



INDAGINE DI SODDISFAZIONE IN MERITO AI SERVIZI RESI DALLA REGIONE TOSCANA NEL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI



DIREZIONE AMBIENTE ED ENERGIA

REGIONE TOSCANA

ANNO 2020





Indice

1. Introduzione: la misurazione della soddisfazione dei servizi resi dalla Regione Toscana	V
2. La metodologia di indagine	VII
3. La rilevazione	VII
4. Il campionamento.....	XI
5. Il Questionario	XII
6. I risultati in sintesi.....	XIII
6.1. Informazioni sull'autorizzazione richiesta.....	XIII
6.2. Valutazione del contatto con la Regione Toscana	XIV
6.3. Valutazione del servizio.....	XIV
6.4. Valutazione AIA	XVI
6.5. Informazioni generali	XVI
7. Alcuni confronti tra le risposte dei richiedenti AUA e le risposte dei richiedenti Altre Autorizzazioni.....	XVII
8. La reportistica	XVIII

ALLEGATO A. I risultati dell'indagine

ALLEGATO B. Questionario somministrato



NOTE Questo report è a cura dei ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ed è aggiornato al 1 aprile 2021. Il progetto di ricerca è coordinato dalla responsabile Scientifica Dott.ssa Sara Barsanti. Il report è a cura della Dott.ssa Anita Bunea.



1. Introduzione: la misurazione della soddisfazione dei servizi resi dalla Regione Toscana

La legge 150/2009 ha aperto il settore pubblico ad un nuovo approccio orientato alla qualità del servizio erogato in termini di qualità della performance organizzativa dell'ente. Tra le novità presentate, l'introduzione del concetto di *performance* all'interno delle amministrazioni ha portato dietro di sé la necessità di individuare un percorso, o più precisamente un ciclo, atto a definire ed assegnare obiettivi, gestire risorse, monitorare, valutare, valorizzare e rendicontare i risultati ottenuti.

“Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti” (Art. 3, comma 2, 150/2009)

Il nuovo modello di cultura amministrativa che la normativa sovra-citata vuole introdurre mette l'utente-cittadino, e più in generale gli stakeholder esterni, al centro della riorganizzazione della macchina amministrativa.

“Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.” (Art. 3, comma 4, 150/2009)

La legge 150/2009 designa il Piano della Performance come lo strumento attraverso cui ogni amministrazione definisce obiettivi e metodi per la misurazione e la valutazione dei propri risultati secondo modelli autonomamente stabiliti in linea con i servizi erogati e con la propria cultura amministrativa. Secondo l'art. 10, la Relazione sulla Performance rappresenta il documento attraverso cui

“rendicontare l'operato dell'amministrazione agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi” (Art. 10, 150/2009)

In linea con l'art. 8, la rendicontazione dell'operato passa anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi. Tra i destinatari dei servizi, cittadini ed imprese costituiscono una porzione considerevole di utenti su cui la Regione deve misurare, ed eventualmente modellare il servizio offerto.

Analisi di *customer satisfaction* rappresentano in questo senso strumenti attraverso cui indagare il grado di soddisfazione degli utenti. La possibilità di individuare come e quanto il servizio pubblico sia in grado di incontrare le aspettative e le esigenze degli utenti di riferimento costituisce la base per avviare un miglioramento della prestazione offerta.

L'autonomia amministrativa descritta dalla normativa circa la definizione del proprio ciclo di performance ha contribuito a rendere il quadro della rendicontazione pubblica come un sistema eterogeneo di metodi di misurazione e valutazione.



Un'analisi comparativa dei 17 dei 21 Piani di Performance delle Regioni e province autonome italiane ha messo in luce come non tutte le amministrazioni regionali hanno contribuito alla valutazione della performance anche considerando la soddisfazione dei propri utenti. La tabella seguente mostra le varie regioni che, a diversi livelli, hanno inserito nei Piani di Performance indicatori relativi alla soddisfazione.

Tabella 1. Regioni e indicatori sulla valutazione della customer satisfaction nei piani della performance.

Valutazione <i>customer satisfaction</i>	Regione/P.A.
Assenza di indicatori/obiettivi riferiti alla soddisfazione	Emilia-Romagna Veneto Marche Puglia Sardegna Sicilia
La valutazione della soddisfazione è citata, ma mai chiaramente declinata in indicatori e obiettivi	Liguria Lombardia Piemonte Prov. Aut. di Trento Lazio Basilicata
Presenza di strumenti di valutazione della soddisfazione tramite indicatori e obiettivi	Abruzzo Calabria Toscana

Il Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa della Regione Toscana per l'anno 2018 ha previsto la valutazione della *customer satisfaction* in linea con il trasferimento della attività delle Province alla Regione su alcuni servizi e percorsi specifici. In particolare, le Direzioni regionali coinvolte in indagini di soddisfazione sono state:

- la Direzione Lavoro, con la misurazione della soddisfazione delle imprese che hanno usufruito dei servizi resi dai Centri per l'Impiego;
- la Direzione Ambiente ed Energia, con la misurazione della soddisfazione delle imprese che hanno richiesto autorizzazioni ambientali;
- la Direzione Agricoltura e Sviluppo Rurale, con la misurazione della soddisfazione delle imprese che hanno richiesto certificazioni fitosanitarie o autorizzazioni o che hanno richiesto finanziamenti attraverso il Programma di Sviluppo Rurale.

In linea con quanto affermato, il seguente report riporta i risultati dell'analisi condotta sugli utenti che hanno usufruito del servizio regionale della Direzione Ambiente ed Energia.



2. La metodologia di indagine

L'indagine sulla soddisfazione dei servizi resi dalla Direzione Ambiente ed Energia della Regione Toscana in ambito di Ambiente, prevede le somministrazioni di questionari di soddisfazione ed esperienza ad hoc con lo scopo di rilevare la qualità percepita dall'utenza sui servizi ricevuti dagli uffici competenti.

L'indagine ha coinvolto tutte le aziende che nel corso del 2020 hanno concluso il procedimento amministrativo per la richiesta di autorizzazioni ambientali, sia con esito positivo che negativo. Tali autorizzazioni sono gestite dagli uffici regionali competenti. Il gruppo di ricerca, in accordo con la Direzione della Regione Toscana, ha scelto di utilizzare la cosiddetta metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Gli uffici regionali hanno quindi messo a disposizione l'elenco dei nominativi e i relativi indirizzi e-mail dei soggetti eleggibili, ovvero di coloro (intestatari delle aziende, dipendenti e/o collaboratori e i professionisti) che si sono rivolti alla Regione per la richiesta di autorizzazioni ambientali nel corso del 2020. I ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Sant'Anna di Pisa hanno, in coordinamento con la Direzione, strutturato il questionario e gestito la raccolta e l'analisi dei dati.

L'indirizzo mail è stato l'unico canale di contatto per la compilazione del questionario, viste le modalità dell'indagine. Il gruppo di ricerca dell'istituto di Management, infatti, ha somministrato il questionario esclusivamente online attraverso *LimeSurvey*, una piattaforma online gratuita utilizzata per realizzare questionari e sondaggi online. Gli utenti hanno ricevuto, quindi, via mail un link personalizzato e anonimo collegato direttamente al questionario. Il questionario poteva essere compilato da tutti i dispositivi (PC, tablet e smartphone) ed in qualsiasi momento; inoltre la piattaforma consente di salvare automaticamente le risposte fornite e, qualora il questionario risultasse non terminato, è possibile riprendere la compilazione in qualsiasi momento dall'ultimo aggiornamento fatto.

Ulteriore aspetto positivo della piattaforma riguarda la fase di analisi dei risultati. Infatti, grazie a *LimeSurvey* è possibile scaricare i risultati in diversi formati (excel, CSV...), possono essere visualizzati anche in itinere e si può scegliere di escludere alcune variabili.

Nel caso specifico, l'indagine è stata avviata il 25 giugno 2020 ed è stata conclusa il 31 marzo 2021. Le risposte sono state raccolte in vista della redazione di tale report di monitoraggio e sono stati analizzati solo i questionari completati totalmente ed inviati.

3. La rilevazione

La Regione Toscana inviò l'elenco dei contatti. La rilevazione ha riguardato tutte le aziende di tutte le province toscane che hanno presentato richiesta di autorizzazione ambientale nel 2020. Complessivamente il questionario è stato inviato a 1419 indirizzi e-mail. Tuttavia, sono stati riscontrati 357 casi di mail non recapitate ("*bounced e-mail*"), per cui si considera un totale di 1025 inviti correttamente recapitati, escludendo coloro i quali hanno espresso la volontà di non

partecipare all'indagine. Le imprese che hanno chiesto di non partecipare all'indagine sono state 15 ed altre 22 hanno dichiarato di non aver mai usufruito dei servizi per cui tali aziende sono state eliminate dalla lista (circa il 3,6%).

Alla conclusione del periodo di somministrazione il numero di questionari completati è stato di 156 su 1025 inviti recapitati. La percentuale di risposta risulta quindi essere del 15,22%.

I destinatari hanno ricevuto via e-mail l'invito alla compilazione del questionario (Box 1). Con l'invito sono state fornite informazioni sulla natura e sugli obiettivi dell'indagine, date indicazioni utili per la compilazione e fornita l'informativa per la privacy. La piattaforma dell'indagine fornisce altrettante informazioni utili (Box 2).

Box 1. Testo della e-mail di invito alla compilazione del questionario

Gentile Utente,

con la presente e-mail la Regione Toscana la invita a partecipare all'Indagine di soddisfazione in merito ai servizi resi dalla Regione Toscana nel rilascio di Autorizzazioni Ambientali nell'anno 2020. L'indagine è condotta in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e ha l'obiettivo di raccogliere la percezione delle imprese che hanno utilizzato i servizi regionali per ottimizzarne la qualità. La vostra esperienza infatti è importante per capire eventuali criticità e punti forza. Riceve questa mail in quanto si è avvalso degli uffici o servizi regionali nei mesi precedenti.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione è un questionario online con semplici domande a risposta chiusa o aperta. Il questionario è compilabile collegandosi ad internet da un qualsiasi dispositivo e sarà attivo 24 ore su 24. La compilazione richiede circa 5 minuti. Non è necessario completarlo in una sola volta, ma può anche salvare le risposte e riprendere la compilazione successivamente. Per accedere al questionario deve cliccare sul seguente link:

{SURVEYURL}

Troverà ulteriori indicazioni utili alla compilazione nel file FAQ allegato e all'interno della piattaforma online. Per eventuali informazioni aggiuntive può scrivere ad Anita Bunea Scuola Sant'Anna di Pisa a.bunea@santannapisa.it

I dati forniti tramite la compilazione saranno analizzati nel rispetto della privacy solo ed esclusivamente in modo anonimo ed aggregato, con lo scopo ultimo di ottenere risultati utili per migliorare il servizio reso dalla Regione.

Le chiediamo gentilmente di rispondere al questionario tempestivamente in modo da poter acquisire i dati utili al miglioramento dei servizi.

Le chiediamo, nella compilazione del questionario, di effettuare la valutazione con riguardo alla sua esperienza rispetto all'ultimo procedimento concluso (esito positivo con rilascio autorizzazione o esito negativo) anche se nel frattempo avesse avviato altro procedimento ancora in corso.

L'indagine non è obbligatoria e, ai sensi dell'art. 13 GDPR, se non volesse essere ulteriormente contattato può comunicarlo scrivendo a a.bunea@santannapisa.it.

Per la buona riuscita dell'indagine, al fine di migliorare i servizi della Regione, è davvero importante la sua partecipazione!

La ringraziamo anticipatamente per la preziosa collaborazione e le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

*Istituto di Management - Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Per conto della Regione Toscana*



Box 2. Pagina di benvenuto del questionario

Benvenuto!

La Regione Toscana, in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, la invita a partecipare al seguente questionario di soddisfazione sui servizi da Lei utilizzati in merito ad istanze di rilascio di Autorizzazioni Ambientali.

Al seguente link può trovare un documento con alcune indicazioni utili per la compilazione [Indicazioni Operative](#).

Se vuole vedere prima le domande in modo da prepararsi, può scaricare il questionario al seguente link [Questionario](#).

La compilazione è molto semplice e richiede circa 5 minuti.

Le ricordiamo che i risultati saranno trattati in modo anonimo ed aggregato, con l'obiettivo di fornire indicazioni utili al miglioramento dei servizi resi dalla Regione Toscana.

La informiamo che è possibile interrompere la compilazione per riprenderla in un momento successivo cliccando su "**Salvare i dati inseriti**". Quando la compilazione è conclusa è necessario cliccare su "**Invia**".

Per iniziare la compilazione cliccare sul tasto "**Avanti**".

Grazie per la collaborazione!

Informativa della Regione Toscana agli interessati ai sensi del Regolamento

UE n. 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"

Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 La informiamo che i suoi dati personali, che raccogliamo per le finalità previste dall'Accordo di collaborazione in essere saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente. A tal fine le facciamo presente che:

1. La Regione Toscana - Giunta regionale è il titolare del trattamento (dati di contatto: P.zza Duomo 10 - 50122 Firenze (regionetoscana@postacert.toscana.it).

2. Il conferimento dei Suoi dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità manuale e/o informatizzata, è obbligatorio e il loro mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non saranno oggetto di diffusione.

3. I Suoi dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

4. Lei ha il diritto di accedere ai dati personali che La riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (urp_dpo@regione.toscana.it).

5. Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).



Dopo il primo invito i ricercatori hanno provveduto ad inviare alcuni promemoria, di seguito si riporta il testo della mail. L'invio del promemoria, in effetti, è risultato molto utile in quanto analizzando l'andamento del tasso di risposta al questionario, è risultato evidente che questo aumentasse vertiginosamente in concomitanza alla data di invio.

Nelle Tabella 2 sono riportati dettagli rispettivamente sulle date di invito/promemoria e sulla dinamica delle *bounced e-mail*.

Tabella 2 - Date di invito e promemoria

Date	Inviti/Promemoria
25/06/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
01/07/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
07/07/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
14/07/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
20/07/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
28/07/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Gennaio - Febbraio 2020
22/09/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
29/09/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
06/10/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
13/10/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
20/10/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
27/10/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Marzo - Aprile 2020
02/11/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Maggio 2020
03/11/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Giugno 2020
10/11/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Maggio - Giugno 2020
17/11/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Maggio - Giugno 2020
20/11/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Luglio 2020
25/11/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Maggio -Luglio 2020
01/12/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Maggio -Luglio 2020
02/12/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Settembre 2020
09/12/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Maggio - Luglio, Settembre 2020
14/12/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Luglio, Settembre 2020
14/12/2020	Invito agli identificativi Autorizzazioni Agosto 2020
16/12/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Luglio - Settembre 2020
18/12/2020	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Agosto - Settembre 2020
23/12/2020	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Agosto - Settembre 2020
07/01/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Agosto 2020
15/01/2021	Invito agli identificativi Autorizzazioni Ottobre 2020
19/01/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Ottobre 2020
25/01/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Ottobre 2020
28/01/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Ottobre 2020
28/01/2021	Invito agli identificativi Autorizzazioni Novembre 2020
02/02/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Ottobre - Novembre 2020
05/02/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Ottobre - Novembre 2020



10/02/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Novembre 2020
15/02/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Novembre 2020
18/02/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Novembre 2020
08/03/2021	Primo invio agli indicativi Autorizzazioni Dicembre 2020
11/03/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Dicembre 2020
15/03/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Dicembre 2020
18/03/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Dicembre 2020
22/03/2021	Promemoria agli indicativi Autorizzazioni Dicembre 2020

Una volta terminato ed inviato il questionario l'utente ha ricevuto una mail, di seguito riportata, a conferma dell'avvenuta compilazione, come riportato nel Box 3.

Box 3. Testo della mail di conferma invio questionario

Gentile Utente,
Questa e-mail le è stata inviata per confermarle che ha completato correttamente il questionario.
La ringraziamo per la partecipazione.
Se ha ulteriori domande circa questo messaggio, la preghiamo di contattare Anita Bunea Scuola Sant'Anna di Pisa a.bunea@santannapisa.it
Cordiali saluti.

4. Il campionamento

Il campione di rispondenti è costituito da imprese che hanno richiesto un'Autorizzazione Ambientale e il cui procedimento è stato concluso nel 2020, con esito positivo o negativo.

Trattandosi di una indagine online continua e sistematica, non si è proceduto al calcolo di un campione, ma gli inviti sono stati spediti a tutte le imprese. In questo modo è possibile raggiungere l'universo di riferimento ed eventualmente calcolare a posteriori la rappresentatività del campione ad una certa data. Alla data del 23 marzo 2021, partendo dal calcolo della numerosità campionaria è stata calcolata la significatività dell'indagine. Per tale calcolo è stata utilizzata la formula del campionamento semplice:

$$n = \frac{\frac{z^2 p (1 - p)}{e^2}}{1 + \frac{z^2 p (1 - p)}{e^2 N}}$$

dove N è la dimensione della popolazione, e è il margine di errore, p è la deviazione standard e z è la Z-score che rivela il livello di confidenza (IC). Per un campione di 156 imprese si può affermare che l'indagine supera il 5% della significatività, ovvero ha un livello di confidenza del 95% con una precisione della stima (e) del 7.23%.



Tabella 3 – Esito calcolo della significatività dell'indagine usando la numerosità campionaria

<i>N</i>	<i>n</i>	<i>z</i>	<i>p</i>	<i>IC</i>	<i>e</i>
1025	156	1.96	0.5	95%	0.0723

5. Il Questionario

Il questionario utilizzato per condurre l'indagine è il frutto della collaborazione e interazione tra gli uffici competenti della Regione Toscana, tra cui la Direzione Ambiente ed Energia, e i ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna. Il questionario, di cui si allega una copia al presente report, è composto da 29 domande, tutte obbligatorie, suddivise in 5 sezioni.

Tabella 4. Sezioni del questionario

Sezione	Descrizione
Sezione A. Informazioni sull'autorizzazione richiesta (6 domande)	Ha lo scopo di raccogliere informazioni sulla tipologia di autorizzazione ambientale richiesta, sul percorso amministrativo eseguito, sulla localizzazione dell'impianto per cui si è chiesta l'autorizzazione e sulle conoscenze dei ruoli di vari uffici pubblici comunali e regionali.
Sezione B. Valutazione del Contatto con la Regione Toscana (7 domande)	Ha lo scopo di raccogliere le informazioni relative al livello di soddisfazione sul personale della Regione Toscana e degli Uffici competenti, tra cui anche la facilità di contatto, la tempestività della risposta, la competenza dimostrata, la cortesia e la chiarezza delle informazioni ricevute.
Sezione C. Valutazione del servizio (11 domande)	Ha lo scopo di raccogliere le informazioni relative al livello di soddisfazione su alcuni aspetti relativi alla pratica attivata, come ad esempio la facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio, i tempi di rilascio, la chiarezza dei contenuti, ecc. Inoltre si richiede l'esito della domanda presentata (positivo o negativo), la tempistica del rilascio dell'autorizzazione rispetto alla compilazione del questionario e la presenza di errori nell'autorizzazione. Infine si chiedono gli aspetti positivi e le criticità dell'esperienza.
Sezione D. Valutazione AIA (1 domanda)	Ha lo scopo di reperire informazioni aggiuntive sugli cambiamenti avvenuti nell'impresa dopo il rilascio dell'autorizzazione.
Sezione E. Informazioni generali (4 domande)	Consente di identificare le caratteristiche dell'impresa rispondente in termini di occupati, campo di azione e



	coesistenza di certificazioni, e sul ruolo del compilatore (intestatario dell'istanza, professionista esterno o altro).
--	---

Nel questionario sono presenti sia domande a risposta chiusa, sia domande a risposta aperta. In particolare, le domande di valutazione relative alla soddisfazione ed esperienza hanno, come opzioni di risposta, una scala Likert dispari compresa tra 1 e 5, in cui 1 denota sempre una soddisfazione pessima e 5 una soddisfazione ottima. Le domande di valutazione della soddisfazione riguardano due macro aree: la valutazione del contatto con la Regione Toscana, quindi, il rapporto con il personale con cui si è entrati in contatto (via mail, via telefono o di persona) e la valutazione del servizio nella sua complessità, su determinate dimensioni descritte nella tabella precedente. In entrambe le aree, inoltre, è presente una domanda di sintesi dedicata alla valutazione complessiva; l'intervistato è chiamato a attribuire un voto da 1 a 10 (dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo) sul servizio complessivo legato alla pratica attivata e rispetto al servizio ricevuto dal personale della Regione Toscana o dei suoi uffici territoriali competenti.

Le domande formulate in stile reporting (domande aperte) sono due e permettono all'intervistato di esprimere liberamente la propria opinione su aspetti che ha gradito particolarmente e, eventualmente, suggerire azioni di miglioramento.

La scelta di costruire un questionario misto risponde all'esigenza di raccogliere le informazioni su variabili sia quantitative, che qualitative relative al livello di soddisfazione dell'intervistato.

Per il testo integrale del questionario consultare l'Allegato B.

6. I risultati in sintesi

6.1. Informazioni sull'autorizzazione richiesta

La sezione A fornisce un quadro dei rispondenti in relazione alla tipologia di autorizzazione richiesta, alla natura dell'autorizzazione, ai metodi adottati per la richiesta, alla natura del personale preposto ad avviare la richiesta di autorizzazione e alla localizzazione dell'impianto per cui si richiede l'autorizzazione. Una ultima domanda mira invece a quantificare il grado di conoscenza del rispondente rispetto ai ruoli e le competenze dello sportello S.U.A.P. e di Regione Toscana.

Dai risultati emerge che gran parte delle imprese (il 51,28%) che ha risposto al questionario ha richiesto una Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.); il 13,46% ha richiesto una Autorizzazione per emissioni in atmosfera (ex art. 272) e l'8,97% una Autorizzazione rifiuti ex art. 208. Gran parte dei rispondenti (54,5%) si trova a richiedere l'autorizzazione a seguito di modifiche e/o ampliamento di una autorizzazione già posseduta, mentre circa il 27% richiede autorizzazione per nuove attività.

In relazione alle metodologie di invio della domanda emerge una notevole preferenza nella richiesta di supporto da parte di un professionista esterno (ca. 80% dei rispondenti). La massiccia esternalizzazione del servizio di compilazione e presentazione della domanda denota una



complessità della procedura tale da necessitare un supporto esterno per maggiore competenza e per tempo richiesto.

Infine, in relazione al grado di conoscenza circa la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra sportelli S.U.A.P. e Regione Toscana si riscontra una ampia consapevolezza “per grandi linee” del tema, e un 32% pienamente consapevole delle differenze.

In generale si osserva una quasi omogenea distribuzione degli impianti che hanno richiesto autorizzazioni sul territorio toscano con dei picchi in corrispondenza della provincia di Pisa (20,5%) e Firenze (19,23%).

6.2. Valutazione del contatto con la Regione Toscana

La sezione B ha come obiettivo quello di valutare il servizio reso all'utente rispetto al rapporto con il personale della Regione Toscana, ove avvenuto (il 54,5% dei casi). Le domande indagano la facilità di contatto (r01), la tempestività della risposta (r02), la competenza dimostrata (r03), la cortesia (r04), e la chiarezza delle informazioni ricevute (r05).

L'82% dei rispondenti, si ritiene maggiormente soddisfatto (voti 4 e 5) in termini di cortesia del personale con cui si è interfacciato. Anche la chiarezza sulle informazioni ricevute e la competenza dimostrata hanno ottenuto la soddisfazione di oltre il 73% dei rispondenti. Meno positivo è il risultato relativo alla facilità di contatto, dove la percentuale di insoddisfatti è del 25%.

Il giudizio di sintesi richiesto su una scala di soddisfazione da 1 a 10 mostra una distribuzione dell'88% dei valori, oltre la metà superiore della scala. La media dei giudizi di sintesi attesta un grado di soddisfazione pari a 7,38.

6.3. Valutazione del servizio

Superando la logica del contatto con il personale della Regione, la sezione C punta a fornire un quadro circa la valutazione del servizio ottenuto. In particolare, attraverso la domanda 10 il questionario chiede di esprimere il grado di soddisfazione in relazione alla facilità di reperimento delle informazioni necessari all'avvio (r01), alla chiarezza della modulistica da presentare (r02), facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento (r03), i tempi di rilascio (r04) e la chiarezza dei contenuti (r05). Altre domande relative al servizio reso puntano a identificare la presenza di eventuali errori nell'autorizzazione rilasciata (domanda 13) e a qualificare il servizio legato al provvedimento/autorizzazione attraverso un valore da 1 a 10 (domanda 14). Due domande aperte consentono inoltre di leggere direttamente attraverso le parole degli utenti eventuali aspetti positivi (domanda 15) e criticità per cui si consiglia un miglioramento (domanda 16).

Rispetto al grado di soddisfazione della pratica avviata, le dimensioni analizzate riportano un valore che oscilla dal 36% e il 53%. In questo senso la dimensione più critica tra quelle analizzate sembra essere quella relativa ai tempi di rilascio dell'autorizzazione dove il 32,6% dei rispondenti ha dichiarato di essere insoddisfatto (per un valore corrispondente ad 1 e 2), contro il 36% dei



soddisfatti (punteggio 4 e 5). Nonostante i valori attestati nelle singole dimensioni analizzate, il giudizio complessivo espresso in relazione al servizio di rilascio provvedimento/autorizzazione si attesta ad un valore di 6,76 su una scala 1-10.

In generale il servizio offerto è stato valutato da rispondenti che hanno ottenuto per l'81,41% dei casi un rilascio dell'autorizzazione, completano il quadro un 1,28% di diniego e un 17,31% di altri casi (es. richieste aggiuntive o in attesa.).

Tra i 127 rispondenti che hanno ottenuto un'autorizzazione il 6,3%, ovvero 8 rispondenti, ha riscontrato la presenza di errori. Tra gli errori segnalati si osserva: errato inserimenti alcuni codici eer, errori formali e di coerenza con la documentazione presentata, autorizzazione non arrivata causa SUAP, refusi di date, numerazione camini di emissione in atmosfera, errata numerazione punti di emissione in atmosfera, aspetti non totalmente chiari.

Uno spaccato interessante della percezione degli utenti emerge dall'analisi delle risposte alle domande aperte 15 e 16. In totale 48 feedback sono stati raccolti circa aspetti del servizio particolarmente graditi e 65 relativi ad aspetti critici e da migliorare. Al fine di rendere più leggibili i risultati, i feedback sono stati raggruppati per classi tematiche.

Tabella 5 - Aspetti positivi e critici

Numero feedback positivi (domanda 15)	Classe tematica feedback	Numero feedback con criticità (domanda 16)
25	Disponibilità e competenza del personale Regionale	6
8	Possibilità di contattare personale tecnico	1
6	Funzionalità sistema telematico e PEC	4
3	Tempi di risposta	12
2	Modulistica e burocrazia	16
5	Tempi di rilascio pratica	17
2	Chiarezza e pertinenza della documentazione	5
4	SUAP	11
1	Commento generico	10
56	TOT.	82

In linea con il giudizio precedentemente analizzato, emerge una generica soddisfazione del contatto con il personale e la possibilità di contattare il personale tecnico. Contrariamente, in termini di criticità, emerge una scarsa tempestività sia nel rilascio della pratica sia nei tempi di risposta dovuti principalmente ai passaggi tra gli uffici (ad esempio tra SUAP e Regione Toscana) e l'eccesso di burocrazia. Le numerose segnalazioni relative alla modulistica mostrano una possibile scarsa chiarezza circa l'importanza ed il significato di alcuni passaggi procedurali.



Alcune critiche emergono infine in relazione al ruolo del S.U.A.P., che appare come un elemento che accresce la complessità delle relazioni dell'utente con la Regione Toscana piuttosto che come facilitatore.

6.4. Valutazione AIA

Nella sezione D, attraverso un'unica domanda indirizzata ai rispondenti che hanno richiesto ed ottenuto una Autorizzazione Integrata Ambientale, l'indagine punta a capire quali effetti abbia provocato l'ottenimento dell'autorizzazione nelle pratiche dell'impresa.

L'analisi degli effetti provocati mette in luce degli scarsi effetti (il 4%) in termini di cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna, di risparmio idrico e in termini di introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali.

Tra gli effetti maggiormente individuati dai rispondenti emerge invece: il miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione (24%), l'introduzione di migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo (20%), la riduzione delle emissioni (12%) e il cambiamento nell'organizzazione dei processi (12%). Per niente rilevante (lo 0%), in termini percentuali è invece la diminuzione delle materie prime impiegate a parità di produzione, la riduzione degli inquinanti nei reflui e il miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza.

Infine, si evidenzia che per il 20% dei rispondenti l'ottenimento dell'autorizzazione ha comportato nuova formazione del personale, individuando nuovi ruoli e responsabilità (12%), mentre nessuno ha dichiarato di aver acquisito nuovi servizi da esperti esterni. Il confronto del dato mostra un interesse da parte delle imprese ad internalizzare le novità introdotte dall'autorizzazione e a investire sul proprio personale.

6.5. Informazioni generali

L'osservazione dei risultati della sezione E consente di dare un quadro delle imprese che hanno richiesto una autorizzazione in termini di numero di occupati (domanda 18), campo di azione dell'azienda (domanda 19), e coesistenza di certificazioni (domanda 20). Un'ultima domanda identifica il ruolo del rispondente rispetto all'impresa che ha richiesto una autorizzazione.

Le imprese rispondenti sono caratterizzate quasi nella stessa misura (circa il 31%) sia dalla presenza di meno di 10 occupati che per un numero di occupati compreso tra 10 e 49 (circa il 38%).

Il 26% delle aziende si identifica nella definizione di attività manifatturiera, segue l'agricoltura (11,5%). Il 35% dei rispondenti non identifica l'impresa in oggetto in nessuna delle categorie proposte.

L'osservazione delle caratteristiche dei soggetti che richiedono una autorizzazione ci consente di osservare che il 40% delle imprese non possiede nessuna certificazione, mentre il 47% di imprese

possiede una certificazione di tipo ISO 9001 e/o una 14001 (36% dei rispondenti). Certificazioni OHSAS 18001 e EMAS ricoprono rispettivamente il 18% e il 2,6% dei casi.

In linea generale si osserva che il rispondente alle istanze autorizzatorie è stato per il 38% l'intestatario dell'istanza e per il 17% un professionista esterno. Una quota pari al 45% dei rispondenti identifica il suo ruolo in "altro" ovvero dipendente, addetto o responsabile interno di azienda. Considerato che l'80% dei rispondenti ha dichiarato di aver affidato le pratiche relative alla richiesta di autorizzazione ad un professionista esterno (domanda 4) è opportuno considerare che circa il 60% dei rispondenti ha partecipato solo parzialmente all'iter autorizzatorio.

7. Alcuni confronti tra le risposte dei richiedenti AUA e le risposte dei richiedenti Altre Autorizzazioni

La sezione riporta il confronto tra le risposte di:

- **richiedenti AUA** ovvero rispondenti che alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» hanno risposto: "Autorizzazione Unica Ambientale".
- **richiedenti Altre Autorizzazioni** ovvero rispondenti che alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» hanno risposto: "Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale"; "Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti"; "Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272"; "Autorizzazione rifiuti ex art. 208"; "Comunicazione rifiuti ex 215-2016"; "Autorizzazione provvisoria allo scarico".

Si sottolinea che nel confronto non sono incluse le risposte di chi alla domanda 1 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» ha selezionato "Altro".

L'osservazione dei dati di confronto consente di avviare alcune riflessioni. In linea generale, dal campione analizzato emerge il rilievo e la diffusione della Autorizzazione Unica Ambientale rispetto alle altre autorizzazioni.

I dati relativi alle modalità di invio della domanda (3), alla necessità di contattare il personale Regionale successivamente al contatto S.U.A.P. (7) e alla soddisfazione relativa alla pratica attivata (10) non mostrano particolari differenze.

Allo stesso modo in termini di soddisfazione relativa al personale della Regione Toscana con cui l'impresa è entrata in contatto (9) il giudizio di sintesi mostra una media dei valori leggermente meno favorevole per le pratiche A.U.A., si riscontra infatti un livello di soddisfazione pari a 7,1 contro il 7,5 delle autorizzazioni diverse da A.U.A. Lo stesso è vero per il giudizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione (14) dove la media aritmetica per le pratiche AUA è del 6,46 mentre per le altre diverse da AUA il 6,92.

L'osservazione del dato relativo alla modalità di conclusione del procedimento (11) evidenzia un tasso leggermente diverso di diniego alle richieste, con nessun diniego di autorizzazioni rilasciate diverse da A.U.A. e il 2,5% di diniego per le AUA. Tra i valori osservati non si riscontra pertanto una

differenza tale da identificare una differente prestazione nel “maneggiare” pratiche di autorizzazioni più richieste (A.U.A) rispetto a quelle che lo sono meno.

Tabella 6. Numero di autorizzazioni richieste per tipologia

Tipo di Autorizzazione Richiesta	Numero rispondenti
Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	80
Altre Autorizzazioni (Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico)	65

8. La reportistica

Nel presente report sono raccolte e presentate le risposte relative a tutte le domande dell'indagine oggetto del report. Per ciascuna domanda si presentano graficamente le risposte attraverso tre tipi di rappresentazione, scelta sulla base del tipo di domanda:

- 1) grafico a torta;
- 2) grafico a barre che rappresenta la distribuzione percentuale delle risposte per opzione di risposta;
- 3) istogramma.

Per ogni rappresentazione, inoltre, viene riportata la relativa tabella che indica sia le percentuali rappresentate nel grafico sia la numerosità delle risposte.

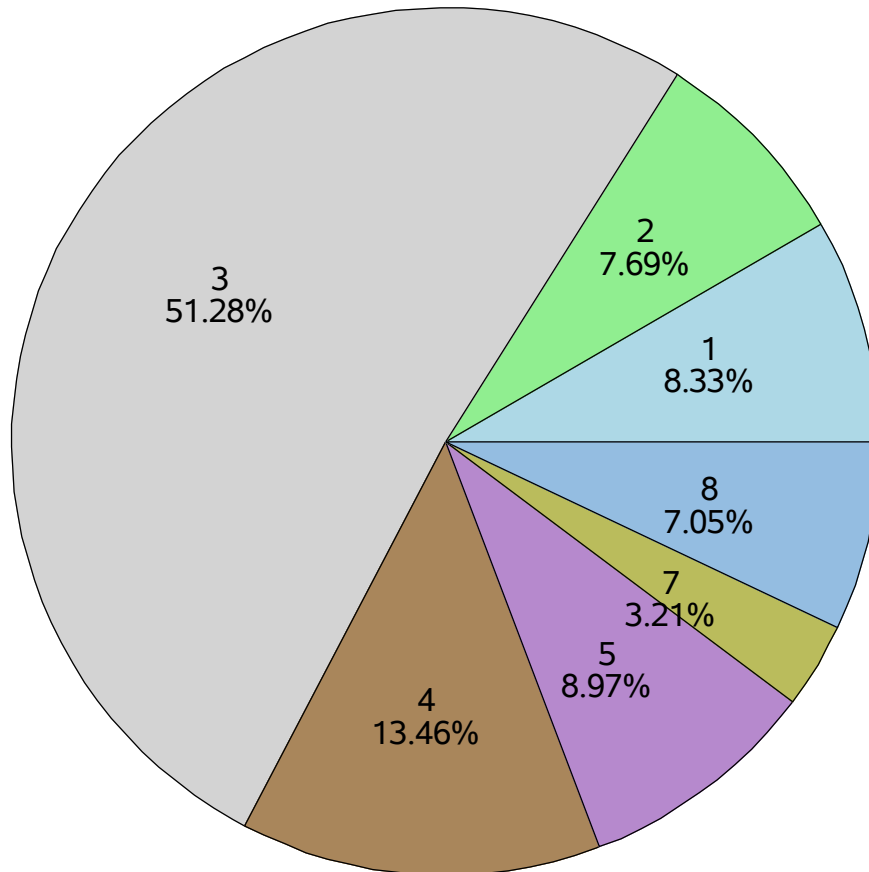


ALLEGATO A.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Sezione A - Informazioni sulla domanda

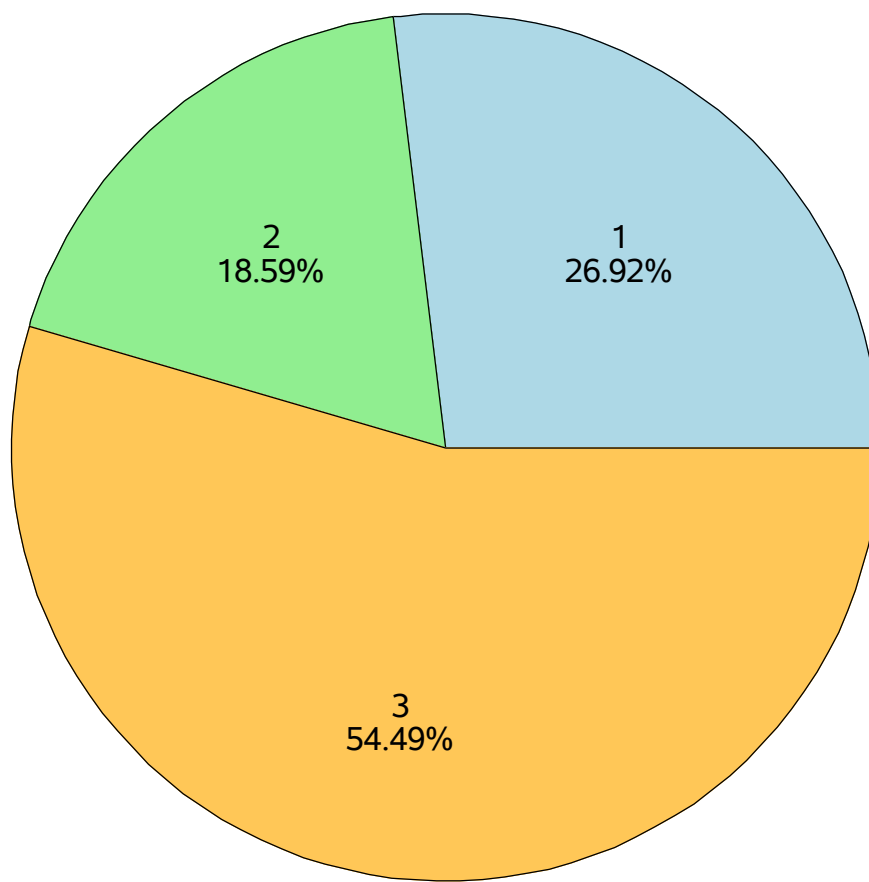
1. Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?



Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?	Numero	Percentuale
1 = Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale	13	8.33
2 = Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti	12	7.69
3 = Autorizzazione Unica Ambientale	80	51.28
4 = Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272	21	13.46
5 = Autorizzazione rifiuti ex art. 208	14	8.97
7 = Autorizzazione provvisoria allo scarico	5	3.21
8 = Altro	11	7.05

Sezione A - Informazioni sulla domanda

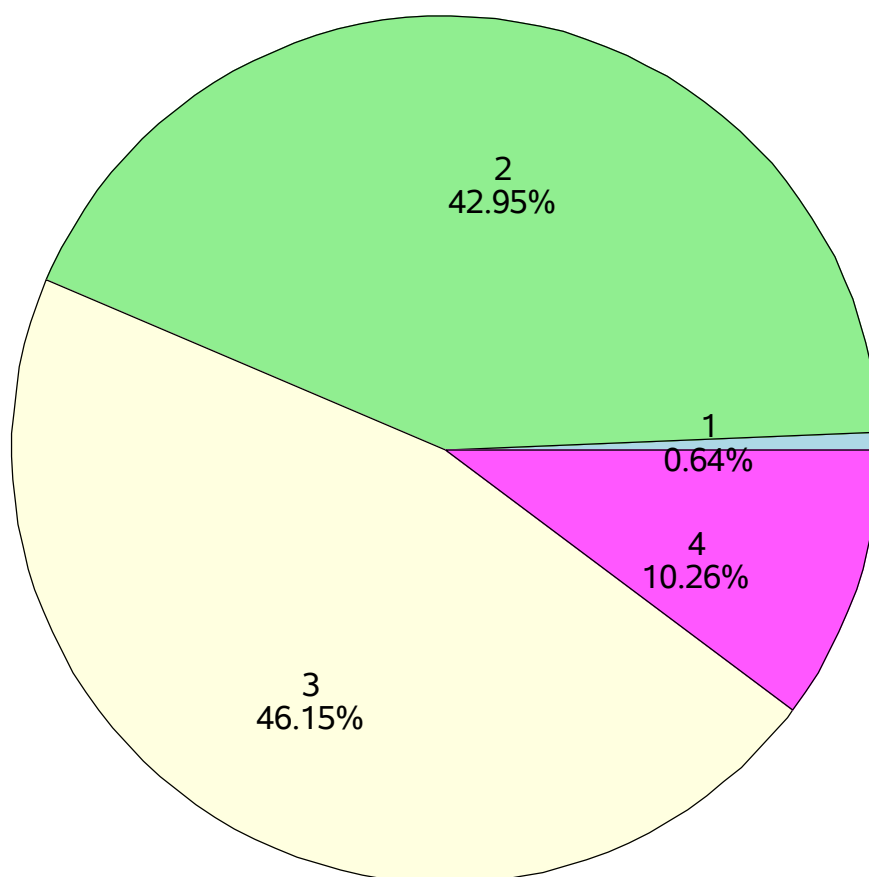
2. Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata?



Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata?	Numero	Percentuale
1 = Autorizzazione per nuova attività	42	26.92
2 = Rinnovo di autorizzazione già posseduta	29	18.59
3 = Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta	85	54.49

Sezione A - Informazioni sulla domanda

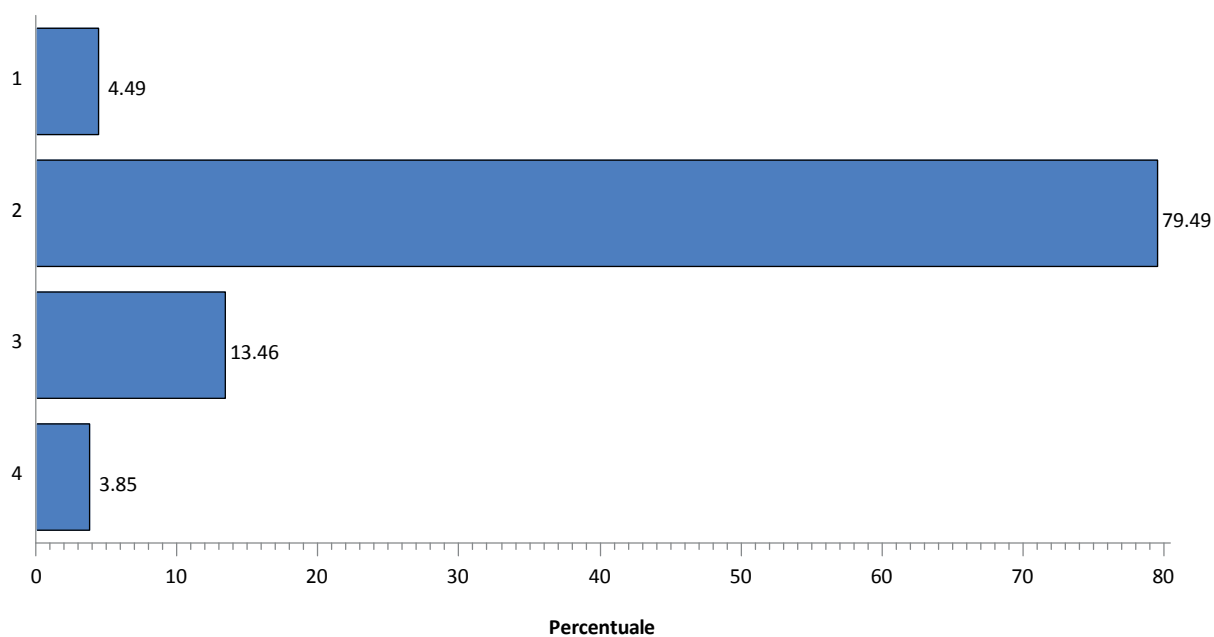
3. Come ha presentato la domanda?



Come ha presentato la domanda?	Numero	Percentuale
1 = Consegnandola di persona al S.U.A.P.	1	0.64
2 = Inviandola via PEC al S.U.A.P.	67	42.95
3 = Tramite portale web S.U.A.P.	72	46.15
4 = Altro	16	10.26

Sezione A - Informazioni sulla domanda

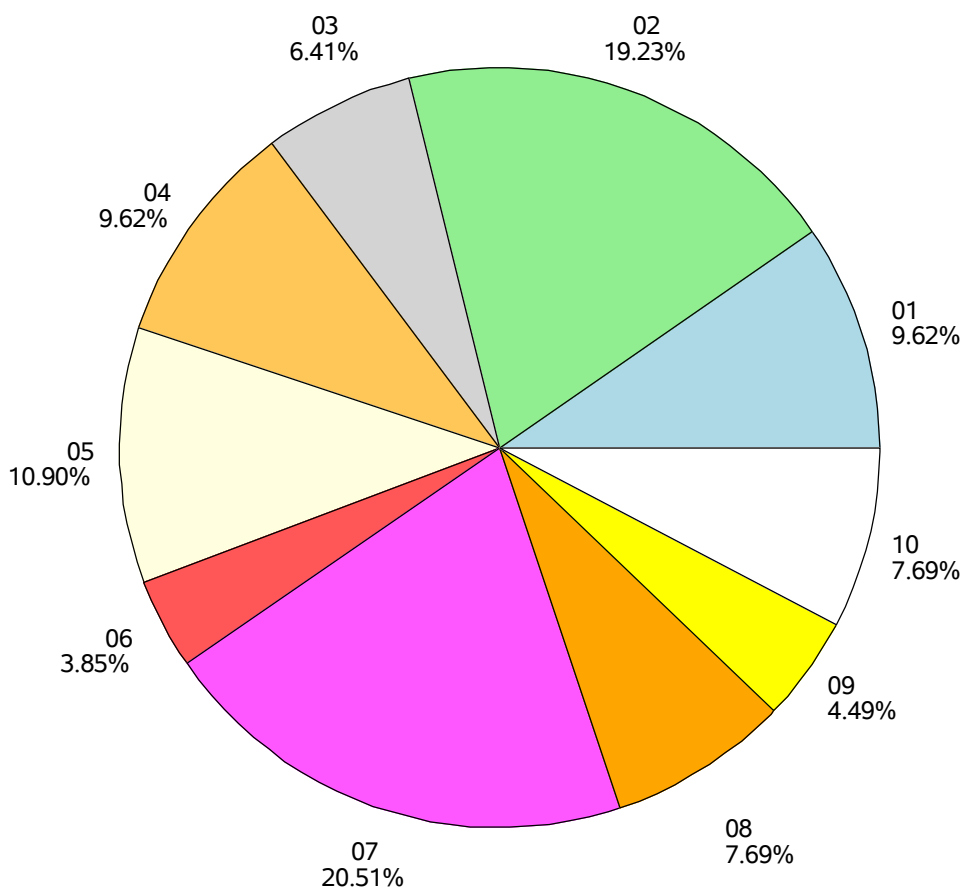
4. Per presentare la domanda di chi si è avvalso?



Per presentare la domanda di chi si è avvalso?	Numero	Percentuale
01 = Associazioni di categoria	7	4.49
02 = Professionista esterno	124	79.49
03 = Nessuno	21	13.46
04 = Altro	6	3.85

Sezione A - Informazioni sulla domanda

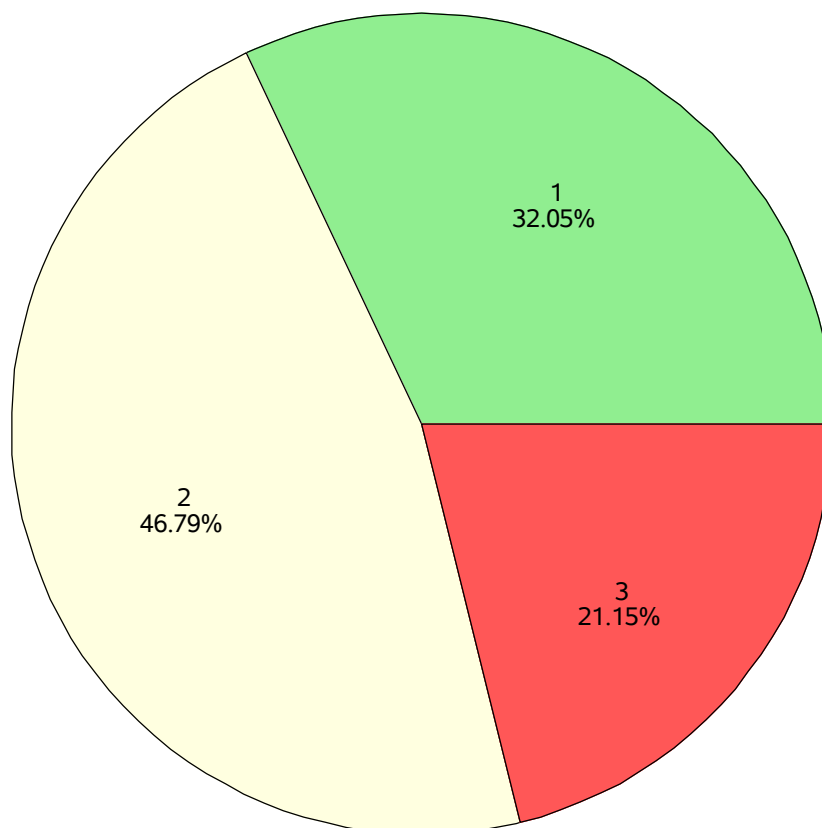
5. Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione?



Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione?	Numero	Percentuale
01 = Arezzo	15	9.62
02 = Firenze	30	19.23
03 = Grosseto	10	6.41
04 = Livorno	15	9.62
05 = Lucca	17	10.90
06 = Massa-Carrara	6	3.85
07 = Pisa	32	20.51
08 = Pistoia	12	7.69
09 = Prato	7	4.49
10 = Siena	12	7.69

Sezione A - Informazioni sulla domanda

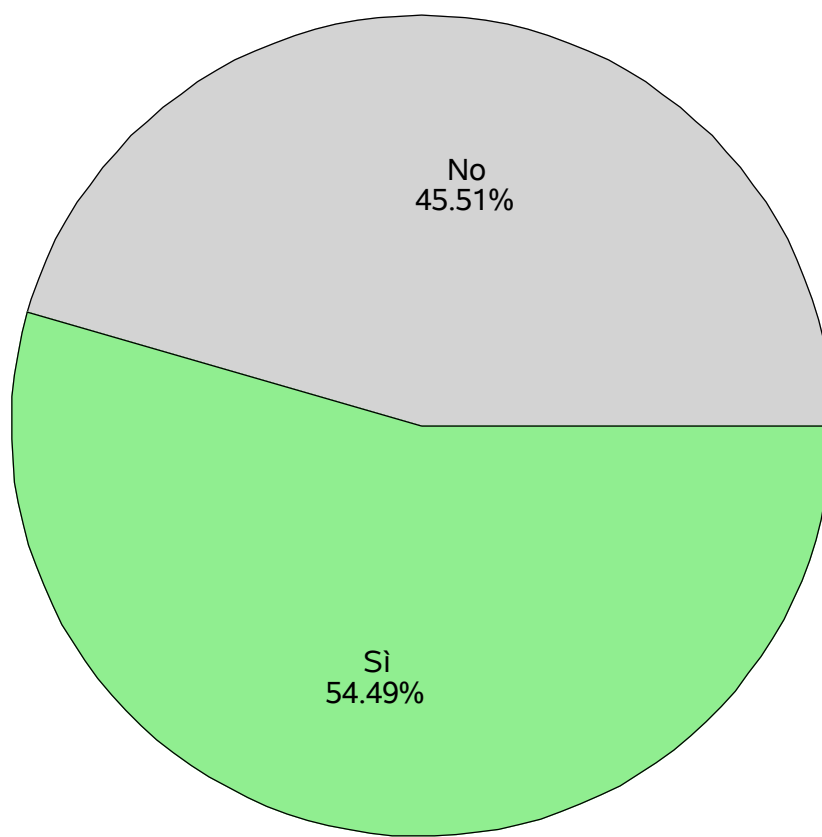
6. Nell'ambito della procedura da lei attivata, è a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. comunale e Regione Toscana?



La conoscenza dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. e Regione Toscana	Numero	Percentuale
1 = Sì esattamente	50	32.05
2 = Sì a grandi linee	73	46.79
3 = No	33	21.15

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

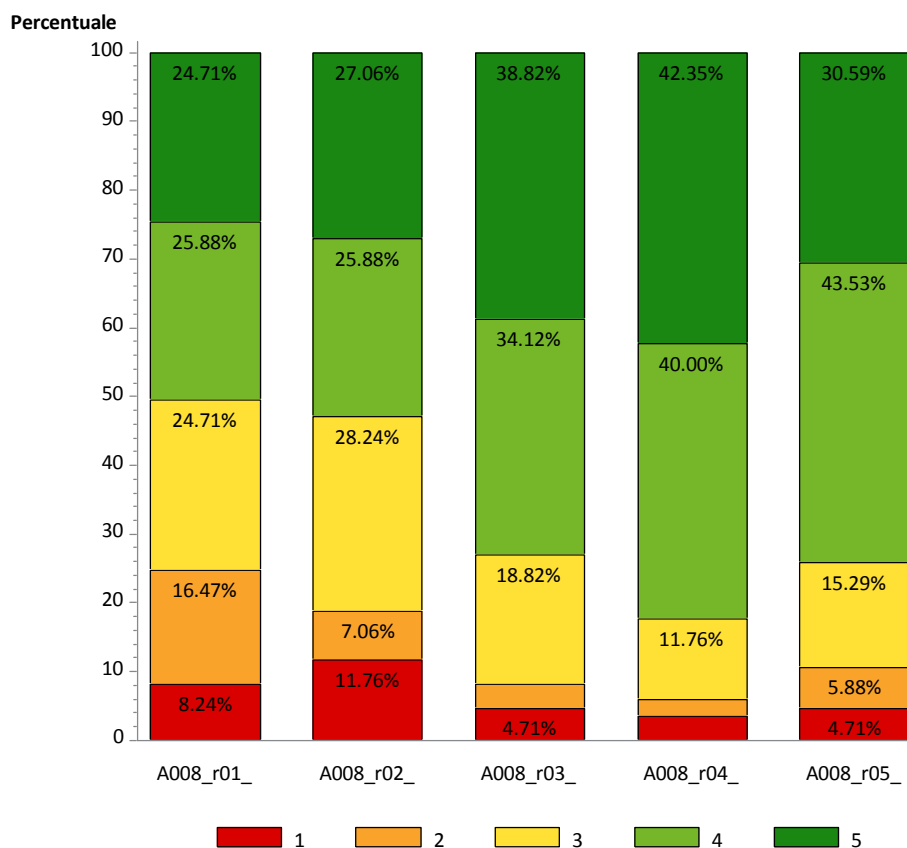
7. Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?



Contatto con il personale della Regione Toscana	Numero	Percentuale
No	71	45.51
Sì	85	54.49

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

8. Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

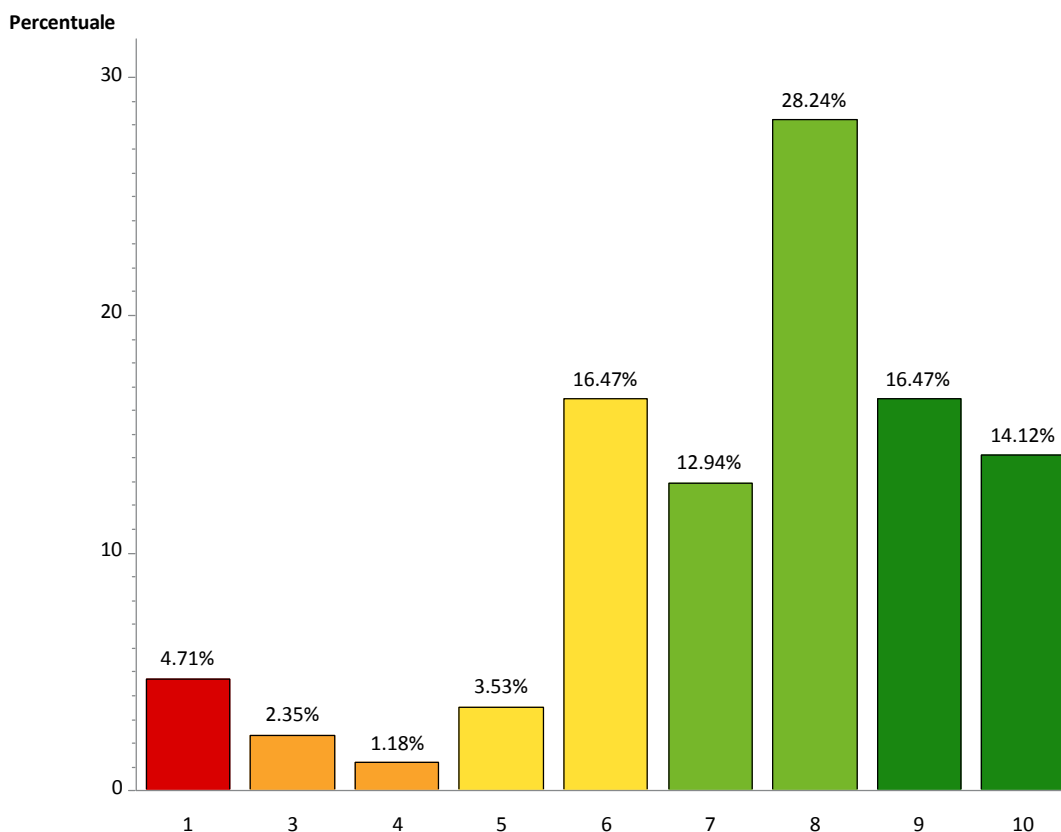


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

id	Aspetti relativi al personale	1		2		3		4		5	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A008_r01_	Facilità di Contatto	7	8.2	14	16.5	21	24.7	22	25.9	21	24.7
A008_r02_	Tempestività della risposta	10	11.8	6	7.1	24	28.2	22	25.9	23	27.1
A008_r03_	Competenza dimostrata	4	4.7	3	3.5	16	18.8	29	34.1	33	38.8
A008_r04_	Cortesìa	3	3.5	2	2.4	10	11.8	34	40.0	36	42.4
A008_r05_	Chiarezza sulle informazioni ricevute	4	4.7	5	5.9	13	15.3	37	43.5	26	30.6

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

9. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto:

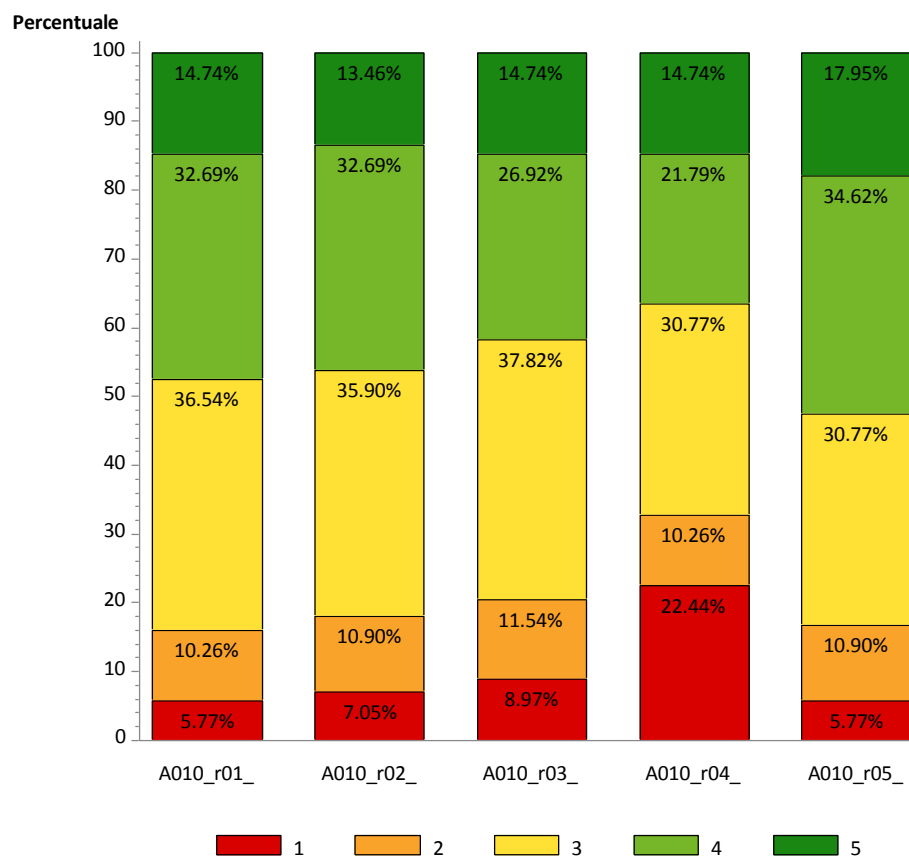


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

Voto in merito alla soddisfazione con il personale della Regione Toscana	Numero	Percentuale
1	4	4.71
3	2	2.35
4	1	1.18
5	3	3.53
6	14	16.47
7	11	12.94
8	24	28.24
9	14	16.47
10	12	14.12

Sezione C - Valutazione del Servizio

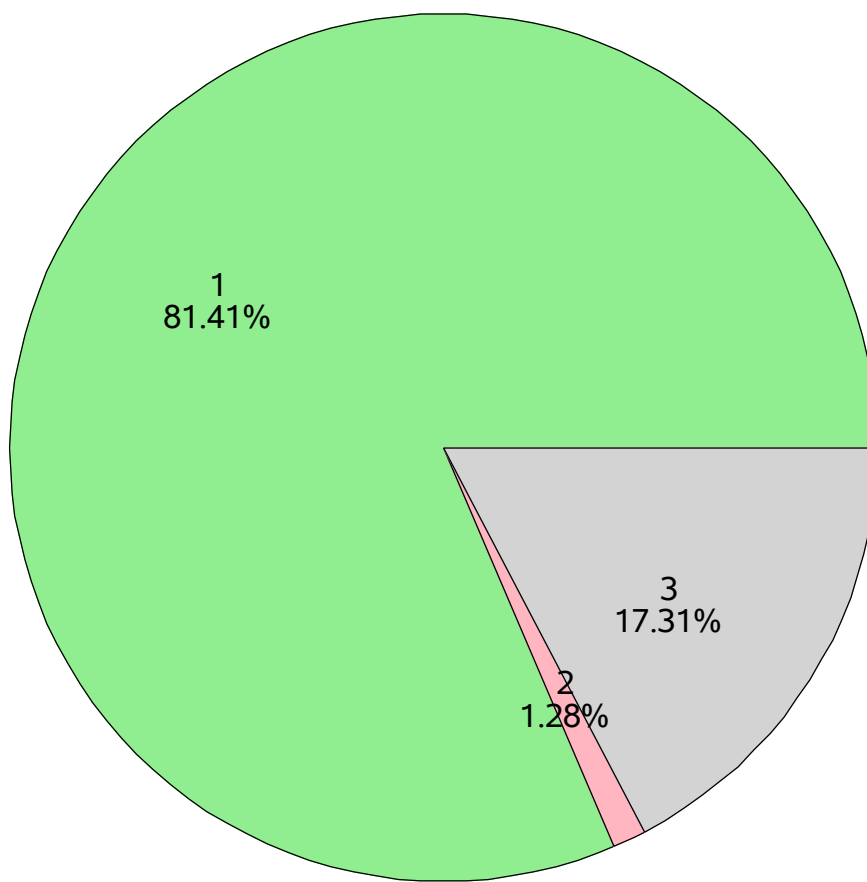
10. Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



id	Aspetti relativi al personale	1		2		3		4		5	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A010_r01_	Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio	9	5.8	16	10.3	57	36.5	51	32.7	23	14.7
A010_r02_	Chiarezza della modulistica da presentare	11	7.1	17	10.9	56	35.9	51	32.7	21	13.5
A010_r03_	Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento	14	9.0	18	11.5	59	37.8	42	26.9	23	14.7
A010_r04_	Tempi di rilascio	35	22.4	16	10.3	48	30.8	34	21.8	23	14.7
A010_r05_	Chiarezza dei contenuti	9	5.8	17	10.9	48	30.8	54	34.6	28	17.9

Sezione C - Valutazione del Servizio

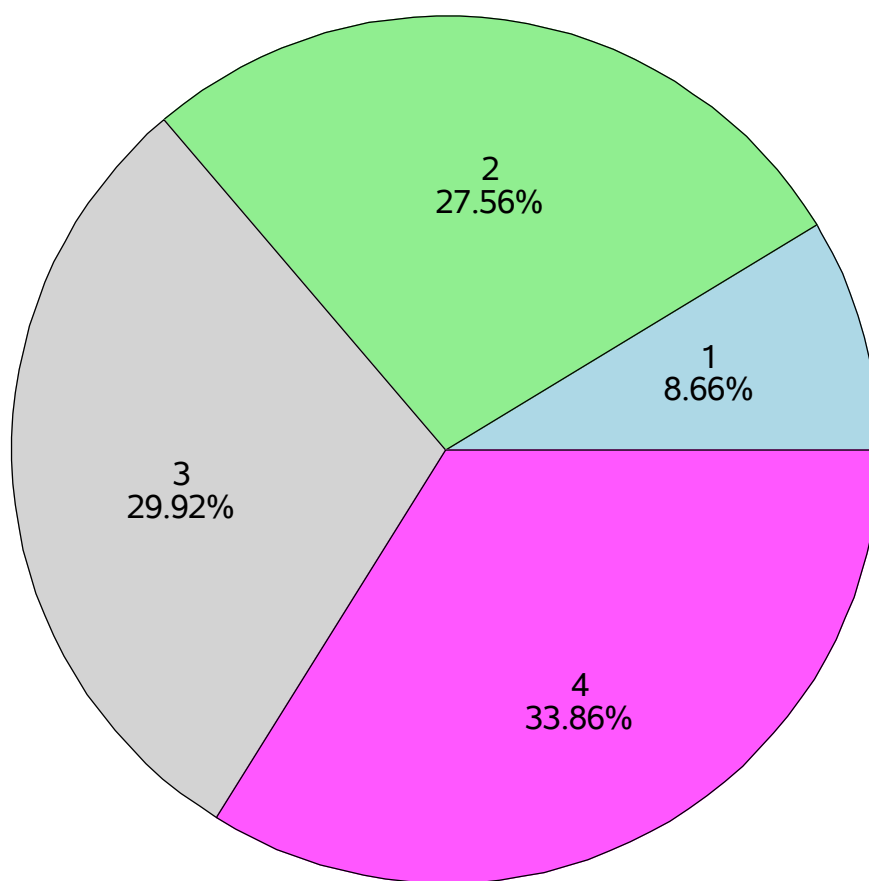
11. Il procedimento si è concluso con:



Il procedimento si è concluso con:	Numero	Percentuale
1 = Rilascio Autorizzazione	127	81.41
2 = Diniego	2	1.28
3 = Altro	27	17.31

Sezione C - Valutazione del Servizio

12. Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza?

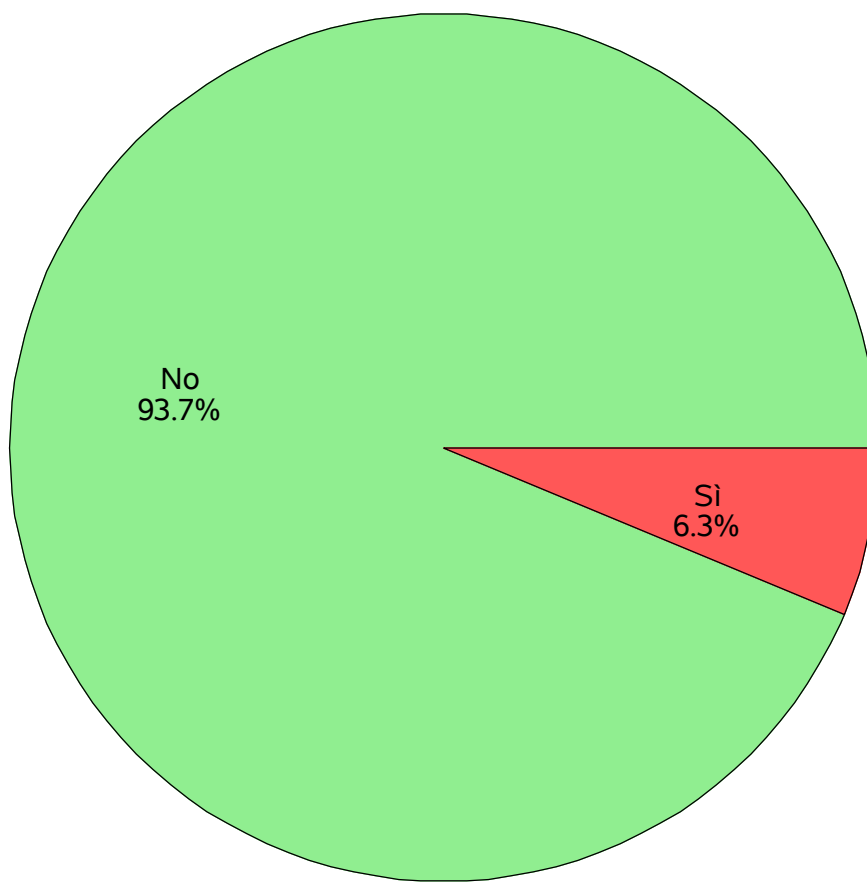


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver ricevuto il rilascio dell'autorizzazione.

Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza?	Numero	Percentuale
1=Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario	11	8.66
2=Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	35	27.56
3=Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	38	29.92
4=Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	43	33.86

Sezione C - Valutazione del Servizio

13. Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?

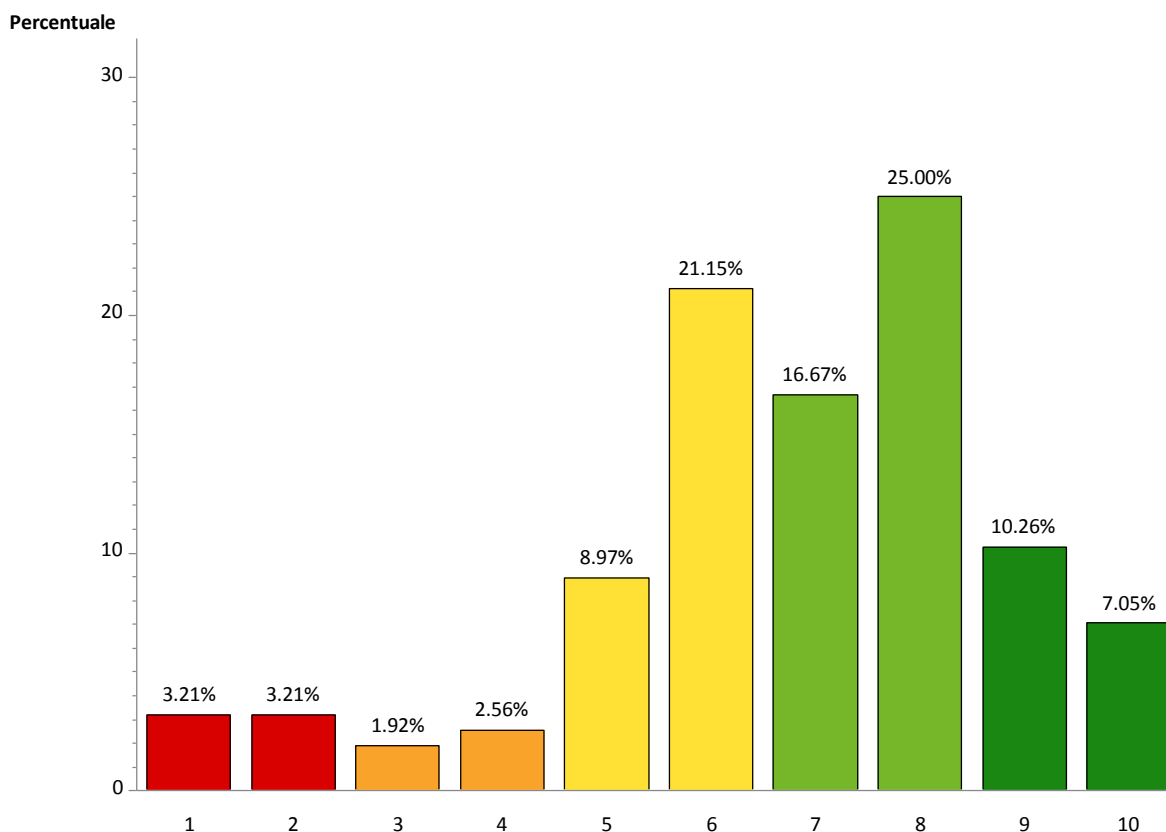


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver ricevuto il rilascio dell'autorizzazione.

Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?	Numero	Percentuale
No	119	93.70
Sì	8	6.30

Sezione C - Valutazione del Servizio

14. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione:



Voto in merito alla soddisfazione sul servizio complessivo	Numero	Percentuale
1	5	3.21
2	5	3.21
3	3	1.92
4	4	2.56
5	14	8.97
6	33	21.15
7	26	16.67
8	39	25.00
9	16	10.26
10	11	7.05

Sezione C - Valutazione del Servizio

15. Ha da segnalare aspetti del servizio che ha particolarmente gradito e che vorrebbe fossero mantenuti in futuro?

Di seguito sono riportate alcune delle risposte emerse nel corso del questionario:

- Semplificazione
- Presenza di portale SUAP con stato di avanzamento.
- Più snellezza nell'iter burocratico
- Cortesia e competenza del personale
- Competenza
- Maggior tempestività nel rilascio dei pareri e dell'atto finale
- La concentrazione delle tre autorizzazioni e la durata
- Disponibilità nell'avere indicazioni in merito alla documentazione da presentare nelle varie fasi di integrazioni documentali
- La disponibilità del personale
- Collaborazione con il personale della regione toscana
- Competenza e chiarezza
- Professionalità
- Cortesia e professionalità
- Rapporto collaborativo con il personale assegnato all'istruttoria della pratica
- Chiarezza della modulistica
- La grande facilità nell'avere un contatto diretto con funzionari regionali e la loro grande disponibilità
- Disponibilità
- La possibilità di chiedere approfondimenti alle tematiche "consulenza" sui dubbi.
- Contatto diretto con i tecnici
- Disponibilità del personale
- Assolutamente positiva è la possibilità di scaricare la modulistica relativa alla pratica da presentare (AUA in questo caso) direttamente dal portale star
- Velocità di rilascio
- La cortesia del personale SUAP
- La velocità di rilascio del rinnovo dell'autorizzazione
- Essendo in una piccola realtà, la possibilità di interloquire con gli incaricati.
- Cordialità e facilità di contatto con i referenti della regione.
- Semplicità di contatto con i funzionari regionali, anche grazie all'utilizzo di incontri via web
- Puntuale risposta da parte della Regione Toscana
- La disponibilità da parte del dirigente della regione
- Ho gradito il fatto di poter parlare direttamente con il tecnico di riferimento in regione toscana che ha in consegna la pratica;
- I referenti della regione toscana sono facilmente reperibili e danno risposte efficaci
- Ho gradito il rispetto delle tempistiche da parte della regione e dei vostri uffici.
- Dialogo diretto con il funzionario della regione che ha gestito la pratica
- I rapporti con lo sportello SUAP - unione comuni del Mugello
- Competenza del personale sia della Regione Toscana che del SUAP
- Possibilità di un confronto diretto con gli uffici regionali che seguono il procedimento.
- Velocità nella risposta, ottimo servizio da parte della regione.
- Bene la possibilità di domanda telematica.
- Le aziende produttive hanno tempi che a volte mal sono corrisposte dagli enti.
- Utilizzo PEC.
- Disponibilità al contatto diretto con l'utenza.
- La possibilità di interfacciarsi facilmente con i funzionari della RT.

- La cortesia, la preparazione e la disponibilità
- Capacità dei funzionari regionali di affrontare una situazione particolarmente complessa
- Facilità di dialogo con i soggetti preposti
- Disponibilità operatore fisico
- Facilità di dialogo, disponibilità e competenza delle risorse della Regione Toscana
- Disponibilità al confronto da parte dei funzionari della Direzione Regionale specifica

Sezione C - Valutazione del Servizio

16. Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire?

Di seguito sono riportate alcune delle risposte emerse nel corso del questionario:

- Meno burocrazia troppe spese di contributi di istruttoria ecc
- E' necessario assicurare un filo diretto con le imprese al fine di semplificare adempimenti e procedimenti.
- L'interlocuzione del SUAP non sempre assicura la semplificazione.
- Per migliorare bisognerebbe un po' semplificare
- Maggior chiarezza e velocità nel reperimento delle informazioni
- Suap non troppo attivo
- Il rispetto dei tempi di rilascio come previsto dalla normativa. I tempi vengono sempre sfiorati.
- Ho avuto problemi all'inizio e ho dovuto partecipare personalmente tre volte alla conferenza a Pistoia dove ho trovato problemi per le assenze di qualche ente a cui mancavano informazioni pregresse. In corsa ho cambiato professionista notando miglioramenti. L'AUA l'abbiamo ottenuta ma certe prescrizioni sono state un po' severe e costose (soprattutto i prelievi e i pressostati differenziali)
- Poca chiarezza nel reperimento e compilazione della modulistica AUA
- La tempistica
- Tempi di risposta
- Celerità nelle risposte
- Riduzione per quanto possibile dei tempi di rilascio atti di aia
- Facilità di accesso
- Lentezza burocratica
- Difficoltà di contatto diretto con funzionari a causa dello *smart working*
- Maggiore attenzione nello svolgimento delle pratiche
- In generale, i riscontri nel rilascio delle autorizzazioni da parte dell'autorità di controllo dovrebbero essere più tempestivi e maggiormente allineati alle tempistiche richieste delle aziende.
- Tempestività
- Possibilmente tempi di rilascio autorizzazione più breve e miglior facilità di contatto.
- Tempistica generale per il rilascio del provvedimento finale
- Chiarire meglio il quadro sulle concessioni esistenti
- Tempistiche di risposta eccessivamente lunghe, anche oltre il previsto
- Semplificazione della domanda alla portata di chiunque
- Non abbiamo ancora ricevuto nessuna comunicazione ufficiale dell'esito della ns. Richiesta di voltura dell'aia da parte del SUAP
- Chi ha effettuato l'istruttoria sulla domanda di rinnovo di una autorizzazione presente e operativa da 10 anni ha formulato richieste di integrazioni e chiarimenti "a singhiozzo" dando l'impressione di procedere per step successivi. La comunicazione attraverso il portale SUAP allunga il processo senza garanzia di un "tempo". La risposta dei funzionari incaricati non è stata soddisfacente. I tempi sono sempre incerti.
- L'atteggiamento del burocrate non è stato quello di "servizio" all'impresa, collaborando alla soluzione delle problematiche eventualmente rilevate; ma quello del censore con atteggiamento del tipo: "ritenta, sarai più fortunato!".
- Ci vorrebbe più relazione e meno burocrazia
- Lo staff non è rappresentato in tutte le competenze specifiche
- Ha mio avviso servirebbe, uno sportello aperto e disponibile ad interagire al fine di permettere sia ai consulenti che ai richiedenti, di presentare le domande più velocemente e senza errori. Inoltre servirebbe una elasticità nel rilascio delle autorizzazioni considerando le problematiche e le necessità del territorio.
- Migliorare l'interazione fra la regione ed il SUAP per ridurre i tempi di espletamento delle pratiche.
- Maggior chiarezza nelle richieste di integrazione
- Solita lentezza del SUAP nell'invviare le comunicazioni.

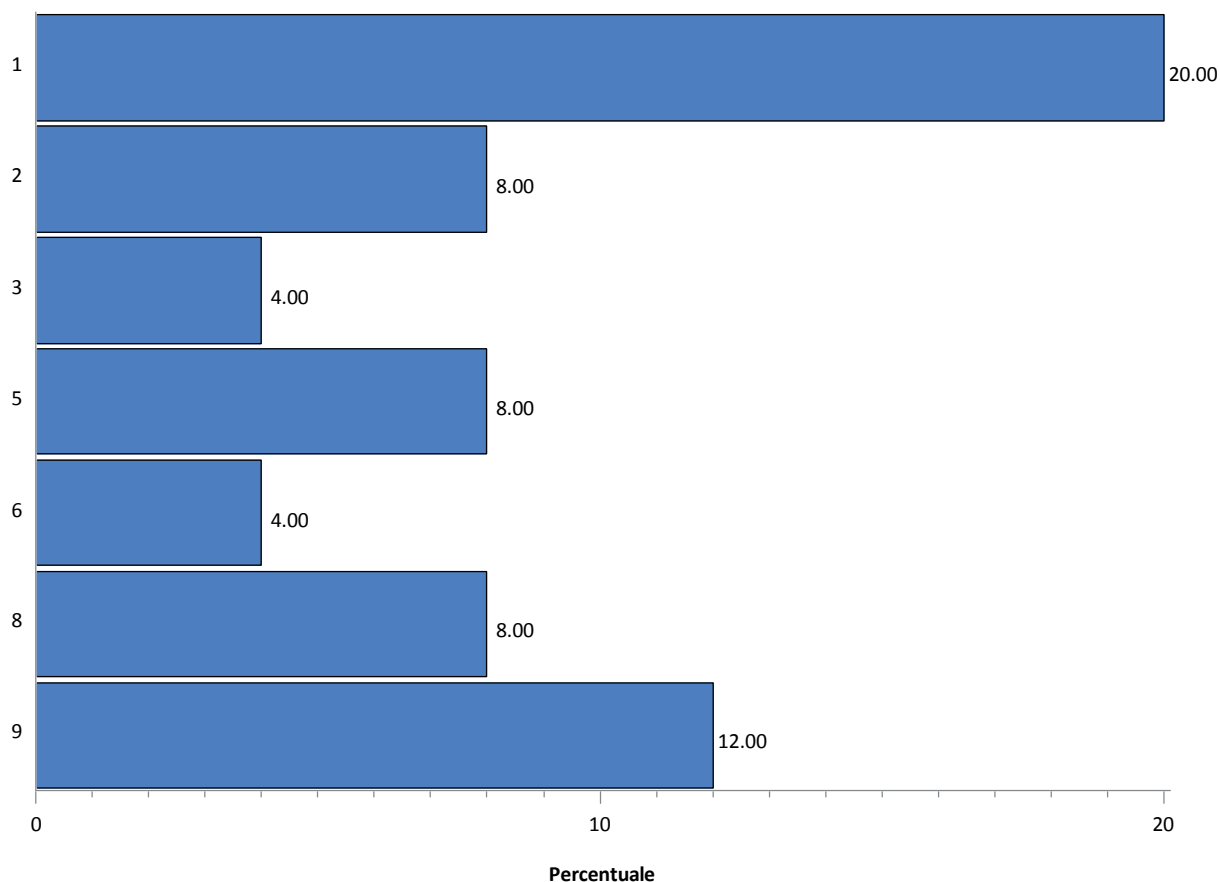
- Tempi più rapidi
- I tempi di rilascio degli atti sono costantemente estremamente più lunghi di quanto previsto dal dpr 59/2013, senza peraltro che vengano richieste integrazioni e sospensiva
- Tempi valutazione e rilascio troppo lunghi
- Vorremmo ricevere anticipatamente un avviso per la scadenza dell'AUA
- Difficoltà di contatto
- Lunghe tempistiche di rilascio degli atti
- Lenta risposta e interazione tra il SUAP di riferimento e la regione toscana.
- I tempi dovrebbero essere più brevi
- Il ritardo da parte del SUAP nell'inviarci la pec con la nuova autorizzazione. Da quando la regione gli ha inviato i documenti è trascorso quasi un mese prima di ricevere la pec, creandoci non pochi disagi.
- Mi piacerebbe essere aggiornato mediante il portale star di tutti i movimenti della pratica - quando è stata presa in carico, quando è la conferenza di servizi, pareri positivi o negativi di altri enti ecc; un iter della pratica aggiornata praticamente.
- Probabilmente non è efficace la comunicazione regione- SUAP- utente. Dovevamo ricevere il nulla osta della Regione Toscana riguarda all'autorizzazione di carattere generale, infatti abbiamo contattato il referente della Regione Toscana il quale ha affermato di aver emesso il documento di nulla osta, ma dal SUAP non ci è arrivato niente e sul portale non è stato inserito nessun documento.
- Vorrei precisare che la mia non è una nuova attività ma come studio di scultura artistica (come il 90%) avevamo l'impianto di aspirazione sulle ruote. Dopo la verifica della capitaneria siamo stati costretti a realizzare nuovo impianto e a chiedere (giustamente l'autorizzazione). Il problema che il SUAP sta prendendo alla lettera la vostra frase dove specificate; accolta ad eccezione dei requisiti urbanistici-edilizi e sanitari.... Con questa il comune sta chiedendo alle aziende artigiane le agibilità sugli edifici cosa che essendo nella maggioranza dei casi strutture vecchie avranno certamente difficoltà a fornirli mettendoli in condizione di chiudere oppure di non affrontare la pratica se non obbligati come me. Credo che tra la regione e il SUAP ci dovrebbe essere più collaborazione iniziale utile a facilitare le aziende in questi percorsi di adeguamento.
- Tenere presente che, se un comune non possiede un regolamento specifico (e la regione dovrebbe saperlo!!!), la decisione ricade sulle loro leggi e sulle loro dirette competenze. Mi pare allucinante dovere aspettare mesi per silenzio assenso da parte del comune, dopo mesi di inattività della pratica (la mia, per un'autorizzazione di scarico fuori fognatura di un agriturismo, assimilabile al domestico, ci ha messo da gennaio a fine luglio...
- Lunghezza eccessiva del procedimento - non accetto il lockdown come giustificativo
- Il SUAP non ha espletato completamente le dovute funzioni nonostante abbia ricevuto dalla regione il provvedimento da notificare all'azienda
- Una maggiore chiarezza nella modulistica da presentare
- I tempi di rilascio della autorizzazione sono piuttosto lunghi ma sempre nei limiti della normativa vigente, dovuti non tanto a ritardo da parte del personale della regione toscana o del SUAP di Scarlino, ma bensì nei tempi di risposta degli altri enti preposti (USL e ARPAT)
- complessità e continuo aggiornamento dei provvedimenti che per un imprenditore che ha già mille altri problemi legati al bilancio aziendale da affrontare quotidianamente non è possibile essere edotti delle molteplici leggi, obblighi, scadenze ecc. ormai la situazione è assolutamente ingestibile per cui dobbiamo rivolgerci a professionisti esterni con ulteriori oneri...
- Miglior collaborazione, crisi COVID non ha aiutato.
- Tempi certi e riscontri celeri.
- Si è potuto riscontrare una non sempre sufficiente competenza tecnica dei soggetti chiamati a valutare le proposte presentate nell'ambito del procedimento.
- La criticità maggiore è che chi vive in un ufficio, non sempre riesce a capire la realtà operativa e le esigenze di chi lavora fuori, con dinamiche pratiche completamente diverse. Inoltre, come insegna la storia del nuovo ponte di Genova, spesso abbiamo un complesso di norme tali che per fare funzionare le cose bene e velocemente devono essere derogate, quindi una riflessione su questo

aspetto dovrebbe essere fatta a livello politico. Come può una norma essere giusta, che se per funzionare bene la materia a cui è legata, dovrebbe essere derogata?

- La criticità maggiore riguarda la lentezza e degli altri Enti coinvolti nei pareri in particolare Arpat che oltre a non leggere bene la documentazione, sposta sempre il problema in avanti.
- Il personale adibito alle istruttorie delle autorizzazioni per tutti gli enti di controllo è scarso e quindi i tempi sono molto lunghi.
- I contatti tra comune, regione e tecnico non sono spesso chiari a mio avviso deve essere deciso un solo metodo di comunicazione da seguire in modo univoco.
- Tempistiche di rilascio. disponibilità di modulistica aggiornata in tempo reale.
- Tempi di rilascio. Tempi di risposta dei partecipanti alla conferenza dei servizi. Prescrizioni eccessive e spesso di difficile e onerosa attuazione rispetto all'utenza
- I tempi dovrebbero essere più rapidi e ci vorrebbe meno burocrazia che condiziona molto lo svolgimento delle attività.
- Difficoltà della procedura star, accessibilità ridotta al portale in base alla giornata, ridotte dimensioni dei file caricabili, difficoltà nel riconoscimento dell'identità digitale.
- Omogeneità tra gli enti partecipanti alle Conferenze dei Servizi
- Il rapporto con i funzionari di ARPAT
- Tempi di rilascio troppo lenti.

Sezione D - Valutazione AIA

17. A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? (Parte I)

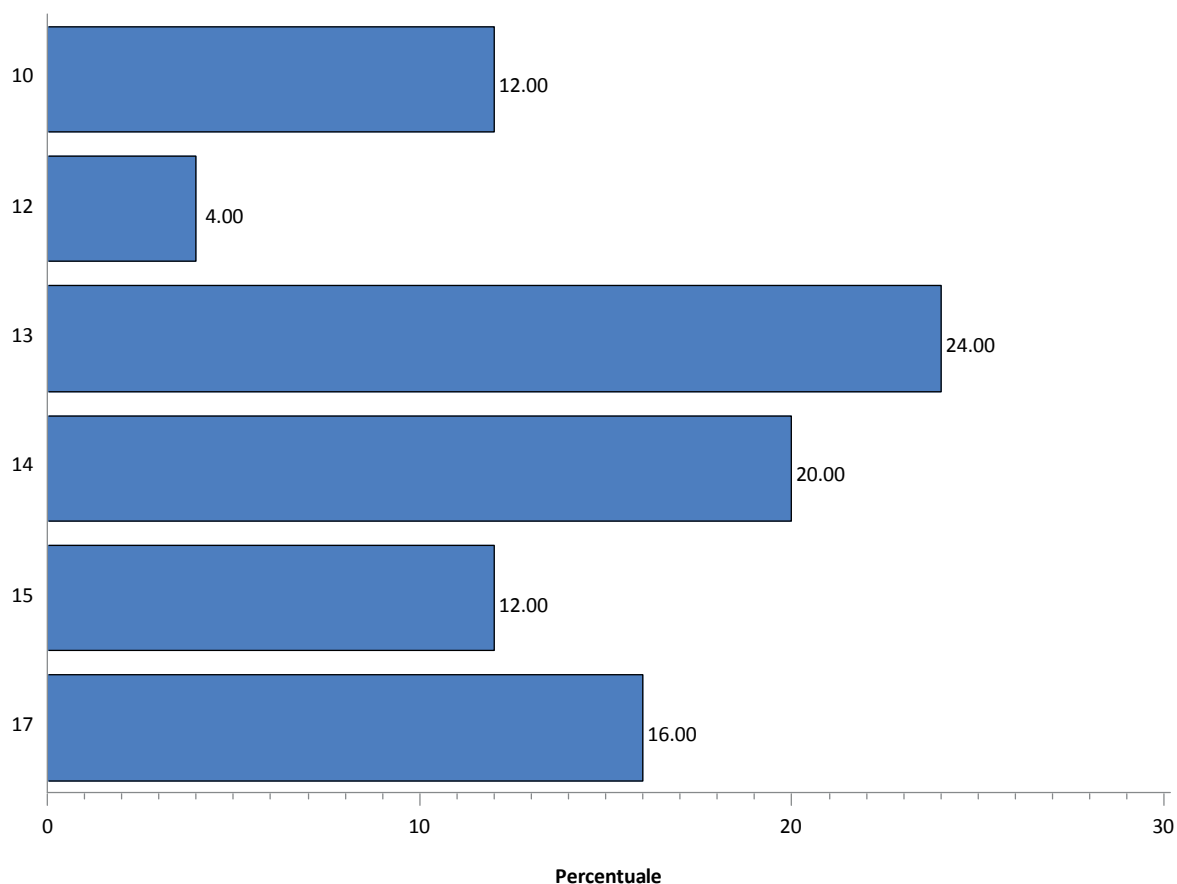


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver ricevuto il rilascio dell'autorizzazione per la richiesta di Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A. Rifiuti o Industriale).

Effetti o cambiamenti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione	Numero	Percentuale
01 = Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo	5	20.00
02 = Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali	2	8.00
03 = Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali	1	4.00
05 = Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia	2	8.00
06 = Risparmio idrico	1	4.00
08 = Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo	2	8.00
09 = Riduzione emissioni	3	12.00

Sezione D - Valutazione AIA

17. A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? (Parte II)

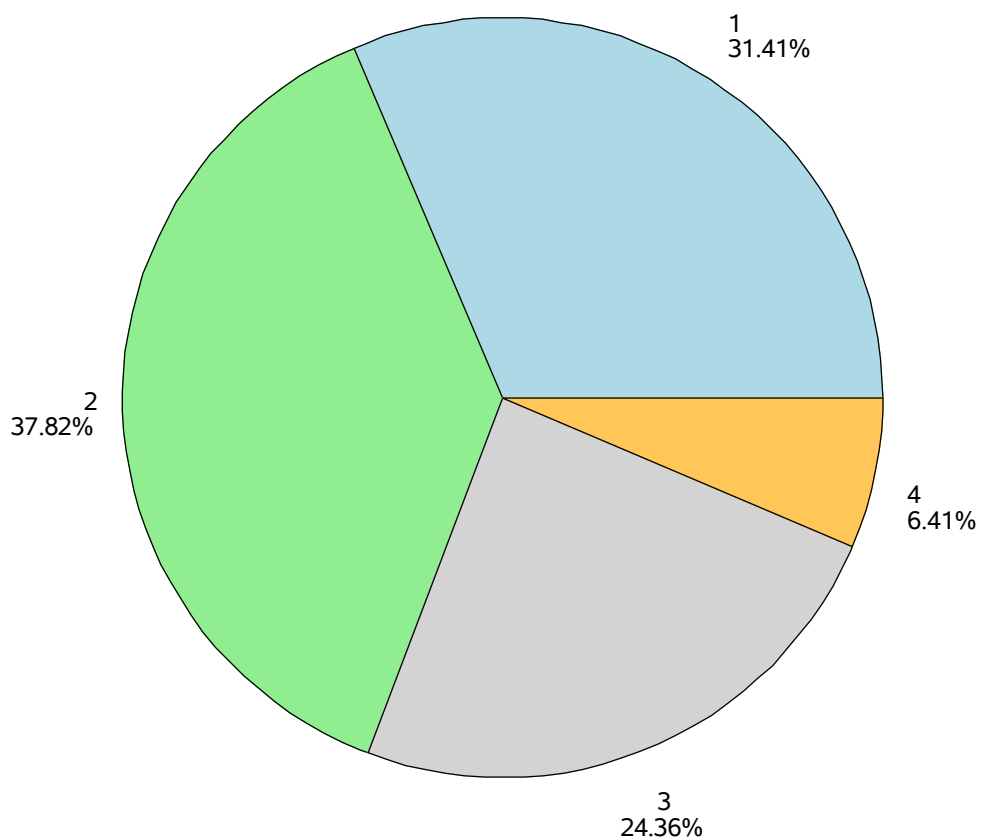


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver ricevuto il rilascio dell'autorizzazione per la richiesta di Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A. Rifiuti o Industriale).

Effetti o cambiamenti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione	Numero	Percentuale
10 = Cambiamenti nell'organizzazione dei processi	3	12.00
12 = Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna	1	4.00
13 = Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione	6	24.00
14 = Necessità di nuova formazione al personale	5	20.00
15 = Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità	3	12.00
17 = Altro	4	16.00

Sezione E - Informazioni Generali

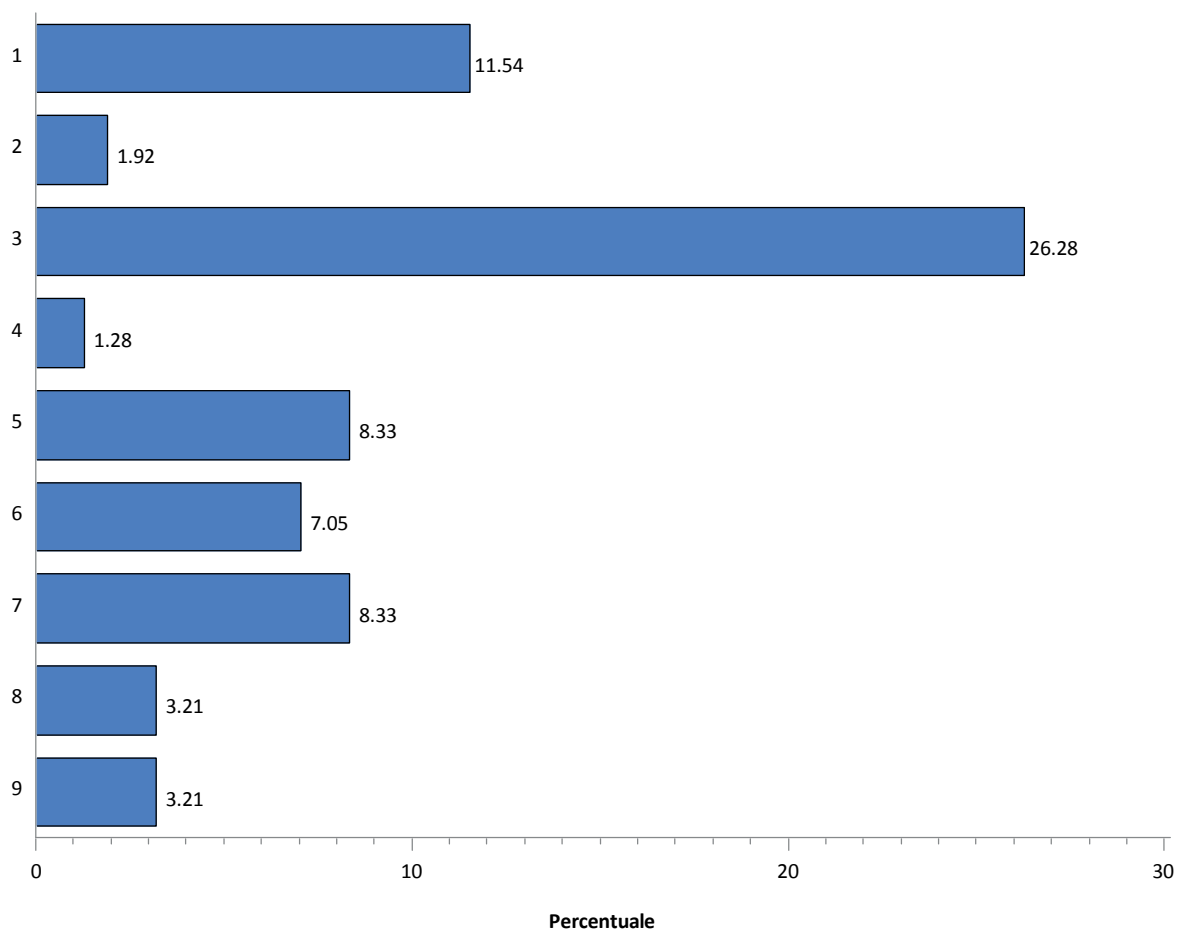
18. Quanti occupati ha la sua Azienda?



Quanti occupati ha la sua Azienda?	Numero	Percentuale
1 = fino a 10 occupati	49	31.41
2 = tra 10 e 49 occupati	59	37.82
3 = tra 50 e 249 occupati	38	24.36
4 = oltre 249 occupati	10	6.41

Sezione E - Informazioni Generali

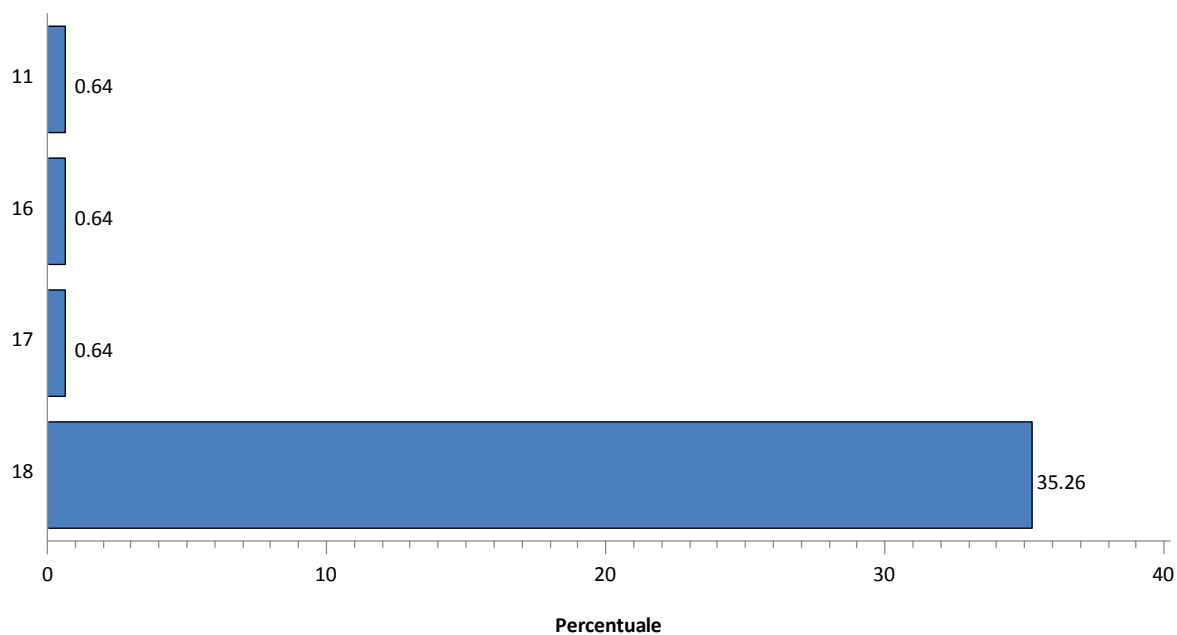
19. Qual è campo di azione dell'azienda? (Parte I)



Qual è campo di azione dell'azienda?	Numero	Percentuale
01 = Agricoltura, silvicoltura e pesca	18	11.54
02 = Estrazione di minerali da cave e miniere	3	1.92
03 = Attività manifatturiere	41	26.28
04 = Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	2	1.28
05 = Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	13	8.33
06 = Costruzioni	11	7.05
07 = Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	13	8.33
08 = Trasporto e magazzinaggio	5	3.21
09 = Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	5	3.21

Sezione E - Informazioni Generali

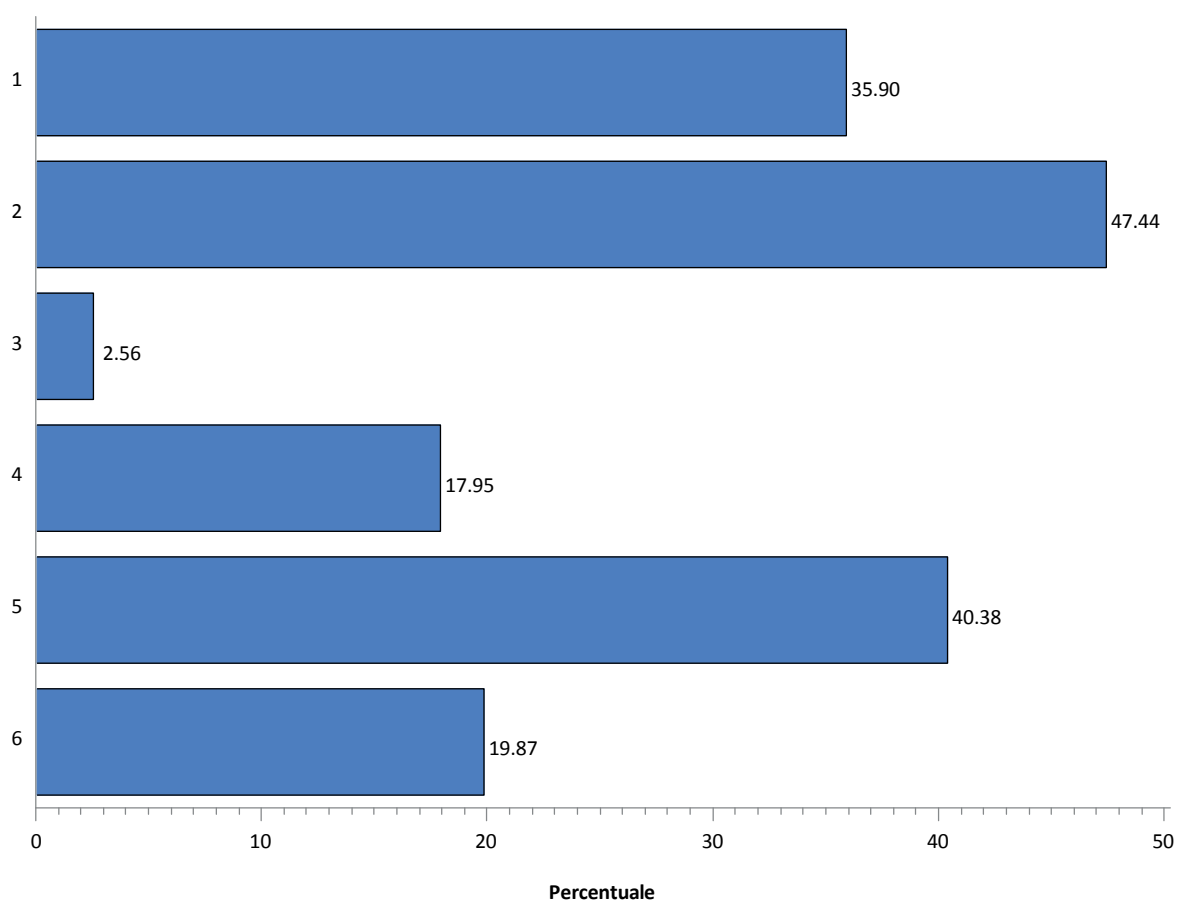
19. Qual è campo di azione dell'azienda? (Parte II)



Qual è campo di azione dell'azienda?	Numero	Percentuale
11 = Attività finanziarie e assicurative	1	0.64
16 = Sanità e assistenza sociale	1	0.64
17 = Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	1	0.64
18 = Altro	55	35.26

Sezione E - Informazioni Generali

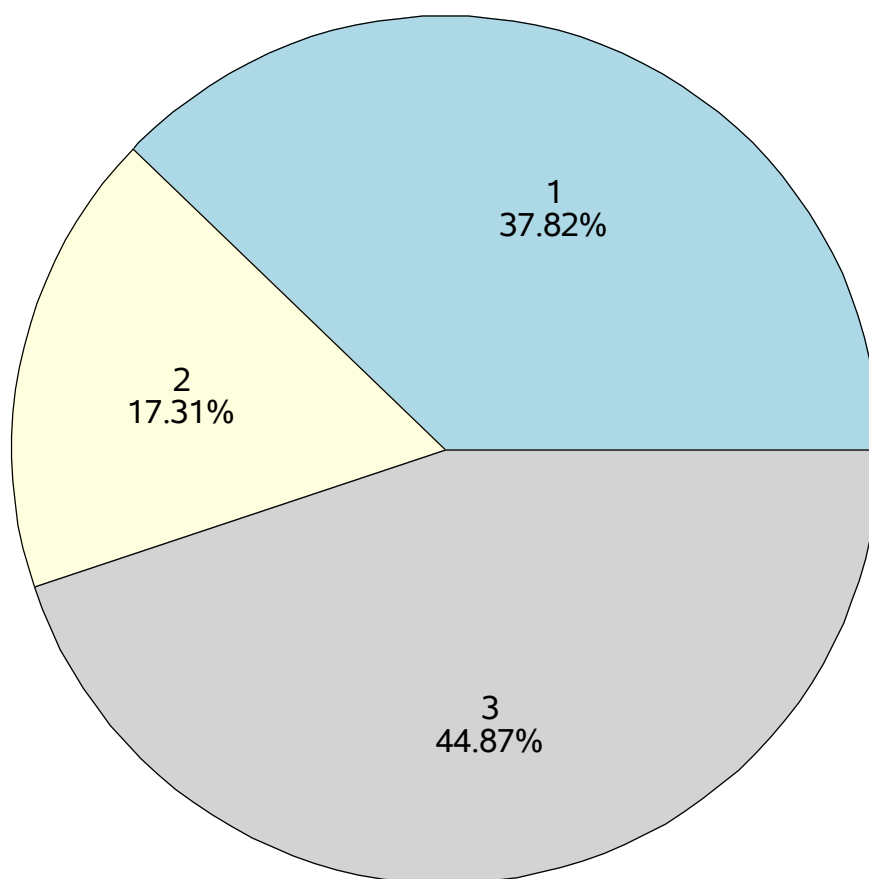
20. Quali certificazioni ha la sua Azienda?



Quali certificazioni ha la sua Azienda?	Numero	Percentuale
01 = Certificazione ISO 14001	56	35.90
02 = Certificazione ISO 9001	74	47.44
03 = Certificazione EMAS	4	2.56
04 = Certificazione OHSAS 18001	28	17.95
05 = Nessuna certificazione	63	40.38
06 = Altro	31	19.87

Sezione E - Informazioni Generali

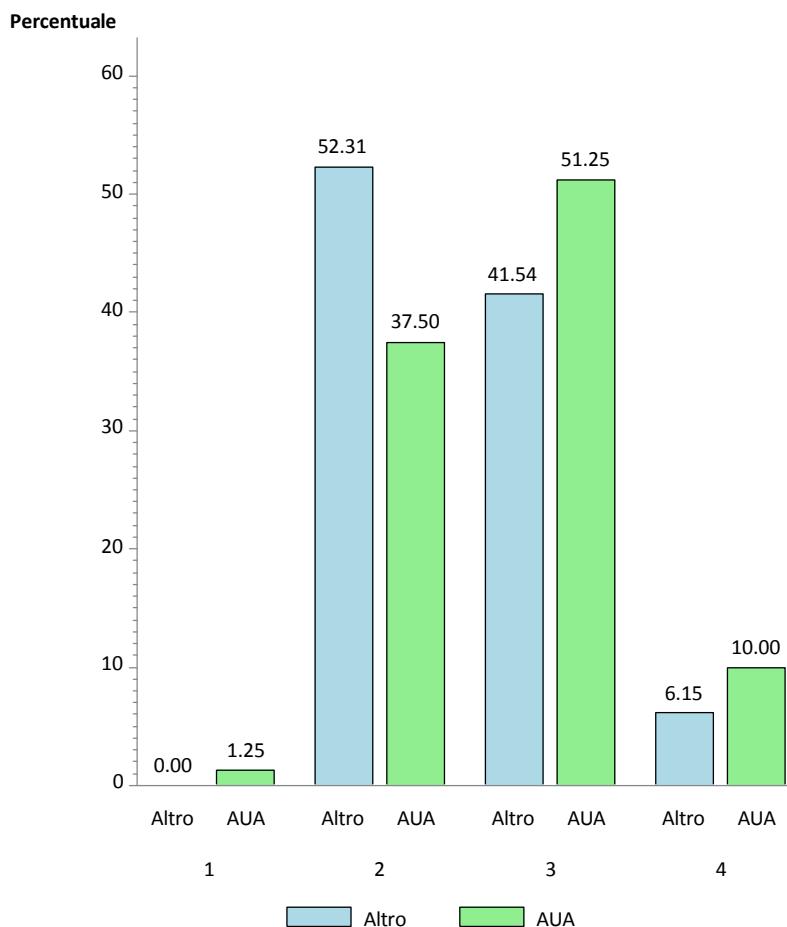
21. Chi ha compilato il presente questionario?



Chi ha compilato il presente questionario?	Numero	Percentuale
1 = Intestatario dell'istanza	59	37.82
2 = Professionista esterno	27	17.31
3 = Altro	70	44.87

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni

3. Come ha presentato la domanda?



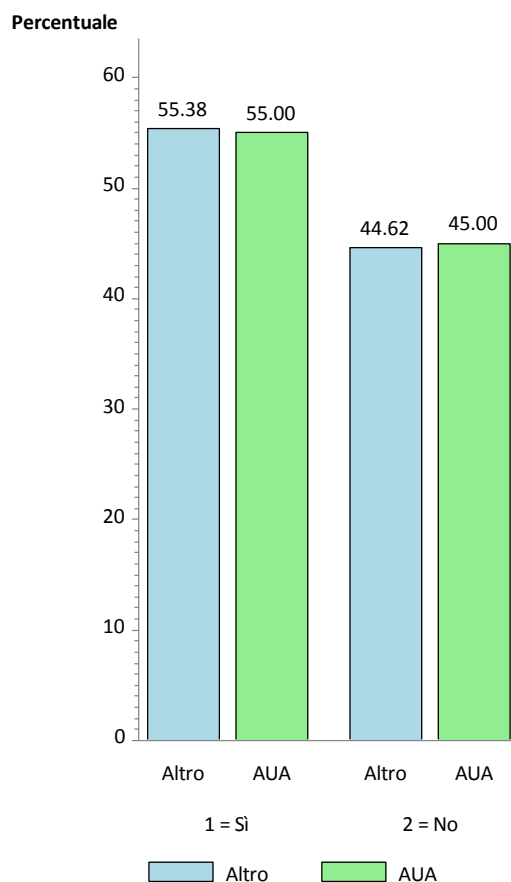
Come ha presentato domanda?	AUA		ALTRO	
	N°	%	N°	%
1 = Consegnandola di persona al S.U.A.P.	1	1.3	0	0.0
2 = Inviandola via PEC al S.U.A.P.	30	37.5	34	52.3
3 = Tramite portale web S.U.A.P.	41	51.3	27	41.5
4 = Altro	8	10.0	4	6.2

AUA = Autorizzazione Unica Ambientale

Altro = Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni

7. Oltre al S.U.A.P. comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?



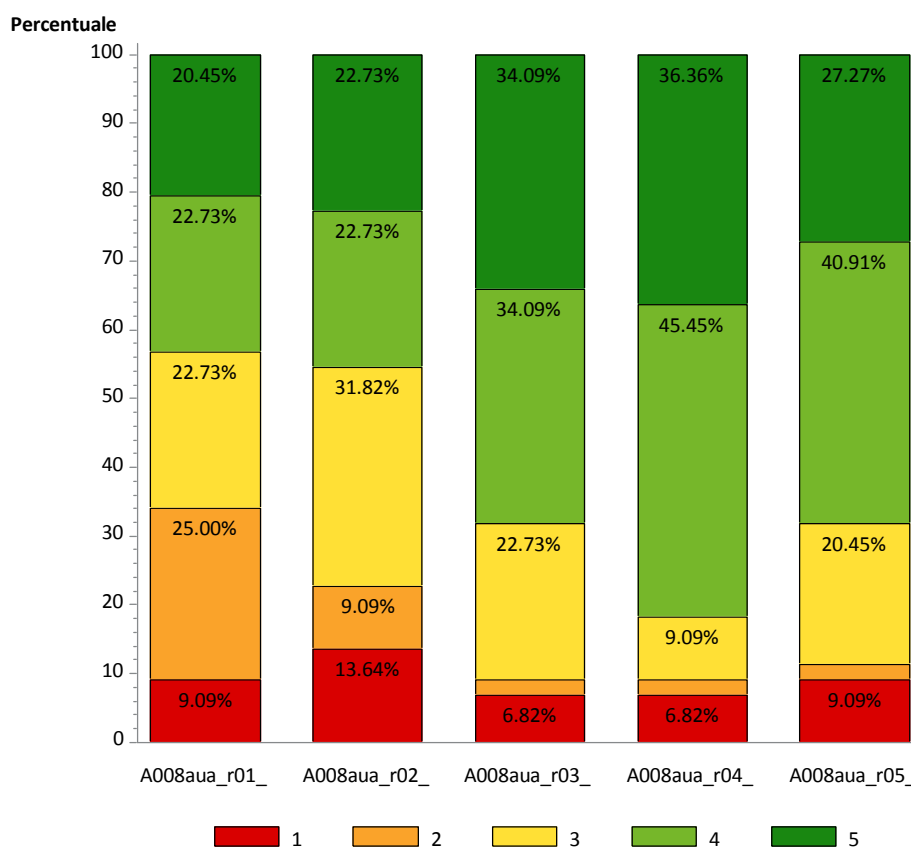
Contatto con il personale della Regione Toscana	AUA		ALTRO	
	N°	%	N°	%
1 = Sì	44	55.0	36	55.4
2 = No	36	45.0	29	44.6

AUA = Autorizzazione Unica Ambientale

Altro = Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte I - AUA)

8. Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

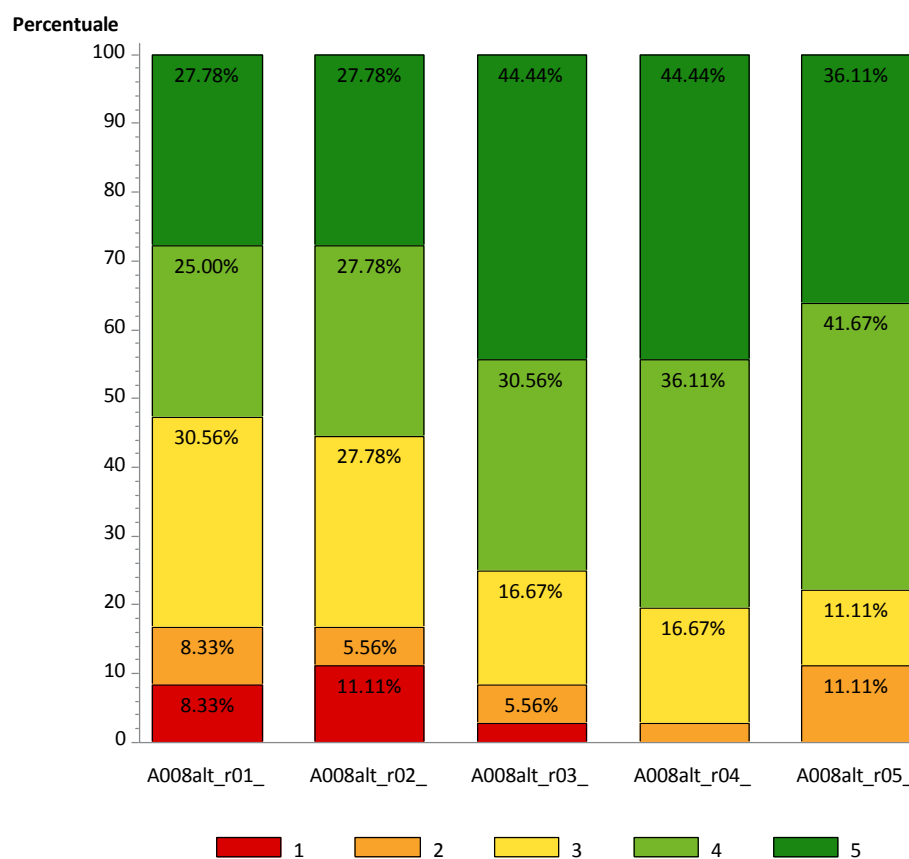


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver richiesto AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

		1		2		3		4		5	
AUA:											
id	Aspetti relativi al personale	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A008aua_r01_	Facilità di Contatto	4	9.1	11	25.0	10	22.7	10	22.7	9	20.5
A008aua_r02_	Tempestività della risposta	6	13.6	4	9.1	14	31.8	10	22.7	10	22.7
A008aua_r03_	Competenza dimostrata	3	6.8	1	2.3	10	22.7	15	34.1	15	34.1
A008aua_r04_	Cortesìa	3	6.8	1	2.3	4	9.1	20	45.5	16	36.4
A008aua_r05_	Chiarezza sulle informazioni ricevute	4	9.1	1	2.3	9	20.5	18	40.9	12	27.3

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte II - Altre Autorizzazioni)

8. Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

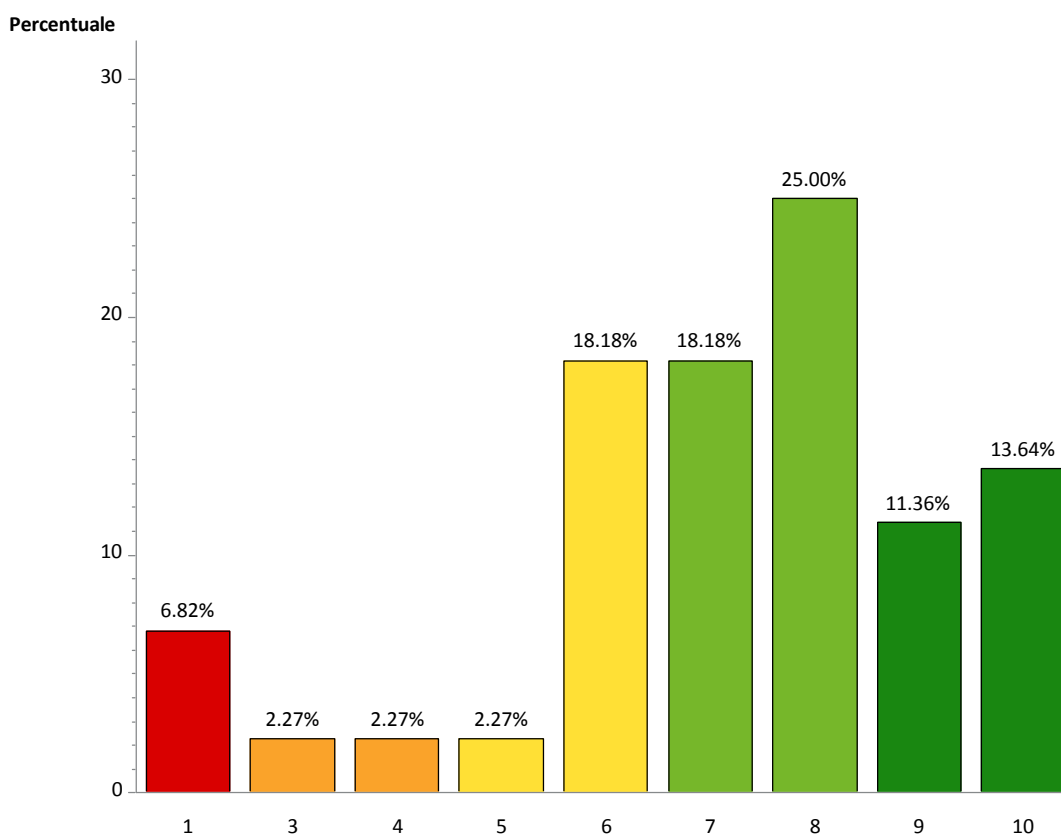


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver richiesto altro che AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

		1		2		3		4		5	
Altre Autorizzazioni:											
id	Aspetti relativi al personale	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A008alt_r01_	Facilità di Contatto	3	8.3	3	8.3	11	30.6	9	25.0	10	27.8
A008alt_r02_	Tempestività della risposta	4	11.1	2	5.6	10	27.8	10	27.8	10	27.8
A008alt_r03_	Competenza dimostrata	1	2.8	2	5.6	6	16.7	11	30.6	16	44.4
A008alt_r04_	Cortesia	.	.	1	2.8	6	16.7	13	36.1	16	44.4
A008alt_r05_	Chiarezza sulle informazioni ricevute	.	.	4	11.1	4	11.1	15	41.7	13	36.1

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte I - AUA)

9. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto:

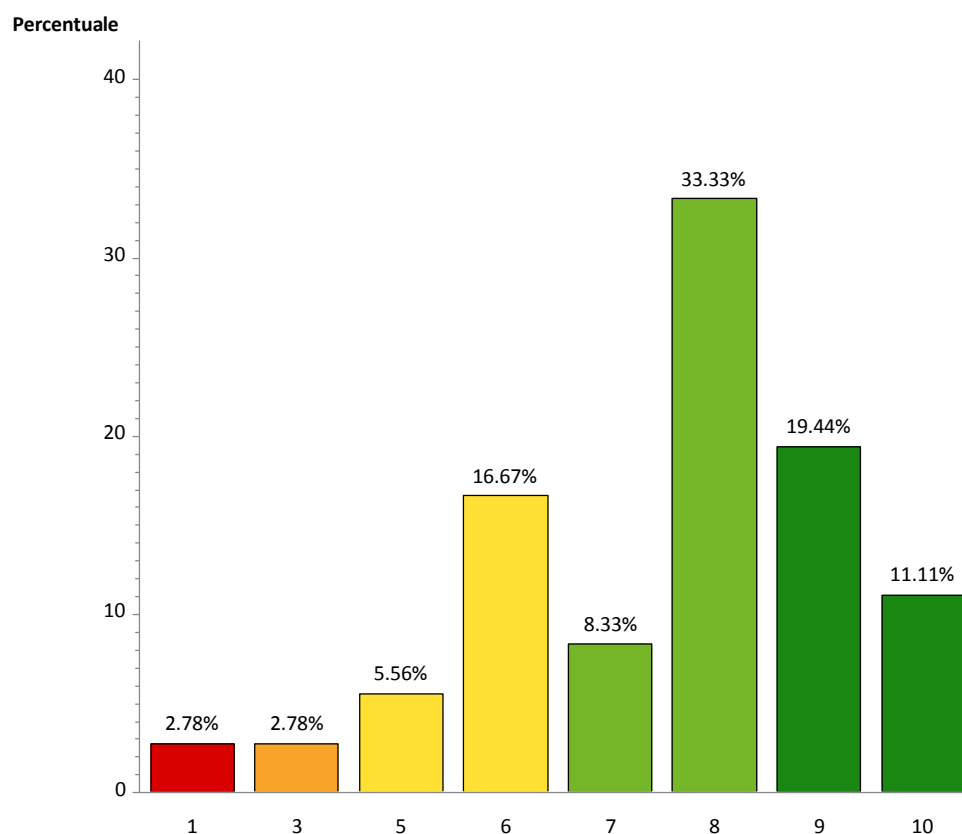


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver richiesto AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

AUA:		
Voto in merito alla soddisfazione con il personale della Regione Toscana		
	Numero	Percentuale
1	3	6.82
3	1	2.27
4	1	2.27
5	1	2.27
6	8	18.18
7	8	18.18
8	11	25.00
9	5	11.36
10	6	13.64

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte II - Altre Autorizzazioni)

9. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto:

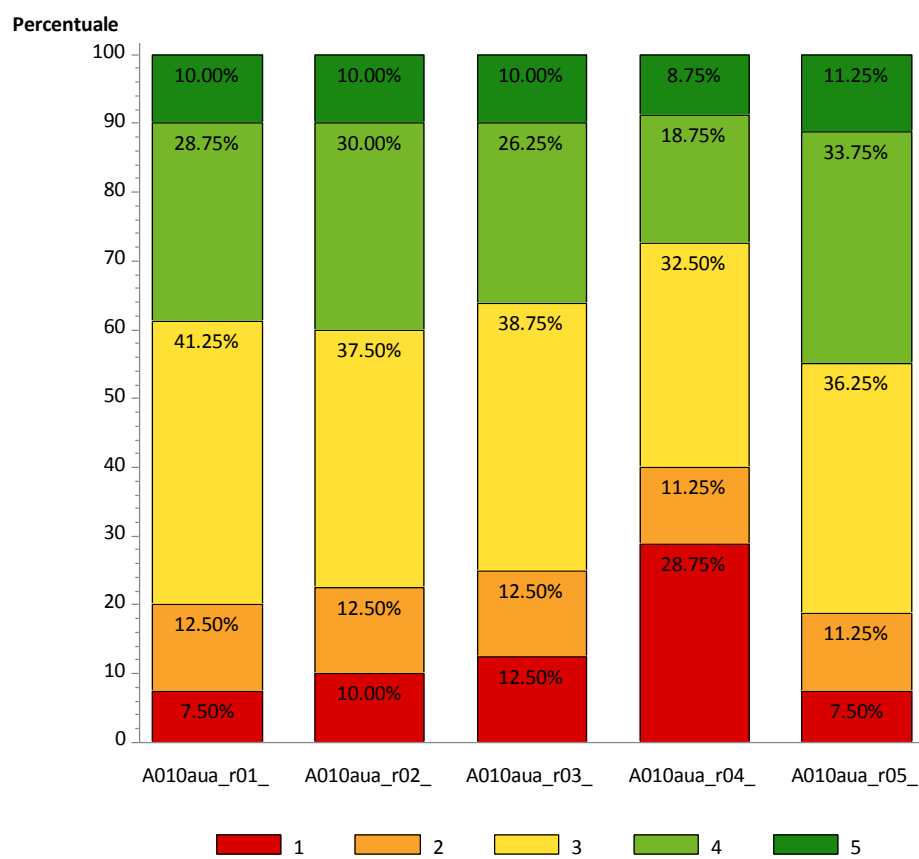


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di non aver richiesto AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

Altre Autorizzazioni: Voto in merito alla soddisfazione con il personale della Regione Toscana		
	Numero	Percentuale
1	1	2.78
3	1	2.78
5	2	5.56
6	6	16.67
7	3	8.33
8	12	33.33
9	7	19.44
10	4	11.11

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte I - AUA)

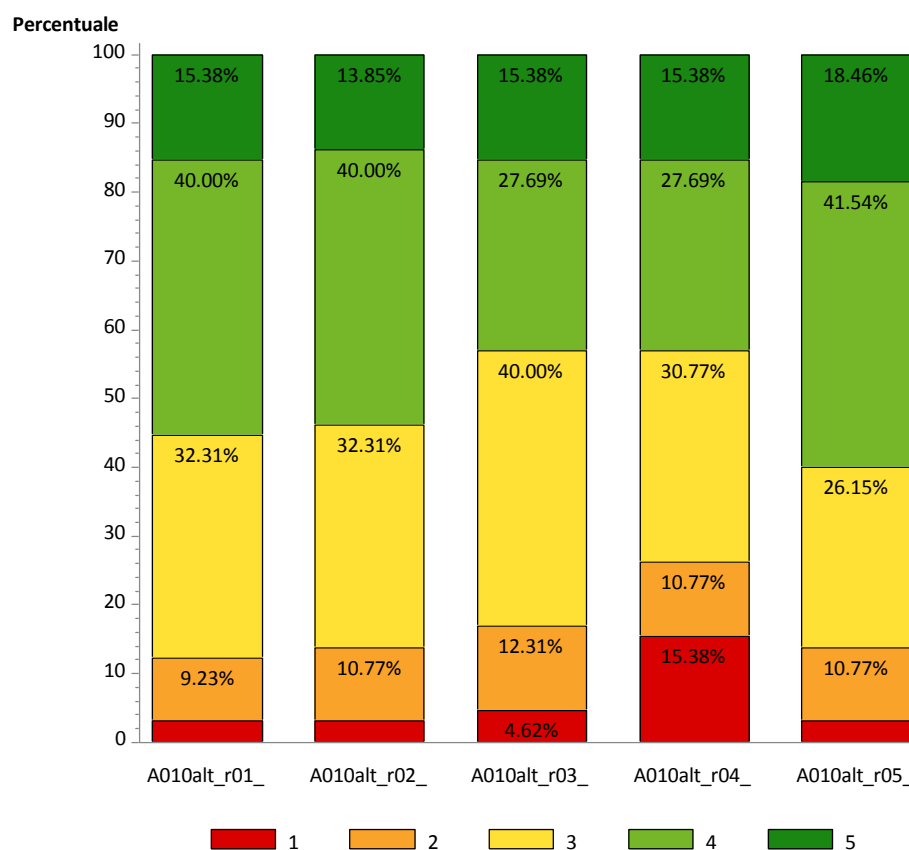
10. Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



		1		2		3		4		5	
AUA:											
id	Aspetti relativi al personale	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A010aua_r01_	Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio	6	7.5	10	12.5	33	41.3	23	28.8	8	10.0
A010aua_r02_	Chiarezza della modulistica da presentare	8	10.0	10	12.5	30	37.5	24	30.0	8	10.0
A010aua_r03_	Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento	10	12.5	10	12.5	31	38.8	21	26.3	8	10.0
A010aua_r04_	Tempi di rilascio	23	28.8	9	11.3	26	32.5	15	18.8	7	8.8
A010aua_r05_	Chiarezza dei contenuti	6	7.5	9	11.3	29	36.3	27	33.8	9	11.3

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte II - Altre Autorizzazioni)

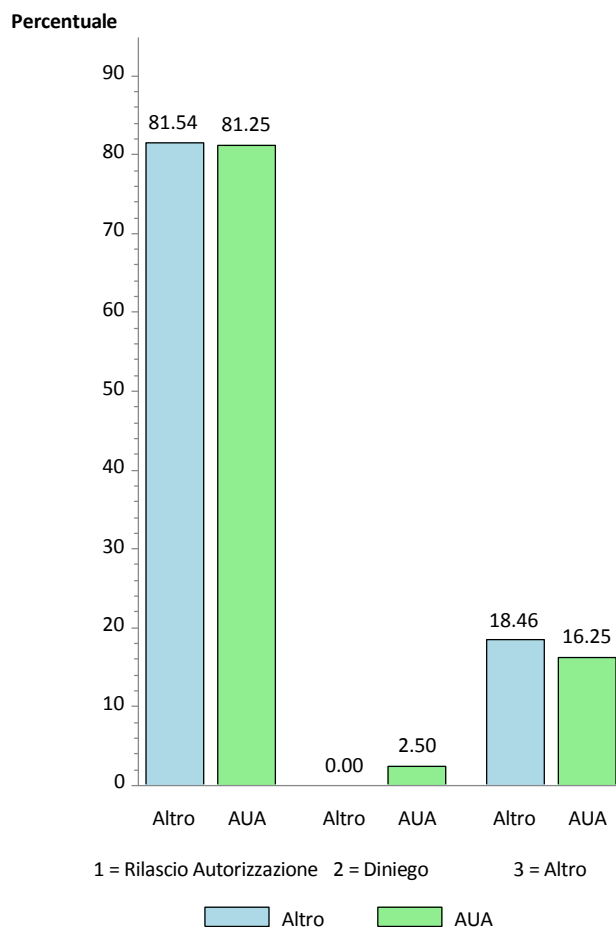
10. Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



		1		2		3		4		5	
Altre autorizzazioni:											
id	Aspetti relativi al personale	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A010alt_r01_	Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio	2	3.1	6	9.2	21	32.3	26	40.0	10	15.4
A010alt_r02_	Chiarezza della modulistica da presentare	2	3.1	7	10.8	21	32.3	26	40.0	9	13.8
A010alt_r03_	Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento	3	4.6	8	12.3	26	40.0	18	27.7	10	15.4
A010alt_r04_	Tempi di rilascio	10	15.4	7	10.8	20	30.8	18	27.7	10	15.4
A010alt_r05_	Chiarezza dei contenuti	2	3.1	7	10.8	17	26.2	27	41.5	12	18.5

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni

11. Il procedimento si è concluso con...



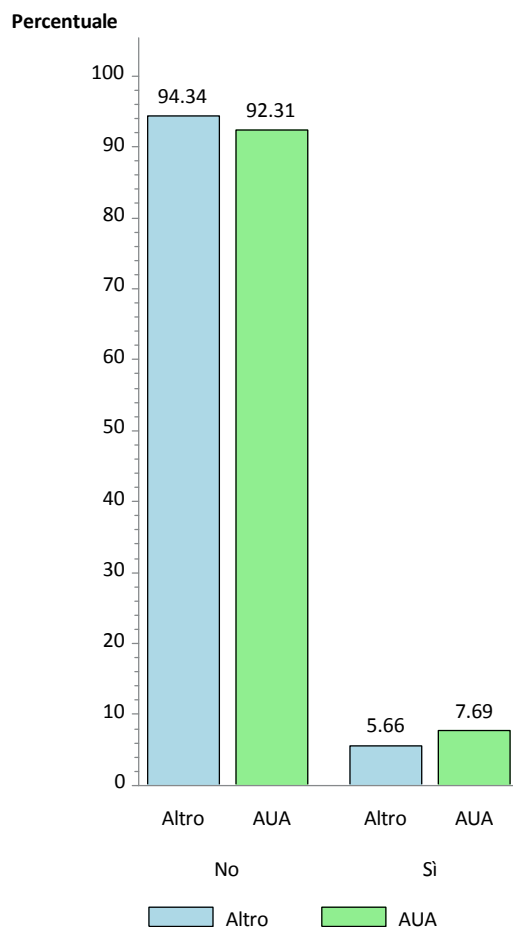
Il procedimento si è concluso con ...	AUA		ALTRO	
	N°	%	N°	%
1 = Rilascio Autorizzazione	65	81.3	53	81.5
2 = Diniego	2	2.5	0	0.0
3 = Altro	13	16.3	12	18.5

AUA = Autorizzazione Unica Ambientale

Altro = Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni

13. Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?



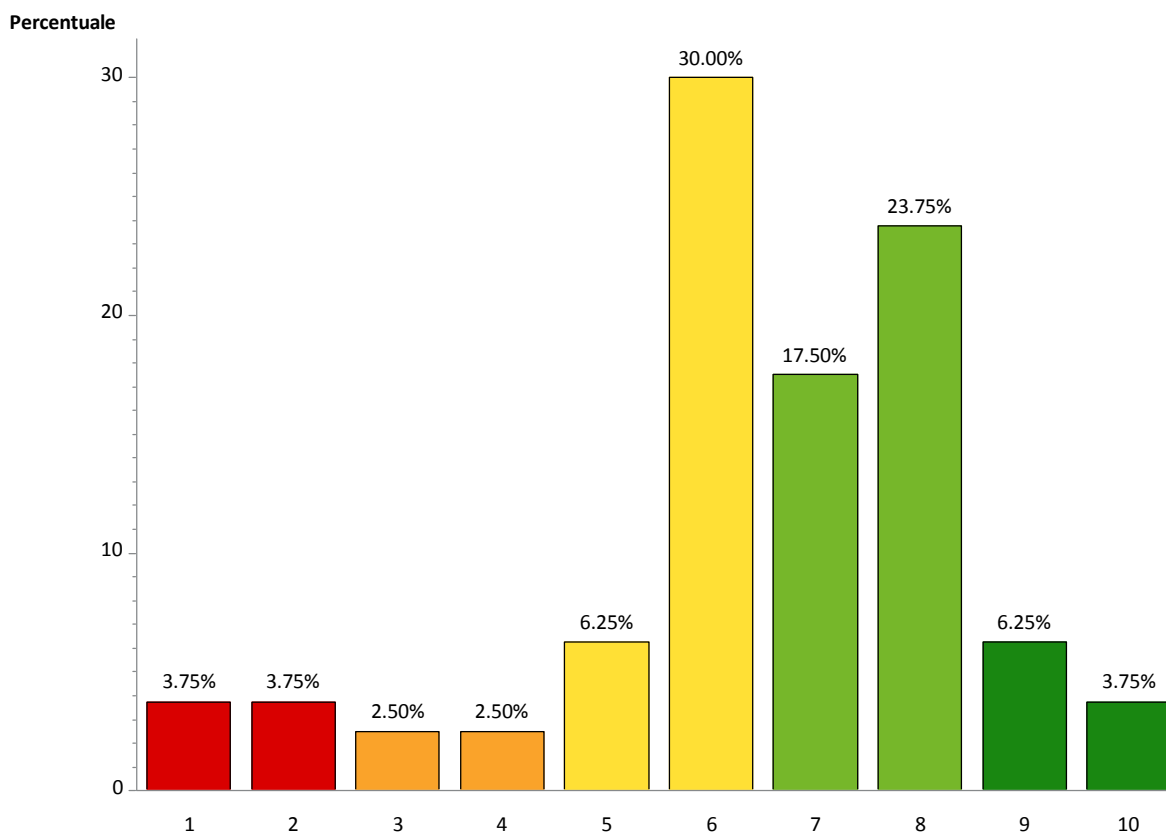
Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?	AUA		ALTRO	
	N°	%	N°	%
No	60	92.3	50	94.3
Si	5	7.7	3	5.7

AUA = Autorizzazione Unica Ambientale

Altro = Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte I - AUA)

14. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione:

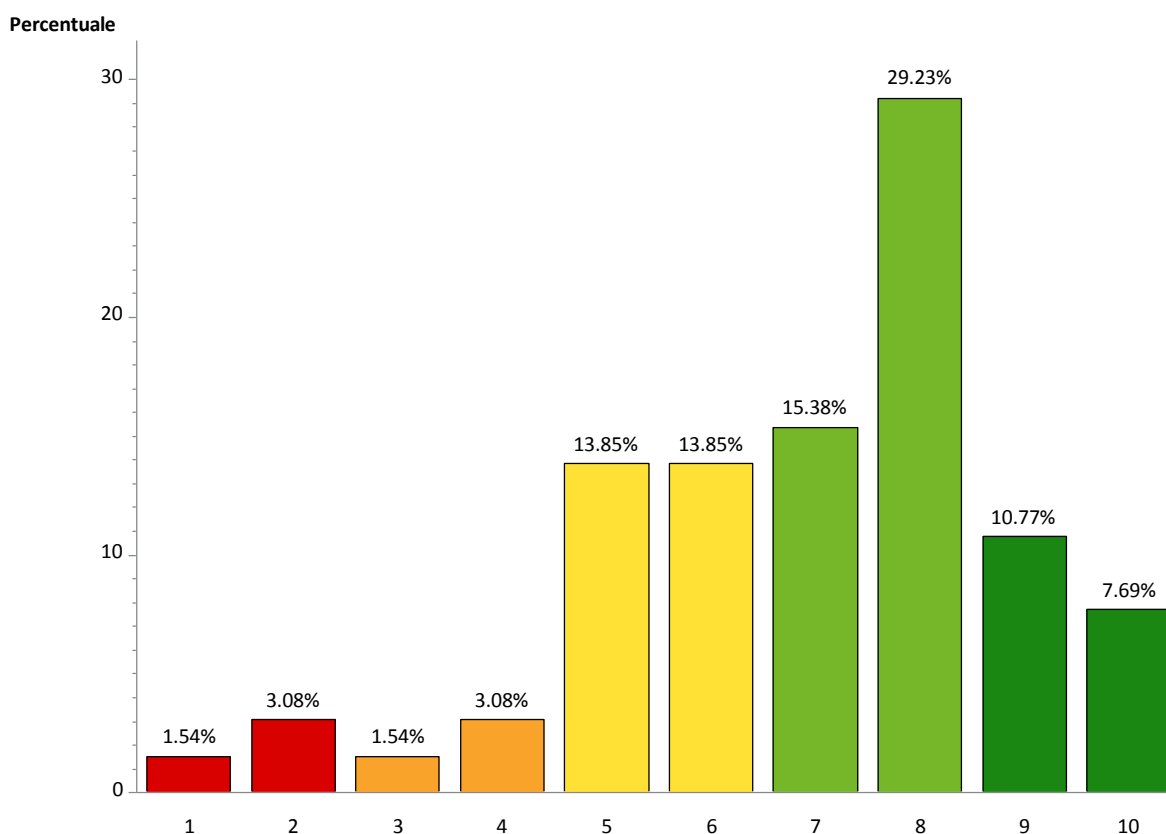


Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di aver richiesto AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

AUA:		
Voto sul servizio complessivo legato al provvedimento autorizzazione		
	Numero	Percentuale
1	3	3.75
2	3	3.75
3	2	2.50
4	2	2.50
5	5	6.25
6	24	30.00
7	14	17.50
8	19	23.75
9	5	6.25
10	3	3.75

Confronto AUA e Altre Autorizzazioni (Parte II - Altre Autorizzazioni)

14. In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione:



Tale distribuzione considera solo coloro che hanno risposto di non aver richiesto AUA e di aver avuto contatto con il personale della Regione Toscana.

Altre Autorizzazioni: Voto sul servizio complessivo legato al provvedimento autorizzazione		
	Numero	Percentuale
1	1	1.54
2	2	3.08
3	1	1.54
4	2	3.08
5	9	13.85
6	9	13.85
7	10	15.38
8	19	29.23
9	7	10.77
10	5	7.69

ALLEGATO B.

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

Indagine di soddisfazione in merito ai servizi resi dalla Regione Toscana nel rilascio di Autorizzazioni Ambientali

Per eventuali informazioni:

a.bunea@santannapisa.it



Regione Toscana



Sant'Anna
Scuola Universitaria Superiore Pisa

Benvenuto!

La Regione Toscana, in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, la invita a partecipare al seguente questionario di soddisfazione sui servizi da Lei utilizzati in merito ad istanze di rilascio di Autorizzazioni Ambientali nel 2020.

Al seguente link può trovare un documento con alcune indicazioni utili per la compilazione [Indicazioni Operative](#).

Se vuole vedere prima le domande in modo da prepararsi, può scaricare il questionario al seguente link [Questionario](#).

La compilazione è molto semplice e richiede circa 5 minuti.

Le ricordiamo che i risultati saranno trattati in modo anonimo ed aggregato, con l'obiettivo di fornire indicazioni utili al miglioramento dei servizi resi dalla Regione Toscana.

La informiamo che è possibile interrompere la compilazione per riprenderla in un momento successivo cliccando su **"Salvare i dati inseriti"**. Quando la compilazione è conclusa è necessario cliccare su **"Invia"**.

Per iniziare la compilazione cliccare sul tasto **"Avanti"**.

Grazie per la collaborazione!

Informativa della Regione Toscana agli interessati ai sensi del Regolamento

UE n. 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"

Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 La informiamo che i suoi dati personali, che raccogliamo per le finalità previste dall'Accordo di collaborazione in essere saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente. A tal fine le facciamo presente che:

1. La Regione Toscana - Giunta regionale è il titolare del trattamento (dati di contatto: P.zza Duomo 10 - 50122 Firenze (regionetoscana@postacert.toscana.it)).

2. Il conferimento dei Suoi dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità manuale e/o informatizzata, è obbligatorio e il loro mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non saranno oggetto di diffusione.

3. I Suoi dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

4. Lei ha il diritto di accedere ai dati personali che La riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (urp_dpo@regione.toscana.it).

5. Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

Ci sono 21 domande all'interno di questa indagine.

Sezione A - Informazioni sulla domanda

Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda? *

Se si sceglie 'Altra tipologia di Autorizzazione (specificare)', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale
- Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti
- Autorizzazione Unica Ambientale
- Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272
- Autorizzazione rifiuti ex art. 208
- Comunicazione rifiuti ex 215-2016
- Autorizzazione provvisoria allo scarico
- Altra tipologia di Autorizzazione (specificare)

IMPORTANTE: Nel rispondere a questa domanda e nel resto del questionario le chiediamo di far riferimento all'**ultimo procedimento concluso** nel 2020 (con esito positivo o negativo) anche se nel frattempo avesse avviato altro procedimento ancora in corso.

Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Autorizzazione per nuova attività
- Rinnovo di autorizzazione già posseduta
- Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta

Come ha presentato la domanda? *

Se si sceglie 'Altra modalità (specificare)', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Consegnandola di persona al S.U.A.P.
- Inviandola via PEC al S.U.A.P.
- Tramite portale web S.U.A.P.
- Altra modalità (specificare)

Per presentare la domanda di chi si è avvalso? *

- Associazioni di categoria
- Professionista esterno
- Nessuno
- Altro (specificare):

Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Arezzo
- Firenze
- Grosseto
- Livorno
- Lucca
- Massa-Carrara
- Pisa
- Pistoia
- Prato
- Siena

Nell'ambito della procedura da lei attivata, è a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale e Regione Toscana? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì esattamente
- Sì a grandi linee
- No

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
 No

Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? *

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '7 [A007]' (Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?)

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	1	2	3	4	5
Facilità di Contatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività della risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza dimostrata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo)

In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto: *

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '7 [A007]' (Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?)

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo)

Sezione C - Valutazione del Servizio

Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? *

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	1	2	3	4	5
Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della modulistica da presentare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempi di rilascio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo)

Il procedimento si è concluso con: *

Se si sceglie 'Altro (specificare)', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

Scegli **solo una** delle seguenti:

Rilascio Autorizzazione

Diniego

Altro (specificare)

Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza? *

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Rilascio Autorizzazione' Alla domanda '11 [A011]' (Il procedimento si è concluso con:)

Scegli **solo una** delle seguenti:

Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario

Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario

Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario

Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario

Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata? *

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Rilascio Autorizzazione' Alla domanda '11 [A011]' (Il procedimento si è concluso con:)

Se si sceglie 'Sì (specificare di che tipo)', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

Scegli **solo una** delle seguenti:

No

Sì (specificare di che tipo)

In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione: *

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voto

(dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo)

Ha da segnalare aspetti del servizio che ha particolarmente gradito e che vorrebbe fossero mantenuti in futuro? *

Scrivere la propria risposta qui:

Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire? *

Scrivere la propria risposta qui:

Sezione D - Valutazione AIA

A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? *

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti' o 'Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale' Alla domanda '1 [A001]' (Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?) e La risposta era 'Rilascio Autorizzazione' Alla domanda '11 [A011]' (Il procedimento si è concluso con:)

Selezionare al massimo 5 risposte

- Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo
- Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (es. nuovi filtri, sistemi di depurazione ecc.)
- Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali
- Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione
- Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia
- Risparmio idrico
- Riduzione inquinanti nei reflui
- Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo
- Riduzione emissioni
- Cambiamenti nell'organizzazione dei processi
- Miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza
- Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna
- Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione
- Necessità di nuova formazione al personale
- Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità
- Acquisizione di nuovi servizi di esperti esterni
- Altro (specificare):

Sezione E - Informazioni Generali

Quanti occupati ha la sua Azienda? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- < 10 occupati
- 10 ≤ occupati ≤ 49
- 50 ≤ occupati ≤ 249
- > 249 occupati

Qual è campo di azione dell'azienda? *

- Agricoltura, silvicoltura e pesca
- Estrazione di minerali da cave e miniere
- Attività manifatturiere
- Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata
- Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento
- Costruzioni
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli
- Trasporto e magazzinaggio
- Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione
- Servizi di informazione e comunicazione
- Attività finanziarie e assicurative
- Attività immobiliari Attività professionali, scientifiche e tecniche
- Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese
- Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria
- Istruzione
- Sanità e assistenza sociale
- Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento
- Altro (specificare):

(Selezioni l'attività economica secondo classificazione Ateco 2007)

Quali certificazioni ha la sua Azienda? *

- Certificazione ISO 14001
- Certificazione ISO 9001
- Certificazione EMAS
- Certificazione OHSAS 18001
- Nessuna certificazione
- Altro (specificare):

Chi ha compilato il presente questionario? *

Se si sceglie 'Altro (specificare)', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Intestatario dell'istanza
- Professionista esterno
- Altro (specificare)

Il questionario è stato completato ed inviato correttamente.

Grazie per la partecipazione!

Inviare il questionario.

Grazie per aver completato il questionario.