


PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE				2021 - 2022	
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 - 2022	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 2021--2022

Rispetto al 2020, vi è stato un decremento delle istanze pervenute nel 2021, maggiormente accentuato nell'anno 2022.

I contatti stabiliti attraverso la posta ordinaria ed elettronica, agli indirizzi info@arpa.puglia.it e info.arpapuglia@pec.rupar.puglia.it, sono n. 1125 per il 2021 e n. 955 per il 2022. 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 2021 sono state 268 e per il 2022 sono state 237. Il totale di richieste pervenute ad ARPA per il tramite dei canali URP è di 1393 per il 2021 e 1192 per il 2022. Certamente il significativo calo di richieste pervenute nel 2021 e 2022, è ormai attribuibile al migliore approccio degli utenti con il sito istituzionale dell'Agenzia. Il sito infatti, oltre ad essere caratterizzato dalla

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.

rispondenza alle norme dei siti web istituzionali, è popolato quotidianamente da dati e informazioni ambientali. La facilità di reperimento delle informazioni ricercate infatti dagli utenti, è facilitato e rispondente ai requisiti previsti dalla legge.

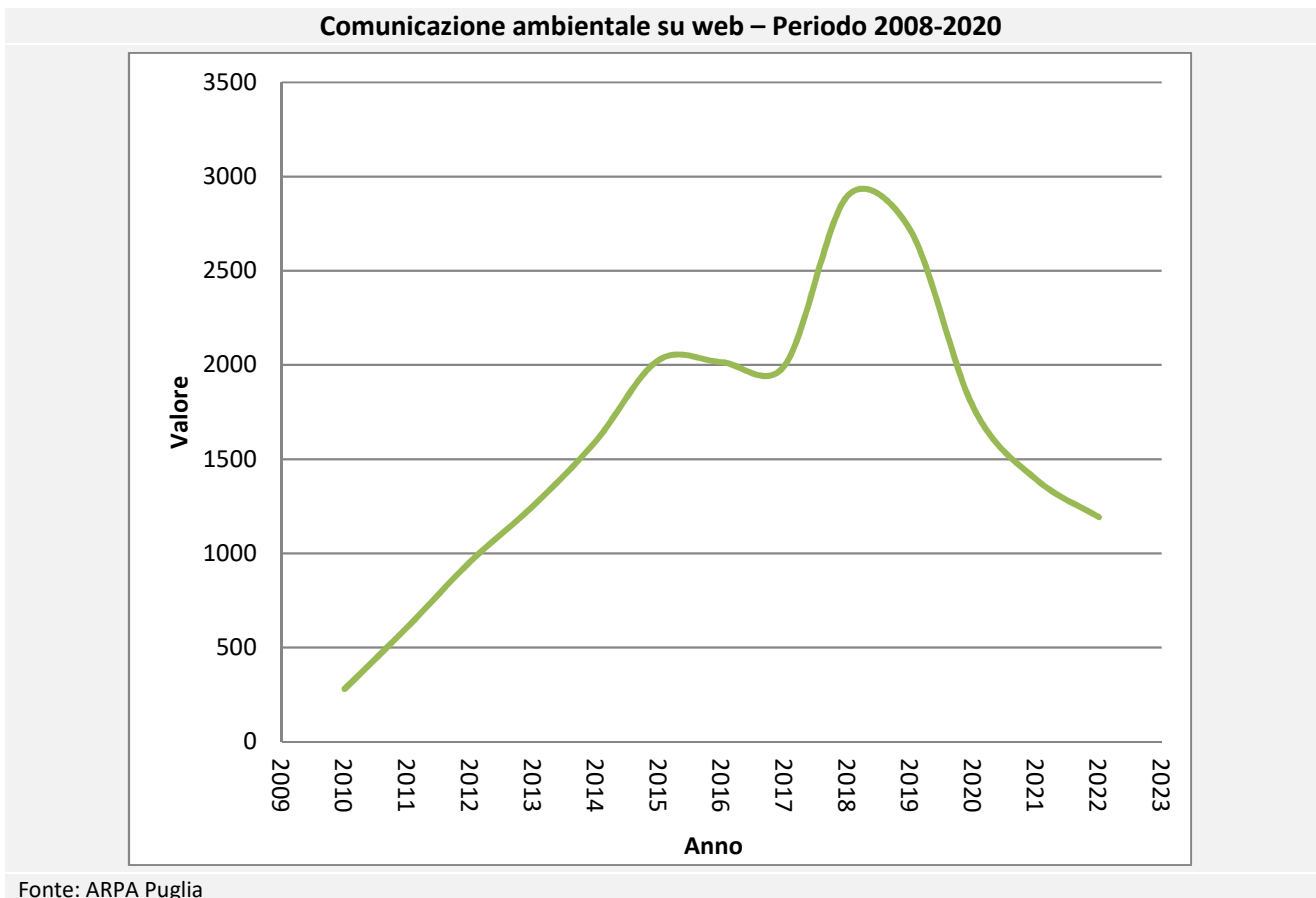
Entrando nel dettaglio, sul totale, la maggior parte delle richieste attiene a richieste di informazioni (procedure, applicazioni normative relativamente a problematiche di carattere ambientale, etc.).

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
2021	1393
2022	1192

Fonte: ARPA Puglia

Trend indicatore (2008- 2022)



LEGENDA SCHEDA:
[Guida alla consultazione](#)