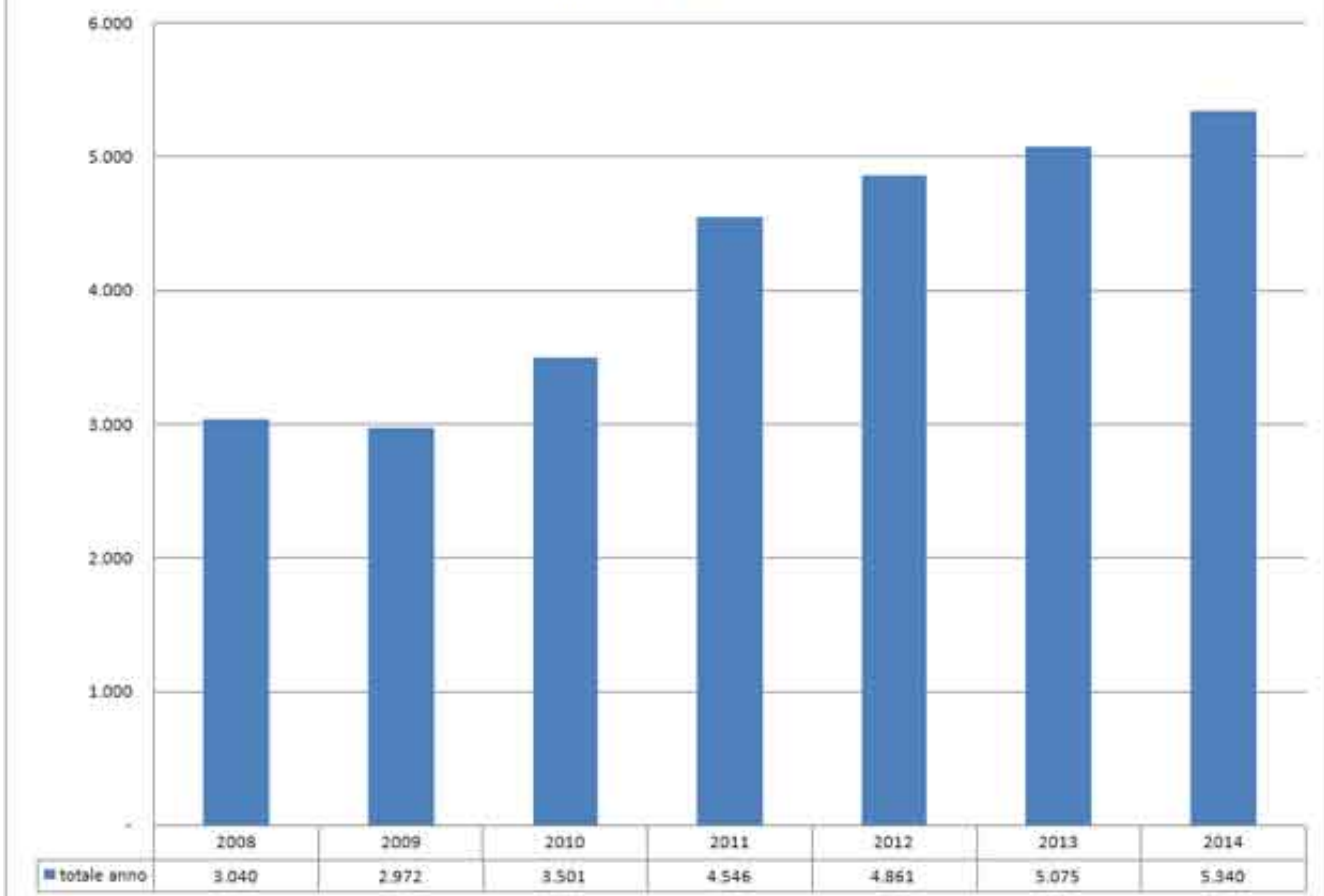
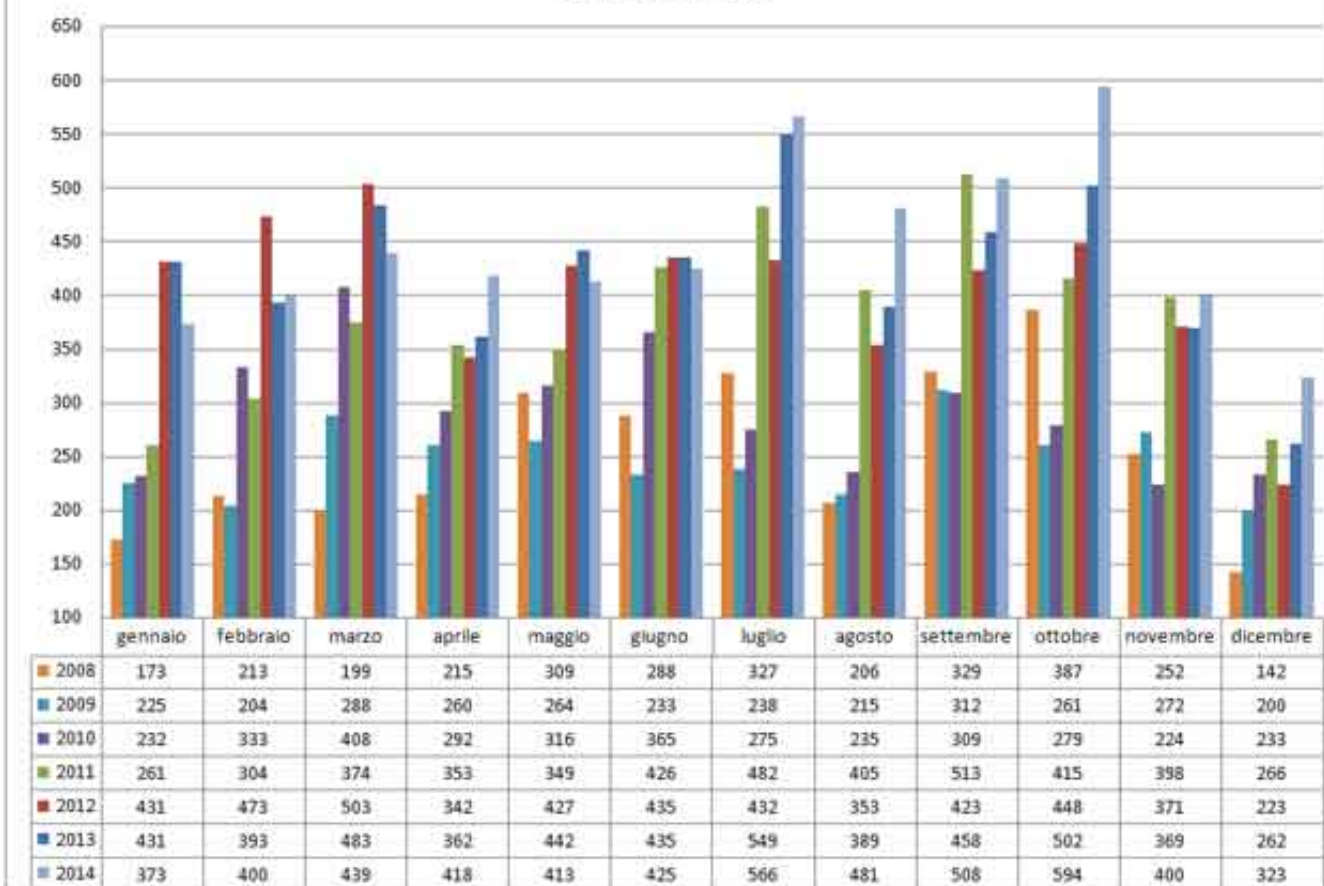


Contatti annui URP

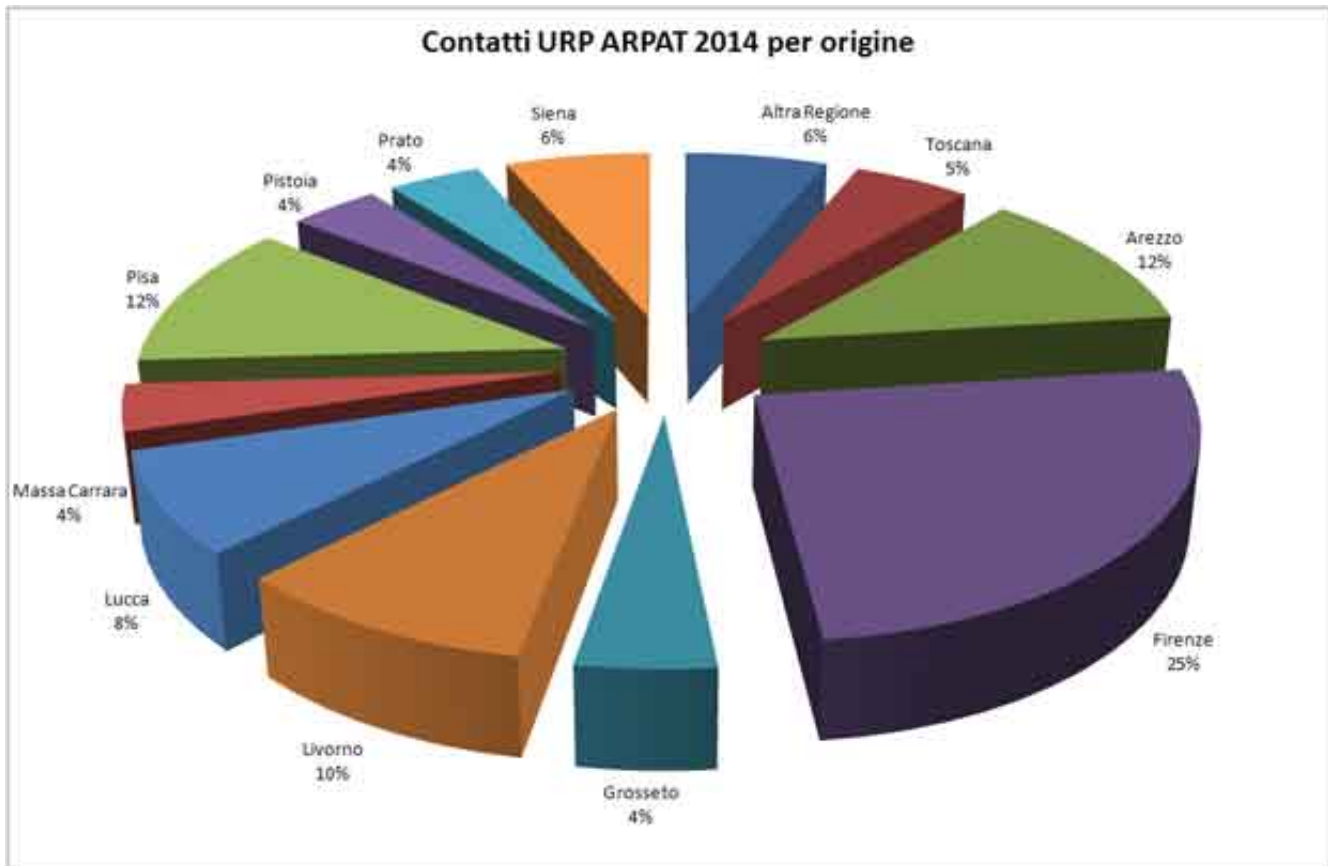


Contatti mensili URP



Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (72%), il 57% attraverso il numero verde (800 800 400) ed il 15% tramite contatto telefonico normale con gli operatori URP, e la posta elettronica (25,3%), sempre in misura maggiore. Solamente una quota minima, ed in diminuzione, (2,7%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.



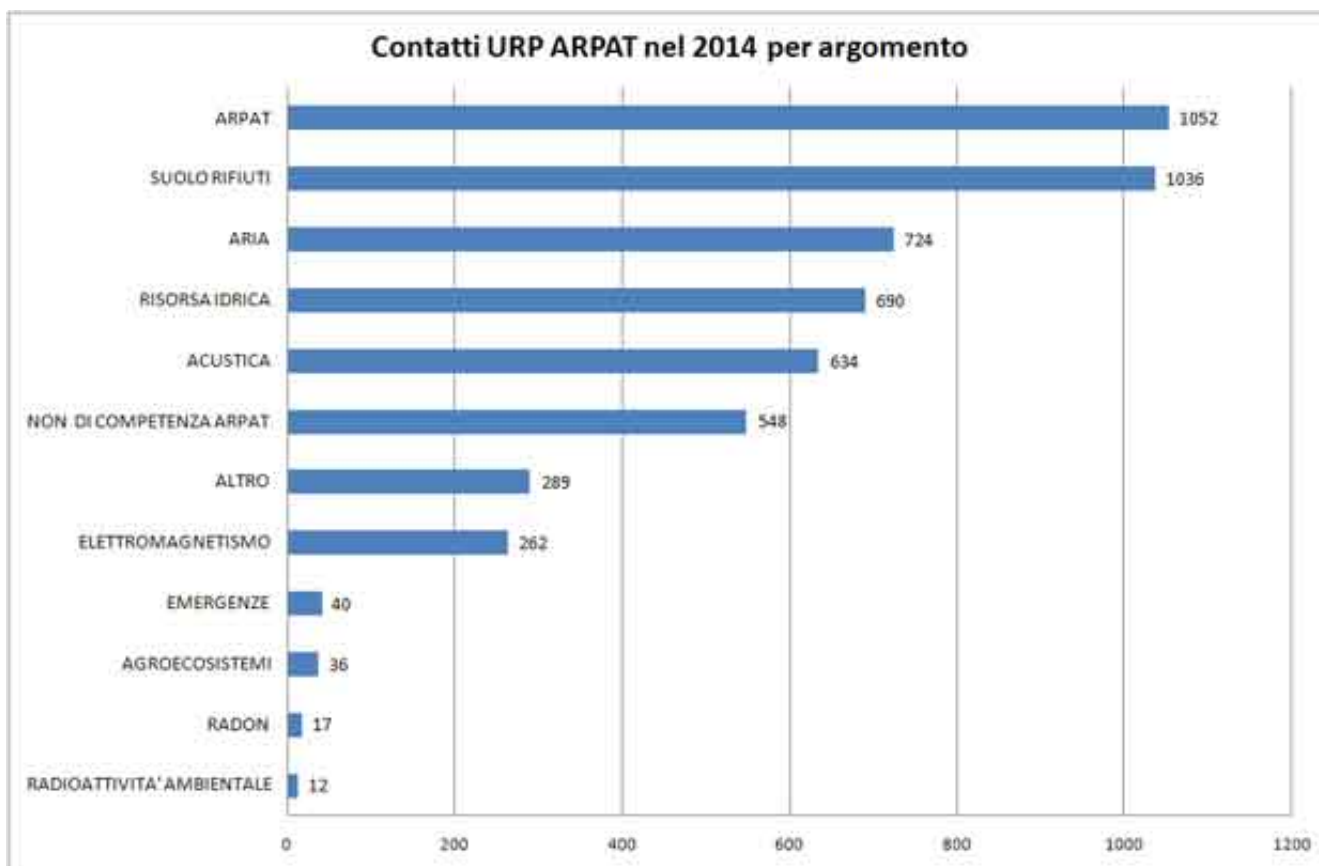
Utenti

Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2014 2295 donne (43%) e 3045 uomini (57%).

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente provenienti dalla nostra Regione (93,7%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, sono soprattutto provenienti dalla provincia di Firenze (25,3%), ma anche da quella di Arezzo (11,6%) e Pisa (11,5%), poi tutte le altre.

In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (64%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (20%) e di enti pubblici (10%). Da segnalare la % significativa di utenti professionali, il che tendenzialmente comporta richieste più complesse. Utenti



Cosa chiedono i nostri utenti

La maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (79%), che in alcuni casi (4,7%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (20%) di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (20%), seguono, a ruota, le tematiche inerenti il suolo ed i rifiuti, che hanno interessato circa il 19,4% dei contatti, di cui parte rilevante sono relativi all'amianto (7,9%).

Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 17% delle domande proposte all'URP. Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici: Per quelle relative all'aria (13,6%) una notevole parte relativi al problema delle maleodoranze (4,5%) nei confronti delle quali la popolazione è sempre più sensibile.

ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	73
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	312
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	89
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	160
ALTRO	289
ARIA - Biobonitoraggio pollini	7
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	47
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	301
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	43
ARIA - Inquinamento veicolare	87
ARIA - Odori	239
ARPAT - Accesso atti e dati ambientali	131
ARPAT - contabilità, fatturazione	26
ARPAT - educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	75
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	360
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	202
ARPAT - procedimenti e normativa	258
AGROECOSISTEMI - Alimenti	9
AGROECOSISTEMI - Fitopatologia	27
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodi	101
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	161
EMERGENZE - Costa Concordia	9
EMERGENZE - Incendio	31
NON DI COMPETENZA ARPAT	548
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	12
RADON	17
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	220
RISORSA IDRICA - Balneazione	222
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	85
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	20
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	105
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	38
SUOLO RIFIUTI - Amianto	421
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	69
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	216
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	74
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	50
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	206

Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (83,4%). In alcuni casi (10,3%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati ad 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.

La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specialistico) cui si deve rispondere.

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 (il sito web, il portale SIRA, la intranet Omnibus, ecc.) La quantità nettamente prevalente sopraindicata di risposte dirette attesta il considerevole bagaglio di conoscenze progressivamente acquisito dagli operatori della rete URP.



Regione Toscana



ORGANIZZAZIONE CON SISTEMA DI
GESTIONE CERTIFICATO DA CERMET
SECONDO LA NORMA
UNI EN ISO 9001:2008
REGISTRAZIONE N. 3198-A

Direttore responsabile: Marco Talluri

Autorizzazione del tribunale di Firenze: n. 5396 del 14 febbraio 2005

Redazione: ARPAT, Via N.Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640

Email: arpatnews@arpat.toscana.it

Web: www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), all'indirizzo: www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews/richiesta



Seguici su Twitter



Seguici su Youtube

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: www.arpat.toscana.it/soddisfazione
