



Ufficio relazioni
con il pubblico:
15 anni di attività



Ufficio relazioni
con il pubblico:
15 anni di attività

Firenze,
marzo 2024

Ufficio relazioni con il pubblico: 15 anni di attività

A cura di:

ARPAT Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autrici:

Stefania Calleri e Maddalena Bavazzano -

ARPAT Settore Comunicazione, informazione e documentazione

con la collaborazione del personale assegnato al Settore Comunicazione e informazione:

Carlotta Alaura, Giorgio Cognigni, Franco Freda, Sergio Lavacchini, Gabriele Rossi, Stefania Calleri, Maddalena Bavazzano, Francesca Chiostrì, Luisa Franzese, Nicola Zevolìni, Eva Bonini e Giulio Paolo Barsacchi

Editing e copertina:

ARPAT, Settore Comunicazione, informazione e documentazione



ARPAT 2024

Indice

URP “a rete” di ARPAT.....	5
Prima analisi dei contatti con l'esterno: 2008-2017.....	7
Analisi dettagliata dei contatti con l'esterno dal 2018 al 2022.....	13
Contatti 2018.....	13
Contatti 2019.....	14
Contatti 2020.....	18
Contatti 2021.....	23
Contatti 2022.....	27

URP “a rete” di ARPAT

Ormai sono più di 30 anni che si parla di Ufficio Relazioni con il Pubblico, che fa la sua prima comparsa nel Decreto legislativo 29 del 1993, le diverse disposizioni normative, che si succedono, danno forma a questo ufficio fino all’arrivo della Legge 150 del 2000 che ne stabilisce ruolo e compiti.

Agli inizi del 2000, dopo la legge 150, ARPAT, come molte altre amministrazioni pubbliche, si dota di un ufficio relazioni con il pubblico, formando il personale interno da adibire a quest’attività attraverso specifici corsi tesi ad acquisire le competenze nella gestione dei rapporti con l'esterno.

La formazione del personale dedicato alle relazioni con gli utenti diviene momento di riflessione ed occasione per ripensare l'organizzazione dell'URP secondo un modello a rete. Con Decreto del Direttore Generale, nasce così l'URP “a rete”, che svolge un “lavoro reticolare” condividendo il numero verde 800 800 400 e la gestione della casella di posta elettronica (urp@arpat.toscana.it) tra i diversi operatori assegnati al settore Comunicazione ed Informazione.

Questa nuova organizzazione determina subito un vantaggio concreto per i cittadini: l'orario del servizio di informazioni al pubblico, tramite il numero verde, si amplia: dalle 20 ore settimanali raggiunge le 36 ore settimanali, coprendo la fascia oraria dalle 9 alle 13 dal lunedì al venerdì e nel pomeriggio, dalle 14 alle 18, con esclusione del venerdì, per circa 1.800 ore annue complessive di servizio al pubblico.

La creazione di un URP "a rete" richiede di affrontare, da subito, alcune importanti questioni:

- raccogliere e catalogare le richieste di informazioni che provengono dal pubblico esterno,
- predisporre le modalità operative interne in grado di definire come gestire i rapporti con il pubblico,
- rendere omogenee le risposte ai cittadini da parte di tutti gli operatori coinvolti.

Raccogliere e catalogare le informazioni provenienti dai cittadini: la banca dati dei contatti

La creazione di una banca dati delle richieste che provengono dai cittadini è una delle priorità, in quanto i dati inseriti consentono di avere informazioni su come e quando i nostri utenti entrano in contatto con noi, chi sono, dove vivono, quali siano i loro principali bisogni informativi, nonché le modalità e le tipologie di risposte fornite dall'Ufficio.

La banca dati risulta non solo un valido supporto per monitorare i contatti dell'URP; attraverso l'analisi dei contatti registrati, è possibile individuare quali ambiti/settori approfondire, anche predisponendo strumenti informativi (come FAQ ed altri materiali di cui parleremo in seguito), per rispondere in modo sempre più omogeneo, preciso e corretto ai nostri utenti.

Predisporre le modalità operative interne per la gestione dei rapporti con il pubblico

L'organizzazione dell'URP comporta la definizione di regole condivise di gestione dei rapporti con l'esterno, per questo il settore redige le procedure per disciplinare la propria attività, nel rispetto del sistema qualità di cui è dotata ARPAT.

In particolare, l'URP definisce le istruzioni operative relative alla gestione di

- contatti con il pubblico, che descrive e regola le attività che gli operatori svolgono, entrando in contatto con il pubblico, al fine di favorire la conoscenza delle attività dell'Agenzia e delle informazioni da essa prodotte, garantendo altresì l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- esposti/segnalazioni, che definisce le competenze dell'Agenzia in relazione agli esposti presentati da parte del pubblico e assicurare l'omogeneità dei comportamenti su tutto il territorio regionale nella gestione degli stessi.

A queste si aggiungono le procedure gestionali riguardanti i reclami e suggerimenti ed il monitoraggio della soddisfazione del cliente, nonché le procedure operative relative alla realizzazione delle attività di informazione e comunicazione e documentazione.

Rendere omogenee le risposte ai cittadini: il lavoro del back office

Per garantire l'omogenizzazione delle informazioni fornite al pubblico, nasce il back office, che, tra i suoi compiti, ha anche quello di predisporre alcuni strumenti informativi, come le Faq - risposte a domande frequenti. Il back-office esamina le domande dei cittadini, trasformando quelle più frequenti in Faq sottoposte alla validazione dei settori tecnici competenti prima della loro pubblicazione.

Altro strumento informativo è la serie di opuscoli denominati "Chi fa cosa in Toscana" caratterizzati da un breve testo e da un'infografica, che cercano di orientare il cittadino che si trova di fronte a specifici problemi ambientali, indicando quale ente sia competente e quale procedimento attivare. La necessità di creare questo tipo di opuscoli informativi nasce dalla constatazione che le competenze riguardo alle diverse matrici ambientali (aria, acqua suolo, ecc.) sono suddivise fra diversi enti (Comune, Regione, ASL, Vigili del Fuoco, NOE ecc) e non è facile, talvolta neppure per gli addetti ai lavori, capire a chi ci si debba rivolgere per uno specifico problema ambientale. Di queste difficoltà, gli operatori URP dell'Agenzia sono i primi testimoni, avendone esperienza quotidiana al numero verde o alla casella mail, da cui emerge che, in media, un 15-20% delle richieste che giungono alla nostra Agenzia in realtà dovrebbero essere indirizzate ad altri soggetti (Comuni, Asl, ecc.).

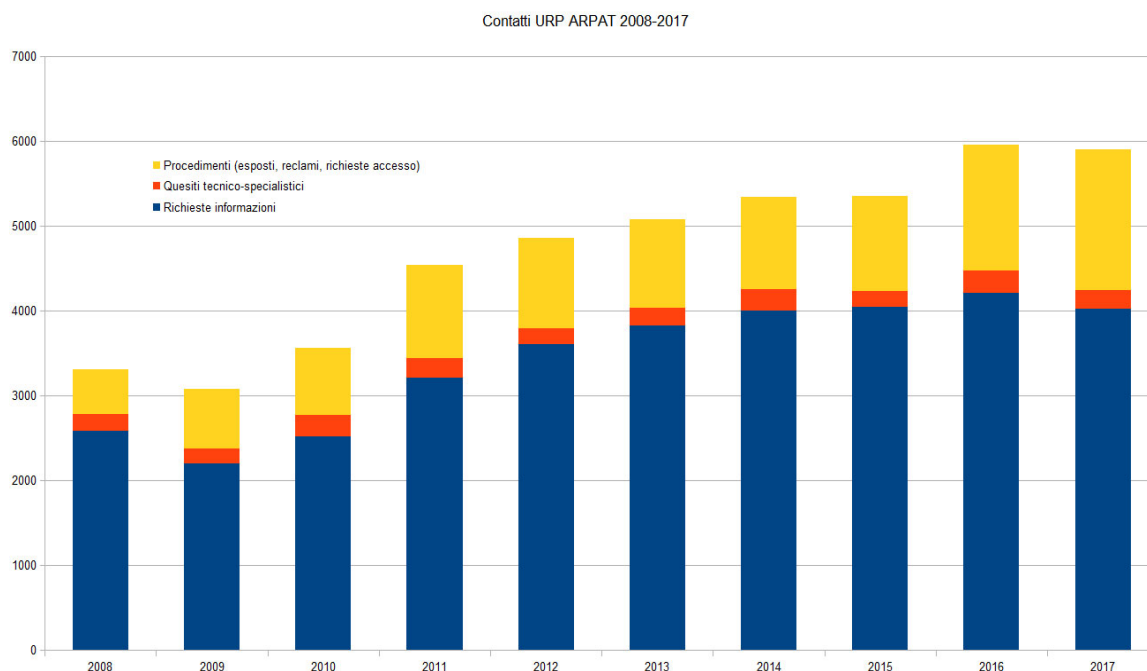
Questi prodotti informativi vanno ad arricchire il mondo editoriale di ARPAT composto da pubblicazioni tecniche e altri prodotti di natura più divulgativa come la serie Collana Ambiente.

Prima analisi dei contatti con l'esterno: 2008-2017

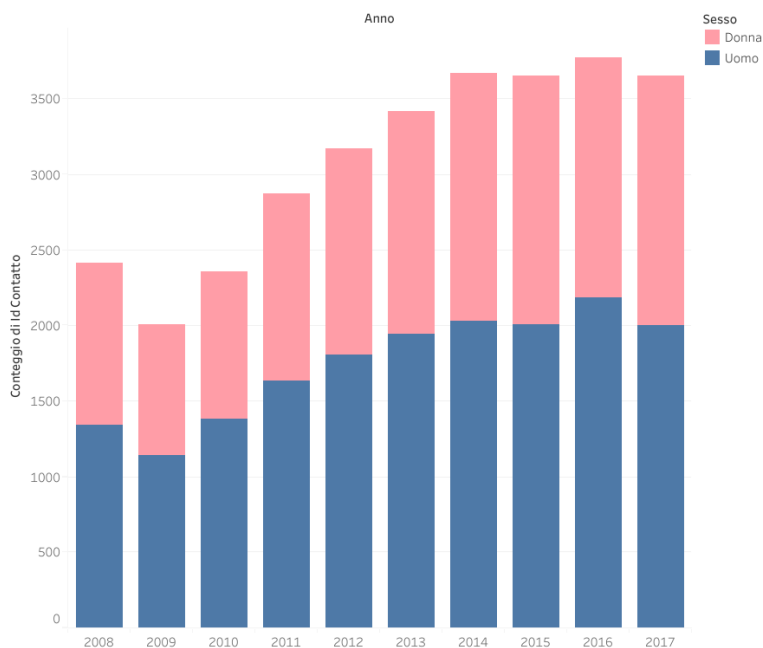
Nel 2018, il settore realizza una prima disamina dei dati registrati dal personale dedicato alle relazioni con il pubblico, dal 2008 al 2017, da cui emerge che in totale i contatti sono oltre 46mila.

In una prima fase, assistiamo ad una continua crescita del numero di contatti - connessa alla progressiva estensione e qualificazione del servizio – per poi assistere ad una stabilizzazione intorno a 6.000/anno con una media 24 per ogni giorno lavorativo dell'anno. Di questi, una percentuale significativa (circa il 28%) riguarda l'attivazione di specifici procedimenti (in particolare segnalazioni ambientali, richieste di accesso e reclami), che possono essere attivati in modo diretto con il personale addetto alla relazione con il pubblico, attraverso il telefono e/o la mail, procedura oggi non più in vigore.

Per quanto riguarda, invece, le richieste di informazioni, circa un 5% è costituito da quesiti tecnico/specialistici.

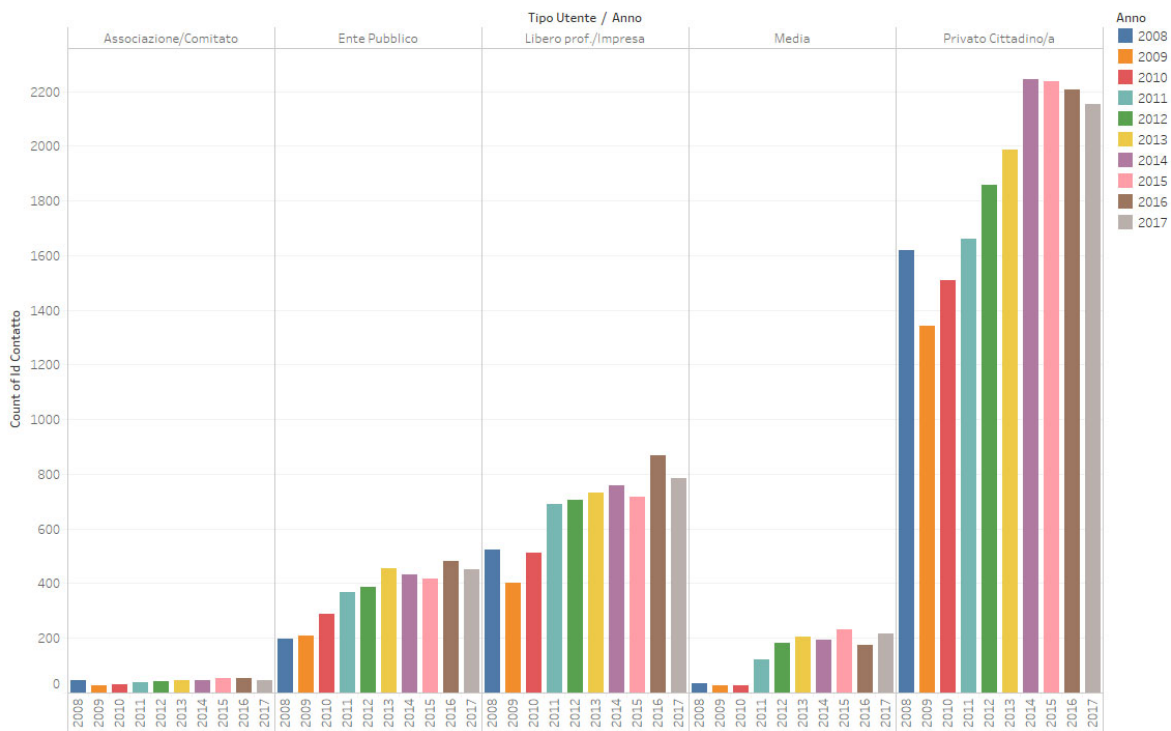


per genere e anno



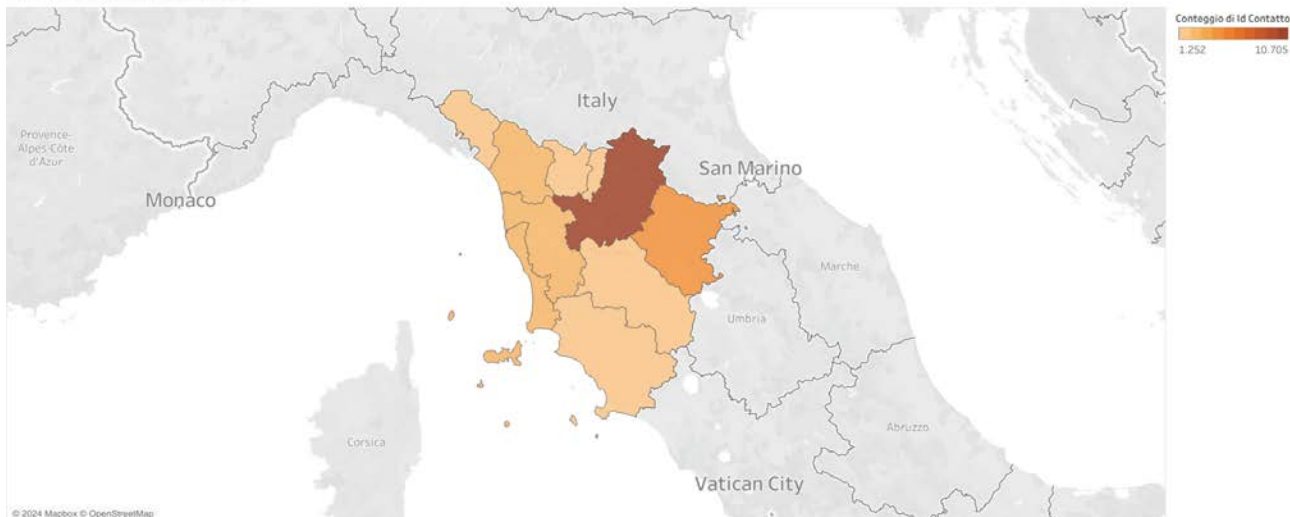
Gli utenti che si sono rivolti all'URP risultano in leggera prevalenza uomini (56% nei dieci anni dal 2008 al 2017), in netta prevalenza si tratta di cittadini (61%), ma si registra anche una presenza significativa di interlocutori professionali (che tendenzialmente comportano la gestione di richieste più complesse) come le imprese e professionisti (22%) ed operatori di enti pubblici (12%).

per tipo di utente e anno



Riguardo all'origine dei contatti, in prevalenza provengono dalla nostra Regione (92%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, è la provincia di Firenze (29%) quella da cui pervengono la maggiore parte delle richieste di informazione, seguita da quella di Arezzo (11%) e Pisa (9%).

per origine (totale 2008-2017)



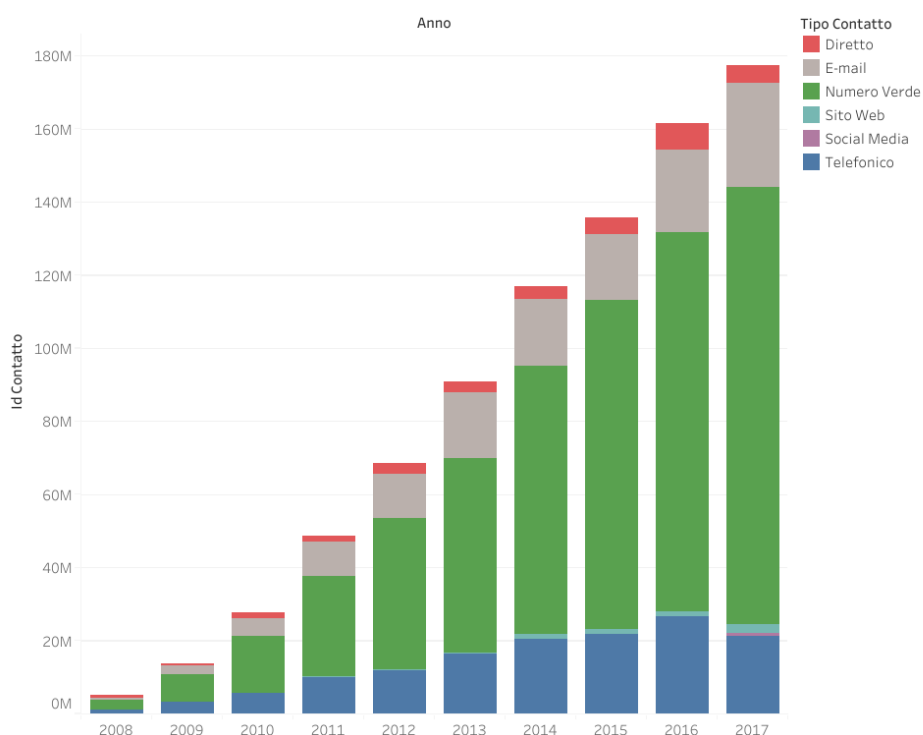
per origine e anno

Anno	Origine										Count of Id Contatto	
	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	31	1.162
2008	378	1.162	77	124	107	45	176	77	192	80		
2009	310	1.005	54	137	67	31	144	47	145	68		
2010	340	1.096	83	197	84	59	163	57	149	136		
2011	389	1.036	148	260	195	120	264	81	199	186		
2012	386	996	163	378	232	141	333	115	171	257		
2013	391	1.051	173	349	290	133	428	174	164	266		
2014	485	1.114	189	388	326	162	429	149	155	281		
2015	469	1.083	287	353	284	190	410	163	168	247		
2016	555	1.078	213	348	304	215	391	195	237	245		
2017	459	1.084	209	440	356	156	372	202	154	221		

I contatti con il pubblico avvengono in modo prevalente “a distanza”

- 76% con mezzo telefonico (59% attraverso il numero verde e 17% tramite contatto telefonico con gli operatori URP non al numero verde),
- 20% con la posta elettronica,
- 3% le persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.

per tipo contatto e anno



Riguardo ai temi ambientali, oggetto di richieste da parte dell'esterno, si registra un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa all'organizzazione e alla competenza dell'Agenzia (24%).

richieste di informazioni sull'Agenzia

Descrizione	Anno										Conteggio di Id Contatto
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
ARPAT - accesso atti e dati ambientali	88	31	39	33	36	41	76	30	44	62	14
ARPAT - contabilità, fatturazione	33	18	20	31	34	17	14	24	16	17	324
ARPAT - educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	58	51	47	42	52	55	46	40	41	49	
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	221	135	154	303	306	323	301	269	324	247	
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	138	158	178	148	131	117	123	95	98	126	
ARPAT - procedimenti e normativa (anche esposti in generale)	136	102	124	150	155	224	214	211	245	316	

I temi ambientali principali sono: suolo-rifiuti (18%), rumore (12%), acque (10%), aria ed emissioni, compresi gli odori (8%).

In dettaglio le principali tematiche:

richieste di informazioni su suolo, rifiuti, bonifiche

Descrizione	Anno										Conteggio di Id Contatto	
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
SUOLO RIFIUTI - Amianto (informazioni e smaltimento)	155	199	213	236	341	280	343	375	280	277	5	375
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	39	34	55	52	52	51	53	62	54	34		
SUOLO RIFIUTI - Impianti di gestione, trattamento rifiuti	27	28	24	40	36	37	46	33	49	38		
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione, smaltimento, abbandono rifiuti	105	87	92	98	113	123	133	139	139	118		
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno - spandimento	18	5	6	14	38	28	28	24	16	21		
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	24	24	19	28	31	82	168	119	146	151		

richieste di informazioni su rumore e campi elettromagnetici

Descrizione	Anno										Conteggio di Id Contatto	
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	39	29	40	50	42	65	59	60	52	52	27	305
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	112	87	150	200	209	236	215	245	285	305		
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	42	27	40	45	37	55	52	32	41	64		
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	73	70	80	65	118	132	142	112	107	117		
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (Altro)											62	
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	90	62	109	100	122	106	123	137	123	79		
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodotti	58	54	64	51	77	107	79	65	114	74		

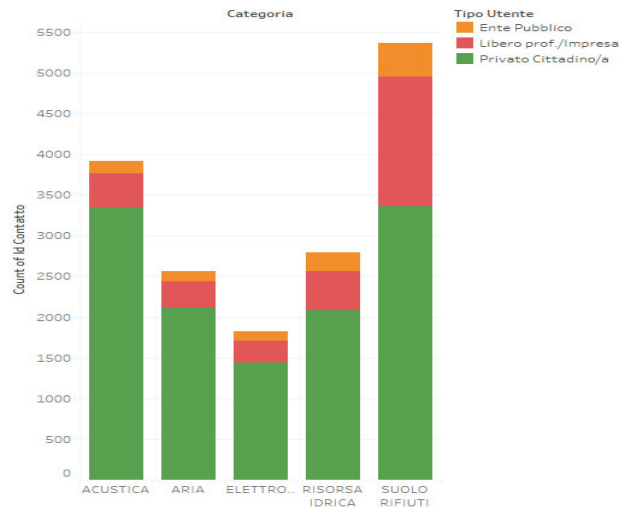
Richieste di informazioni sulle risorse idriche

Descrizione	Anno										Count of Id Contatto	
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	96	143	131	208	179	148	171	160	206	125	1	208
RISORSA IDRICA - Balneazione	4	1	2	8	28	108	165	195	150	147		
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	43	27	22	31	50	36	48	53	46	36		
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere ripascimenti spiaggia/dragaggi marini	2	2	3	3	7	8	15	6	4	1		
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttive	18	5	15	25	41	35	50	52	19	29		
RISORSA IDRICA - Morta di pesci ed altri animali / spiaggiamenti	5	10	1	14	16	35	22	32	8	69		
RISORSA IDRICA - Sversamenti in acque da fonte non individuata										12		

Richieste di informazioni su aria, emissioni, odori

Descrizione	Anno										Conteggio di Id Contatto	
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
ARIA - Biomonitoraggio pollini	1	4	7	4	13	2	6	5	6	5	1	144
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldale	22	23	37	33	25	36	41	55	44	33		
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive anche da impianti di gestione rifiuti	83	81	86	99	117	105	89	110	131	86		
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	9	10	29	21	23	18	26	36	25	25		
ARIA - Inquinamento veicolare	33	11	25	40	33	57	73	93	81	69		
ARIA - Odori	29	14	20	36	82	100	85	106	119	144		

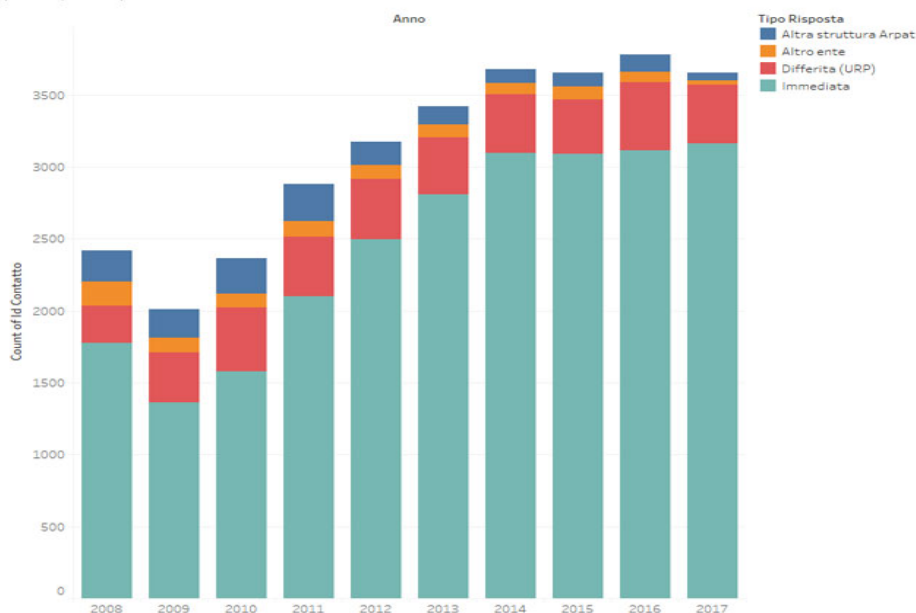
richieste di informazioni sui principali temi in relazione alla tipologia di richiedente



Nell'arco dei dieci anni analizzati emerge che gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti, quasi sempre, in modo immediato (79% complessivamente nei dieci anni). In alcuni casi la risposta è differita – cioè, l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con il personale tecnico 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 (5%), in particolar modo laddove si tratti di quesiti molto specialistici, che richiedono un'interlocuzione tra tecnici non mediata dal personale addetto alle relazioni con il pubblico.

per tipo risposta e anno



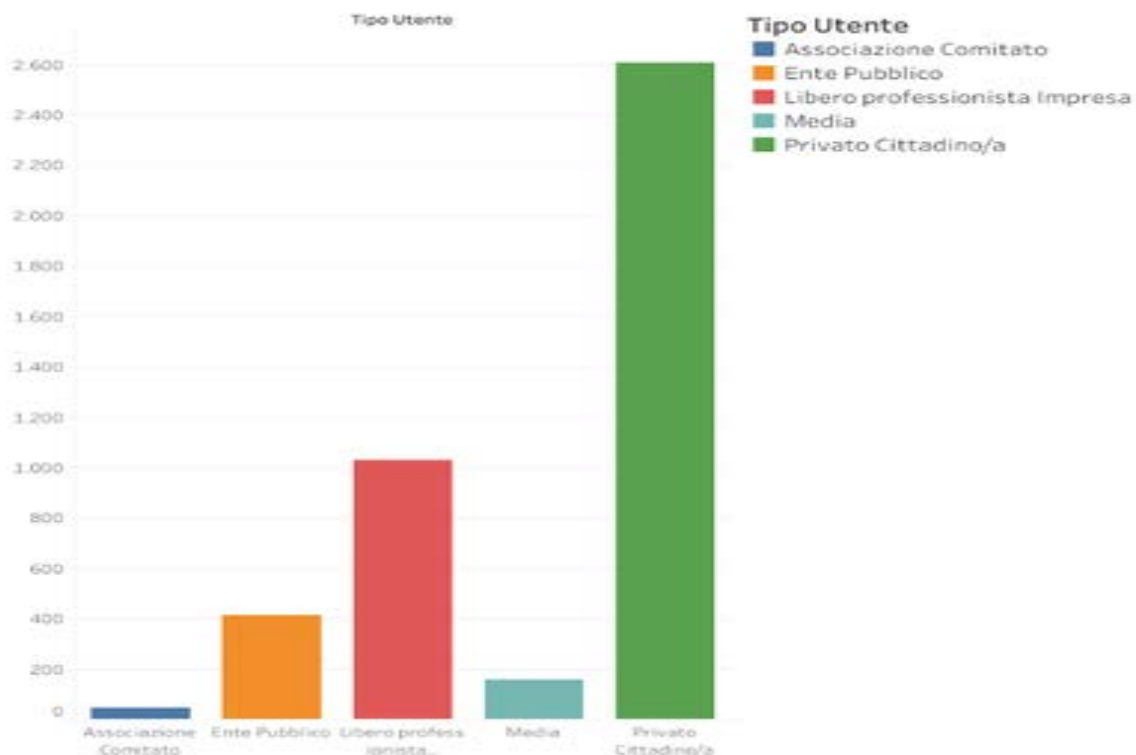
Analisi dettagliata dei contatti con l'esterno dal 2018 al 2022

Contatti 2018

Nel 2018, l'Ufficio Relazioni con il pubblico (di seguito URP) riceve 5.497 richieste di informazioni da parte di utenti: cittadini, associazioni, enti pubblici, liberi professionisti, aziende e media.

I principali utenti si confermano i cittadini, seguiti da imprese e liberi professionisti.

Chi sono i nostri utenti



Nel 2018, l'utenza esterna contatta l'Agenzia per lo più tramite il numero verde 800 800 400, 2.800 contatti, seguito dalla posta elettronica urp@arp.toscana.it

I temi ambientali più "gettonati", nel 2018, risultano suolo - rifiuti, inquinamento acustico e atmosferico; molte richieste riguardano anche l'organizzazione dell'Agenzia, in cui confluiscono domande su numeri telefonici, sedi di lavoro degli operatori ma anche normativa e stato avanzamento dei procedimenti di competenza ARPAT tra cui gli esposti-segnalazioni dei cittadini che denunciano situazioni di inquinamento ambientale.

Ai temi ambientali menzionati in precedenza si aggiungono la risorsa idrica e i campi elettromagnetici; molto residuali, invece, le richieste di informazioni su radioattività e radon.

In via generale possiamo dire che i cittadini chiedono informazioni prevalentemente sul tema dell'acustica e inquinamento atmosferico, mentre i liberi professionisti, le imprese e gli enti pubblici cercano informazioni soprattutto sui procedimenti e sull'organizzazione-struttura (nomi di operatori, numeri telefonici e simili) di ARPAT.

Per le richieste che provengono da Firenze, Prato, Pistoia, Pisa, Siena e Arezzo si registra un maggiore numero di quelle riguardanti il suolo e i rifiuti mentre a Livorno, Grosseto e Massa - Carrara prevalentemente gli utenti richiedono informazioni sulla risorsa idrica.

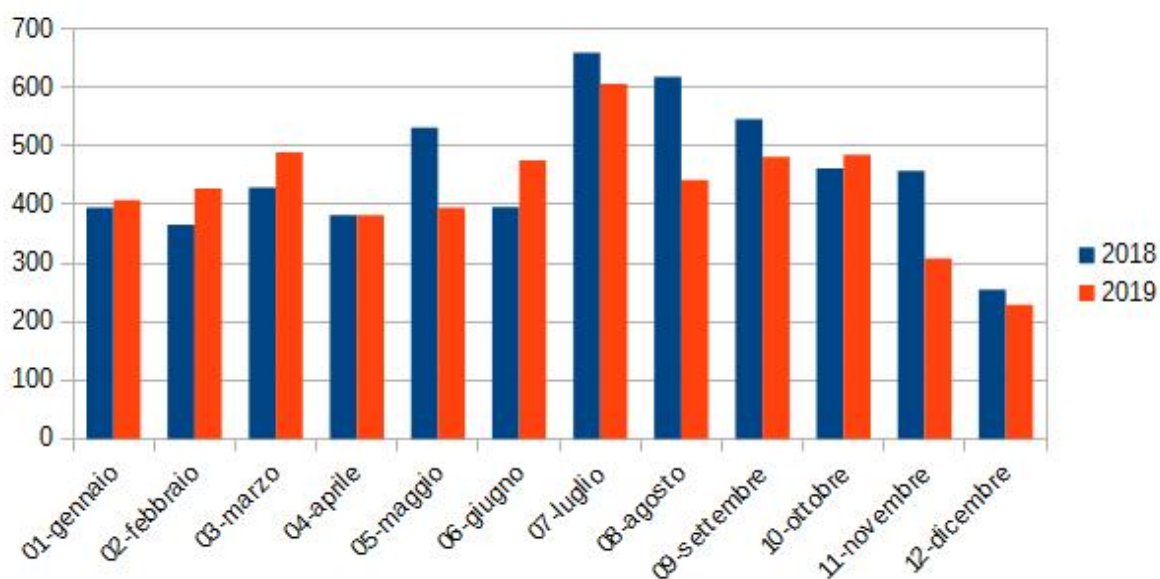
Se guardiamo nello specifico le richieste di informazioni suddivise per argomento e tipologia di utente emerge che chi ci contatta ha precisi bisogni informativi su

- risorsa idrica; in particolare la possibilità di analizzare acque dei pozzi o acque di scarico, esigenza sentita sia dai cittadini che dai professionisti
- balneazione, che interessa prevalentemente i cittadini
- inquinamento acustico, soprattutto i rumori provenienti da attività produttive, su cui chiedono approfondimenti sia i cittadini che i professionisti, e rumore condominiale, che invece risulta di maggiore interesse per i cittadini
- inquinamento atmosferico, in misura maggiore odori ed emissioni da attività produttiva
- elettrosmog, soprattutto campi elettromagnetici prodotti dalle stazioni radio base di telefonia cellulare e da elettrodotti
- rifiuti, in particolare le modalità di gestione di manufatti in amianto, oppure lo smaltimento di rifiuti "particolari", mentre i professionisti e le imprese chiedono soprattutto informazioni sul procedimento per il riutilizzo di terre e rocce da scavo
- organizzazione dell'Agenzia, in questo caso sia privati cittadini che professionisti e aziende chiedono di essere aggiornati sui procedimenti di competenza ARPAT, in particolare lo stato di avanzamento di quelli in corso e la normativa ambientale. Gli enti pubblici invece chiedono di interloquire direttamente con il personale tecnico di ARPAT.

Contatti 2019

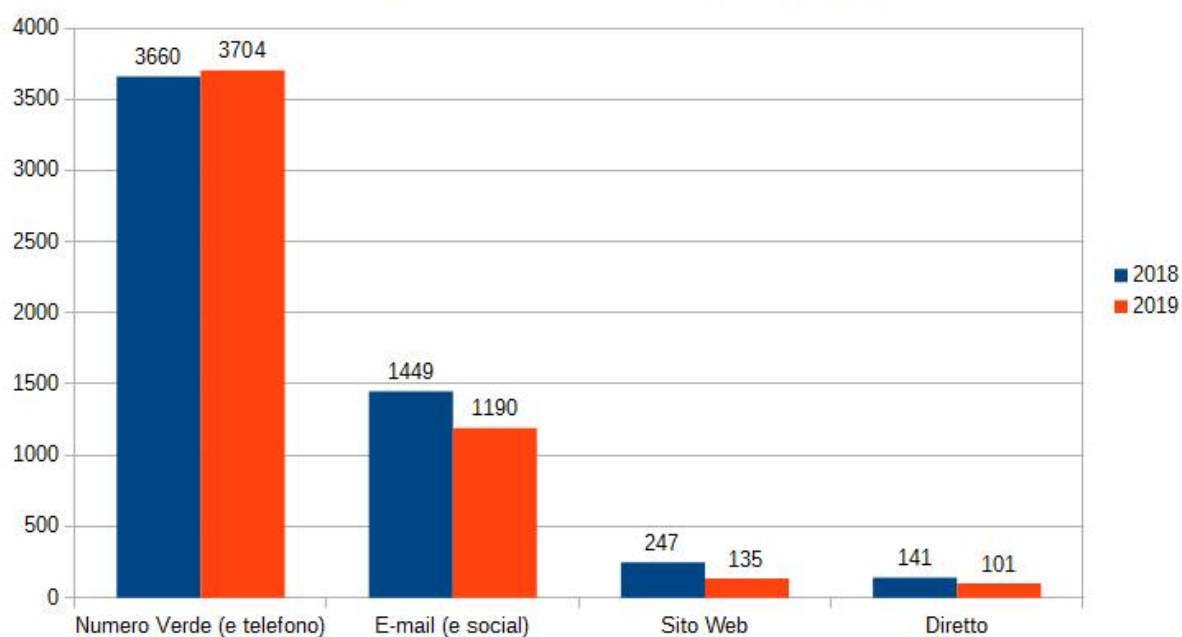
Nel 2019, l'URP gestisce complessivamente 5.130 contatti con il pubblico, con una flessione rispetto al 2018 quando si erano registrati 5.497 (-6,7%). Diminuzione dovuta soprattutto alla flessione del numero di segnalazioni ambientali ricevute dal personale URP, in particolare, nei mesi di novembre e dicembre, quando entra in vigore la nuova disciplina agenziale che privilegia la trasmissione delle segnalazioni ambientali attraverso la compilazione, in autonomia, di una form online che non richiede il supporto dell'operatore URP.

Contatti URP ARPAT 2018-2019 andamento mensile

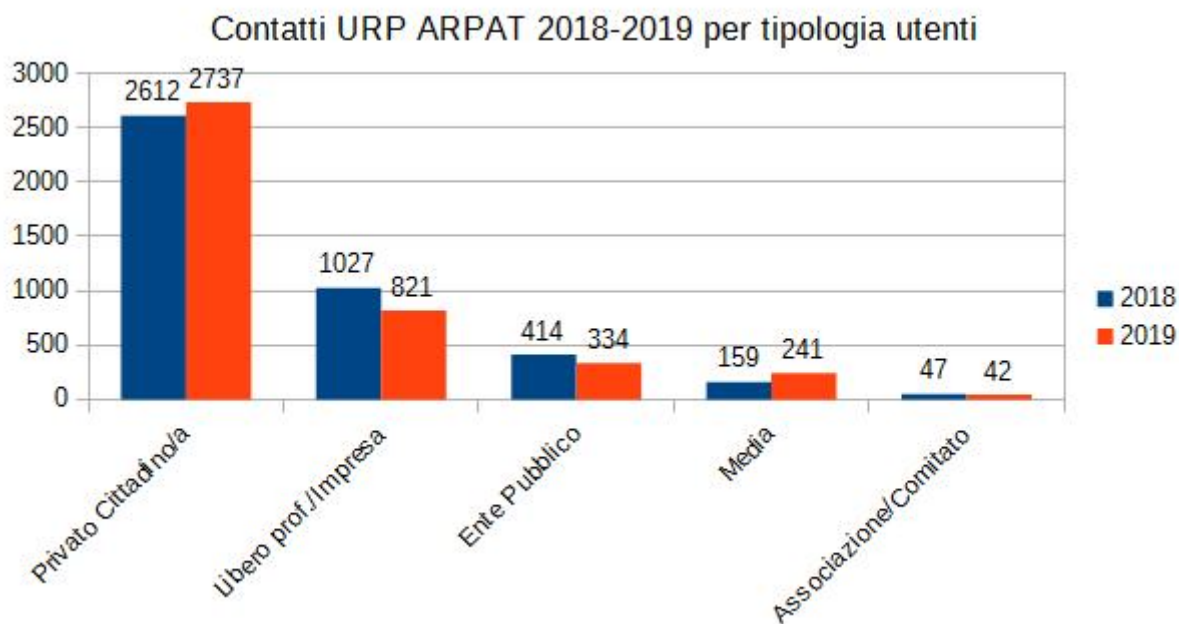


Il mezzo preferito per contattare l'URP rimane il numero verde (72%), seguito dalla posta elettronica (23%).

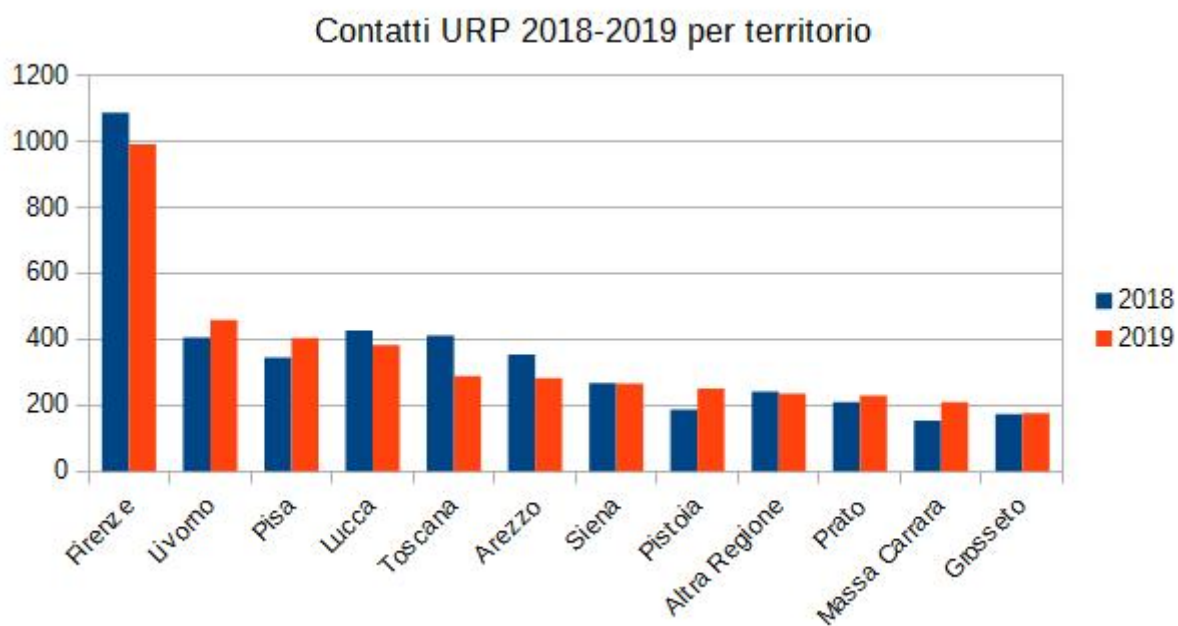
Contatti URP ARPAT 2018-2019 per tipologia



I cittadini (66%) sono il principale target dell'URP, ma è bene rappresentato anche il mondo del lavoro (imprese, enti, professionisti) che si attesta al 28%.

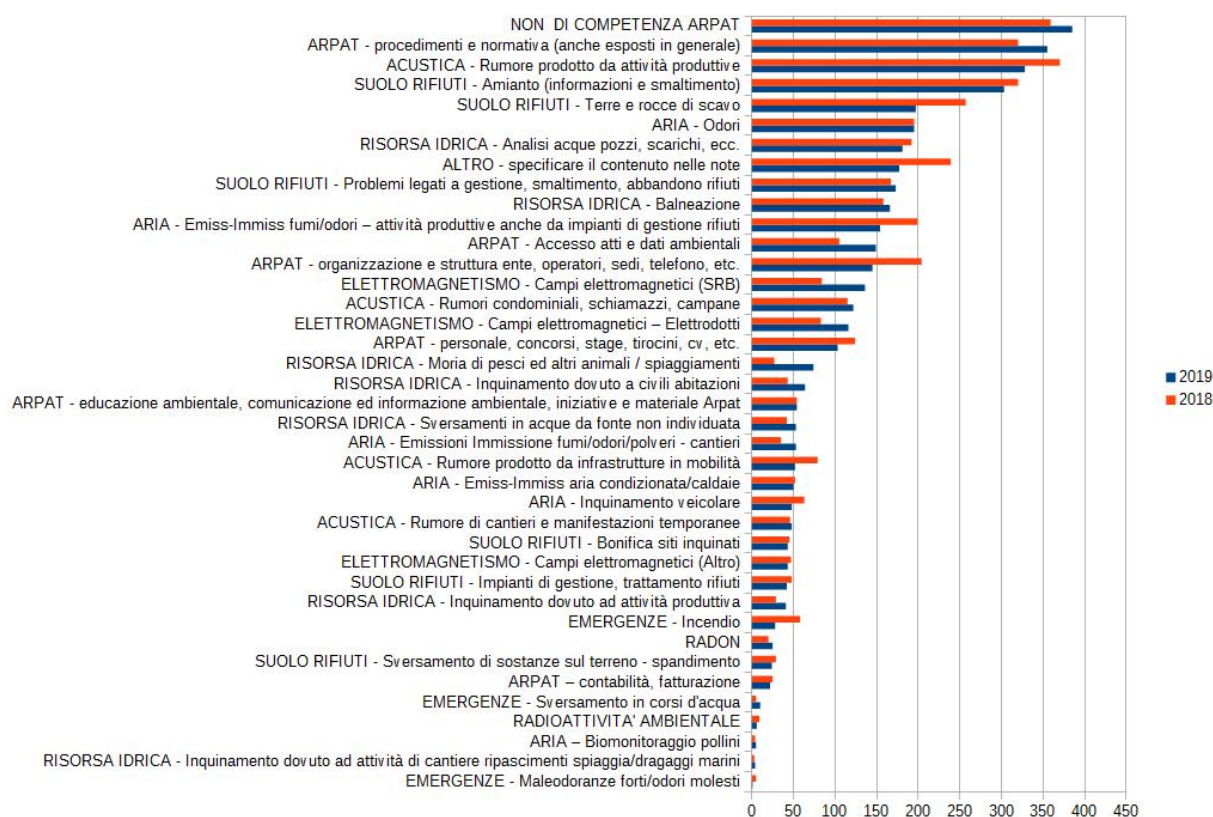


Il 94% delle richieste arrivano da tutte le province, anche se Firenze si conferma quella da cui giungono la maggiore parte dei contatti.



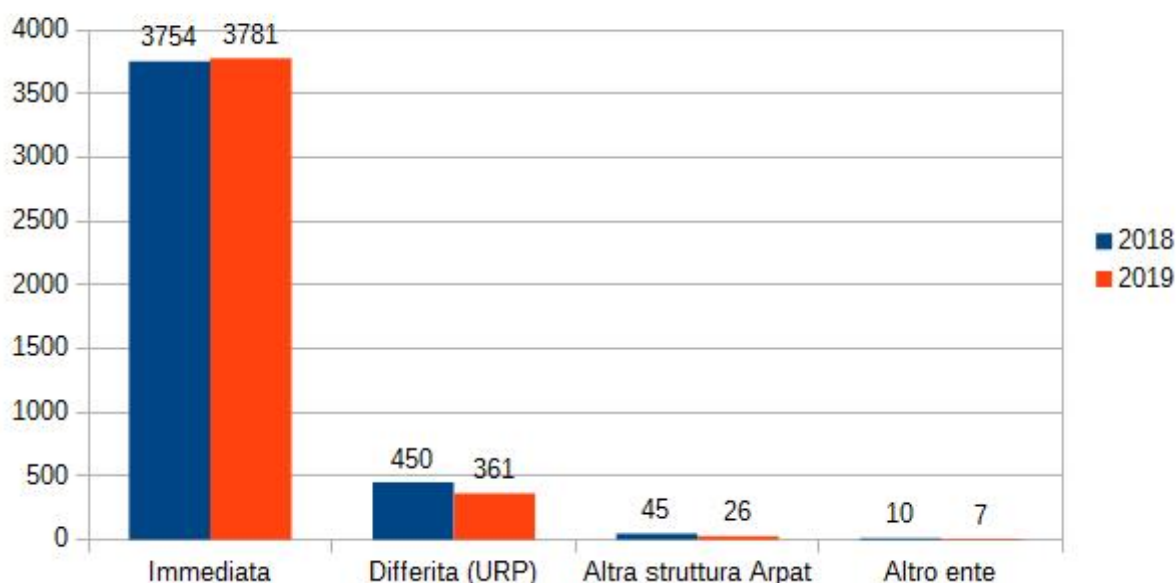
Riguardo ai temi ambientali, gli utenti richiedono informazioni classificabili come “non di competenza” dell'Agenzia, mentre tra i temi ambientali, i più "gettonati" risultano essere il rumore, l'amianto e le maleodoranze.

Richieste di informazione URP ARPAT 2018-2019 per argomento di dettaglio

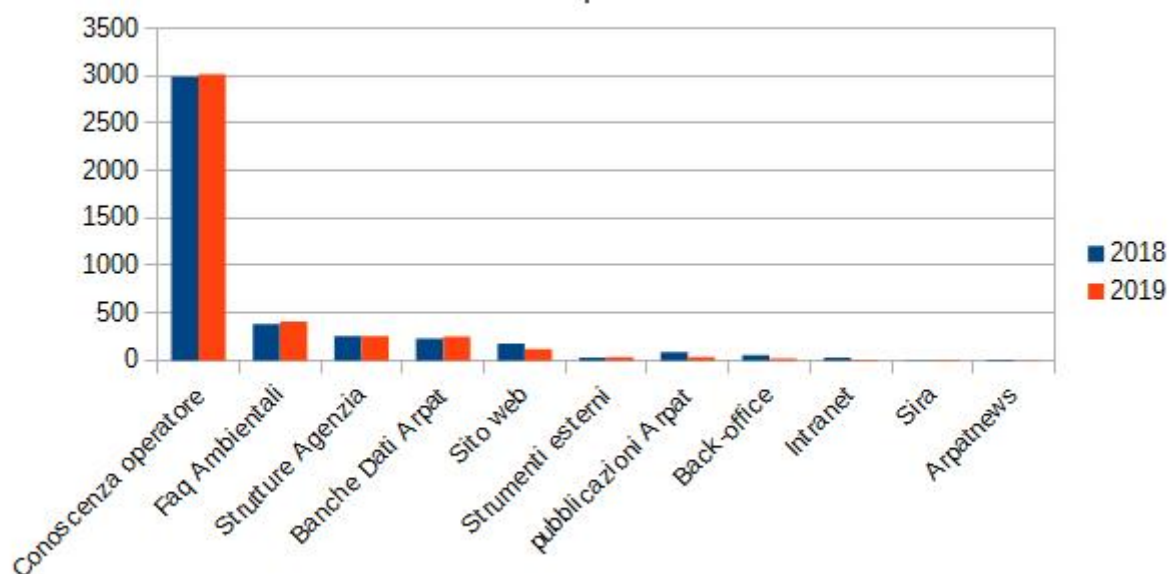


Gli operatori URP hanno ormai consolidato un bagaglio conoscitivo che permette di rispondere agli utenti immediatamente (91% nei casi), mentre nel 9% la risposta è differita, ovvero viene fornita dopo aver acquisito le informazioni necessarie dal personale tecnico dell'Agenda.

Contatti URP ARPAT 2018-2019 per risposta



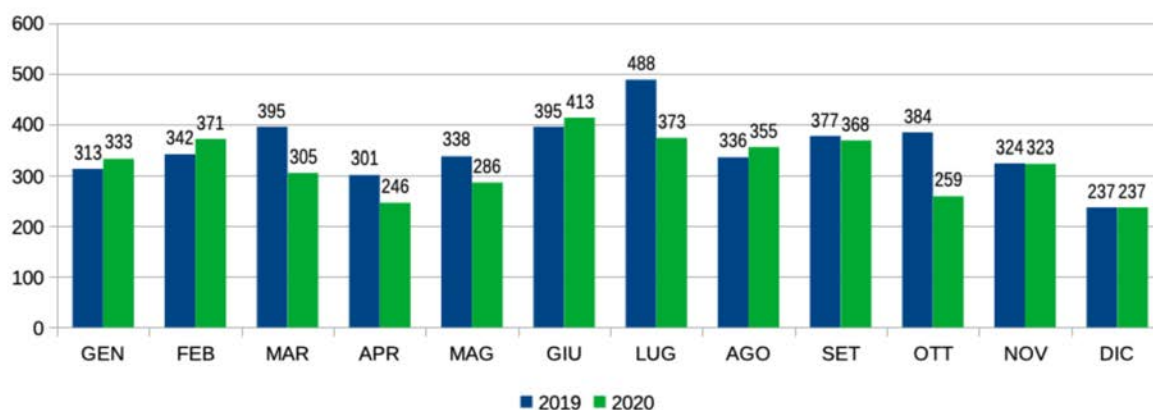
Contatti URP ARPAT per strumenti utilizzati



Contatti 2020

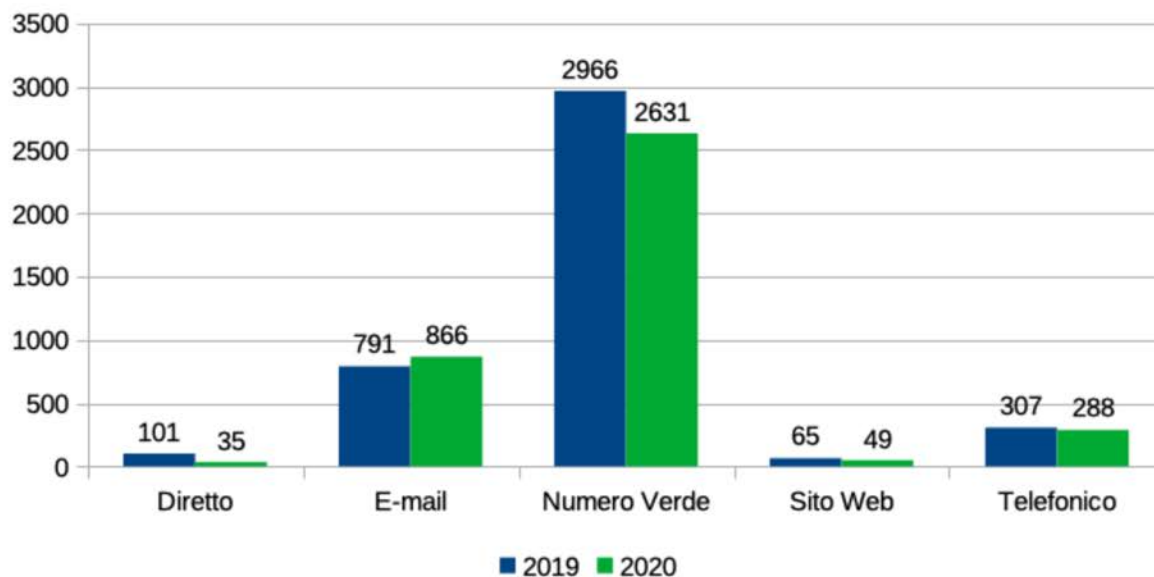
Nel 2020 l'URP gestisce complessivamente 3.869 contatti con il pubblico, con una flessione rispetto al 2019 quando erano stati 5.130. Diminuzione che è da mettere in relazione all'emergenza sanitaria, che determina una minore richiesta di informazioni da parte degli utenti.

Contatti URP ARPAT - 2019-2020 andamento mensile



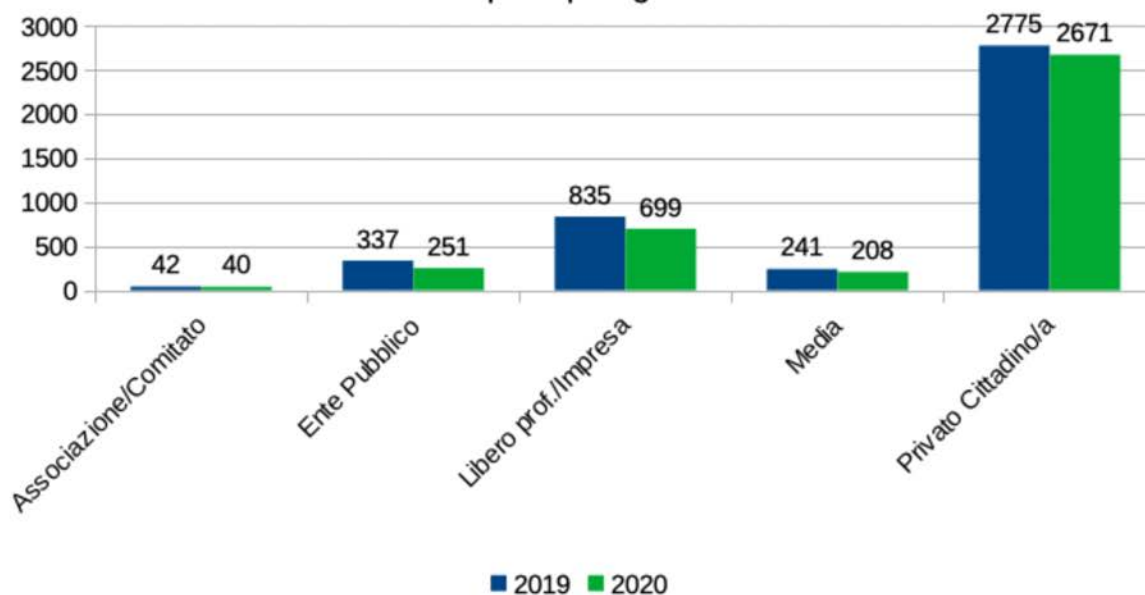
Anche nel 2020, il mezzo preferito per contattare l'URP si conferma il telefono, in particolare il numero verde (68%), seguito dalla posta elettronica (22%).

Contatti URP ARPAT per tipo di contatto - anno 2019-2020



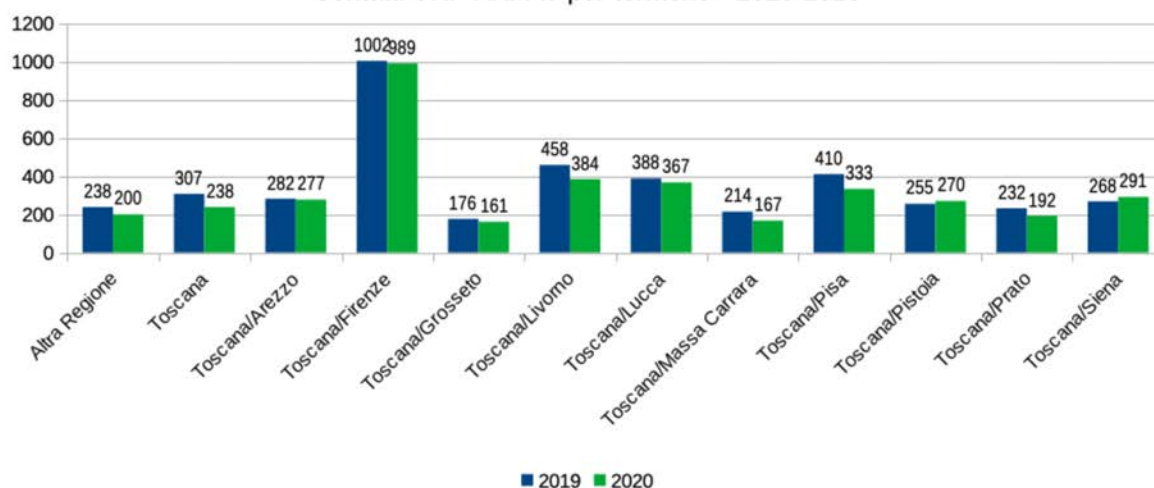
L'URP è stato contattato in prevalenza da cittadini (69%), ma è presente anche il mondo del lavoro (imprese, enti, professionisti) che si attesta al 18%.

Contatti URP ARPAT per tipologia di utenti - 2019-2020



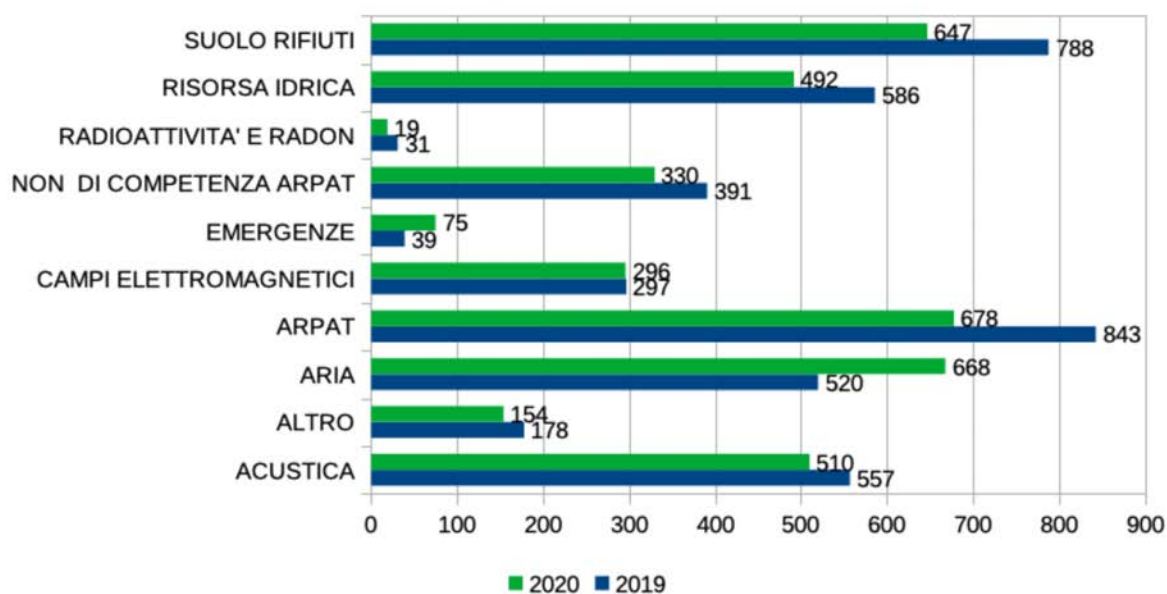
Il 95% delle richieste arriva dal territorio della Toscana con una presenza di tutte le province; il territorio della provincia di Firenze rimane, comunque, quello da cui pervengono il maggiore numero di richieste informative.

Contatti URP ARPAT per territorio - 2019-2020

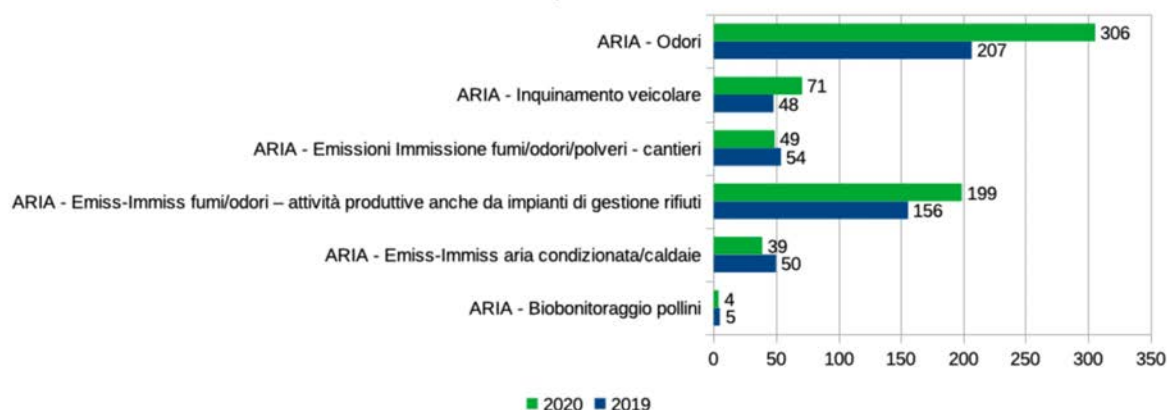


Riguardo ai temi, anche nel 2020 le domande classificabili come non di competenza dell'Agenzia rimangono un numero importante. Fra i temi ambientali più richiesti, invece, le questioni riguardanti l'aria, in particolare le maleodoranze appaiono essere quelle di maggiore interesse per gli utenti.

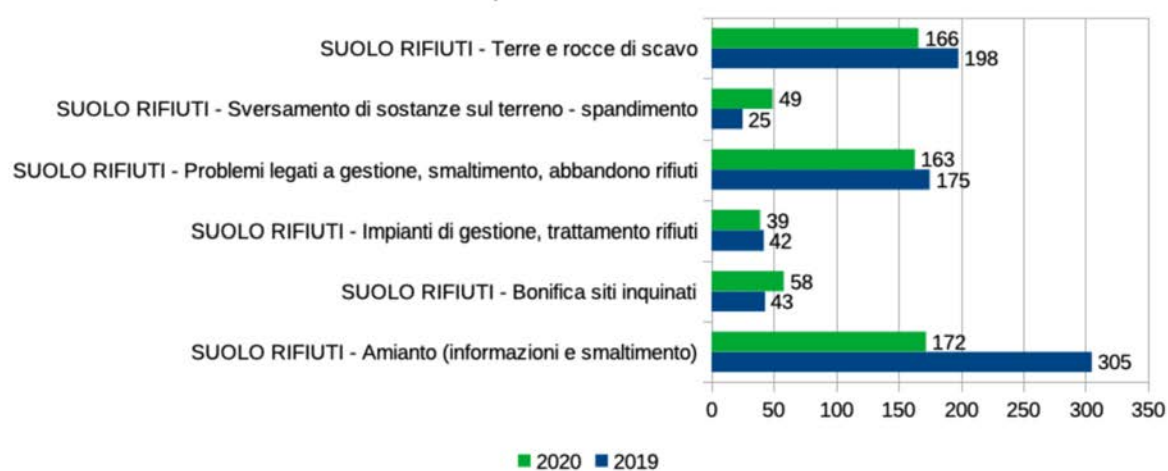
Contatti URP ARPAT per tema trattato - anno 2019-2020



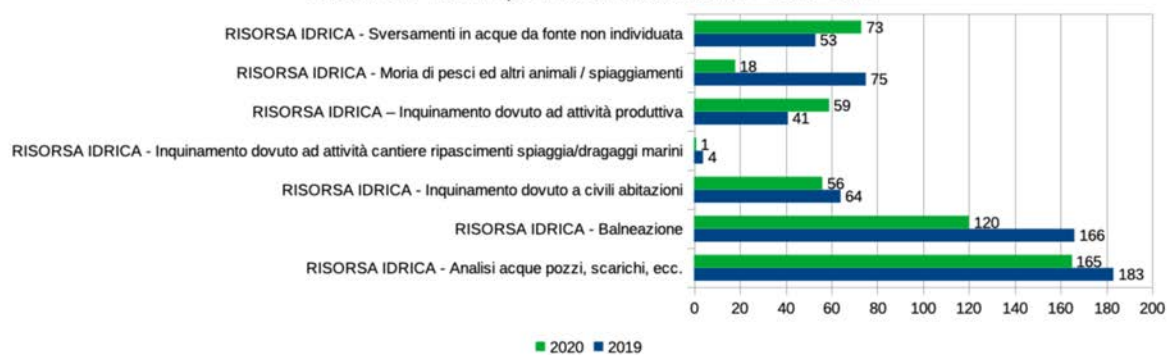
Contatti URP ARPAT per tema "Aria" - 2019-2020



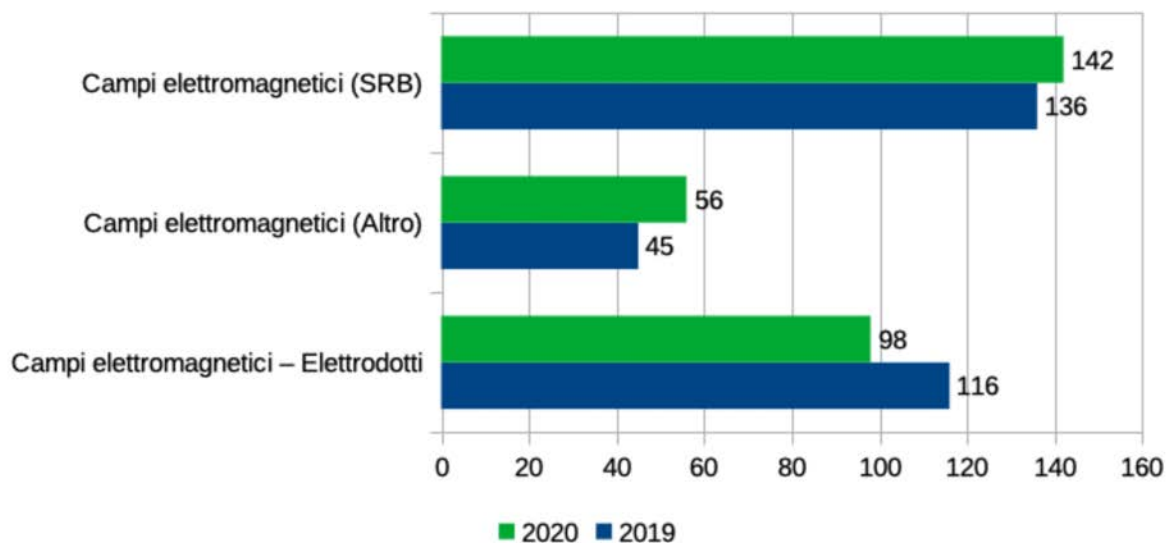
Contatti URP ARPAT per tema "Suolo e rifiuti" - 2019-2020



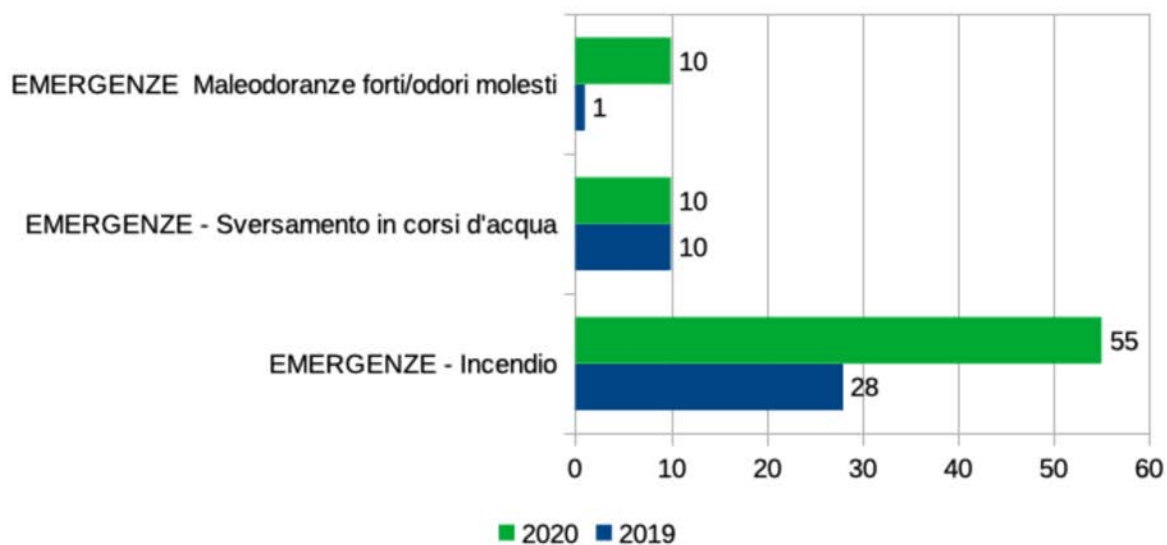
Contatti URP ARPAT per il tema "Risorsa idrica" - 2019-2020



Contatti URP ARPAT sul tema "Campi elettromagnetici" - 2019-2020

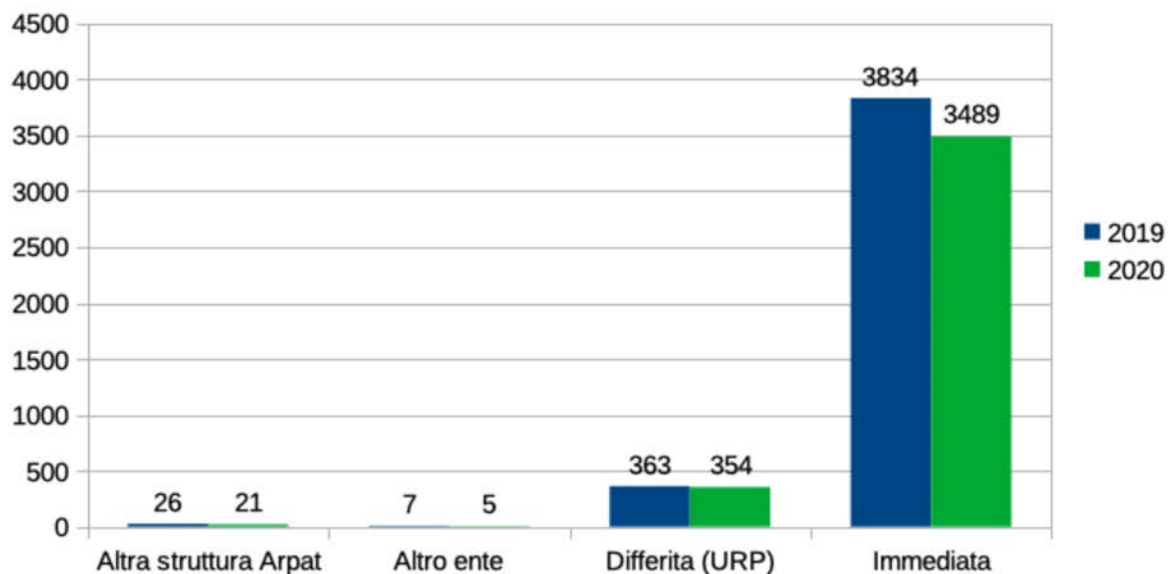


Contatti URP APRAT per emergenze ambientali - 2019-2020



Gli operatori URP rispondono agli utenti in modo immediato nel 90% dei contatti, mentre nel 9% la risposta è differita, ovvero dopo avere acquisito le informazioni necessarie.

Contatti URP ARPAT per risposta - anno 2019-2020

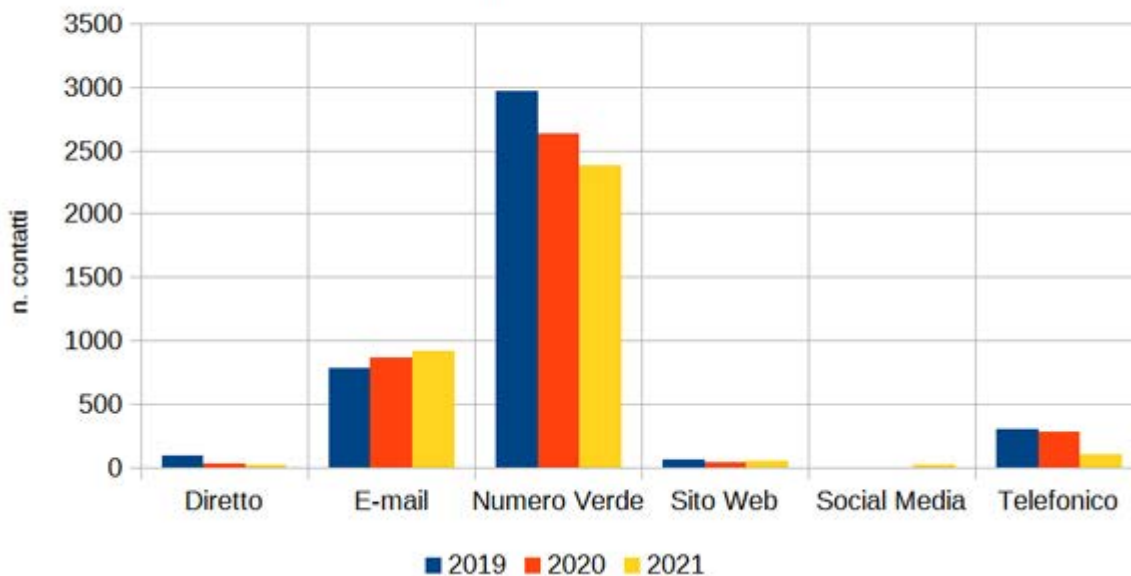


Contatti 2021

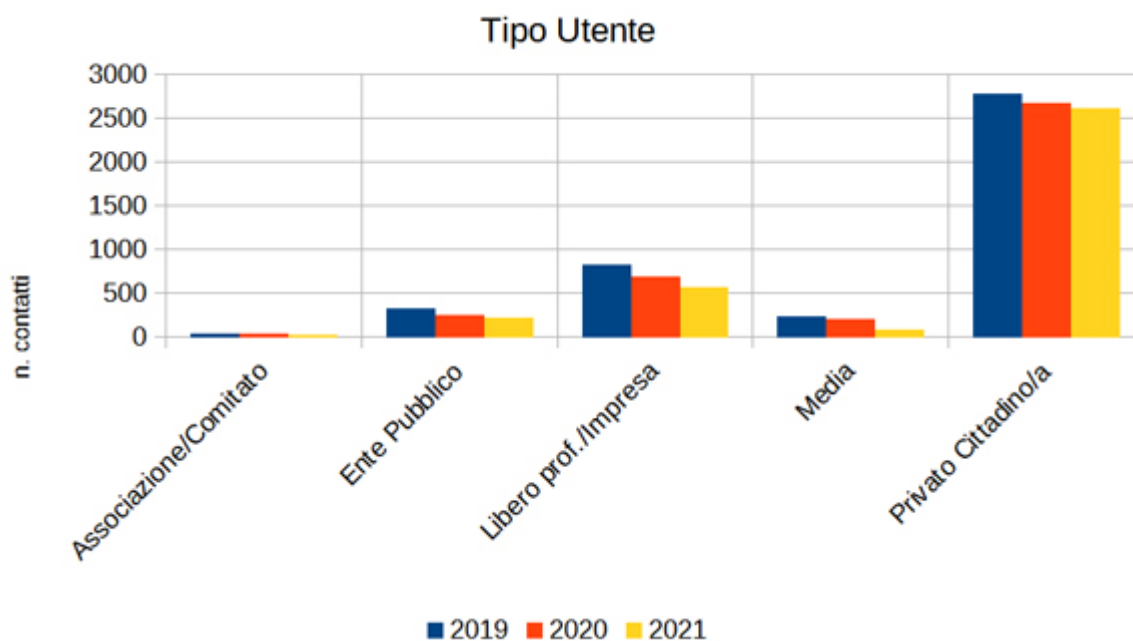
Nel 2021 le persone che contattano la nostra Agenzia sono complessivamente 3.514, in calo rispetto agli anni precedenti. Questa flessione riteniamo possa in parte essere attribuita all'emergenza sanitaria e ad alcune scelte dell'Agenzia, che ha ritenuto non più possibile inoltrare le segnalazioni ambientali via telefono, prediligendo la pec, la raccomandata e il fax, oltre alla consegna a mano.

La maggiore parte dei contatti, 2.386, giungono attraverso il numero verde di ARPAT 800 800 400, seguiti da quelli via mail, 921. Residuali i contatti ricevuti attraverso altri canali.

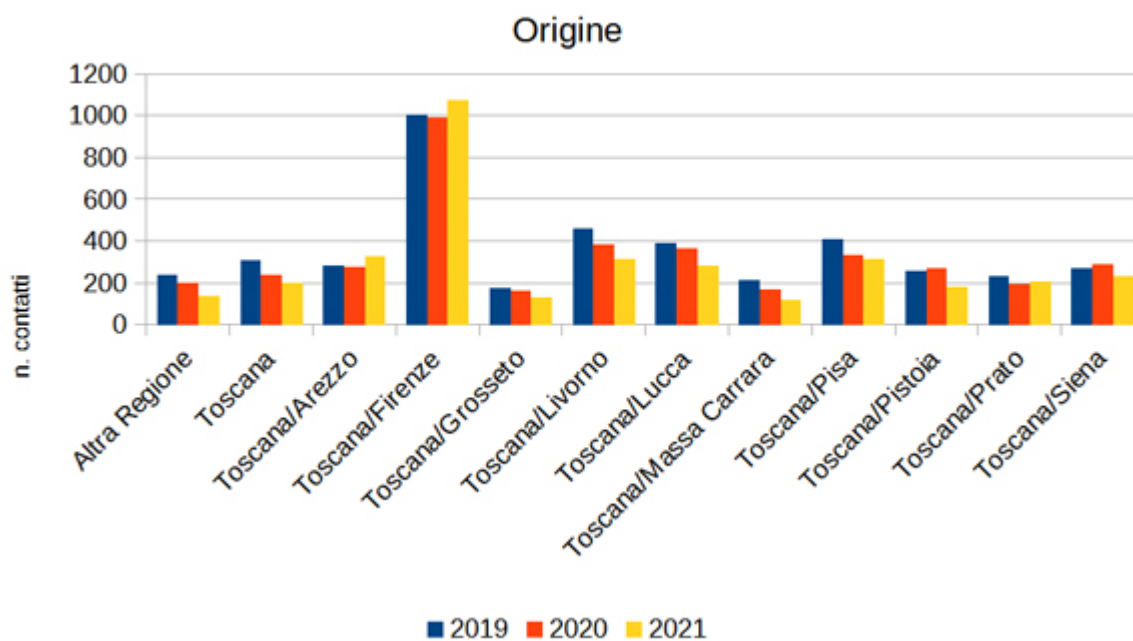
Tipo Contatto



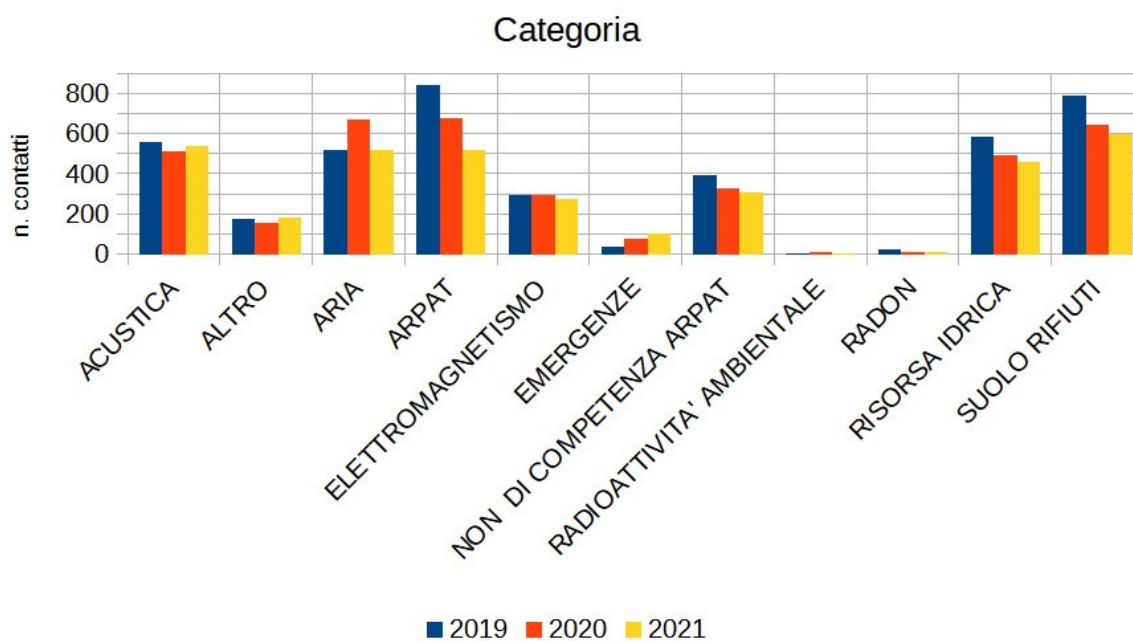
Nella stragrande maggioranza dei casi, chi contatta il nostro servizio è un cittadino (2.609) seguono le imprese e i liberi professionisti (567) ed i referenti di enti pubblici (224), pochissimi i contatti con cittadini organizzati in associazioni o comitati.



Molte delle persone, che entrano in contatto con l'URP, risiedono nei comuni della provincia di Firenze, 1.076, seguiti da quelli della provincia di Arezzo, 327 e da quelli di Livorno e Pisa, rispettivamente 313 e 312.

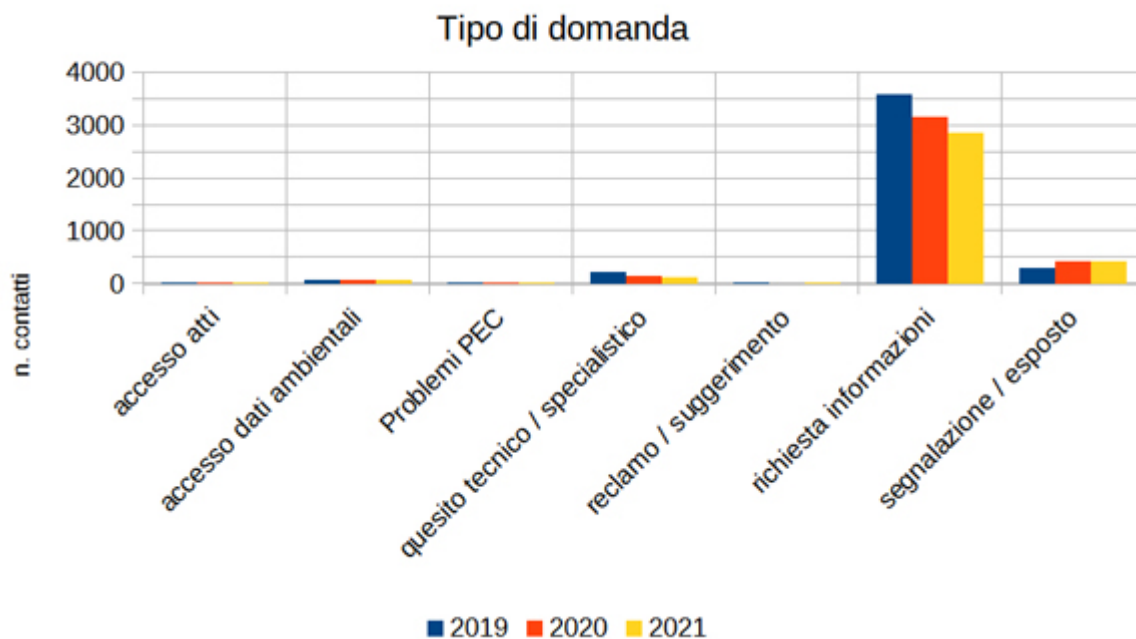


Per lo più, la nostra utenza chiede informazioni su questioni ambientali inerenti ai rifiuti, al rumore, all'aria ed alla risorsa idrica; molte anche le domande che fanno riferimento, in generale, all'organizzazione della nostra amministrazione ed ai suoi procedimenti amministrativi.



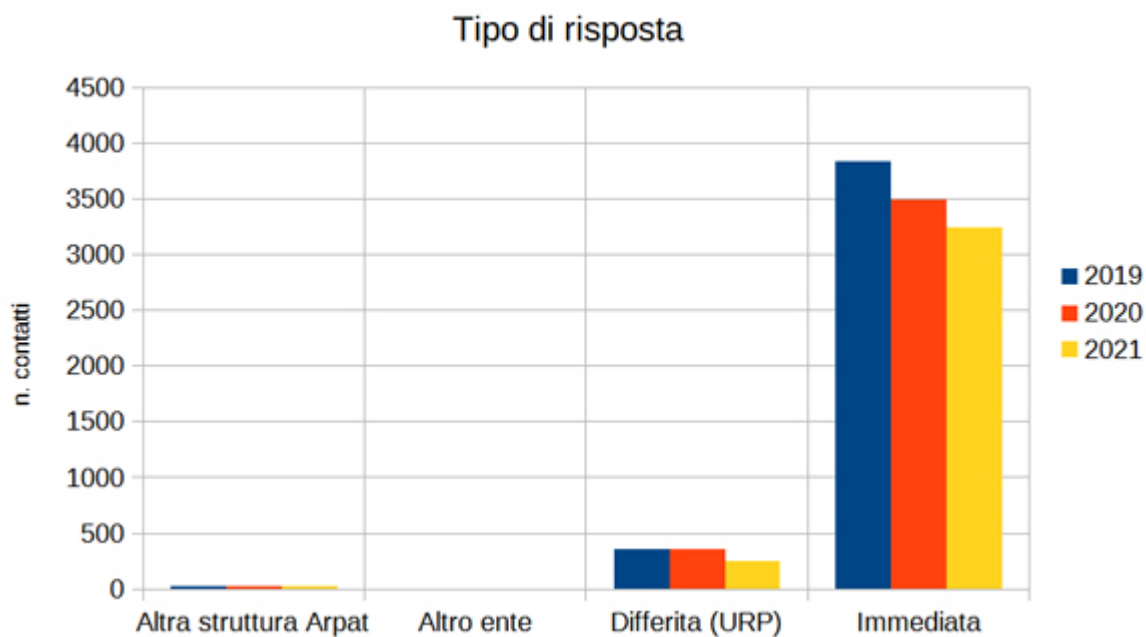
I cittadini ci rivolgono, in prevalenza, domande riguardanti il tema:

- dell'acustica, 497
- dell'aria, 458
- dei rifiuti, 390
- della risorsa idrica, 375.



Liberi professionisti e imprese, insieme agli enti pubblici, invece, per lo più, fanno domande sull'organizzazione, il funzionamento, le competenze di ARPAT ed i procedimenti amministrativi che fanno capo all'Agenzia.

Il personale fornisce, nella maggioranza dei casi, 2.609 su 3.514, una risposta immediata al quesito posto, in altri casi, invece, la risposta è differita, in quanto richiede il supporto di strutture tecniche dell'Agenzia.



Contatti 2022

Nel 2022, l'URP registra 2.889 contatti con l'esterno, per la maggiore parte ricevuti attraverso il numero verde 800 800400 e la casella di posta urp@arp.toscana.it

I dati raccolti nel 2022 confermano che gli utenti sono cittadini: 2.043 su 2.889 contatti registrati e 40 sono i contatti avuti con associazioni e/o comitati, quindi cittadini organizzati in forma associata. I liberi professionisti e le imprese risultano 540 mentre gli enti pubblici sono 221. Infine, i media sono 45.

Per lo più, gli utenti chiamano dalla Toscana. All'interno della nostra regione, l'area geografica da cui proviene il maggiore numero di contatti (789) è quella della provincia di Firenze che corrisponde ai dipartimenti di Firenze, Empoli Valdelsa e Mugello, seguiti da

- l'area provinciale di Livorno, corrispondente ai dipartimenti di Livorno e Piombino-Elba (304)
- il territorio di Lucca (243)
- la provincia di Arezzo (241)
- la provincia di Pisa (226)

126 i contatti che provengono da fuori regione, 185 quelli che non dichiarano la provenienza.

Il canale più utilizzato dall'utenza è il numero verde, servizio telefonico gratuito, che ha subito, nel 2022, una riduzione di orario dovuta al minore numero di persone addette alle relazioni con il pubblico. A questo canale si affianca la casella di posta elettronica: urp@arp.toscana.it.

Residuali risultano i contatti diretti (24), nello spirito di privilegiare un servizio informativo al pubblico in grado di operare prevalentemente a distanza e on line, stimolando l'utente a ricercare in autonomia le risposte ai suoi bisogni informativi anche consultando i numerosi materiali informativi predisposti per l'utenza, come le faq e gli opuscoli della collana "Chi fa cosa in Toscana", pensati per rispondere alle principali domande in materia di ambiente e per orientare il pubblico nelle più comuni problematiche ambientali.

Tipologia	Numero contatti
Contatto diretto, in presenza	24
Contatto attraverso il numero verde	2.096
Contatto attraverso la casella di posta elettronica	722

Chi entra in contatto con il personale addetto alle relazioni con il pubblico ha, per lo più, un bisogno informativo di tipo generale, non tecnico - specialistico. Questo significa che nella maggior parte dei casi chiede informazioni di tipo generale e non quesiti tecnici. Le semplici richieste di informazioni sono, nel 2022, 2.692 su 2.889. I quesiti di carattere specialistico, invece, sono 106 mentre le richieste di accesso ai dati ambientali 76 ed i reclami 12.

Per lo più, le richieste informative riguardano l'aria (472), che si conferma, da alcuni anni, la problematica ambientale più segnalata sia che si manifesti con o senza odore. Le domande sugli odori risultano prevalenti, 221, seguite da quelle inerenti alle emissioni in atmosfera da parte di attività produttive (132).

Altri temi ambientali su cui i cittadini chiedono informazioni riguardano

- il suolo,
- la gestione dei rifiuti
- la gestione dell'amianto
- la gestione delle terre e rocce da scavo.

Quest'ultima tematica è oggetto di interesse, soprattutto, da parte delle imprese e dei liberi professionisti.

Il rumore risulta un altro dei temi ambientali oggetto d'attenzione da parte del pubblico, che vuole informazioni soprattutto sull'inquinamento acustico prodotto da attività produttive. Meno richieste giungono, invece, per il rumore da infrastrutture di mobilità come strade, autostrade, aeroporti, ferrovie.

Tematica	Numero contatti
ARPAT	509
Aria	472
Rifiuti	459
Acustica	448
Altro/non di competenza	429
Risorsa idrica	356
Elettromagnetismo	167
Emergenze	29
Radioattività ambientale e radon	20

Per quanto riguarda la risorsa idrica, nel 2022, l'analisi dei pozzi risulta una "voce" con un alto numero di registrazioni. Questo è dovuto al fatto che l'URP svolge un ruolo di intermediario tra i cittadini e il Dipartimento ARPAT di Prato, chiamato a verificare le acque dei pozzi privati ai fini del monitoraggio della falda pratese.

Rimane oggetto di interesse da parte degli utenti anche l'elettromagnetismo: nel 2022, le richieste riguardanti i campi elettromagnetici prodotti da stazioni radio base sono 92, quelle inerenti elettrodotti 52 ed altre fonti, come ad esempio i radioamatori, 23.

Residuali le richieste sul tema della radioattività (15) e radon (5).

Ancora piuttosto alto, il numero di richieste informative che non attengono a competenze proprie dell'Agenzia, infatti, la somma dei contatti registrati come "non di competenza" o "altro" ammontano a 429.

L'utenza contatta l'URP anche per conoscere le modalità di attivazione come dei procedimenti di accesso agli atti ed ai dati ambientali o ancora per essere aggiornati sullo stato di avanzamento dei procedimenti in carico all'Agenzia. Non mancano le richieste di informazione sull'organizzazione, da intendere come richieste di numeri telefonici, mail del personale, pec agenziale e simili.

Complessivamente, le richieste classificate sotto la voce ARPAT sono 509.

Nella tabella che segue è possibile visualizzare le principali matrici ambientali oggetto di richieste di informazione suddivise in base alla tipologia di utenza.

Tipologia di utenza	Acustica	Altro	Aria	Elettromagnetismo	Radioattività	Radon	Acque	Suolo/rifiuti
Associazioni/comitato	1	5	5	-	-	-	8	6
Ente pubblico	12	35	14	3	-	3	20	22
Libero prof./impresa	28	36	28	33	1	-	34	143
Media	2	6	2	-	-	-	10	5
Privato cittadino	405	64	423	131	4	12	284	283
TOTALE	448	146	472	167	5	15	356	459

Nella maggioranza dei casi, 2.623 su 2.889 contatti, il personale URP fornisce, in modo immediato, una risposta al bisogno informativo richiesto, grazie al ricco patrimonio di conoscenze maturato e consolidato in anni di relazioni con il pubblico. Solo in poche occasioni è necessario richiamare gli utenti per una risposta differita, frutto di una consulenza del personale tecnico agenziale che supporta i colleghi che si occupano di relazioni con il pubblico.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

ARPAT, via del Ponte alle Mosse, 211 - 50144 Firenze

Tel. 055.32061 - Fax 055.3206324

urp@arpat.toscana.it