



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana



**RELAZIONI CON IL
PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITA'
DI COMUNICAZIONE
2012**

Firenze, 8 febbraio 2013

Regione Toscana





ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE 2012

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Titolo report: Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2012

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

Carlotta Alaura, Silvia Angiolucci, Debora Badii, Francesca Baldi, Giulio Barsacchi, Rosanna Battini, Maddalena Bavazzano, Eva Bonini, Stefania Calleri, Daniela Cecchi, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Franco Freda, Monica Logli, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Marco Talluri, Nicola Zevolini

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Collaboratori:

Serena Favilli (Dipartimento di Piombino),
Luisa Franzese (Dipartimento di Prato),
Alessandro Paone (Dipartimento di Lucca)
Vincenza Talesco (Dipartimento di Massa Carrara)



INTRODUZIONE

Il Settore Comunicazione, informazione e documentazione (CID) ha continuato ad assicurare la gestione integrata a rete del numero verde dell'Agenzia 800800400, tutti i giorni feriali dalle 9,00 alle 13,00 ed anche dalle 14,00-17,00 il martedì, mercoledì e giovedì, nonché della casella di posta elettronica per i rapporti con il pubblico urp@arpat.toscana.it, che è stata pubblicizzata ovunque (sito web, elenchi telefonici, ecc.) come il canale preferenziale di contatto con l'Agenzia.

Nel rapporto relativo al 2012 per quanto riguarda le relazioni con il pubblico sono disponibili i dati relativi ai contatti agli esposti ed ai reclami.

Riguardo alle altre attività di comunicazione svolte dalla Rete nel 2012, vanno sottolineate::

- La pubblicazione a fine giugno dell'Annuario dei dati ambientali ARPAT;
- lo sviluppo della redazione virtuale a rete dei media agenziali (Arpatnews, Omnibus, sito web) con il potenziamento della parte redazionale del sito web (pubblicazione delle sezioni "Notizie" ed "Eventi")
- l'effettuazione in modo sistematico dell'analisi quotidiana della stampa ed il significativo incremento di comunicati stampa prodotti.

Nella seguente tabella si riepilogano in modo sintetico i "numeri" dell'attività svolta nel periodo

	2012	2011	2010	2009
ARPATnews pubblicate	256	250	234	250
Notizie brevi pubblicate	472	401	308	31
Comunicati stampa pubblicati	116	85	25	31
Articoli stampa in cui si parla di ARPAT	2.506	2.881	3.193	3.104
Contatti URP	4.861	4.546	3.501	2.972
Esposti	1.750	1.882	1.992	2.382
Utenti medi giornalieri sito web	2.412	1.419	1.618	1.475
Utenti complessivi sito web	882.853	518.002	590.660	538.320
Pagine viste sito web	14.060.317	7.781.414	8.844.414	6.190.456
Pubblicazioni prodotte	5	7	10	9

Si ricapitolano di seguito le principali informazioni sulle attività svolte, dettagliatamente presentate nelle pagine successive con tabelle e grafici.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

Nel corso del 2012 è stato ulteriormente potenziato l'orario di funzionamento del numero verde, che ora è operativo tutti i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di 36 ore settimanali. La casella mail urp@arp.toscana.it è diventata il principale mezzo di relazioni con il pubblico riguardo alle richieste di informazione ed alle segnalazioni per quanto riguarda la posta elettronica, in quanto è l'unico indirizzo mail istituzionale presentato sul sito, sugli elenchi telefonici, ecc. (oltre alla pec per le comunicazioni ufficiali).

I contatti con il pubblico gestiti dall'URP nel 2012 sono ancora aumentati rispetto agli anni precedenti, sono stati infatti **4861**,

Con una sensibile crescita sia rispetto al 2011 (4546 contatti + 7%), che rispetto al 2010 (3501 contatti + 30%). Si reputa che tale incremento sia dovuto al consolidarsi dell'orario di funzionamento del numero verde 800800400 che ora si estende per 36 ore settimanali (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14,00 alle 17,00) ed alla unificazione del sistema telefonico per tutte le sedi, che ha favorito l'instradamento delle richieste di informazioni al numero verde.

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (71%), il 53% attraverso il numero verde (800800400) ed il 18% tramite contatto telefonico normale con gli operatori URP, e la posta elettronica (25,4%). Solamente una quota minima (3,7%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente provenienti dalla nostra Regione (91,6%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, sono soprattutto provenienti dalla provincia di Firenze (24,7%), ma anche da quella di Livorno (12,5) e poi tutte le altre.

In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (61,6%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (20,5%) e di enti pubblici (10,8%). Da segnalare l'incremento degli utenti professionali, il che tendenzialmente comporta richieste più complesse.

La maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (74,3%), che in alcuni casi (3,9%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (21,8%) di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

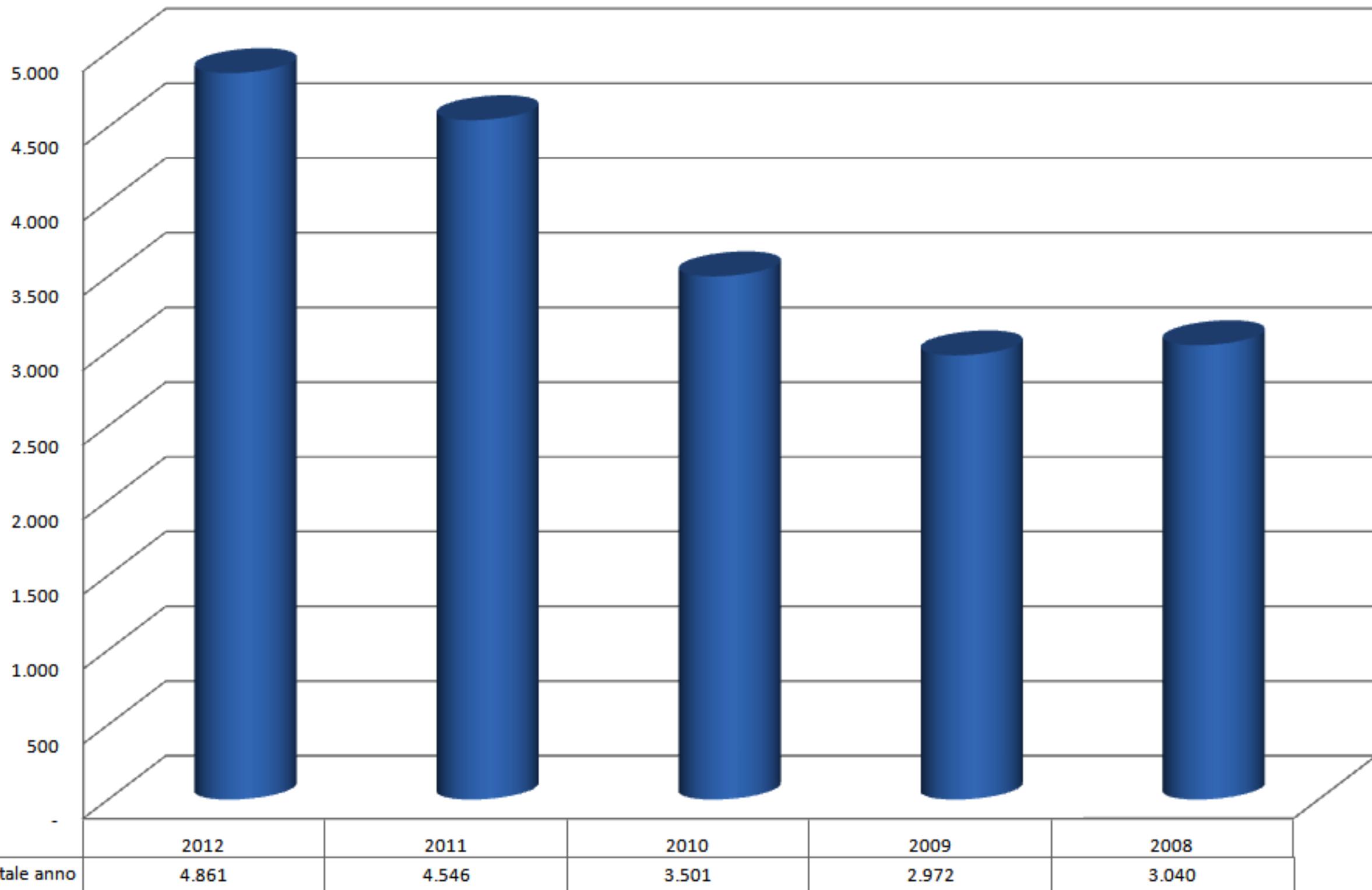
Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (20,7%).

Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 18,3% delle domande proposte all'URP.

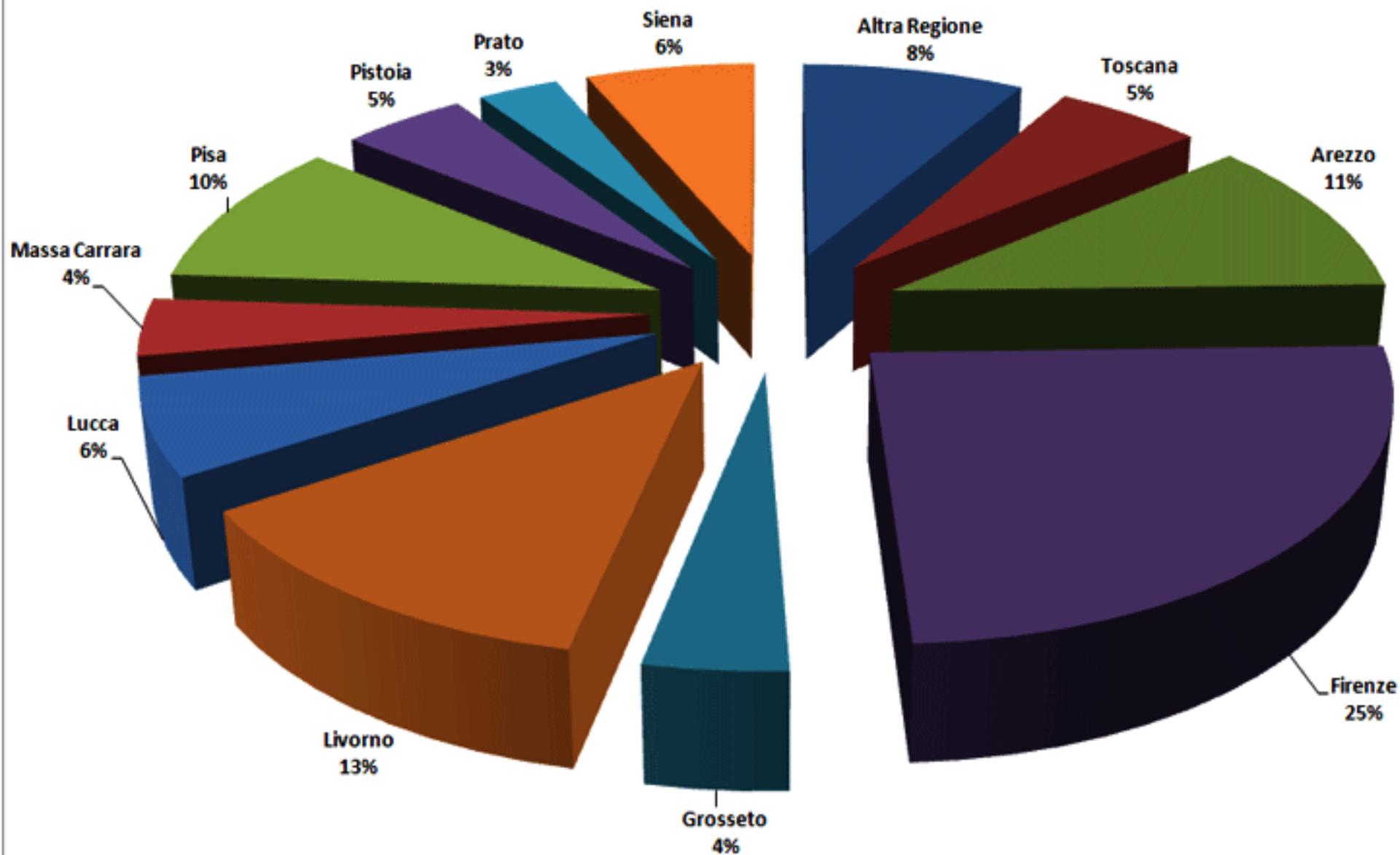
Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici (aria, acqua e suolo). In particolare le tematiche inerenti il suolo ed i rifiuti hanno interessato circa il 17,4% dei contatti, di cui più della metà sono relativi all'amianto, mentre quelle relative all'aria sono stati il 14,5% con una notevole parte relativi al problema delle maleodoranze.

E' stata anche revisionata l'Istruzione operativa sulla gestione dei contatti con il pubblico ed è stata adottata una nuova Istruzione operativa sulla gestione degli esposti, anch'esse in vigore dall'inizio del 2013.

Contatti con il pubblico URP ARPAT



Contatti URP per origine



CONTATTI CON IL PUBBLICO GESTITI DALL'URP NEL 2012

Tipo di contatto	n	%
Diretto	178	3,7%
E-mail	1222	25,1%
Numero Verde	2587	53,2%
Sito Web	11	0,2%
Telefonico	863	17,8%
	4861	

Genere	n	%
Donna	2075	42,7%
Uomo	2786	57,3%
	4861	

Origine del contatto	n	%
Altra Regione	408	8,4%
Toscana	267	5,5%
Arezzo	519	10,7%
Firenze	1203	24,7%
Grosseto	189	3,9%
Livorno	610	12,5%
Lucca	316	6,5%
Massa Carrara	186	3,8%
Pisa	477	9,8%
Pistoia	228	4,7%
Prato	148	3,0%
Siena	310	6,4%
Totale complessivo	4861	

Tipo di utente	n	%
Associazione/Comitato	90	1,9%
Ente Pubblico	525	10,8%
Libero prof./Impresa	996	20,5%
Media	256	5,3%
Privato Cittadino/a	2994	61,6%
Totale complessivo	4861	

Tipo di richiesta	n	%
accesso atti	75	1,5%
accesso dati ambientali	115	2,4%
quesito tecnico / specialistico	189	3,9%
reclamo / suggerimento	16	0,3%
richiesta informazioni	3611	74,3%
segnalazione / esposto	855	17,6%
Totale complessivo	4861	

Tipo di risposta	n	%
Trasferita altra struttura Arpat	297	6,1%
Trasferita altro ente	121	2,5%
Differita (URP)	614	12,6%
Immediata	3829	78,8%
Totale complessivo	4861	

Strumenti utilizzati per rispondere	n	%
Arpatnews	11	0,2%
Banche Dati Arpat	270	5,6%
Conoscenza operatore	3499	72,0%
Faq Ambientali	340	7,0%
Intranet	97	2,0%
Sira	18	0,4%
Sito web	327	6,7%
Strumenti esterni	135	2,8%
Strutture Agenzia	164	3,4%
Totale complessivo	4861	

CONTATTI CON IL PUBBLICO GESTITI DALL'URP NEL 2012

TEMA GENERALE	Altra Regione	Toscana	Arezzo	Firenze	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	Totale
ACUSTICA	9	15	87	186	19	51	48	21	57	18	21	51	583
ALTRO	37	21	21	58	2	38	12	17	13	8	5	12	244
ARIA	11	13	98	134	14	157	75	23	104	26	23	27	705
ARPAT	142	96	83	210	46	116	48	24	96	53	18	72	1004
AGROECOSISTEMI		7	21	16	6	6	6	5	4	12	2	5	90
ELETTROMAGNETISMO	15	16	32	66	11	22	31	8	25	15	9	19	269
EMERGENZE	45	3		25	3	4	1		9				90
NON DI COMPETENZA ARPAT	68	47	19	128	23	32	21	11	33	23	18	24	447
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE		2	2	2	1	3			1	1	1	4	17
RADON	4	1	1	6	2	4	2			1			21
RISORSA IDRICA	30	19	67	117	32	72	28	43	41	42	13	42	546
SUOLO RIFIUTI	47	27	88	255	30	105	44	34	94	29	38	54	845
Totale	408	267	519	1203	189	610	316	186	477	228	148	310	4861

CONTATTI CON IL PUBBLICO GESTITI DALL'URP NEL 2012

	n.contatti URP	%
ACUSTICA	583	12,0%
ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	63	1,3%
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	327	6,7%
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	49	1,0%
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	144	3,0%
ALTRO	244	5,0%
ARIA	705	14,5%
ARIA - Biobonitoraggio pollini	17	0,3%
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	26	0,5%
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	314	6,5%
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	46	0,9%
ARIA - Inquinamento veicolare	53	1,1%
ARIA - Odori	249	5,1%
ARPAT	1004	20,7%
ARPAT - Accesso atti e dati ambientali	95	2,0%
ARPAT - contabilità, fatturazione	46	0,9%
ARPAT - comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	74	1,5%
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	379	7,8%
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	216	4,4%
ARPAT - procedimenti e normativa	194	4,0%
AGROECOSISTEMI	90	1,9%
AGROECOSISTEMI- Alimenti	14	0,3%
AGROECOSISTEMI- Fitopatologia	76	1,6%
ELETTROMAGNETISMO	269	5,5%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodotti	106	2,2%
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	163	3,4%
EMERGENZE	90	1,9%
EMERGENZE - Costa Concordia	66	1,4%
EMERGENZE - Incendio	24	0,5%
NON DI COMPETENZA ARPAT	447	9,2%
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	17	0,3%
RADON	21	0,4%
RISORSA IDRICA	546	11,2%
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	248	5,1%
RISORSA IDRICA - Balneazione	48	1,0%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	114	2,3%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	11	0,2%
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	93	1,9%
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	32	0,7%
SUOLO RIFIUTI	845	17,4%
SUOLO RIFIUTI - Amianto	440	9,1%
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	63	1,3%
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	178	3,7%
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	65	1,3%
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	62	1,3%
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	37	0,8%
Totale complessivo	4861	

Esposti e reclami

Nel corso del 2011 sono gestiti dall'Agenzia **1750 esposti** da parte dei cittadini, un numero in linea con quello degli anni precedenti

Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono alle emissioni in atmosfera (che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodoranze, polveri, ecc.) pari al 31,8%, seguiti dall'inquinamento acustico con il 24%. Di seguito troviamo la categoria "Acque" (18,7%) che raccoglie le problematiche inerenti sia agli scarichi idrici che alle situazioni di inquinamento dei corsi d'acqua, ecc. Peraltro risultano anche significative le situazioni riguardanti i rifiuti (11,2%) e l'amianto (8,5%); piuttosto ridimensionato, rispetto al recente passato, sembra essere l'attenzione nei confronti dei campi elettromagnetici (che comprende sia le stazioni radio base che gli elettrodotti) con il 4,3%.

Di particolare rilevanza è anche il dato relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate ed ai tempi necessari per la loro evasione. Riguardo agli esposti e alle segnalazioni pervenuti nel 2012 i relativi procedimenti sono stati terminati (al 18 gennaio) nell'84% dei casi, con una media di 30 giorni di durata del procedimento.

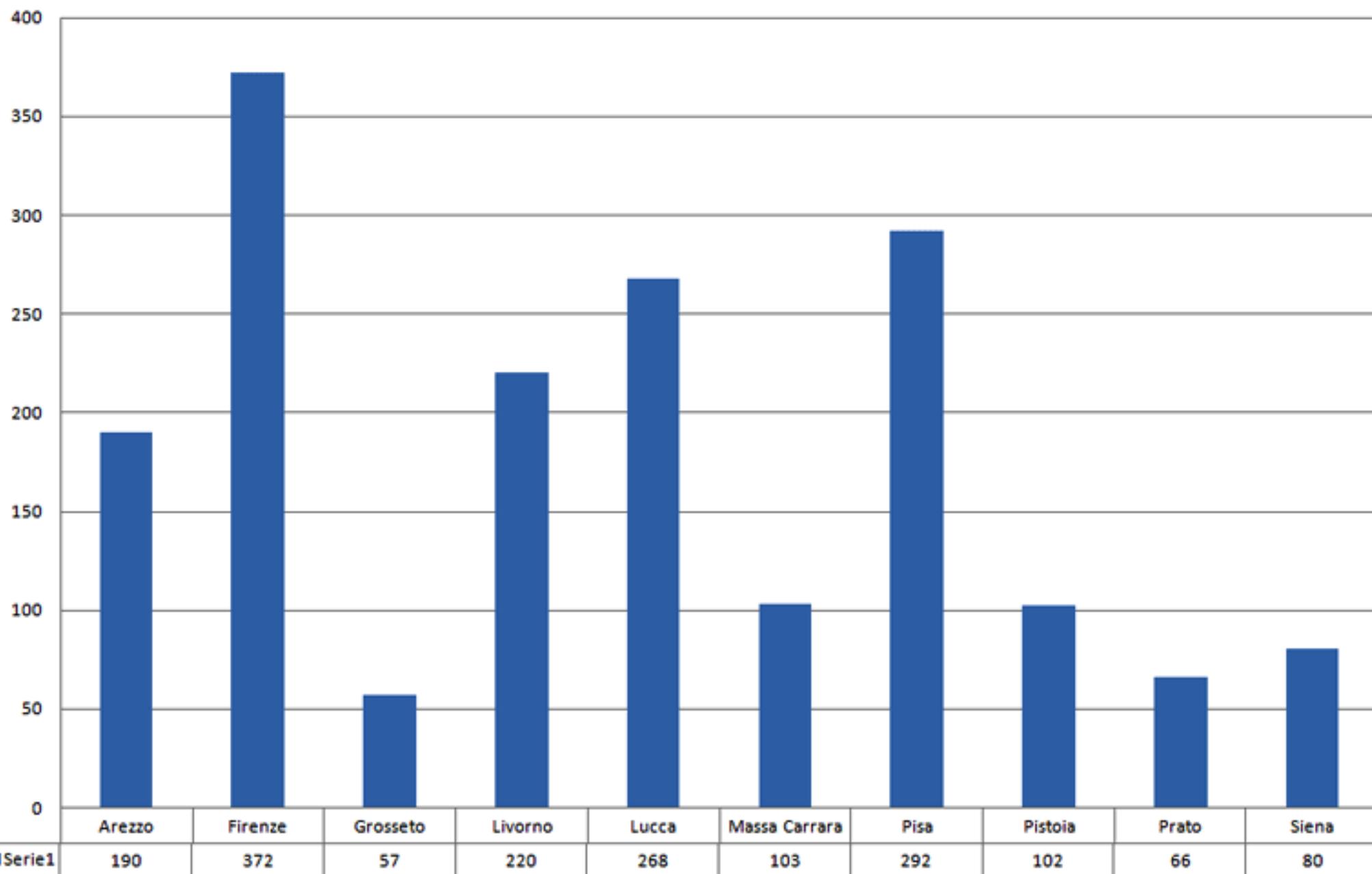
Va quindi sottolineata una percentuale significativa di accertamenti effettuati a seguito di esposti da parte dei cittadini (41% di quelli conclusi). A seguito degli accertamenti effettuati, sono state riscontrate violazioni di legge nel 9,4 % dei casi; sono state fatte comunque osservazioni nel 22% dei casi, prevalentemente a seguito di esposti inerenti l'inquinamento acustico, anche se sono state formulate osservazioni, e quindi situazioni da correggere, soprattutto in relazioni ad emissioni in atmosfera e inquinamento della risorsa idrica.

Sempre molto ridotto il numero di **reclami** registrati (**21** in tutta l'Agenzia).

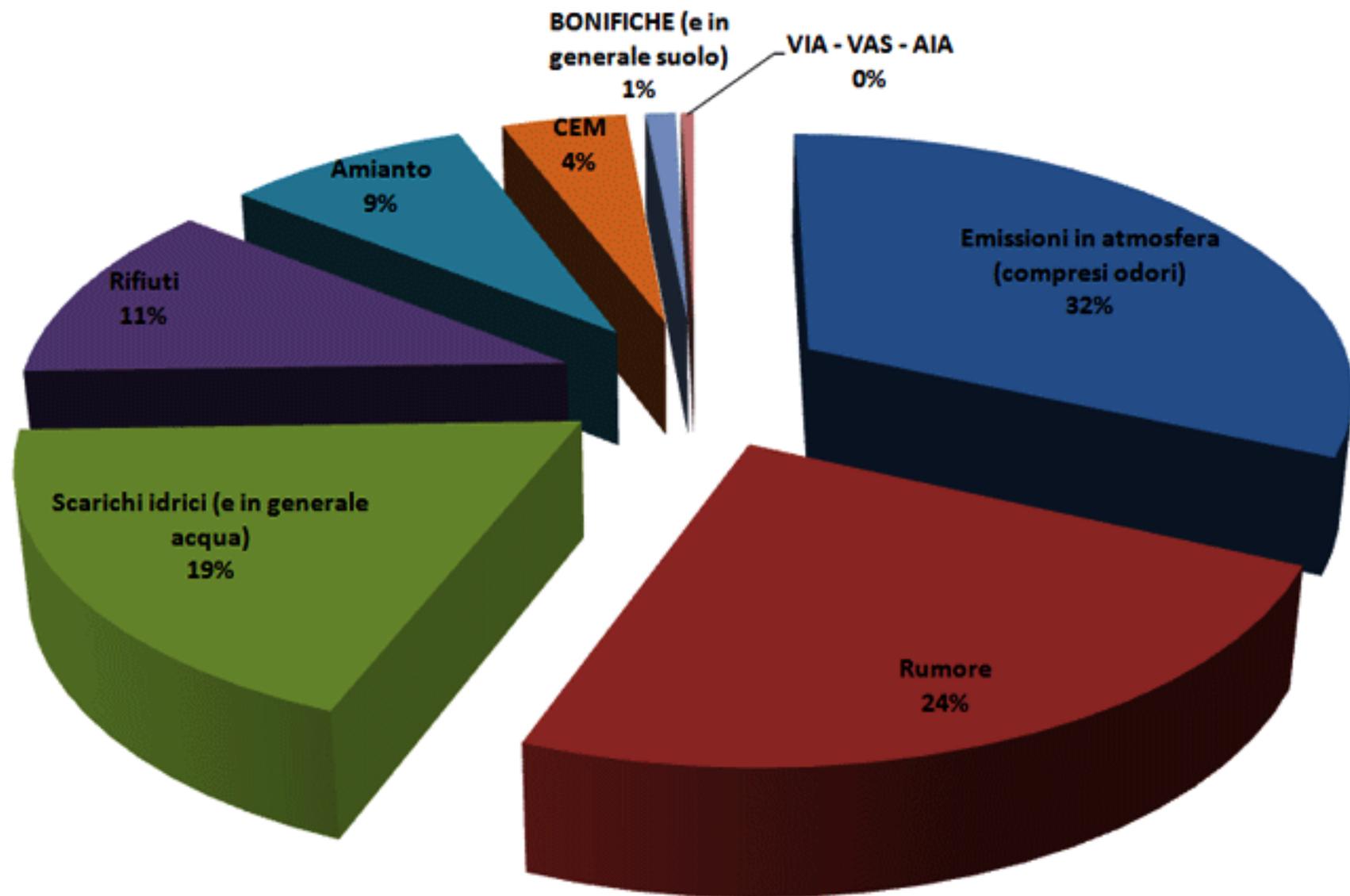
Andando ad analizzarli nello specifico, vediamo che 13 riguardano l'attività di controllo dell'Agenzia (4 riguardano il supporto, 2 sono apprezzamenti, 1 un suggerimento e 1 il monitoraggio della qualità dell'aria). I motivi maggiori dello scontento si possono rintracciare nella non completezza delle informazioni rese a margine del controllo, sullo svolgimento del controllo stesso e sui tempi di risposta. Dei 13 reclami sul controllo, tuttavia, 11 sono stati ritenuti infondati da relativi responsabili di funzione..

Il numero ancora basso di reclami ha portato alla recente adozione della revisione della procedura gestionale, con l'intento di facilitare la presentazione degli stessi e si è definita una gestione centralizzata dei reclami da parte del Settore CID.

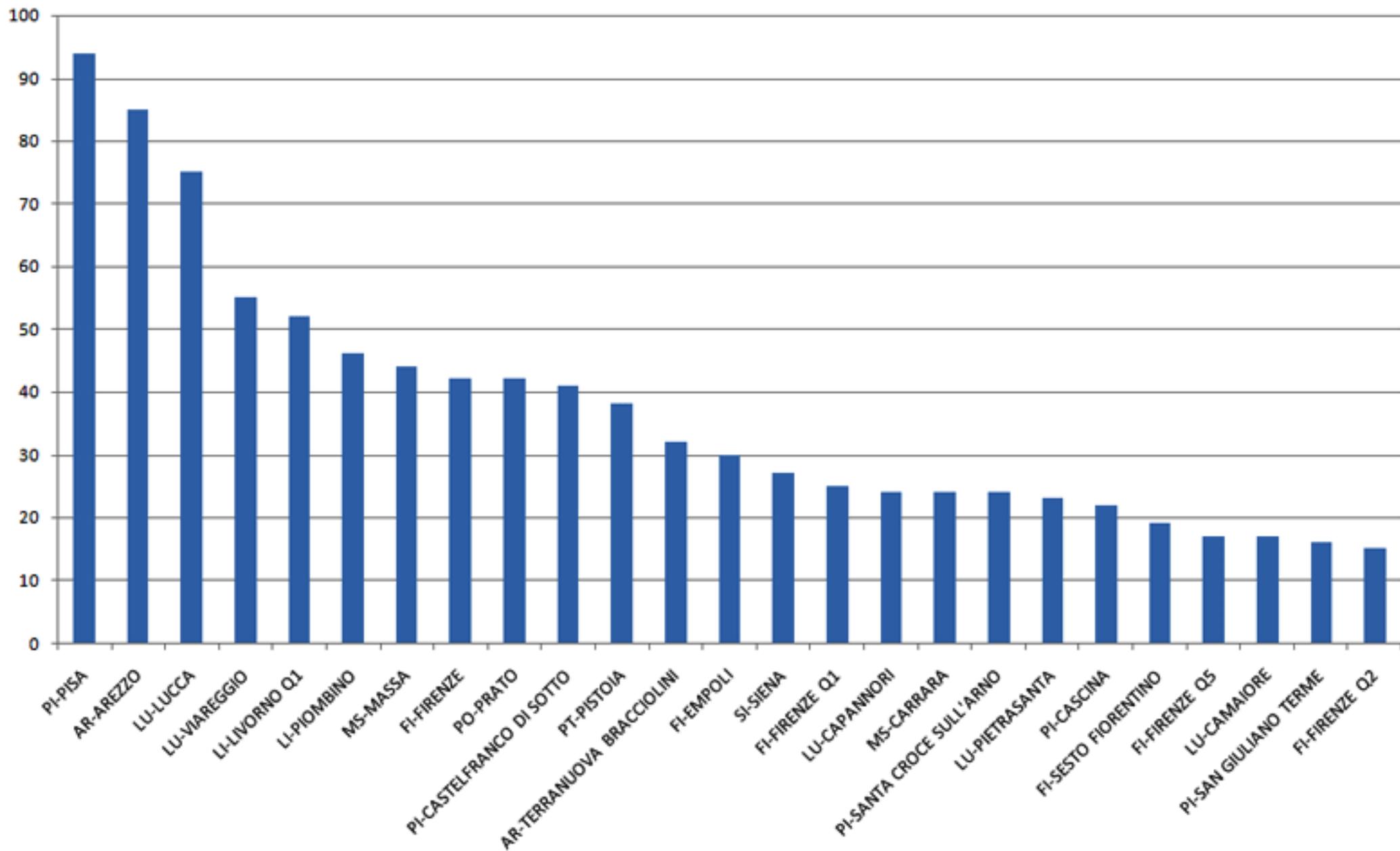
Esposti e segnalazioni 2012 per provincia



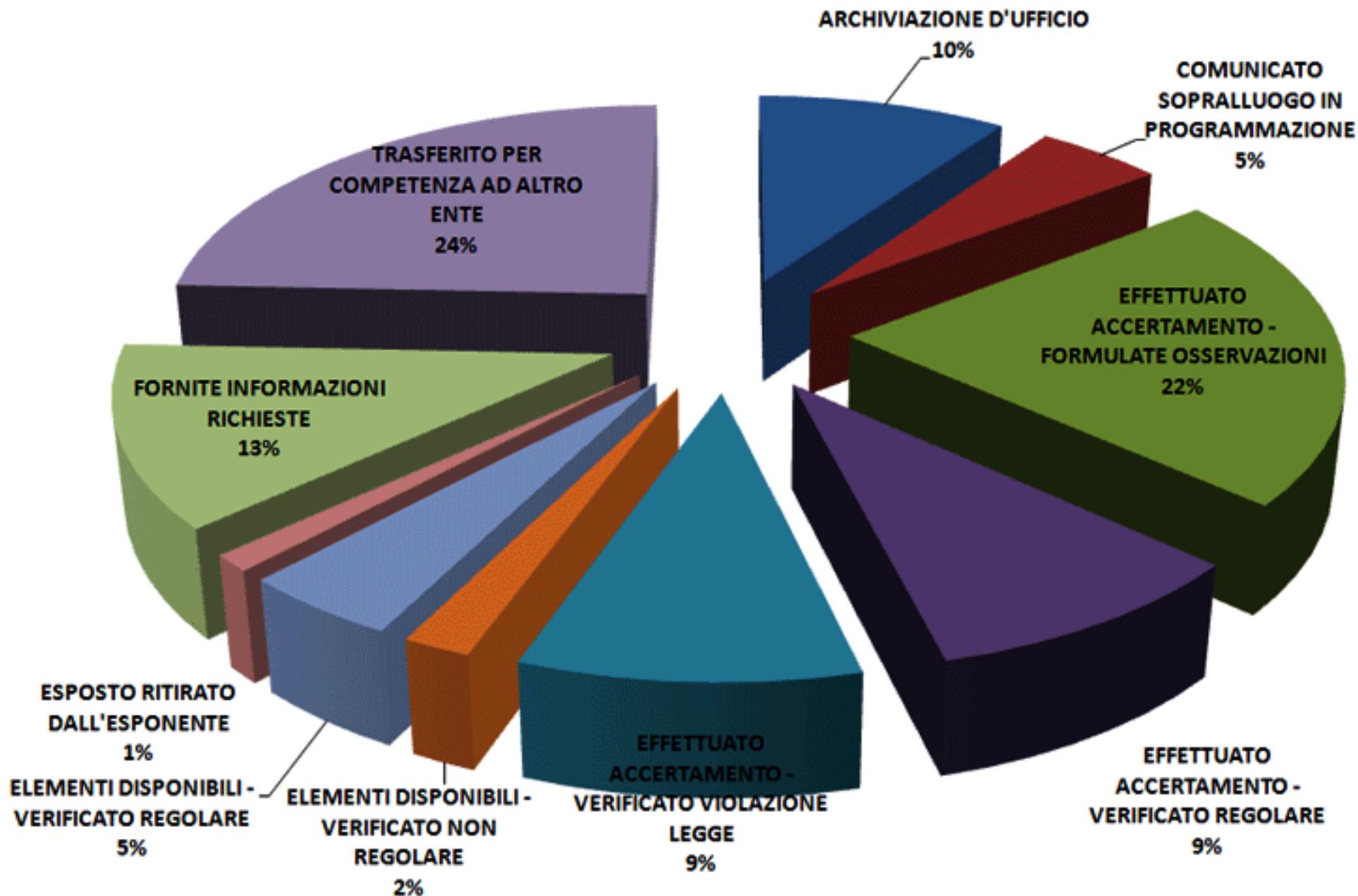
Esposti 2012 per tema ambientale



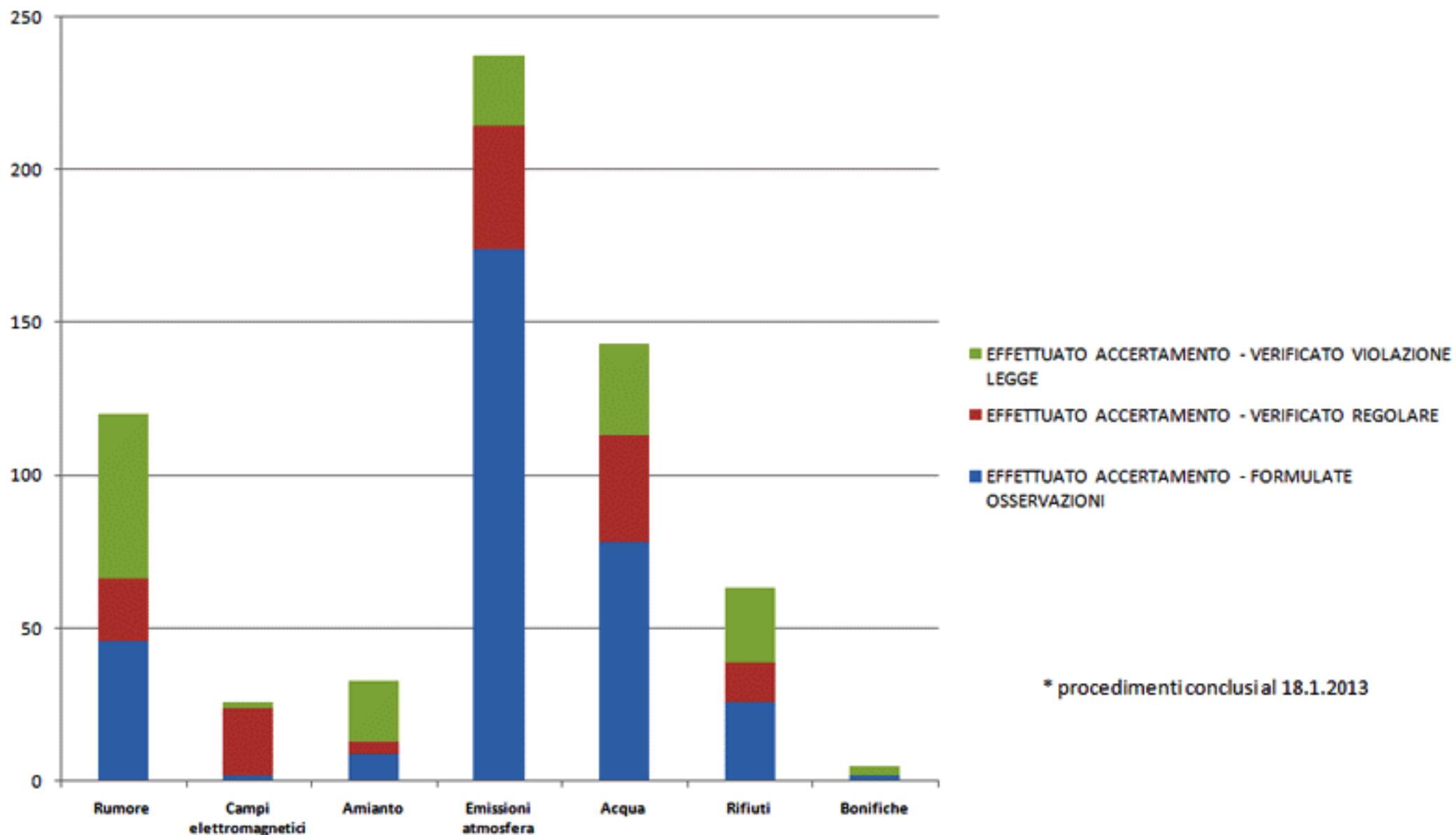
Comuni (o quartiere di FI e LI) con più di 15 esposti nel 2012



Esposti 2012 conclusi (al 18.1.2013) per esito



Esito accertamenti sul campo per tematica ambientale relativamente a esposti 2012 *



ESPOSTI GESTITI NEL CORSO DEL 2012

Esposti per struttura	n.	%
AV Centro	38	2,2%
Dip. Arezzo	190	10,9%
Dip. Empoli	88	5,0%
Dip. Firenze	248	14,2%
Dip. Grosseto	57	3,3%
Dip. Livorno	136	7,8%
Dip. Lucca	268	15,3%
Dip. Massa Carrara	103	5,9%
Dip. Piombino	84	4,8%
Dip. Pisa	292	16,7%
Dip. Pistoia	101	5,8%
Dip. Prato	65	3,7%
Dip. Siena	80	4,6%
Totale complessivo	1750	

Esposti per provincia	n.	%	n. Procedimenti conclusi	% proc.conclusi / totale esposti	Durata media (gg) proc. conclusi
Arezzo	190	10,9%	184	96,8%	44
Firenze	372	21,3%	340	91,4%	33
Grosseto	57	3,3%	54	94,7%	21
Livorno	220	12,6%	159	72,3%	33
Lucca	268	15,3%	246	91,8%	25
Massa Carrara	103	5,9%	86	83,5%	17
Pisa	292	16,7%	190	65,1%	35
Pistoia	102	5,8%	90	88,2%	20
Prato	66	3,8%	43	65,2%	12
Siena	80	4,6%	76	95,0%	28
Totale complessivo	1750		1468		30

Esito procedimenti conclusi	n.	%	Media gg Durata proc.
ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	142	8,1%	21
COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	72	4,1%	42
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	321	18,3%	39
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	138	7,9%	35
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	138	7,9%	48
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	28	1,6%	33
ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	66	3,8%	23
ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	17	1,0%	37
FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	182	10,4%	25
RECLAMO FONDATO	1	0,1%	26
RICHIESTA ACCESSO NEGATA CON MOTIVAZIONE	1	0,1%	52
TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	355	20,3%	19
non precisato	289	16,5%	28
Totale complessivo	1750		30

Matrice	n.	%
Emissioni in atmosfera (compresi odori)	574	31,8%
Rumore	433	24,0%
Scarichi idrici (e in generale acqua)	337	18,7%
Rifiuti	202	11,2%
Amianto	153	8,5%
CEM	78	4,3%
BONIFICHE (e in generale suolo)	19	1,1%
VIA - VAS - AIA	8	0,4%
<i>possono essere indicate più di una matrice</i>	1804	

Provincia	Esito procedimento	n.	%	media gg. Durata proc.
Arezzo	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	26	13,7%	43
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	9	4,7%	65
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	65	34,2%	53
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	19	10,0%	41
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	22	11,6%	64
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	5	2,6%	16
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	24	12,6%	24
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	3	1,6%	17
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	12	6,3%	5
	non precisato	5	2,6%	
	Arezzo Totale		190	
Firenze	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	30	8,1%	7
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	35	9,4%	39
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	38	10,2%	36
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	22	5,9%	40
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	16	4,3%	100
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	2	0,5%	38
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	4	1,1%	50
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	112	30,1%	27
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	79	21,2%	29
	non precisato	34	9,1%	35
	Firenze Totale		372	
Grosseto	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	6	10,5%	7
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	4	7,0%	34
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	5	8,8%	31
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	4	7,0%	12
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	1	1,8%	13
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	1	1,8%	12
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	13	22,8%	23
	RECLAMO FONDATO	1	1,8%	26
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	12	21,1%	13
	non precisato	10	17,5%	36
	Grosseto Totale		57	
Livorno	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	20	9,1%	29
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	1	0,5%	61
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	47	21,4%	48
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	29	13,2%	25
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	5	2,3%	55
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	4	1,8%	80
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	8	3,6%	19
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	1	0,5%	132
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	14	6,4%	11
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	20	9,1%	19
	non precisato	71	32,3%	26
Livorno Totale		220		33
Lucca	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	23	8,6%	20
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	2	0,7%	
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	61	22,8%	29
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	14	5,2%	33
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	39	14,6%	41
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	11	4,1%	24
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	10	3,7%	23
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	5	1,9%	26
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	6	2,2%	22
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	82	30,6%	16
	non precisato	15	5,6%	11
Lucca Totale		268		25

Massa Carrara	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	11	10,7%	15
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	20	19,4%	19
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	3	2,9%	9
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	11	10,7%	33
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	1	1,0%	9
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	15	14,6%	19
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	27	26,2%	8
	non precisato	15	14,6%	
Massa Carrara Totale		103		17
Pisa	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	5	1,7%	20
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	1	0,3%	13
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	61	20,9%	41
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	24	8,2%	47
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	18	6,2%	40
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	2	0,7%	28
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	10	3,4%	17
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	1	0,3%	74
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	7	2,4%	35
	RICHIESTA ACCESSO NEGATA CON MOTIVAZIONE	1	0,3%	52
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	55	18,8%	26
	non precisato	107	36,6%	21
Pisa Totale		292		35
Pistoia	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	10	9,8%	14
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	5	4,9%	35
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	24	23,5%	23
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	9	8,8%	20
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	14	13,7%	24
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	2	2,0%	15
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	4	3,9%	26
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	4	3,9%	27
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	20	19,6%	13
	non precisato	10	9,8%	32
Pistoia Totale		102		20
Prato	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	4	6,1%	12
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	7	10,6%	2
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	1	1,5%	35
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	3	4,5%	36
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	1	1,5%	1
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	1	1,5%	28
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	7	10,6%	9
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	25	37,9%	8
	non precisato	17	25,8%	20
Prato Totale		66		12
Siena	ARCHIVIAZIONE D'UFFICIO	7	8,8%	10
	COMUNICATO SOPRALLUOGO IN PROGRAMMAZIONE	12	15,0%	38
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	10	12,5%	46
	EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	8	10,0%	37
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO NON REGOLARE	3	3,8%	37
	ELEMENTI DISPONIBILI - VERIFICATO REGOLARE	5	6,3%	34
	ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE	3	3,8%	15
	FORNITE INFORMAZIONI RICHIESTE	4	5,0%	47
	TRASFERITO PER COMPETENZA AD ALTRO ENTE	23	28,8%	15
	non precisato	5	6,3%	6
Siena Totale		80	100,0%	28
Totale complessivo		1750		30

Provincia	Riferim. geografico procedim.	n
Arezzo	AR-ANGHIARI	1
	AR-AREZZO	85
	AR-BIBBIENA	6
	AR-BUCINE	5
	AR-CAPOLONA	2
	AR-CAPRESE MICHELANGELO	2
	AR-CASTEL S. NICCOLÒ	2
	AR-CASTIGLION FIORENTINO	6
	AR-CAVRIGLIA	3
	AR-CHIUSI DELLA VERNA	2
	AR-CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	4
	AR-CORTONA	7
	AR-LATERINA	4
	AR-LUCIGNANO	2
	AR-MONTE SAN SAVINO	4
	AR-MONTERCHI	1
	AR-MONTEVARCHI	6
	AR-PIAN DI SCO	1
	AR-PIEVE SANTO STEFANO	1
	AR-POPPI	2
	AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	1
	AR-SANSEPOLCRO	9
	AR-SUBBIANO	2
	AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	32
Arezzo Totale		190
Firenze	FI-BAGNO A RIPOLI	6
	FI-BARBERINO DI MUGELLO	10
	FI-BARBERINO VAL D'ELSA	1
	FI-BORGIO SAN LORENZO	8
	FI-CALENZANO	7
	FI-CAMPI BISENZIO	12
	FI-CAPRAIA E LIMITE	2
	FI-CASTELFIORENTINO	10
	FI-CERRETO GUIDI	10
	FI-CERTALDO	7
	FI-DICOMANO	1
	FI-EMPOLI	30
	FI-FIESOLE	12
	FI-FIGLINE VALDARNO	2
	FI-FIRENZE	42
	FI-FIRENZE Q1	25
	FI-FIRENZE Q2	15
	FI-FIRENZE Q3	10
	FI-FIRENZE Q4	10
	FI-FIRENZE Q5	17
	FI-FIRENZUOLA	3
	FI-FUCECCHIO	11
	FI-GAMBASSI TERME	3
	FI-GREVE IN CHIANTI	3
	FI-IMPRUNETA	2
	FI-INCISA VALDARNO	5
	FI-LASTRA A SIGNA	8
	FI-LONDA	1
	FI-MONTELUPO FIORENTINO	6
	FI-MONTESPERTOLI	8
	FI-PELAGO	1
	FI-PONTASSIEVE	6
	FI-REGGELLO	10
	FI-RIGNANO SULL'ARNO	1
	FI-SAN CASCIANO VAL DI PESA	4
	FI-SAN PIERO A SIEVE	1
	FI-SCANDICCI	13
	FI-SCARPERIA	3
	FI-SESTO FIORENTINO	19

Riferim. geografico procedim.	Totale
PI-PISA	94
AR-AREZZO	85
LU-LUCCA	75
LU-VIAREGGIO	55
LI-LIVORNO Q1	52
LI-PIOMBINO	46
MS-MASSA	44
FI-FIRENZE	42
PO-PRATO	42
PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	41
(vuoto)	41
PT-PISTOIA	38
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	32
FI-EMPOLI	30
SI-SIENA	27
FI-FIRENZE Q1	25
LU-CAPANNORI	24
MS-CARRARA	24
PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	24
LU-PIETRASANTA	23
PI-CASCINA	22
FI-SESTO FIORENTINO	19
FI-FIRENZE Q5	17
LU-CAMAIORE	17
PI-SAN GIULIANO TERME	16
FI-FIRENZE Q2	15
LI-COLLESALVETTI	14
LI-ROSIGNANO MARITTIMO	14
PI-MONTEPOLI IN VAL D'ARNO	14
PT-QUARRATA	14
FI-FUCECCHIO	13
FI-SCANDICCI	13
LI-LIVORNO Q3	13
MS-AULLA	13
FI-CAMPI BISENZIO	12
FI-FIESOLE	12
PI-SAN MINIATO	12
LI-LIVORNO Q2	11
LI-LIVORNO Q5	11
LI-SAN VINCENZO	11
FI-BARBERINO DI MUGELLO	10
FI-CASTELFIORENTINO	10
FI-CERRETO GUIDI	10
FI-FIRENZE Q3	10
FI-FIRENZE Q4	10
FI-FIRENZE Q5	10
FI-REGGELLO	10
GR-GROSSETO	10
LU-MASSAROSA	10
AR-SANSEPOLCRO	9
PI-PONTEDERA	9
FI-BORGIO SAN LORENZO	8
FI-LASTRA A SIGNA	8
FI-MONTESPERTOLI	8
LU-FORTE DEI MARMI	8
SI-MONTERIGGIONI	8
AR-CORTONA	7
FI-CALENZANO	7
FI-CERTALDO	7
LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	7
LI-CECINA	7
LU-ALTOPASCIO	7
PI-PONSACCO	7
SI-SAN GIMIGNANO	7
AR-BIBBIENA	6

Arezzo	AR-ANGHIARI	1
	FI-SIGNA	5
	FI-TAVARNELLE VAL DI PESA	3
	FI-VAGLIA	1
	FI-VICCHIO	4
	FI-VINCI	5
	PI-SAN MINIATO	1
	non precisato	8
Firenze Totale		372
Grosseto	GR-CAMPAGNATICO	1
	GR-CAPALBIO	4
	GR-CASTEL DEL PIANO	3
	GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	3
	GR-CINIGIANO	1
	GR-FOLLONICA	6
	GR-GAVORRANO	4
	GR-GROSSETO	10
	GR-MAGLIANO IN TOSCANA	1
	GR-MANCIANO	5
	GR-MASSA MARITTIMA	1
	GR-MONTE ARGENTARIO	3
	GR-MONTEROTONDO MARITTIMO	2
	GR-ORBETELLO	3
	GR-PITIGLIANO	1
	GR-ROCCASTRADA	1
	GR-SANTA FIORA	1
	GR-SCARLINO	3
	GR-SEMPRONIANO	1
	GR-SORANO	1
	non precisato	2
Grosseto Totale		57
Livorno	LI-BIBBONA	2
	LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	7
	LI-CAMPO NELL'ELBA	1
	LI-CAPOLIVERI	5
	LI-CAPRAIA ISOLA	1
	LI-CASTAGNETO CARDUCCI	2
	LI-CECINA	7
	LI-COLLESALVETTI	14
	LI-LIVORNO	3
	LI-LIVORNO Q1	52
	LI-LIVORNO Q2	11
	LI-LIVORNO Q3	13
	LI-LIVORNO Q4	4
	LI-LIVORNO Q5	11
	LI-MARCIANA	3
	LI-MARCIANA MARINA	1
	LI-PIOMBINO	46
	LI-PORTOFERRAIO	4
	LI-RIO MARINA	2
	LI-RIO NELL'ELBA	2
	LI-ROSIGNANO MARITTIMO	14
	LI-SAN VINCENZO	11
	PI-MONTESCUDAIO	1
	PI-POMARANCE	1
	non precisato	2
Livorno Totale		220
Lucca	LU-ALTOPASCIO	7
	LU-BAGNI DI LUCCA	3
	LU-BARGA	2
	LU-BORGO A MOZZANO	1
	LU-CAMAIORE	17
	LU-CAPANNORI	24
	LU-CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	5
	LU-COREGLIA ANTELMINELLI	2

PI-PISA	94
AR-CASTIGLION FIORENTINO	6
AR-MONTEVARCHI	6
FI-BAGNO A RIPOLI	6
FI-MONTELUPO FIORENTINO	6
FI-PONTASSIEVE	6
GR-FOLLONICA	6
LU-SERAVEZZA	6
PI-BIENTINA	6
PI-CALCINAIA	6
PT-BUGGIANO	6
PT-PESCIA	6
PT-PONTE BUGGIANESE	6
AR-BUCINE	5
FI-INCISA VALDARNO	5
FI-SIGNA	5
FI-VINCI	5
GR-MANCIANO	5
LI-CAPOLIVERI	5
LU-CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	5
LU-PORCARI	5
PI-SANTA MARIA A MONTE	5
PT-AGLIANA	5
PT-SERRAVALLE PISTOIESE	5
SI-CASTELNUOVO BERARDENGA	5
AR-CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	4
AR-LATERINA	4
AR-MONTE SAN SAVINO	4
FI-SAN CASCIANO VAL DI PESA	4
FI-VICCHIO	4
GR-CAPALBIO	4
GR-GAVORRANO	4
LI-LIVORNO Q4	4
LI-PORTOFERRAIO	4
LU-GALLICANO	4
MS-PONTREMOLI	4
MS-TRESANA	4
PI-LARI	4
PI-VECCHIANO	4
PI-VICOPIANO	4
PT-LAMPORECCHIO	4
PT-MONSUMMANO TERME	4
SI-CHIANCIANO TERME	4
SI-MONTEPULCIANO	4
SI-POGGIBONSI	4
AR-CAVRIGLIA	3
FI-FIRENZUOLA	3
FI-GAMBASSI TERME	3
FI-GREVE IN CHIANTI	3
FI-SCARPERIA	3
FI-TAVARNELLE VAL DI PESA	3
GR-CASTEL DEL PIANO	3
GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	3
GR-MONTE ARGENTARIO	3
GR-ORBETELLO	3
GR-SCARLINO	3
LI-LIVORNO	3
LI-MARCIANA	3
LU-BAGNI DI LUCCA	3
LU-PESCAGLIA	3
LU-STAZZEMA	3
PI-RIPARBELLA	3
PO-CARMIGNANO	3
PO-MONTEMURLO	3
PT-MASSA E COZZILE	3

Arezzo	AR-ANGHIARI	1
	LU-FORTE DEI MARMI	8
	LU-GALLICANO	4
	LU-GIUNCUGNANO	1
	LU-LUCCA	74
	LU-MASSAROSA	10
	LU-MONTECARLO	2
	LU-PESCAGLIA	3
	LU-PIETRASANTA	23
	LU-PORCARI	5
	LU-SERAVEZZA	6
	LU-STAZZEMA	3
	LU-VAGLI SOTTO	2
	LU-VIAREGGIO	55
	PT-PISTOIA	1
	non precisato	10
Lucca Totale		268
Massa Carrara	MS-AULLA	13
	MS-CARRARA	24
	MS-FILATTIERA	1
	MS-FIVIZZANO	1
	MS-LICCIANA NARDI	1
	MS-MASSA	44
	MS-MONTIGNOSO	2
	MS-PODENZANA	1
	MS-PONTREMOLI	4
	MS-TRESANA	4
	MS-VILLAFRANCA IN LUNIGIANA	2
	non precisato	6
Massa Carrara Totale		103
Pisa	FI-FUCECCHIO	2
	LU-LUCCA	1
	PI-BIENTINA	6
	PI-CALCI	2
	PI-CALCINAIA	6
	PI-CASCINA	22
	PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	41
	PI-CASTELLINA MARITTIMA	2
	PI-CHIANNI	2
	PI-CRESPINA	2
	PI-FAUGLIA	1
	PI-LARI	4
	PI-MONTECATINI VAL DI CECINA	2
	PI-MONTEPOLI IN VAL D'ARNO	14
	PI-ORCIANO PISANO	2
	PI-PECCIOLI	2
	PI-PISA	94
	PI-POMARANCE	1
	PI-PONSACCO	7
	PI-PONTEDERA	9
	PI-RIPARBELLA	3
	PI-SAN GIULIANO TERME	16
	PI-SAN MINIATO	11
	PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	24
	PI-SANTA MARIA A MONTE	5
	PI-TERRICCIOLA	2
	PI-VECCHIANO	4
	PI-VICOPIANO	4
	PI-VOLTERRA	1
Pisa Totale		292
Pistoia	PT-AGLIANA	5
	PT-BUGGIANO	6
	PT-LAMPORECCHIO	4
	PT-MASSA E COZZILE	3
	PT-MONSUMMANO TERME	4

PI-PISA	94
PT-UZZANO	3
SI-ABBADIA SAN SALVATORE	3
AR-CAPOLONA	2
AR-CAPRESE MICHELANGELO	2
AR-CASTEL S. NICCOLÒ	2
AR-CHIUSI DELLA VERNA	2
AR-LUCIGNANO	2
AR-POPPI	2
AR-SUBBIANO	2
FI-CAPRAIA E LIMITE	2
FI-FIGLINE VALDARNO	2
FI-IMPRUNETA	2
GR-MONTEROTONDO MARITTIMO	2
LI-BIBBONA	2
LI-CASTAGNETO CARDUCCI	2
LI-RIO MARINA	2
LI-RIO NELL'ELBA	2
LU-BARGA	2
LU-COREGLIA ANTELMINELLI	2
LU-MONTECARLO	2
LU-VAGLI SOTTO	2
MS-MONTIGNOSO	2
MS-VILLAFRANCA IN LUNIGIANA	2
PI-CALCI	2
PI-CASTELLINA MARITTIMA	2
PI-CHIANNI	2
PI-CRESPINA	2
PI-MONTECATINI VAL DI CECINA	2
PI-ORCIANO PISANO	2
PI-PECCIOLI	2
PI-POMARANCE	2
PI-TERRICCIOLA	2
PO-VERNIO	2
PT-MONTALE	2
PT-PIEVE A NIEVOLE	2
PT-PITEGLIO	2
PT-SAN MARCELLO PISTOIESE	2
SI-COLLE DI VAL D'ELSA	2
SI-MONTALCINO	2
SI-MONTERONI D'ARBIA	2
SI-SOVICILLE	2
AR-ANGHIARI	1
AR-MONTERCHI	1
AR-PIAN DI SCO	1
AR-PIEVE SANTO STEFANO	1
AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	1
FI-BARBERINO VAL D'ELSA	1
FI-DICOMANO	1
FI-LONDA	1
FI-PELAGO	1
FI-RIGNANO SULL'ARNO	1
FI-SAN PIERO A SIEVE	1
FI-VAGLIA	1
GR-CAMPAGNATICO	1
GR-CINIGIANO	1
GR-MAGLIANO IN TOSCANA	1
GR-MASSA MARITTIMA	1
GR-PITIGLIANO	1
GR-ROCCASTRADA	1
GR-SANTA FIORA	1
GR-SEMPRONIANO	1
GR-SORANO	1
LI-CAMPO NELL'ELBA	1
LI-CAPRAIA ISOLA	1

Arezzo	AR-ANGHIARI	1
	PT-MONTALE	2
	PT-MONTECATINI TERME	1
	PT-PESCIA	6
	PT-PIEVE A NIEVOLE	2
	PT-PISTOIA	37
	PT-PITEGLIO	2
	PT-PONTE BUGGIANESE	6
	PT-QUARRATA	14
	PT-SAN MARCELLO PISTOIESE	2
	PT-SERRAVALLE PISTOIESE	5
	PT-UZZANO	3
Pistoia Totale		102
Prato	PO-CANTAGALLO	1
	PO-CARMIGNANO	3
	PO-MONTEMURLO	3
	PO-POGGIO A CAIANO	1
	PO-PRATO	42
	PO-VAIANO	1
	PO-VERNIO	2
	non precisato	13
Prato Totale		66
Siena	SI-ABBADIA SAN SALVATORE	3
	SI-BUONCONVENTO	1
	SI-CASOLE D'ELSA	1
	SI-CASTELLINA IN CHIANTI	1
	SI-CASTELNUOVO BERARDENGA	5
	SI-CHIANCIANO TERME	4
	SI-CHIUSDINO	1
	SI-COLLE DI VAL D'ELSA	2
	SI-MONTALCINO	2
	SI-MONTEPULCIANO	4
	SI-MONTERIGGIONI	8
	SI-MONTERONI D'ARBIA	2
	SI-MONTICIANO	1
	SI-POGGIBONSI	4
	SI-RADDA IN CHIANTI	1
	SI-RAPOLANO TERME	1
	SI-SAN GIMIGNANO	7
	SI-SAN QUIRICO D'ORCIA	1
	SI-SARTEANO	1
	SI-SIENA	27
	SI-SINALUNGA	1
	SI-SOVICILLE	2
Siena Totale		80
Totale complessivo		1750

PI-PISA	94
LI-MARCIANA MARINA	1
LU-BORGO A MOZZANO	1
LU-GIUNCUGNANO	1
MS-FILATTIERA	1
MS-FIVIZZANO	1
MS-LICCIANA NARDI	1
MS-PODENZANA	1
PI-FAUGLIA	1
PI-MONTESCUDAIO	1
PI-VOLTERRA	1
PO-CANTAGALLO	1
PO-POGGIO A CAIANO	1
PO-VAIANO	1
PT-MONTECATINI TERME	1
SI-BUONCONVENTO	1
SI-CASOLE D'ELSA	1
SI-CASTELLINA IN CHIANTI	1
SI-CHIUSDINO	1
SI-MONTICIANO	1
SI-RADDA IN CHIANTI	1
SI-RAPOLANO TERME	1
SI-SAN QUIRICO D'ORCIA	1
SI-SARTEANO	1
SI-SINALUNGA	1

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI GESTITI NEL 2012 - AREA VASTA COSTA

Struttura	Oggetto	Stato proc.	Durata proc. (gg)	VALUTAZIONE RESPONSABILE FUNZIONE INTERESSATA	PROCESSO INTERESSATO
Area Vasta Costa	RECLAMO N.1 SETTORE CRTQA (FONDATO)- DIFENSORE CIVICO DELLA TOSCANA PER LEGAMBIENTE LUCCA	Terminato	28	RECLAMO FONDATO	MONITORAGGIO QUALITA' ARIA
Dipartimento Piombino	RECLAMO A NS. RISPOSTA PROT. 0060438 DEL 04/09/12 - SAN VINCENZO	Terminato	15	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
Dipartimento Pisa	SIG.RA - RECLAMO PER RISPOSTA POCO ESAUSTIVA	Terminato	45	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
Dipartimento Pisa	SIG.RA - S.CROCE S/A - RISPOSTA INSODDISFACENTE AD ESPOSTI PRECEDENTI	Terminato	67	RECLAMO FONDATO	CONTROLLO
Dipartimento Pisa	SIG. T- CASTELFRAMCO - RECLAMO PER MANCATE RISPOSTE ESPOSTI	Terminato	13	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
Dipartimento Pisa	APPREZZAMENTO PER DR.SSA SENATORI, DR PAOLI E DR LICITRA DA PARTE DR COMMISSIONE CONSILIARE COMUNE DI PISA	Terminato	0	APPREZZAMENTO	

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI GESTITI NEL CORSO DEL 2012 - AREA VASTA SUD

Codice	Struttura	Oggetto	Stato proc.	Durata proc. (gg)	VALUTAZIONE RESPONSABILE FUNZIONE INTERESSATA	PROCESSO INTERESSATO
AR.07.02/70.1	Dipartimento Arezzo - RECLAMO	PER TEMPI RILASCIO PARERE SCARICHI	Terminato	1	RECLAMO INFONDATO	SUPPORTO TECNICO
GR.07.02/365.1	Dipartimento Grosseto	DA EMAIL URP - SOLLECITO PER ESPOSTO SIG. RUMORE DA FALEGNAMERIA	Terminato	35	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
GR.07.02/365.2	Dipartimento Grosseto	SIG.RA I MASSA MARITTIMA - RECLAMO PER MANCATO INTERVENTO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE PRESUNTO INQUINAMENTO ACUSTICO	Terminato	34	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
GR.07.02/365.3	Dipartimento Grosseto	SIG_ RECLAMO PER I LUNGHI TEMPI DI ATTESA DEL RISULTATO DELLE ANALISI PRELEVATE IN DATA 31/07/2012	Terminato	7	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
SI.07.02/29.1	Dipartimento Siena	SUGGERIMENTO SU POSIZIONAMENTO MEZZO MOBILE RILEVAMENTO QUALITÀ DELL'ARIA PRESSO LATERIZI ARBIA	Terminato	1	SUGGERIMENTO	CONTROLLO
SI.07.02/29.2	Dipartimento Siena	FAX - SOLLECITO RICHIESTA VERIFICA CONDIZIONI IGIENICO SANITARIE - AZ. AGRICOLA (POGGIBONSI)	Terminato	3		CONTROLLO
SI.07.02/29.3	Dipartimento Siena	RECLAMO PER METODO DI MISURAZIONE RILEVAMENTO ACUSTICO PRESSO L'AVIOSUPERFICE UBICATA IN LOC. MENSANELLO	In corso (avviato procedimento 18.12.2012)			CONTROLLO

Fascicolo	Struttura	Oggetto	Stato proc.	Durata proc.	Data termine proc.	VALUTAZIONE RESPONSABILE FUNZIONE INTERESSATA	PROCESSO INTERESSATO
FI.07.02/136.1	Dipartimento Firenze /SSP Fi-Sudest	RECLAMO PROVENIENTE DA DT PER MANCATA VERIFICA RUMORE PROVENIENTE DA AUTOLAVAGGIO C/O IMPIANTO DISTRIBUZIONE CARBURANTE - VIALE GUIDONI - FIRENZE	Terminato	118	28/05/2012	RECLAMO FONDATO	CONTROLLO
FI.07.02/136.2	Dipartimento Firenze	RECLAMO SUAP LASTRA A SIGNA PER MANCATA ESPRESSIONE NEI TERMINI DI UN PARERE ARPAT	Terminato	12	05/03/2012	RECLAMO FONDATO	SUPPORTO TECNICO
FI.07.02/136.3	Dipartimento Firenze	RECLAMO - RUMORE PANIFICIO - NON RISPETTO TERMINI PER ESPRESSIONE PARERE-	Terminato	19	28/08/2012	RECLAMO FONDATO	SUPPORTO TECNICO
FI.07.02/136.4	Dipartimento Firenze	APPREZZAMENTO - FONOMETRIA - CAMPI BISENZIO				APPREZZAMENTO	
FI.07.02/136.5	Dipartimento Firenze	RECLAMO DEL 04/10/2012 - DA SUAP UNIONE COMUNI VALDARNO E VALDISIEVE PER ERRATO INVIO CORRISPONDENZA CON PEC	Terminato	8	12/10/2012	RECLAMO INFONDATO	AMMINISTRAZIONE
EM.07.02/20.1	Dipartimento Empoli	ENI SPA ROMA - SOLLECITO VALUTAZIONE RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE DI AVVENUTA BONIFICA EX PUNTO VENDITA AGIP DI MONTESPERTOLI - RECLAMO FONDATO	Terminato	47	07/08/2012	RECLAMO FONDATO	SUPPORTO TECNICO
EM.07.02/20.2	Dipartimento Empoli	- OSSERVAZIONI AL NOSTRO ACCERTAMENTO EFFETTUATO PRESSO LA DITTA SNC RIVENDITORE DI MATERIALI EDILI - RECLAMO INFONDATO	Terminato	35	02/10/2012	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO
FI.07.02/143.1	AV Centro	- VIA BOLOGNESE PISTOIA - RECLAMO SU RITARDO PROGRAMMAZIONE MISURAZIONE CEM	Terminato	38	29/11/2012	RECLAMO INFONDATO	CONTROLLO

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media

Nel corso del 2012 l'Agenzia ha realizzato in modo sistematico il monitoraggio della rassegna stampa (con particolare riferimento agli articoli nei quali si parla di ARPAT "Si parla di noi"). ARPAT è piuttosto presente sulla stampa locale, nel 2012 sono stati **2.506** gli articoli di stampa nei quali l'Agenzia è stata citata.

Tale analisi degli articoli è stata diffusa alla struttura direzionale dell'Agenzia per valutare l'opportunità di eventuali interventi, concretizzati in **116** comunicati stampa diffusi. E' stato altresì assicurato il contatto quotidiano con i giornalisti per tutto il territorio regionale a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia (**256** contatti)

L'analisi della stampa, diffusa alla struttura direzionale dell'Agenzia per valutare l'opportunità di eventuali interventi, concretizzati in 116 comunicati stampa diffusi, è uno strumento per cercare di verificare l'immagine dell'Agenzia riflessa sui media. Per questo ogni giorno i vari articoli in cui è citata ARPAT sono valutati qualitativamente, in modo naturalmente soggettivo da parte degli addetti a tale attività.

Dei 2566 articoli ne abbiamo valutati in modo positivo 355 e 173 in modo negativo; in modo largamente prevalente gli articoli positivi derivano da comunicati e notizie diffuse da parte dell'Agenzia. Per quanto riguarda il territorio di riferimento, gli articoli positivi riguardano principalmente la provincia di Grosseto, seguita da Livorno e Firenze, quelli negativi riguardano principalmente le province di Pisa, Livorno, seguite da Grosseto e Massa.

L'argomento al centro degli articoli segnalati come positivi è di gran lunga le acque marine; per quelli negativi l'aria, le acque interne, seguiti dagli inceneritori.

Notizie diffuse da ARPAT

Nel corso del 2012 si è ulteriormente consolidato lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il proprio sito web www.arpat.toscana.it e la propria newsletter ARPATnews notizie sulle tematiche ambientali, **con particolare riferimento alle attività svolte dall'Agenzia.**

Sono state prodotte, **255** Arpatnews e **472** notizie brevi, oltre a 116 comunicati stampa,. Delle **843** notizie complessivamente diffuse il **56%** erano relative ad attività ARPAT, secondo l'indicazione della Direzione di privilegiare questo tipo di tematiche.

Si tratta di una notevole quantità di informazioni inerenti sia le attività svolte dall'Agenzia, con un'attenzione sempre più accentuata al controllo ambientale svolto sul territorio, ed alla diffusione dei risultati di tali attività, sia notizie e documentazione ambientale proveniente da altre fonti (l'Agenzia europea per l'Ambiente, ISPRA, le associazioni ambientaliste, ecc.)

Si tratta di un patrimonio informativo che via via si consolida e che messo a disposizione di tutti: nella sezione "Notizie" del sito ARPAT sono disponibili quasi 4000 notizie sulle tematiche ambientali prodotte dall'Agenzia in questi anni. Il nuovo sistema navigazione detto "a faccette", ripreso dal sito dell'Agenzia Europea per l'Ambiente e simile a quelli in uso nei siti di e-commerce, rende molto agevole la ricerca all'interno di questa "miniera di contenuti".

Nel corso dell'anno è stata anche rinnovato il notiziario ARPATnews, utilizzando un nuovo sistema di invio, effettuato ad una media giornaliera di **12.175** destinatari.

E' stato assicurato un costante aggiornamento delle notizie relative alle attività ARPAT per l'emergenza Concordia (pubblicate **135** notizie sull'argomento, con quasi **60.000** accessi da parte di visitatori del sito)

ANALISI STAMPA - SI PARLA DI NOI - ANNO 2012 - ARTICOLI POSITIVI E NEGATIVI

Rassegna stampa	gen		feb		mar		apr		mag		giu		lug		ago		set		ott		nov		dic		Anno		Tot. articoli	% ☺	% ☹	
	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹				
Arezzo	2		4		4	1					1				1		1		2						15	1	164	9,1%	0,6%	
Firenze	3	1	6	1	8	3		5	2	1		4		8	3	3	2	1	2	6	1	3	3	2		50	18	459	10,9%	3,9%
Grosseto	33	7	7		5	3			1	9	1	2		3	1	1	2	8		3	2	9	2	7	5	87	24	395	22,0%	6,1%
Livorno		2	19	2	7	1		1	1	3	1	3		11	5	6	4	7	5		2	2			2	59	27	403	14,6%	6,7%
Lucca			1	1	9	5		7	1	1		1		3		7	1	2	3	3	1	3		4	5	41	18	400	10,3%	4,5%
Massa Carrara	2	7						2						10	4	10	3	2	4	2	3	2	2			30	23	174	17,2%	13,2%
Pisa	1	1		1	1			2	6		2	2	4	3	3	15	3	4	5	9	3	2	5	2		41	33	299	13,7%	11,0%
Pistoia		3	4	7	4	3					1							2	1	2		1	2		3	13	20	143	9,1%	14,0%
Prato										2	2								2	2						2	4	57	3,5%	7,0%
Siena	1									1	1	1	1	2	1			7		5	1		1			17	5	72	23,6%	6,9%
totale	42	21	41	12	38	16	17	11	17	8	14	6	40	17	43	15	34	22	32	13	22	17	15	15	355	173	2566	13,8%	6,7%	

COMUNICAZIONE ESTERNA E DIFFUSIONE DEI DATI AMBIENTALI

Sito Web

Nel corso dell'anno è andato a regime il nuovo sito web dell'Agenzia, è si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di **2412** (ma che raggiungono quasi le **tremila** unità nei giorni lavorativi), rispetto ai 1802 del 2010 (dato maggiore del triennio precedente). Complessivamente quindi il sito web nel 2012 ha raggiunto le **882.853** visite, con un incremento di quasi **+50%** rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di **14 milioni**, con un incremento addirittura di **+64%** rispetto al 2010, a conferma della validità dei contenuti pubblicati.

Nel corso del 2012 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**: Twitter (per i quali le notizie diffuse dall'Agenzia hanno **655** follower, prevalentemente operatori dei media e istituzioni), Flickr e YouTube (per la diffusione delle immagini e dei video delle attività agenziali) e Issuu (per la diffusione dei rapporti ambientali in formato sfogliabile).

Produzione editoriale

Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione, particolarmente complessa, della prima esperienza di **Annuario dei dati ambientali** ARPAT, che ha costituito una importante esperienza di collaborazione con i settori della Direzione Tecnica nel campo della diffusione dei dati ambientali, che costituisce una fondamentale base di lavoro per i prossimi sforzi che si intendono realizzare in questo campo.

La versione online dell'Annuario ha ottenuto un rilevante interesse, essendo stata scaricata in formato pdf dal sito quasi **2000** volte e sfogliata sul social media Issuu circa **3600** volte.

Organizzazione di eventi

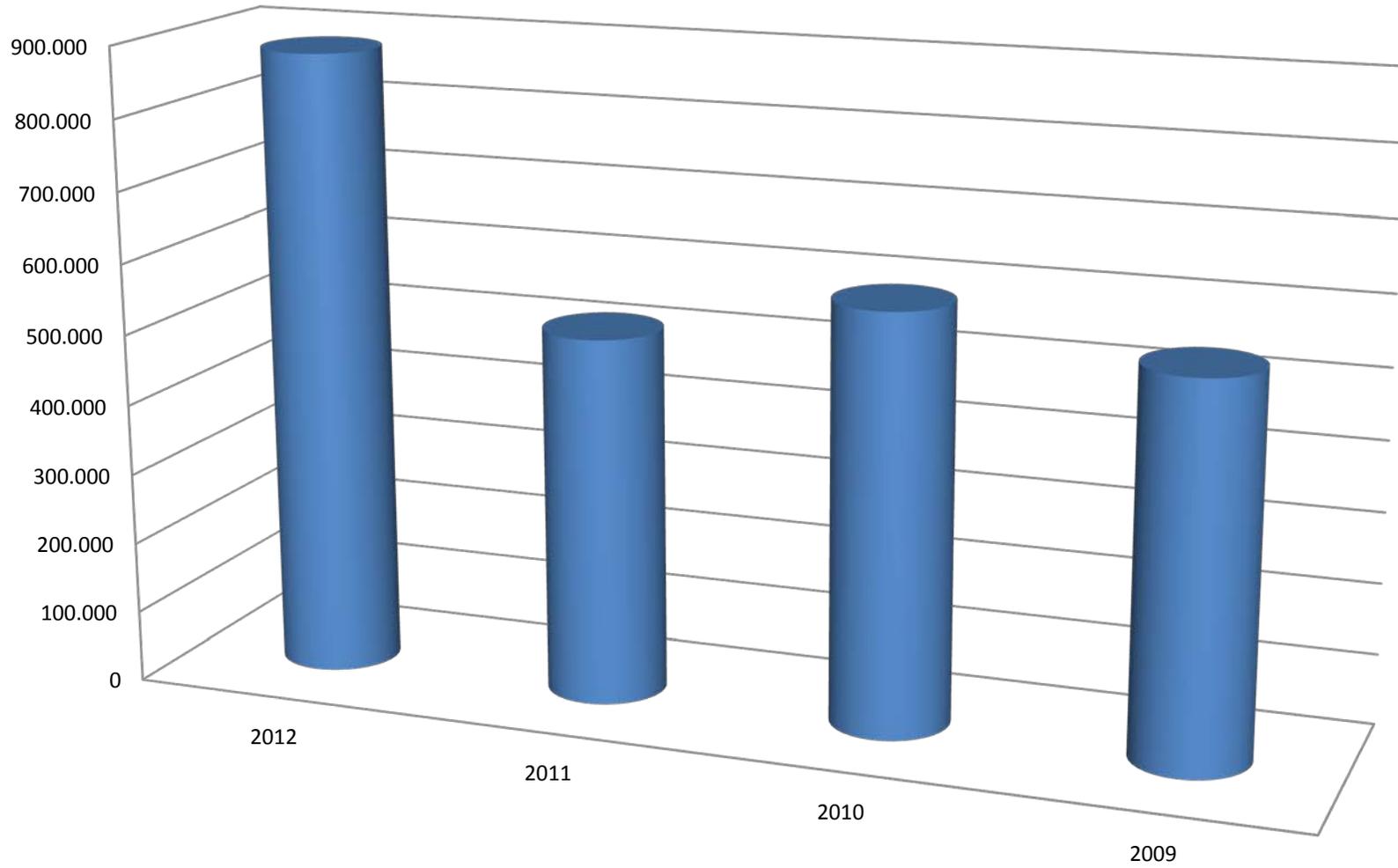
E' stata attuata una riconversione delle attività agenziali in questo ambito, secondo gli indirizzi regionali, azzerando le spese per tale finalità, garantendo comunque la presenza a tre eventi di maggior rilievo: Terra Futura, Festambiente e Dire & Fare, nell'ambito degli stand predisposti dalla Regione Toscana.

COMUNICAZIONE INTERNA

Omnibus

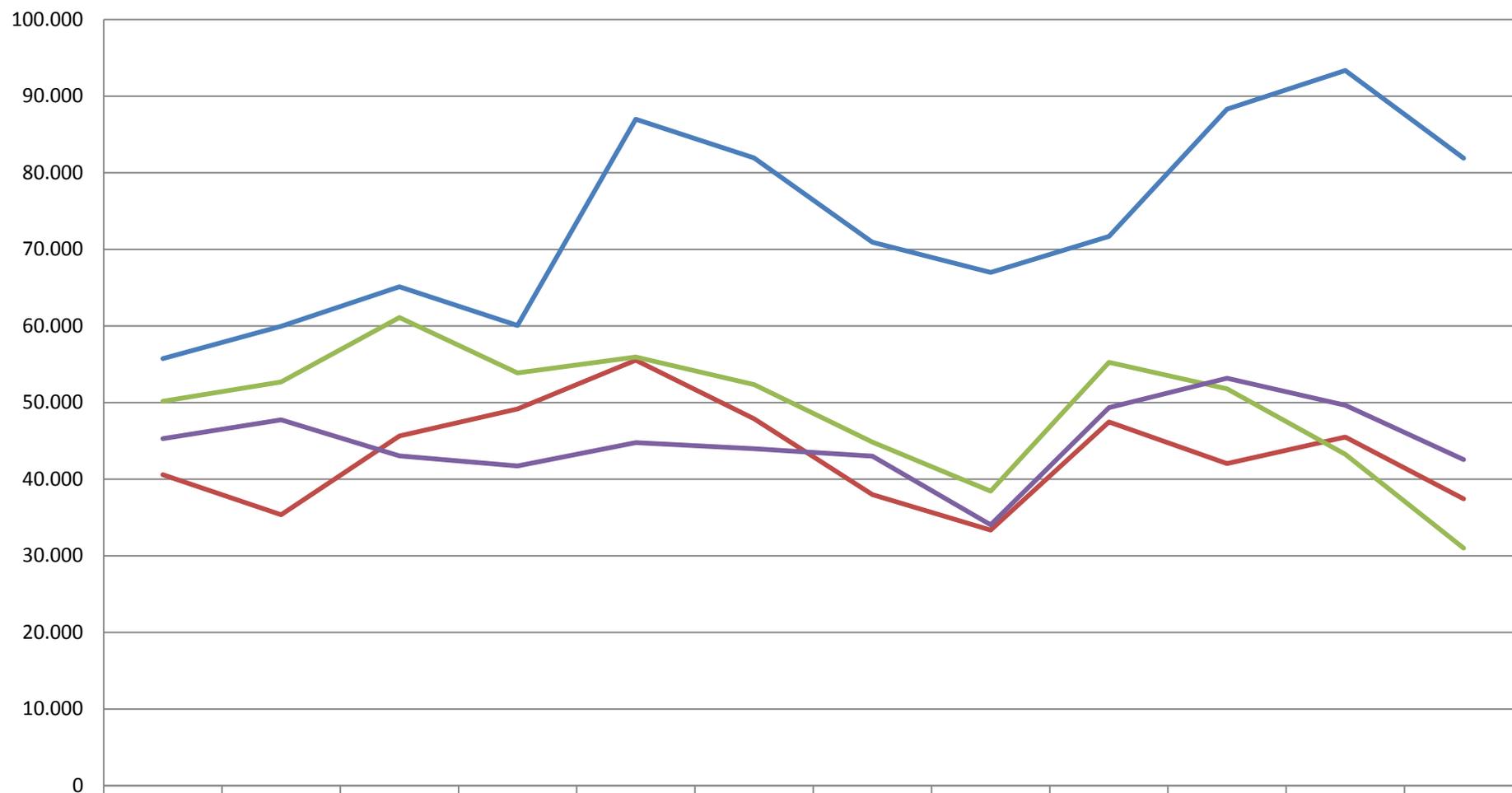
Secondo le indicazioni della Direzione dell'Agenzia ha iniziato ad essere sviluppata maggiormente la comunicazione rivolta al personale in merito alle varie iniziative e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.).E' confermato l'ampio utilizzo da parte del personale di Omnibus, considerato il numero complessivo di **157.435** visite e di **835.973** pagine visitate.

Visite sito Web ARPAT - 2009-2012



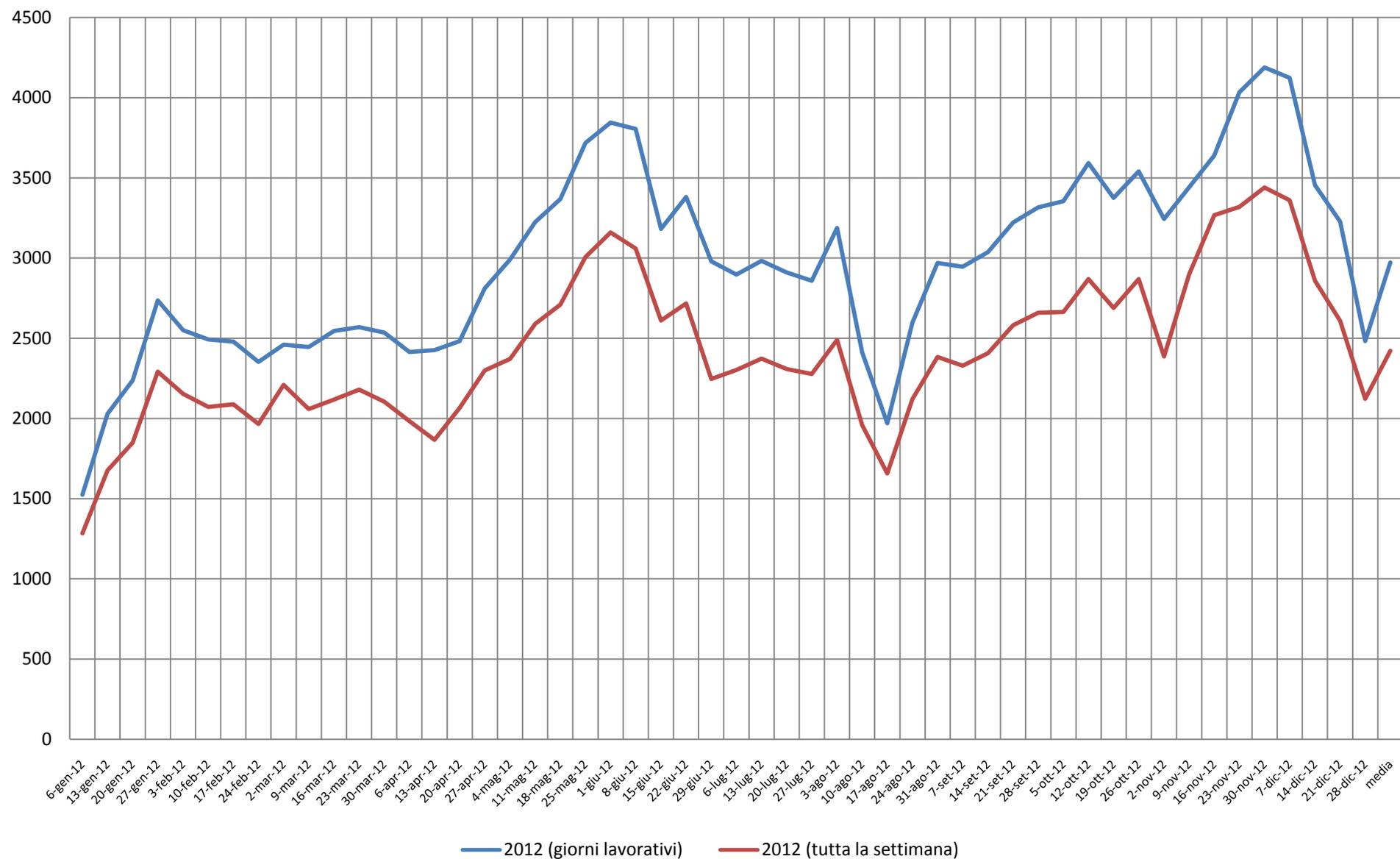
	2012	2011	2010	2009
■ Totale	882.853	518.002	590.662	538.320

Visite sito Web ARPAT - 2009-2012 - dati mensili

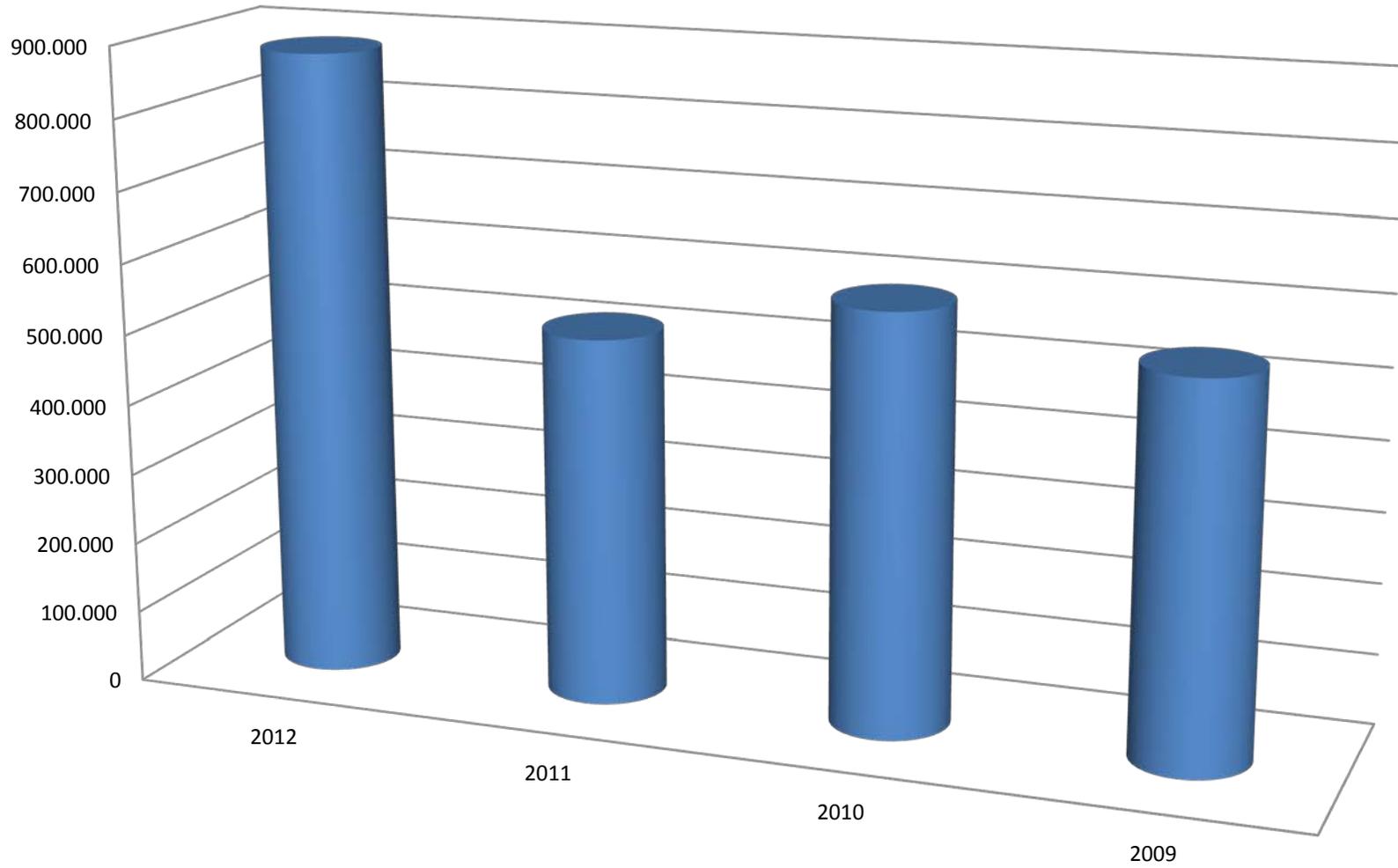


	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
— 2012	55.724	59.934	65.106	60.062	86.991	81.920	70.933	66.962	71.670	88.309	93.346	81.896
— 2011	40.577	35.365	45.653	49.181	55.534	47.891	38.007	33.355	47.455	42.052	45.487	37.445
— 2010	50.177	52.699	61.098	53.858	55.943	52.348	44.826	38.417	55.246	51.805	43.254	30.991
— 2009	45.282	47.748	43.047	41.726	44.763	43.980	43.007	34.052	49.340	53.167	49.657	42.551

Media visite sito Web ARPAT - 2012 - dati settimanali

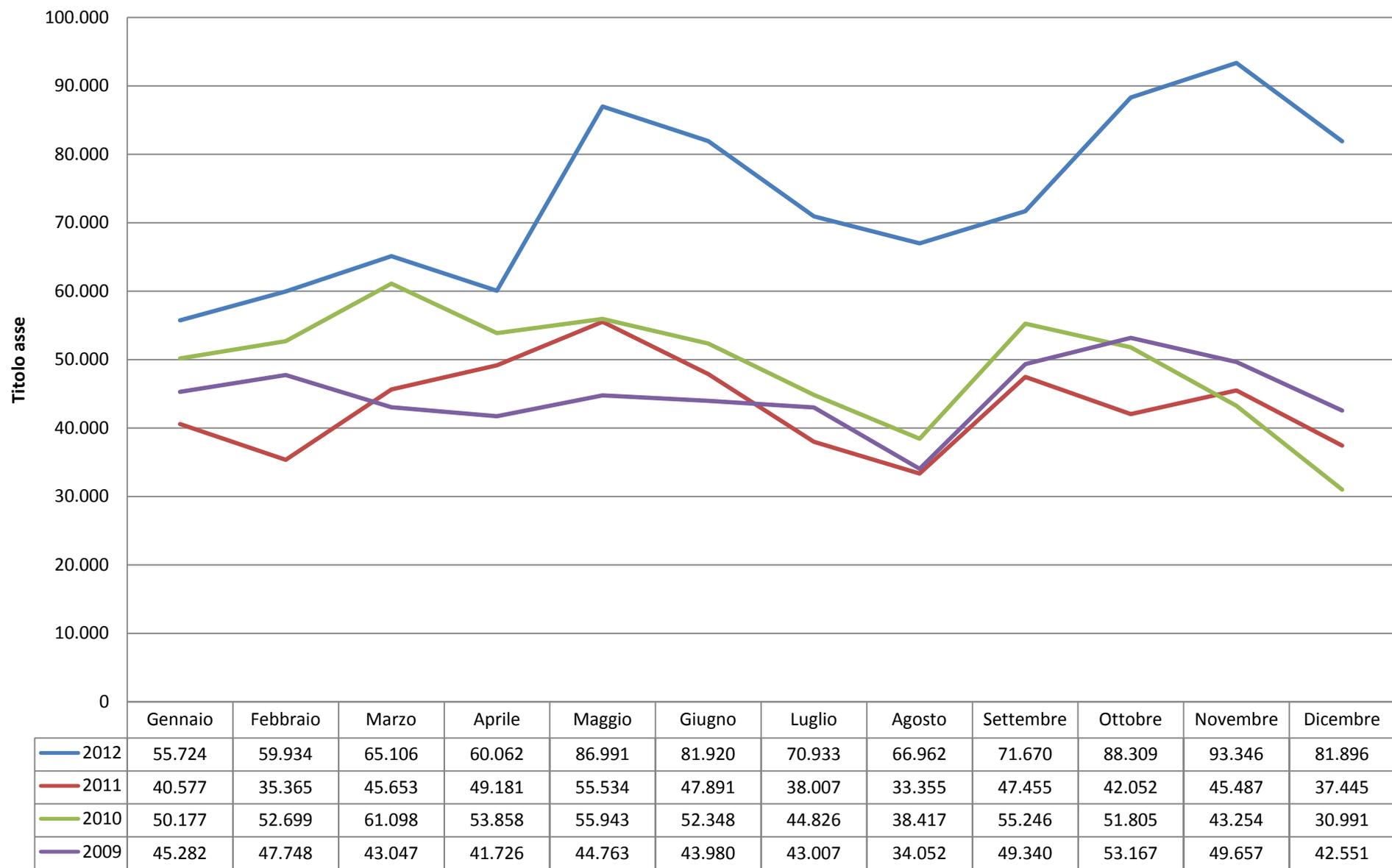


Visite sito Web ARPAT - 2009-2012



	2012	2011	2010	2009
■ Totale	882.853	518.002	590.662	538.320

Visite sito Web ARPAT - 2009-2012 - dati mensili



SISTEMA DI ASCOLTO

E' stata realizzata l'indagine di customer satisfaction rivolta all'insieme dei clienti esterni ARPAT, resa disponibile per l'intero anno sul sito web; sono state realizzate le indagini specifiche sui tre principali campi di attività dell'agenzia (controllo, supporto-tecnico e informazione ambientale) rivolte a campioni diversificati di utenti.

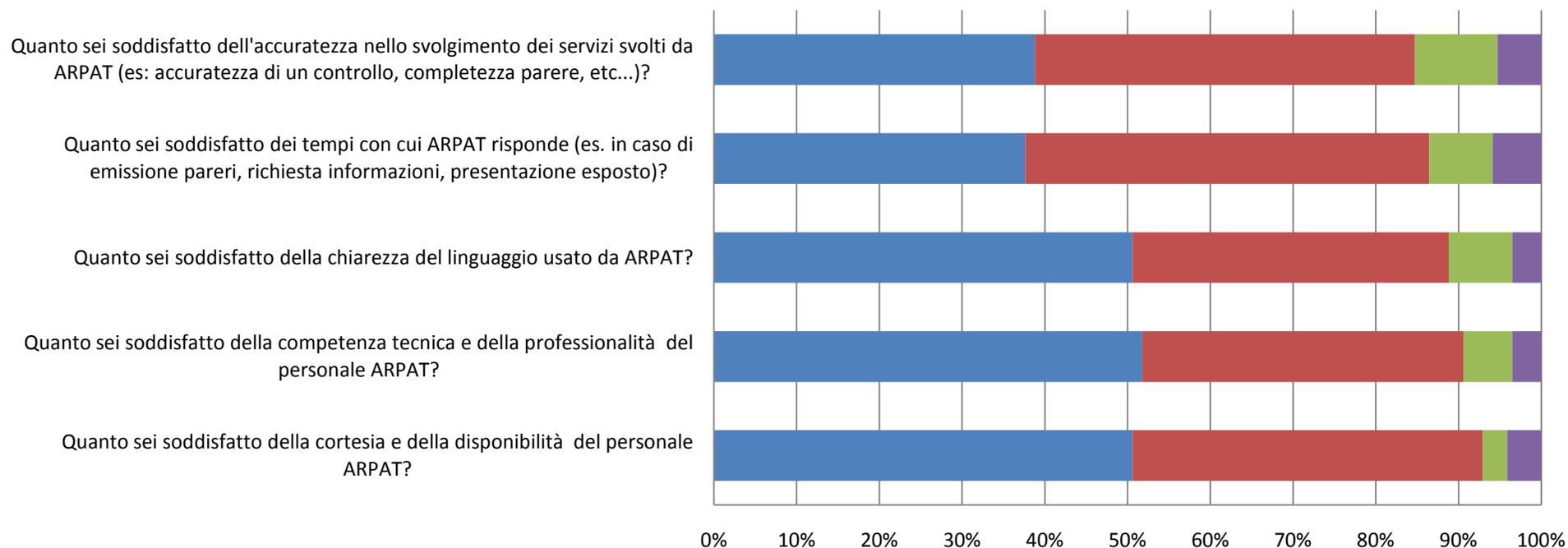
E' stata altresì effettuata a prima indagine per il monitoraggio della soddisfazione del cliente interno.

Per quanto riguarda le attività realizzate dal settore di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni) le valutazioni della indagine di soddisfazione interna sono molto positive, variando fra un minimo dell'85% di (soddisfatti e molto soddisfatti) per l'accuratezza del servizio svolto al massimo del 93% per la cortesia e disponibilità del personale.

Anche per quanto riguarda le valutazioni del Settore CID da parte del personale dell'Agenzia nell'ambito dell'indagine di soddisfazione interna, i risultati sono più che positivi, variando fra un minimo dell'81% (molto o abbastanza soddisfatti) per la 'Completezza ed accuratezza dei servizi assicurati', ad un massimo dell'85% per la 'Disponibilità e capacità di comprendere e affrontare i problemi'.

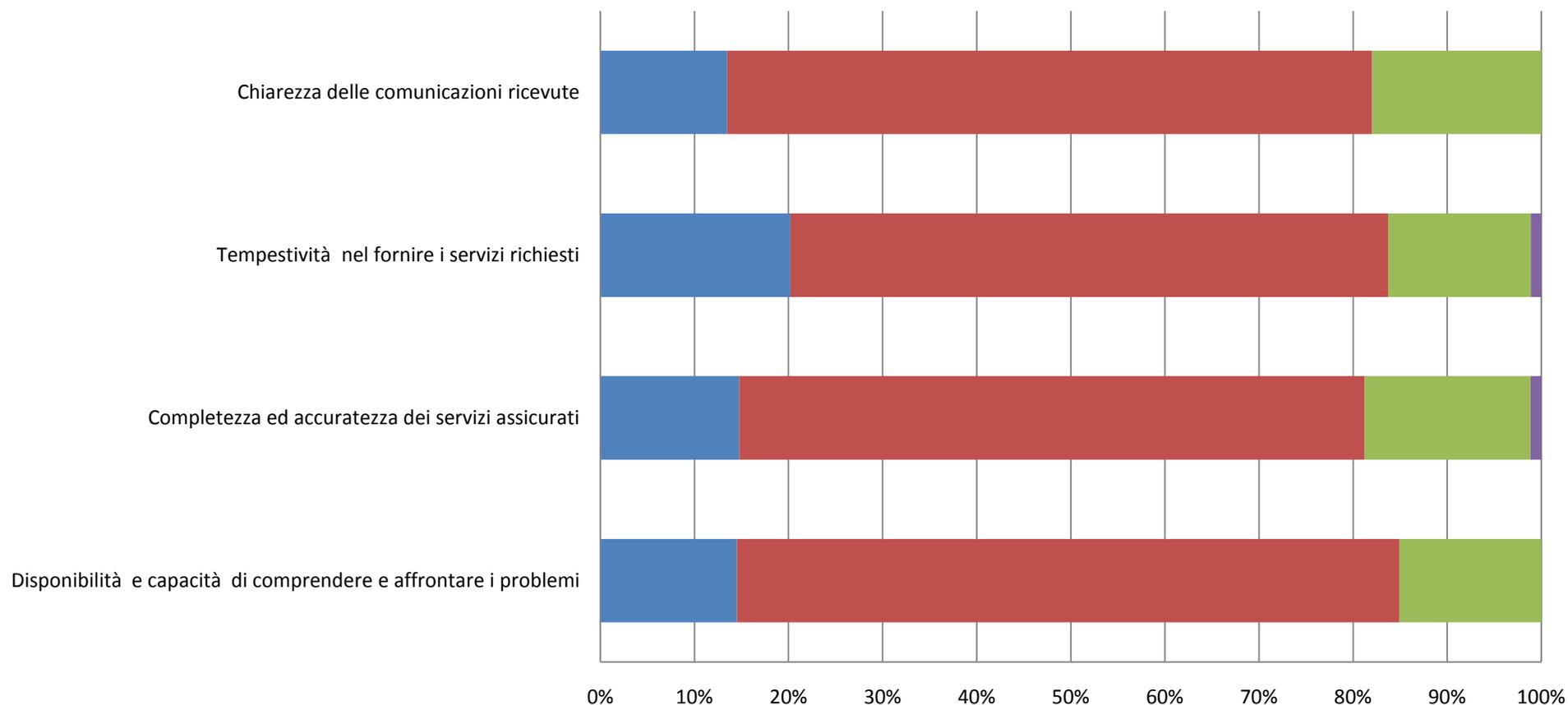
[Per i risultati di tutte le indagini svolte si rimanda all'apposito report riepilogativo]

Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni)



	Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?
■ Molto	50,6%	51,8%	50,6%	37,6%	38,8%
■ Abbastanza	42,4%	38,8%	38,2%	48,8%	45,9%
■ Poco	2,9%	5,9%	7,6%	7,6%	10,0%
■ Per niente	4,1%	3,5%	3,5%	5,9%	5,3%

Settore Comunicazione, informazione e documentazione



	Disponibilità e capacità di comprendere e affrontare i problemi	Completezza ed accuratezza dei servizi assicurati	Tempestività nel fornire i servizi richiesti	Chiarezza delle comunicazioni ricevute
■ Molto	14,5%	14,8%	20,2%	13,5%
■ Abbastanza	70,4%	66,5%	63,5%	68,5%
■ Poco	15,1%	17,6%	15,2%	18,0%
■ Per niente	0,0%	1,1%	1,1%	0,0%