

PROMOZIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE				2023 - 2024	
<i>Comunicazione ambientale – Comunicazione ambientale attraverso l'URP</i>					
Nome indicatore		DPSIR	Fonte dati		
Comunicazione ambientale attraverso l'URP		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 <sup>1</sup>	***	2008 -2024	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 2023 - 2024

Rispetto al 2022, vi è stato un piccolo incremento delle istanze pervenute nel 2024, maggiormente accentuato nell'anno 2023.

I contatti stabiliti attraverso la posta ordinaria ed elettronica, agli indirizzi [info@arpa.puglia.it](mailto:info@arpa.puglia.it) e [info.arpapuglia@pec.rupar.puglia.it](mailto:info.arpapuglia@pec.rupar.puglia.it), sono n. 1023 per il 2023 e n. 1019 per il 2024. Tra le tipologie di mail pervenute vi sono, in netta minoranza, note di carattere istituzionale, non di diretta competenza dell'URP, che vengono smistate agli uffici competenti dell'Agenzia.

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 2023 sono state 208 e per il 2024 sono state 203.

<sup>1</sup> 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.

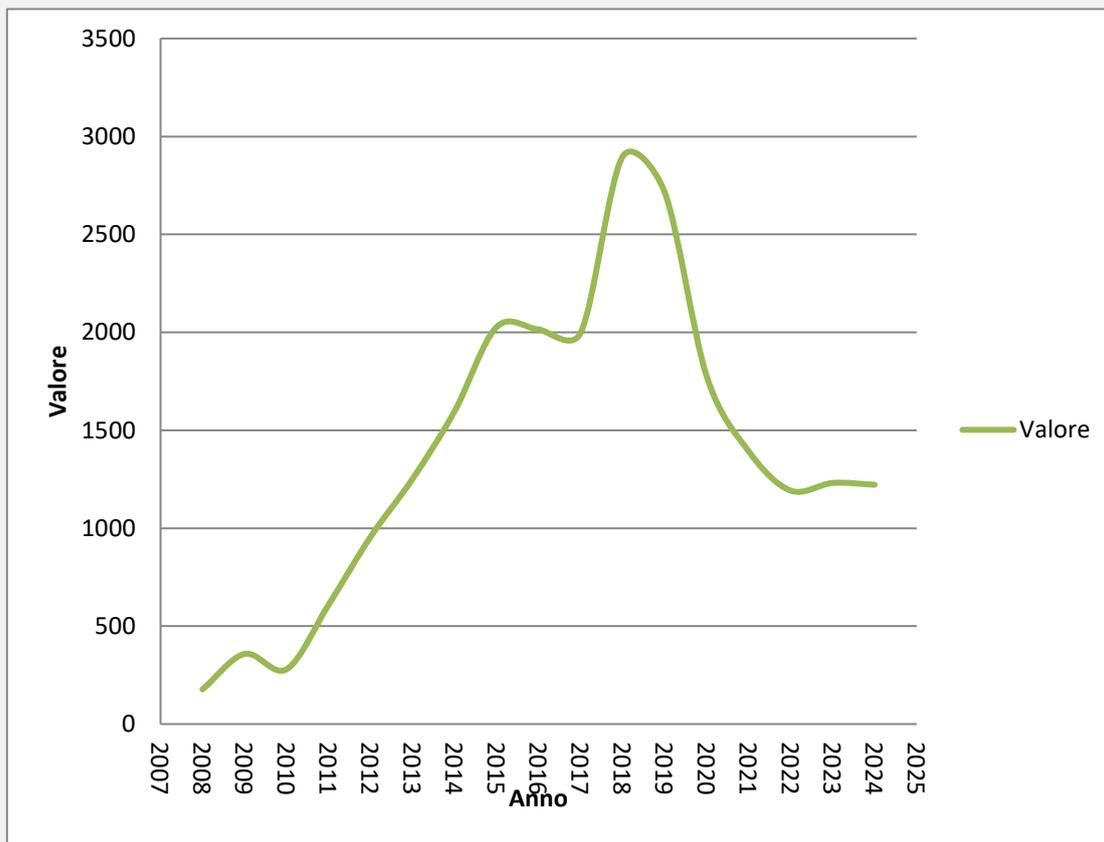
Il totale di richieste pervenute ad ARPA per il tramite dei canali URP è di 1231 per il 2023 e 1222 per il 2024. Entrando nel dettaglio, sul totale, la maggior parte delle richieste attiene a richieste di informazioni (procedure, applicazioni normative relativamente a problematiche di carattere ambientale, etc.). L'URP gestisce direttamente la procedura di registrazione e archivio dei contatti, smistando agli uffici competenti i quesiti di carattere tecnico.

Relazioni dirette tra utenti e URP	
anno	richieste pervenute
2023	1231
2024	1222

Fonte: ARPA Puglia

**Trend indicatore (2008 - 2024)**

Comunicazione ambientale attraverso l'URP – Periodo 2008-2024



Fonte: ARPA Puglia

LEGENDA SCHEDA:  
[Guida alla consultazione](#)