sperimentazione, la necessità di rendere omogenee le informazioni fornite ai cittadini. Da qui è nata l'idea e poi il progetto, in via di realizzazione, delle FAQ (Frequently Asked Questions) ambientali.

Si tratta di una ricognizione che coinvolge i componenti del GdS per individuare le domande frequenti effettuate al numero verde e definire le risposte più appropriate.

Tali informazioni sono quindi inserite in un data base presente in Omnibus, accessibile da parte degli operatori del numero verde, ma anche da tutto il personale dell' Agenzia. In futuro si potrà valutare anche la possibilità di inserire queste notizie anche nel sito web.

Con le FAQ ambientali si è dato avvio ad una prima sistematizzazione dell'informazione, per rendere più agevole il lavoro degli operatori che gestiscono il numero verde e per fotografare le prassi e le procedure esistenti nei dipartimenti. In effetti da questa ricognizione è emersa una pluralità di comportamenti anche per questioni analoghe che si verificano nelle varie realtà territoriali, non solo per le diverse regolamentazioni operate dagli enti locali.

L'obiettivo, infatti, è quello di affermare un URP che sia vera e propria interfaccia fra l'esterno e l'interno dell'agenzia, al fine di rendere più semplice e accessibile il servizio e permettere al contempo al personale tecnico di svolgere i propri compiti d'istituto. Ciò significa che l'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione (FAQ ambientali, portale SIRA, ecc).

Quando questo non è possibile l'URP si deve informare con il settore competente, richiamare l'utente per fornirgli l'informazione e quindi integrare le FAQ ambientali, alimentando così un circolo virtuoso che lo metta sempre più in grado di svolgere il proprio servizio al pubblico in modo autonomo. Naturalmente potrà rimanere sempre una quota di domande con forti connotazioni tecnico-specialistiche che necessariamente dovranno essere evase direttamente dal personale tecnico.

## Il monitoraggio delle domande del pubblico (Reclami/Suggerimenti-Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti - Accesso formale alle informazioni ambientali)

Nel corso del 2008 sono intervenute una serie di decisioni che interessano l'insieme di occasioni di relazioni con il pubblico in merito alle "domande" che i cittadini possono presentare all'Agenzia non solo in termini di richieste di informazioni.

Infatti, sotto il termine "domande" si possono racchiudere: Reclami/Suggerimenti-Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti - Accesso formale alle informazioni ambientali.

Come accennato sopra, il 4 settembre 2008 è entrata in vigore la revisione 1, predisposta dal GdS, della PG SG.08 - Gestione dei reclami e dei suggerimenti, che contiene alcune importanti novità rispetto alla revisione precedente. In primo luogo il fatto che la nuova procedura regola non solo la gestione dei reclami da parte dei clienti interni ed esterni all'Agenzia ma anche i suggerimenti e gli apprezzamenti, ricevuti dalla Direzione e dai Dipartimenti/Servizi sub-provinciali dell'Agenzia. Il monitoraggio dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti, viene effettuato dall'URP utilizzando il sistema di gestione documentale in uso in Agenzia.

Nel corso del 2008 l'Agenzia ha redatto il nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali in vigore dal 2002. Tale revisione è stata adottata con Decreto del Direttore Generale ARPAT n.365 del 9 dicembre 2008.

Il regolamento detta tutte le norme relative all'accesso agli atti amministrativi ed alle informazioni ambientali, ma si occupa anche della gestione degli esposti o segnalazioni di problematiche ambientali, il cui monitoraggio è curato dall'URP, mentre la risposta con gli eventuali accertamenti tecnici è compito del responsabile del procedimento.

Il GdS ha quindi definito una Istruzione operativa SG.99.003, entrata in vigore il 2 gennaio 2009, per dare concretamente attuazione a tali disposizioni, definendo una modalità integrata di monitoraggio delle domande del pubblico (Reclami/Suggerimenti-Esposti/Segnalazioni- Accesso agli atti - Accesso formale alle informazioni ambientali).

Il monitoraggio è curato dai riferimenti URP, ma "Nelle strutture nei quali non sia presente un riferimento URP, il RD/RSSP fa svolgere l'attività di monitoraggio delle domande del pubblico ad altro operatore, che si attiene a quanto previsto dalla IO, inviando i dati riassuntivi del monitoraggio con cadenza semestrale alla UO "Comunicazione e informazione" che svolge il coordinamento dell'URP a rete d'Agenzia."

Va sottolineato che il sistema prevede l'utilizzo del programma di gestione documentale dell'Agenzia (free-docs) che garantisce piena tracciabilità delle operazioni, senza registrazioni aggiuntive su altri programmi (fogli excel, ecc.) A tal fine l'Area Atti che gestisce il programma ha prestato la sua preziosa collaborazione, integrando il sistema con alcune informazioni aggiuntive (ad esempio l'elenco dei comuni della toscana, ecc.) necessarie per un monitoraggio più accurato.

Naturalmente gli esiti di questa attività potranno essere più adeguatamente valutati nel 2009, visto che sia il Regolamento che la IO sono entrati in vigore all'inizio del 2009, ma abbiamo comunque ritenuto come rete URP di raccogliere le informazioni disponibili sulle "domande" del pubblico nel corso del 2008, per dare un primo quadro della situazione.

Per le strutture dove non è presente un componente della rete URP i dati sono stati messi a disposizione dai rispettivi responsabili di struttura (Lucca, Mugello - Piana di Sesto, Piombino e Siena), mentre non è stato possibile averli da parte del Dipartimento di Prato.

## Esposti

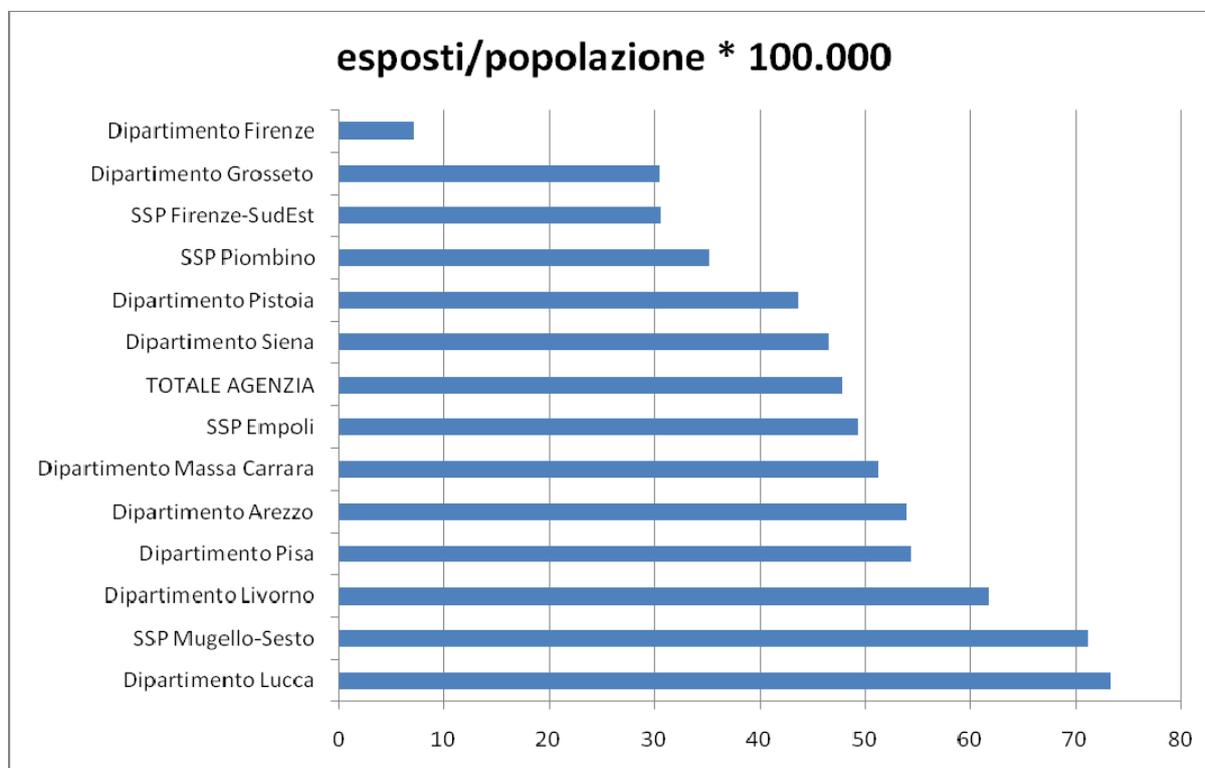
Complessivamente risultano essere stati gestiti oltre 1.700 esposti e segnalazioni, per una media, su base regionale di 48 esposti ogni 100.000 abitanti.

Va osservato che in assenza di una definizione codificata del fenomeno e di un sistema di monitoraggio uniforme, è possibile che questi dati risentono di modalità diverse di considerare le segnalazioni dei cittadini nelle diverse strutture territoriali.

Si evidenzia il caso particolare della provincia di Firenze, sulla quale insistono quattro strutture (Dipartimento e tre Servizi sub-provinciali), per cui il riferimento alla popolazione per il Dipartimento ha valenza diversa che per le altre strutture territoriali; più significativo è il dato provinciale (relativo all'insieme delle quattro strutture), pari a 48 esposti ogni 100.000 abitanti che è lo stesso valore medio regionale.



**ARPAT**  
 Agenzia regionale  
 per la protezione ambientale  
 della Toscana

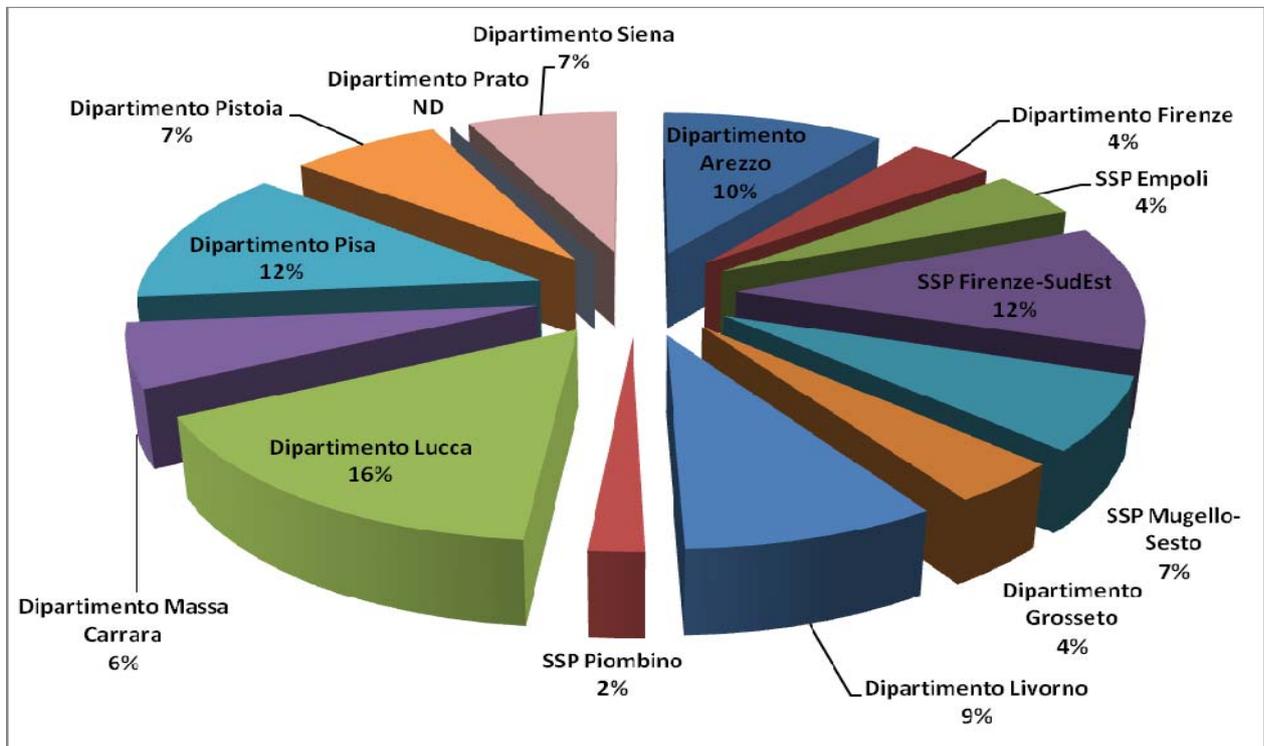


<b>ESPOSTI</b>	residenti al 31.12.2005	esposti/popolazione * 100.000	n. esposti
Dipartimento Arezzo	335.500	54	181
Dipartimento Firenze	967.464	7	70
SSP Empoli	152.097	49	75
SSP Firenze-SudEst	649.811	31	199
SSP Mugello-Sesto	165.556	71	118
Dipartimento Grosseto	219.496	31	67
Dipartimento Livorno	242.723	62	150
SSP Piombino	93.415	35	33
Dipartimento Lucca	380.237	73	279
Dipartimento Massa Carrara	200.793	51	103
Dipartimento Pisa	396.792	54	216
Dipartimento Pistoia	279.061	44	122
Dipartimento Prato	242.497		ND
Dipartimento Siena	261.894	47	122
<b>TOTALE AGENZIA</b>	<b>3.619.872</b>	<b>48</b>	<b>1.735</b>



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

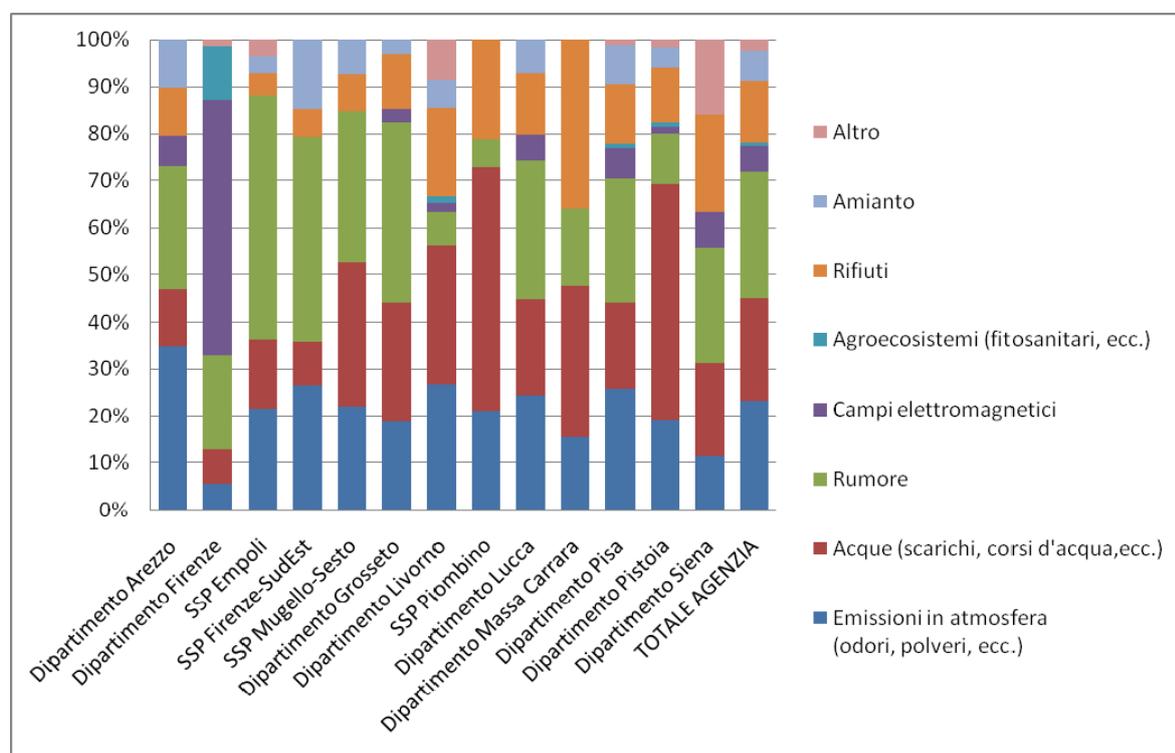


Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono all'inquinamento acustico (26,7%), seguiti dalle emissioni in atmosfera, pari al 23,3%, che raccolgono tutte quelle segnalazioni che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodorante, polveri, ecc. Di seguito troviamo la categoria "Acque" che raccoglie le problematiche inerenti sia agli scarichi idrici che alle situazioni di inquinamento dei corsi d'acqua, ecc.



**ARPAT**  
 Agenzia regionale  
 per la protezione ambientale  
 della Toscana

ESPOSTI	Emissioni in atmosfera (odori, polveri, ecc.)	Acque (scarichi, corsi d'acqua, ecc.)	Rumore	Campi elettromagnetici	Agroecosistemi (fitosanitari, ecc.)	Rifiuti	Amianto	Altro
Dipartimento Arezzo	34,8%	12,2%	26,1%	6,5%	0,0%	10,0%	10,4%	0,0%
Dipartimento Firenze	5,7%	7,1%	20,0%	54,3%	11,4%	0,0%	0,0%	1,4%
SSP Empoli	21,7%	14,5%	51,8%	0,0%	0,0%	4,8%	3,6%	3,6%
SSP Firenze-SudEst	26,5%	9,3%	43,6%	0,0%	0,0%	5,9%	14,7%	0,0%
SSP Mugello-Sesto	22,0%	30,5%	32,2%	0,0%	0,0%	7,6%	7,6%	0,0%
Dipartimento Grosseto	19,1%	25,0%	38,2%	2,9%	0,0%	11,8%	2,9%	0,0%
Dipartimento Livorno	26,7%	29,3%	7,3%	2,0%	1,3%	18,7%	6,0%	8,7%
SSP Piombino	21,2%	51,5%	6,1%	0,0%	0,0%	21,2%	0,0%	0,0%
Dipartimento Lucca	24,4%	20,4%	29,4%	5,7%	0,0%	12,9%	7,2%	0,0%
Dip. Massa Carrara	15,5%	32,0%	16,5%	0,0%	0,0%	35,9%	0,0%	0,0%
Dipartimento Pisa	25,8%	18,3%	26,3%	6,7%	0,8%	12,5%	8,3%	1,3%
Dipartimento Pistoia	19,2%	50,0%	10,8%	1,5%	0,8%	11,5%	4,6%	1,5%
Dipartimento Siena	11,5%	19,8%	24,4%	7,6%	0,0%	20,6%	0,0%	16,0%
<b>TOTALE AGENZIA</b>	<b>23,3%</b>	<b>21,9%</b>	<b>26,7%</b>	<b>5,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>12,8%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,3%</b>





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## Accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali

In questo caso ci si è limitati a raccogliere il numero complessivo delle richieste di accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali (senza suddividere fra queste due tipologie), così come non sono disponibili dati sui tempi di risposta (che saranno invece forniti a partire dal 2009). In merito poi all'accesso ai dati ambientali, il monitoraggio poi naturalmente riguarderà quelli con caratteri "formali", come definiti dal Regolamento sull'accesso. Va sottolineato che questa ultima categoria riguarderà una parte molto limitata degli accessi ai dati ambientali che, secondo lo spirito della normativa, deve essere il più possibile agevole e diretto (quindi in modo informale) attraverso l'utilizzo di banche dati pubbliche (nel nostro caso il SIRA).

Anche in questo caso l'URP svolge una funzione di interfaccia con il pubblico e di "facilitatori".

<b>ACCESSO AGLI ATTI E AI DATI AMBIENTALI</b>	<b>N.</b>
Dipartimento Arezzo	38
Dipartimento Firenze	28
SSP Empoli	20
SSP Firenze-SudEst	22
SSP Mugello-Sesto	23
Dipartimento Grosseto	26
Dipartimento Livorno	31
SSP Piombino	3
Dipartimento Lucca	59
Dipartimento Massa Carrara	21
Dipartimento Pisa	25
Dipartimento Pistoia	37
Dipartimento Prato	ND
Dipartimento Siena	4
<b>TOTALE AGENZIA</b>	<b>337</b>



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## Reclami e suggerimenti

Considerato che la procedura gestionale che regola la materia è entrata in vigore solamente a settembre 2008, anche in questo caso il monitoraggio ha carattere molto sintetico e riguarda essenzialmente alcuni numeri riassuntivi.

RECLAMI-SUGGERIMENTI	N.	risposte date	risposte nei termini
Direzione	1	1	1
Dipartimento Arezzo	3	3	2
Dipartimento Firenze	7	7	4
SSP Empoli	1	0	0
SSP Firenze-SudEst	5	3	2
SSP Mugello-Sesto	4	4	3
Dipartimento Grosseto	3	3	3
Dipartimento Livorno	3	3	3
SSP Piombino	4	4	4
Dipartimento Lucca	2	2	2
Dipartimento Massa Carrara	2	0	0
Dipartimento Pisa	3	3	0
Dipartimento Pistoia	3	3	3
Dipartimento Prato	ND	ND	ND
Dipartimento Siena	6	3	3
TOTALE AGENZIA	46	38	29

N.B. in alcuni casi si tratta di reclami per i quali non sono ancora scaduti i termini previsti per la risposta

Va comunque rilevato che la quantità complessiva di reclami/segnalazioni è ancora veramente molto ridotta, mentre la nuova procedura sottolinea come i reclami/suggerimenti costituiscano un prezioso apporto al m,miglioramento dell'organizzazione, e quindi si debba fare tutto il possibile per facilitarne la presentazione.



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

---

Questa considerazione è uno degli elementi basilari della qualità delle attività e del SGQ, in quanto - da numerose indagini - risulta che quando una persona entra in contatto con un'organizzazione e/o usufruisce di un servizio ed ha motivo di lamentarsi, solamente in casi estremi (appunto 1 su 25) presenta reclamo, ma in tutti i casi (cioè tutti e 25) parlano della loro esperienza negativa (il cosiddetto passaparola) con un certo numero di persone. In questo modo l'effetto negativo si propaga sensibilmente.

Per questo è fondamentale gestire bene i reclami, perché se si riesce a rispondere positivamente questa tendenza a proliferare l'immagine negativa viene attenuata. Allo stesso tempo è importante favorire la presentazione di reclami (intesa come "emersione" della parte sommersa di questo iceberg di insoddisfazione).

Quindi l'incremento del numero di reclami/suggerimenti che si auspica con il pieno funzionamento della nuova procedura, non significherà peggioramento dei servizi prodotti, ma una maggiore capacità di ascoltare i nostri interlocutori e di facilitarne le segnalazioni.

## DATI GENERALI CONTATTI 2008

	<b>totale</b>
numero contatti	<b>3.040</b>
numero richieste	<b>3.312</b>

mese e (n.giorni lavorativi)	Numero verde	Telefonico	Totale	Giorni	contatti / giorno
gennaio	140		173	22	7,9
febbraio	148	1	213	21	10,1
marzo	153	2	199	20	10,0
aprile	127	38	215	21	10,2
maggio	151	66	308	20	15,4
giugno	153	61	286	20	14,3
luglio	159	92	328	23	14,3
agosto	92	72	206	20	10,3
settembre	154	96	329	22	15,0
ottobre	168	113	387	23	16,8
novembre	104	99	254	20	12,7
dicembre	59	38	142	20	7,1
<b>totale</b>	<b>1.608</b>	<b>678</b>	<b>3.040</b>	<b>252</b>	<b>12,1</b>

operatore	totale	%
AR	528	17,40%
EM	80	2,60%
FI 1	1.286	42,30%
FI 2	91	3,00%
FI 3	185	6,10%
FI 4	65	2,10%
GR	39	1,30%
LI	203	6,70%
MS	46	1,50%
PI	107	3,50%
PT	370	12,20%
SI	40	1,30%
<b>totale</b>	<b>3.040</b>	<b>100,00%</b>

origine contatti	totale	%	residenti al 31.12.2005	contatti ogni 100.000 abitanti
Altra regione	184	6,1%		
Toscana	167	5,5%		
Toscana/Arezzo	499	16,4%	335.500	149
Toscana/Firenze	1.175	38,7%	967.464	121
Toscana/Grosseto	96	3,2%	219.496	44
Toscana/Livorno	176	5,8%	336.138	52
Toscana/Lucca	107	3,5%	380.237	28
Toscana/Massa Carrara	49	1,6%	200.793	24
Toscana/Pisa	190	6,3%	396.792	48
Toscana/Pistoia	239	7,9%	279.061	86
Toscana/Prato	76	2,5%	242.497	31
Toscana/Siena	82	2,7%	261.894	31
<b>Totale Toscana</b>	<b>3.040</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.619.872</b>	<b>79</b>

sezzo	totale	%
Donna	1.347	44,3%
Uomo	1.693	55,7%
<b>totale</b>	<b>3.040</b>	<b>100,0%</b>

tipo di contatto	totale	%
Diretto	204	6,7%
E-mail	550	18,1%
Numero Verde	1.608	52,9%
Telefonico	678	22,3%
<b>totale</b>	<b>3.040</b>	<b>100,0%</b>

tipo di utente	totale	%
Associazione/Comitato	75	2,5%
Ente Pubblico	242	8,0%
Libero prof./Impresa	611	20,1%
Media	41	1,3%
Privato Cittadino/a	2.071	68,1%
<b>totale</b>	<b>3.040</b>	<b>100,0%</b>

Argomento richieste	totale	%
ARPAT	950	28,7%
SUOLO RIFIUTI	493	14,9%
ACUSTICA	352	10,6%
ARIA	329	9,9%
RISORSA IDRICA	251	7,6%
NON DI COMPETENZA ARPAT	238	7,2%
ALTRO	204	6,2%
ELETTROMAGNETISMO	180	5,4%
AGROECOSISTEMI	173	5,2%
RADON-RADIOATTIVITA'	142	4,3%
<b>Totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

<b>Argomento richieste (dettaglio)</b>	<b>totale</b>	<b>%</b>
ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	54	1,6%
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	151	4,6%
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	56	1,7%
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	91	2,7%
ALTRO	204	6,2%
ARIA - Biobonitoraggio pollini	2	0,1%
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	39	1,2%
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	166	5,0%
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	21	0,6%
ARIA - Inquinamento veicolare	48	1,4%
ARIA - Odori	53	1,6%
ARPAT - Accesso atti e dati ambientali	178	5,4%
ARPAT - contabilità, fatturazione	45	1,4%
ARPAT - educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	86	2,6%
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	255	7,7%
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	229	6,9%
ARPAT - procedimenti e normativa	157	4,7%
AGROECOSISTEMI - Alimenti	37	1,1%
AGROECOAGROSISTEMI - Fitopatologia	136	4,1%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodi	67	2,0%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	113	3,4%
NON DI COMPETENZA ARPAT	238	7,2%
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	6	0,2%
RADON	136	4,1%
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	107	3,2%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	73	2,2%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	3	0,1%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	54	1,6%
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	14	0,4%
SUOLO RIFIUTI - Amianto	186	5,6%
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	46	1,4%
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	152	4,6%
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	51	1,5%
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	32	1,0%
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	26	0,8%
<b>Totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

strumenti usati per risposte	totale	%
Arpatnews	21	0,6%
Banche dati Arpat	391	11,8%
Conoscenza operatore	1.725	52,1%
Faq Ambientali	740	22,3%
Intranet	47	1,4%
Sira	77	2,3%
Sito web	135	4,1%
Strumenti esterni	176	5,3%
<b>Totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

tipo di domanda	totale	%
accesso atti	38	1,1%
accesso dati ambientali	93	2,8%
quesito tecnico / specialistico	193	5,8%
reclamo / suggerimento	48	1,4%
richiesta informazioni	2.584	78,0%
segnalazione / esposto	356	10,7%
<b>totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

tipo di risposta	totale	%
Altra struttura Arpat	450	13,6%
Altro ente	262	7,9%
Differita (URP)	360	10,9%
Immediata	2.240	67,6%
<b>totale</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>

tipo di risposta per tipo di contatto	totale	%
Altra struttura Arpat	30	14,2%
Altro ente	17	8,1%
Differita (URP)	22	10,4%
Immediata	142	67,3%
<b>Totale contatti Diretti (di persona)</b>	<b>211</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	86	14,1%
Altro ente	27	4,4%
Differita (URP)	89	14,6%
Immediata	406	66,8%
<b>Totale contatti per e-mail</b>	<b>608</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	224	12,6%
Altro ente	145	8,2%
Differita (URP)	177	10,0%
Immediata	1.230	69,3%
<b>Totale contatti numero verde</b>	<b>1.776</b>	<b>100,0%</b>
Altra struttura Arpat	109	15,2%
Altro ente	73	10,2%
Differita (URP)	72	10,0%
Immediata	463	64,6%
<b>Totale contatti telefonici</b>	<b>717</b>	<b>100,0%</b>