



Informazioni statistiche

Regione Toscana



Settore Servizi Digitali e Integrazione Dati.
Ufficio regionale di statistica

I servizi di rilascio delle autorizzazioni ambientali di Regione Toscana Indagine anno 2022



Regione Toscana
Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione
Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio regionale di statistica

Direzione Ambiente e energia
Settore "Transizione Ecologica"

A cura di:
Claudia Daurù e Lucia Del Grosso

febbraio 2023

INDICE

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE.....	4
1. PRINCIPALI RISULTATI.....	5
1.1 - Le autorizzazioni richieste.....	5
1.2 - La valutazione del contatto con il personale di Regione Toscana.....	8
1.3 - La valutazione del servizio.....	11
1.4 - La valutazione AIA.....	15
1.5 - Informazioni generali sulle imprese.....	16
1.6 - Sintesi conclusiva.....	18
2. NOTA METODOLOGIA.....	20
2.1 - Impostazione metodologica.....	20
2.2 - Questionario.....	21
2.3 - Breve glossario.....	24
3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI.....	25

A cura di:

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso - Regione Toscana - *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione. Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica*

Si ringraziano per i loro contributi:

Ilaria D’Urso, Edoardo Buonfiglio - Regione Toscana - *Settore Transizione Ecologica*

PREMESSA

La Toscana rappresenta un unicum nel contesto nazionale, è infatti l'unica regione italiana a rilasciare direttamente tutte le autorizzazioni in campo ambientale ed energetico. Una scelta che fu operata nel 2016 per dare uniformità, certezza, linearità nei procedimenti amministrativi e per offrire a cittadini ed imprese una risposta sempre più efficiente e di qualità. Sin da allora accompagnammo questa scelta ad un sistema di misurazione della qualità del servizio reso, una "customer satisfaction" che rappresenta per noi un motivo di orgoglio, al di là degli ottimi risultati che, anche quest'anno, abbiamo raggiunto. Abbiamo infatti sin da subito intesa la nostra attività amministrativa come una attività che da una parte si debba porre l'inderogabile principio della tutela dell'ambiente ma che dall'altra non possa che accompagnare, facilitare, supportare i proponenti nella convinzione che i rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione debbano essere improntati ai principi della collaborazione e della buona fede.

Anche quest'anno abbiamo trasmesso a tutte le aziende/cittadini che hanno ricevuto una autorizzazione ambientale un questionario, chiedendo loro di esprimere una valutazione sul servizio, in generale, e sul personale regionale in particolare laddove ci fosse stata una interazione con esso. Abbiamo ricevuto quasi 350 risposte, segno di un interesse positivo che ci spinge a rinnovare, anche per il prossimo anno, una medesima analisi. Nel report troverete tutti i diversi dettagli delle valutazioni espresse ma non si può non registrare con piacere sin da subito che siano state formulate ottime votazioni. In linea generale le imprese hanno dichiarato un grado di soddisfazione complessiva di 7,2/10 con un buon livello soddisfazione per tutti gli aspetti esaminati. La soddisfazione aumenta a 7,8 quando la valutazione riguarda direttamente il lavoro degli uffici regionali, con percentuali di piena soddisfazione che vanno dal 67% della facilità di contatto all'86,5% della cortesia.

Ovviamente sono risultati positivi che ci fanno piacere, ma non siamo abituati ad accontentarci, restano senza dubbio margini di miglioramento sul fronte del contatto e della tempestività delle risposte su cui dovremo impegnarci. Emerge un quadro d'insieme in cui le imprese, in diversi casi, lamentano un iter procedimentale complesso e lungo ma apprezzano la disponibilità, la cortesia, la competenza, il dialogo, ossia tutto ciò che consente – proprio grazie ad una dimensione relazionale positiva – di superare le difficoltà, di sciogliere i nodi, di pervenire alla conclusione dell'istanza.

Il quadro che emerge ci spinge ad aumentare la chiarezza amministrativa, la semplificazione, rendere più chiare le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche, rafforzare gli strumenti tecnologici. Sono sfide che accogliamo e su cui lavoriamo e lavoreremo ma che inquadriamo e vanno inquadrare in un contesto di generale apprezzamento che non può che compiacerci.

Nell'augurarvi buona lettura, colgo l'occasione per ringraziare l'Ufficio regionale di Statistica senza il cui apporto, contributo e competenza non sarebbe stato possibile produrre questo rapporto.

David Tei
Responsabile Transizione Ecologica
Regione Toscana

INTRODUZIONE

Anche quest'anno la *Direzione Ambiente ed Energia* ha ritenuto importante, al fine di migliorare i servizi regionali rivolti ai cittadini e alle imprese, realizzare un'iniziativa di ascolto degli utenti che hanno presentato istanza di Autorizzazione Ambientale, rilevando – con una specifica indagine di *customer satisfaction* realizzata in collaborazione con l'*Ufficio regionale di Statistica* – il grado di soddisfazione degli utenti.

La rilevazione si è svolta nel mese di novembre 2022 e ha rilevato i comportamenti e le valutazioni delle imprese che hanno presentato richiesta di Autorizzazione Ambientale nel corso del 2022 (tra gennaio e ottobre 2022).

Le imprese invitate a rispondere sono state 857. I rispondenti sono stati 345 pari al 40,2%. Tali imprese rispondenti non possono essere considerate un campione casuale di tipo probabilistico poiché possono essere affette da un 'effetto di selezione' rispetto ai temi oggetto di interesse¹ quindi il presente Rapporto descrive le risposte dell'insieme di rispondenti senza trarre conclusioni statistiche sull'universo delle imprese che hanno presentato istanza di Autorizzazione ambientale nel 2022. Va peraltro osservato che la percentuale di rispondenti è andata crescendo nel tempo² e questo rende le considerazioni tendenzialmente più robuste rispetto al passato. I risultati ottenuti consentono quindi di trarre elementi utili per migliorare il servizio e orientare gli interventi.

Il presente Rapporto illustra i risultati emersi dall'indagine e in particolare descrive:

- le principali caratteristiche delle richieste di autorizzazione ambientali presentate nel 2022 dai rispondenti: tipologia di istanza, modalità e ragioni delle domande, ricorso ai professionisti;
- la valutazione - da parte delle imprese che si sono rivolte oltre che ai SUAP comunali anche agli uffici di Regione Toscana - del contatto e della relazione con questi uffici; una valutazione espressa sia in termini di soddisfazione complessiva sia riferita a 5 parametri specifici di tale relazione;
- il grado di soddisfazione delle imprese per il servizio di rilascio delle Autorizzazioni, anche in questo caso sia in termini complessivi sia con riferimento a 5 aspetti specifici;
- le caratteristiche dell'impresе rispondenti.

Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda alla Nota metodologica.

Il Rapporto è corredato da Tabelle di dati disponibili sul sito regionale all'indirizzo:

<https://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche/ambiente-territorio-e-trasporti>.

¹ Le imprese rispondenti potrebbero essere per esempio le più soddisfatte (o le meno soddisfatte) rispetto ai servizi erogati. Quindi i risultati ottenuti non possono essere considerati rappresentativi dell'universo.

² L'incremento è frutto del miglioramento della lista delle imprese, della maggiore consapevolezza delle imprese del significato di queste iniziative di misurazione di soddisfazione, delle attività di supporto e monitoraggio nella fase di rilevazione.

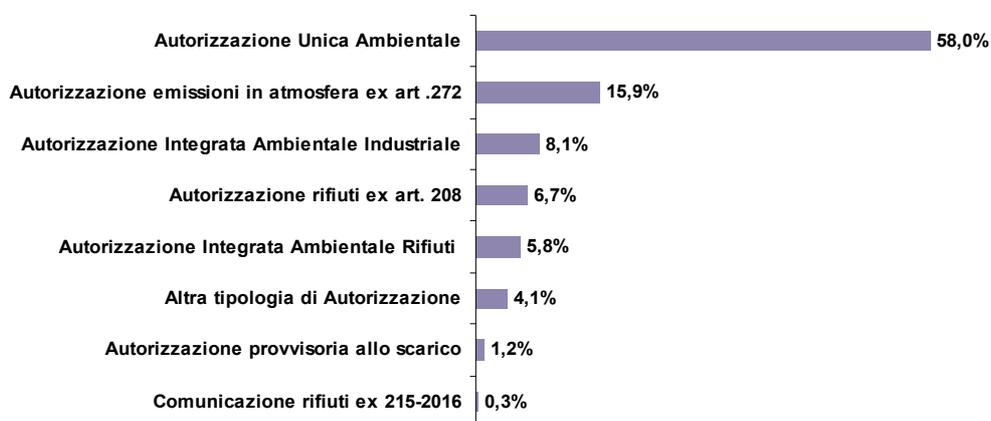
1. PRINCIPALI RISULTATI

1.1 - Le autorizzazioni richieste

In questo primo paragrafo sono descritti le tipologie di autorizzazione ambientale presentate dalle imprese e le principali ragioni e modalità di presentazione delle richieste.

Tipologia di autorizzazione e ragione della istanza: nel 2022 quasi 6 imprese su 10 hanno presentato una **AUA - Autorizzazione Unica Ambientale** (58%); nella graduatoria delle tipologia di autorizzazione maggiormente richieste troviamo poi le richieste di **Autorizzazione per emissioni in atmosfera** (ex art. 272) (16% delle imprese) e poi, in terza e quarta posizione, rispettivamente con l'8,1% e il 6,7%, le istanze di **Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale** e le **Autorizzazioni rifiuti ex art. 208**. Queste 4 tipologie raggiungono quasi il 90% di tutte le richieste (**Figura 1.1**).

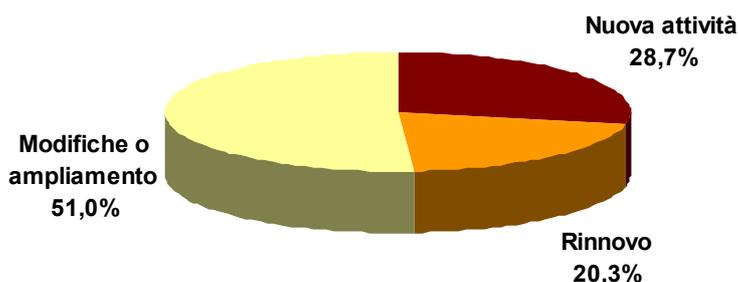
Figura 1.1 – Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda? (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Poco più della metà delle imprese rispondenti presenta una istanza in ragione di modifiche e/o ampliamenti di autorizzazioni già possedute (51%) e poco più di un quinto ha richiesto il rinnovo dell'autorizzazione posseduta (20,3%), mentre per il 28,7% la domanda ha riguardato la richiesta di autorizzazione per nuove attività (**Figura 1.2**).

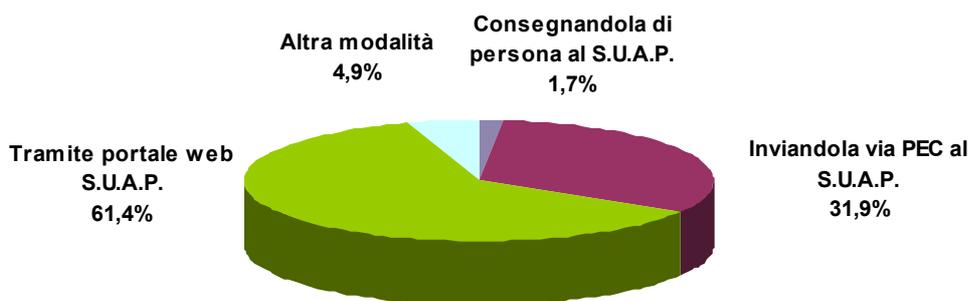
Figura 2.2 – Ragione per la quale è presentata la domanda? (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione: il **portale web dei SUAP** si conferma essere il canale principale per la presentazione delle istanze autorizzative (**61,4%**), seguito dalla **trasmissione via PEC al SUAP** che coinvolge circa un terzo delle imprese rispondenti (31,9%). Queste due modalità quindi rappresentano insieme la quasi totalità (93% del totale) (**Figura 1.3**).

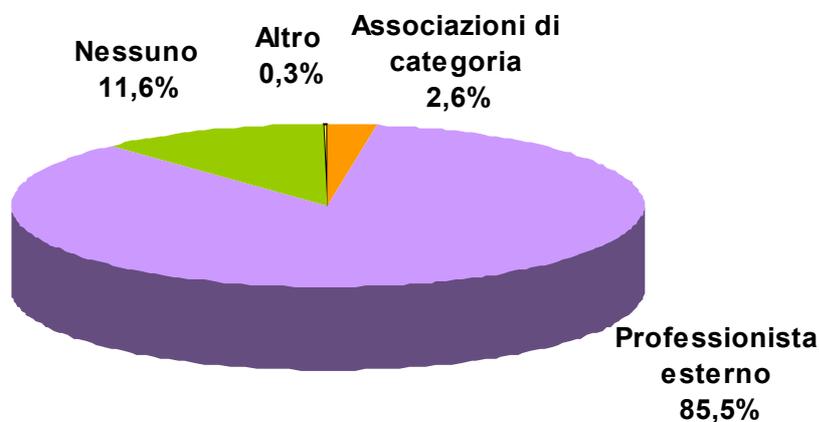
Figura 1.3 – Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Ricorso al supporto di esperti per la presentazione della domanda: data la reale o presunta complessità della pratica di istanza si conferma molto elevato il ricorso ad esperti per la redazione e presentazione delle richieste autorizzative: l'85,5% delle imprese rispondenti si rivolge ad un professionista esterno e il 2,6% ad una Associazione di categoria. Quindi solo poco più di una impresa su 10 presenta l'istanza contando su competenze interne all'azienda (**Figura 1.3**).

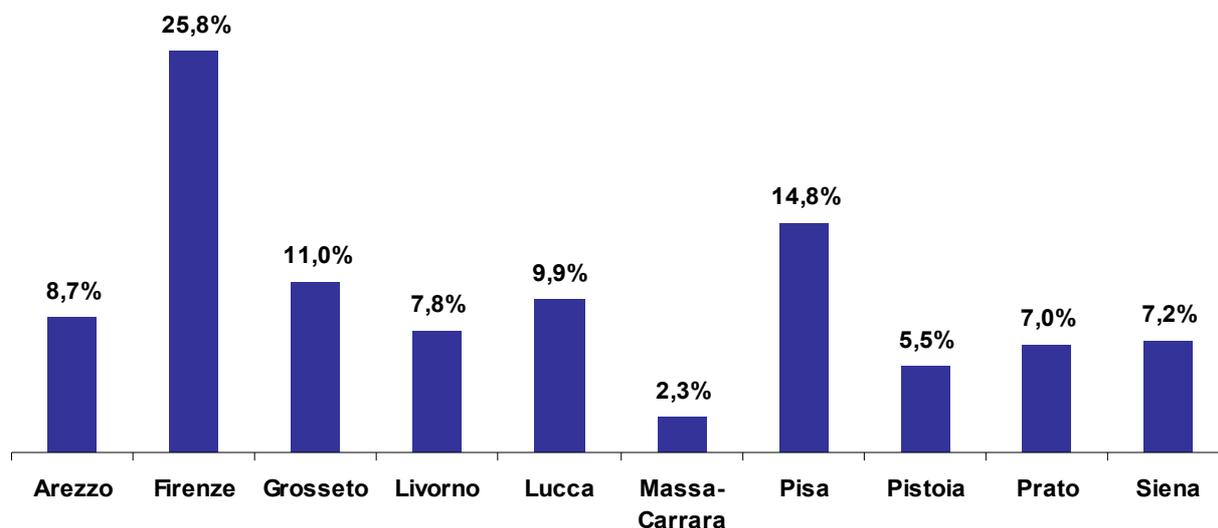
Figura 1.3 – Per presentare la domanda di chi si è avvalso? (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Provincia in cui si trova l'impianto per il quale è stata richiesta l'autorizzazione: la distribuzione degli impianti per i quali sono state presentate le richieste di autorizzazione coinvolge tutte le province della Toscana, ma con maggior concentrazione a Firenze (25,8%), Pisa (14,8%) e Grosseto (11%) (**Figura 1.4**). Rispetto all'indagine dello scorso anno si nota un incremento del numero di richieste a Grosseto (che supera la soglia del 10%) e il calo di Arezzo (che scende sotto tale soglia).

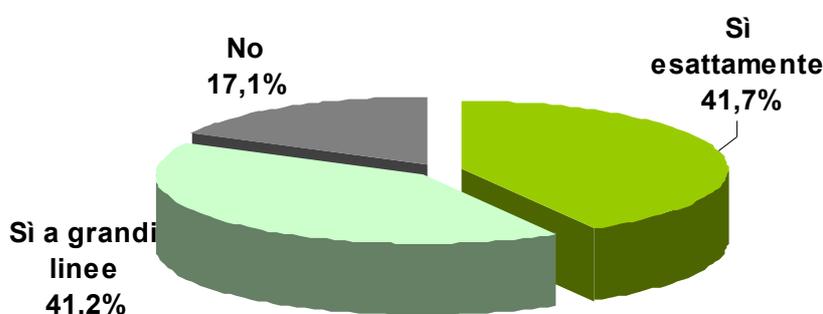
Figura 1.4 – In quale Provincia ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione? (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

La conoscenza delle competenze e dei ruoli di SUAP comunale e di Regione Toscana: la conoscenza delle diverse competenze e dei diversi ruoli tra sportelli S.U.A.P. comunale e Regione Toscana risulta ambivalente: coloro che non hanno *alcuna conoscenza* rappresentano una quota non trascurabile pari al 17,1% mentre coloro che dichiarano di avere delle conoscenze si ripartiscono tra coloro che hanno "conoscenze a grandi linee" e coloro che hanno conoscenze più precise (entrambe circa 41-42%). (**Figura 1.5**).

Figura 1.5 – E' a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. comunale e Regione Toscana? (valori %)



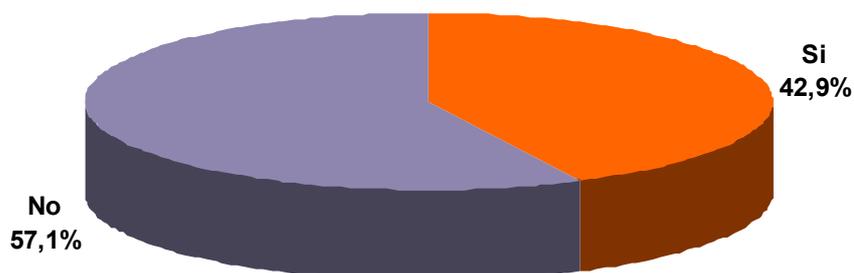
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.2 - La valutazione del contatto con il personale di Regione Toscana

In questo secondo paragrafo sono descritte le valutazioni espresse da coloro che hanno contattato il personale di Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione e che rappresentano il 42,9% del totale delle imprese rispondenti (**Figura 2.1**).

Tale valutazione riguarda sia una valutazione di sintesi sia 5 aspetti specifici della relazione tra l'impresa e gli uffici regionali.

Figura 2.1 – Oltre al S.U.A.P comunale ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione? (valori %)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Grado di soddisfazione per 5 aspetti specifici della relazione: gli aspetti relativi al contatto tra impresa e Regione Toscana, per i quali le imprese hanno espresso il loro grado di soddisfazione con un voto compreso tra un minimo di 1 (pessimo) e un massimo di 5 (ottimo), sono:

1. la *Facilità di contatto*
2. la *Tempestività della risposta*
3. la *Competenza dimostrata*
4. la *Cortesìa*
5. la *Chiarezza delle informazioni ricevute*.

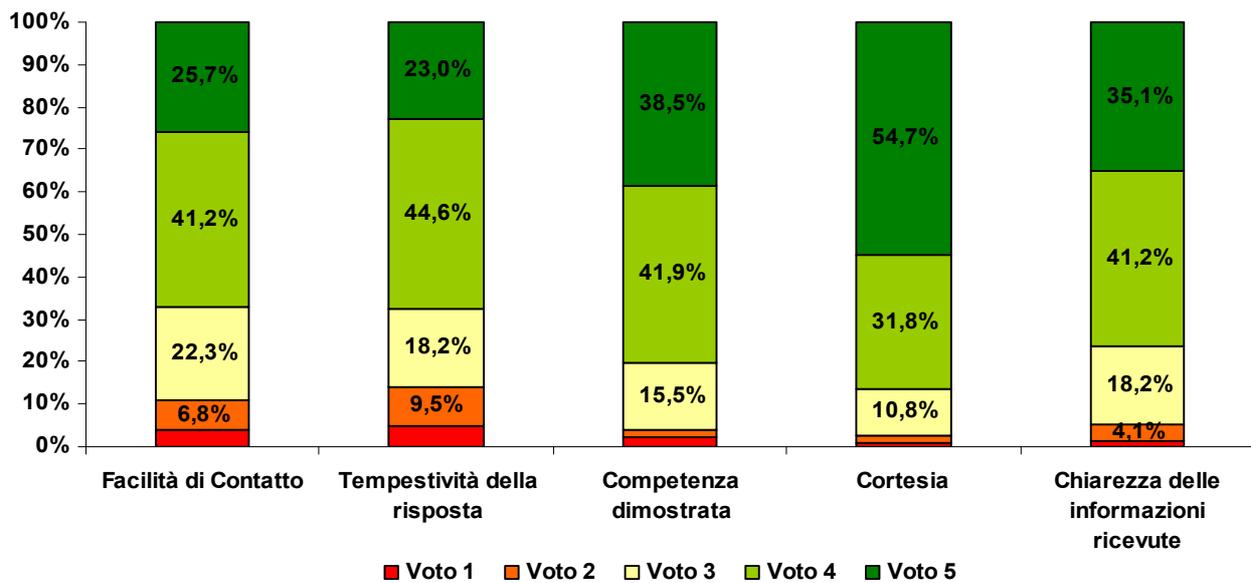
Tutti i parametri considerati hanno registrato valutazioni positive, con alcuni distinguo:

1) i **voti di piena soddisfazione** (4 e 5) registrano percentuali comprese tra il 66,9% della *Facilità di contatto* e l'86,5% della *Cortesìa* (**Figura 2.2**).

2) il **voto modale**, ossia il voto cui è associata la maggior frequenza, è pari a 4 per tutti gli aspetti considerati e a 5 per la *cortesìa* (**Figura 2.2**).

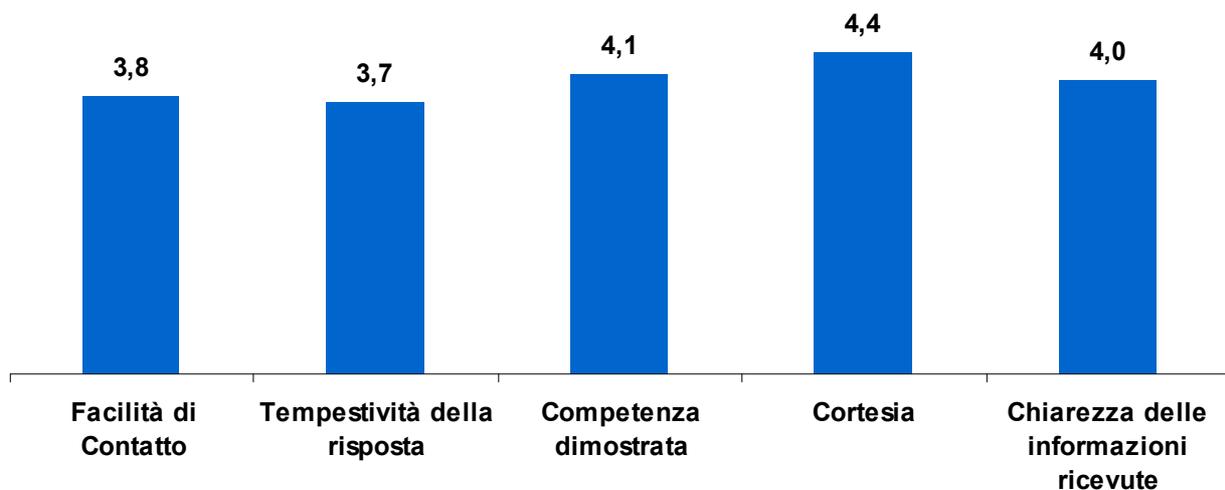
3) il **voto medio** è pari o superiore a 4 (su una scala da 1 a 5) per la *chiarezza delle informazioni ricevute* (4,0), la *competenza dimostrata* (4,1) e soprattutto per la *cortesìa* che registra il voto medio più alto (4,4). Si attestano, vicini ma inferiori a 4, i voti medi ottenuti dalla *tempestività della risposta* e dalla *facilità di contatto* (rispettivamente 3,7 e 3,8) (**Figura 2.3**), aspetti per i quali la quota di "poco soddisfatti" (voti pari a 1 o 2) è pari al 14,2% e al 10,8%.

Figura 2.2 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana
(distribuzione % dei voti assegnati)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Figura 2.3 – Voto medio per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana. Anno 2022
(voto medio su *scala 1-5* calcolato su coloro che hanno avuto un contatto con Regione Toscana)

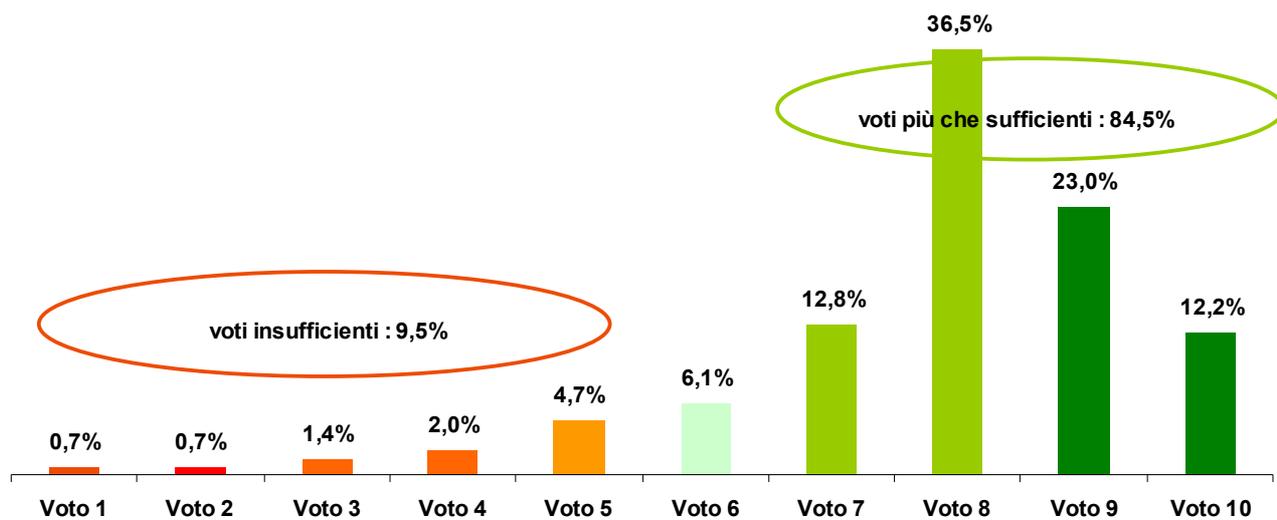


Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Una valutazione di sintesi del rapporto con il personale di Regione Toscana: la soddisfazione complessiva è stata misurata attraverso un voto di sintesi espresso su una scala da un minimo di 1 ad un massimo di 10. Dai dati ottenuti si può sottolineare che:

- 1) la distribuzione dei voti mostra come la grande maggioranza delle imprese assegna voti tutti spostati verso i valori più alti (**Figura 2.4**);
- 2) il voto modale, quello cui è assegnata la frequenza maggiore, è pari a 8 e il voto medio è 7,8;
- 3) le imprese che assegnano al servizio un voto più che sufficiente (da 7 a 10) sono pari all'84,5%, mentre quelle che esprimono un voto insufficiente sono il 9,5%.

Figura 2.4 – Grado di soddisfazione complessiva (distribuzione % dei voti assegnati)



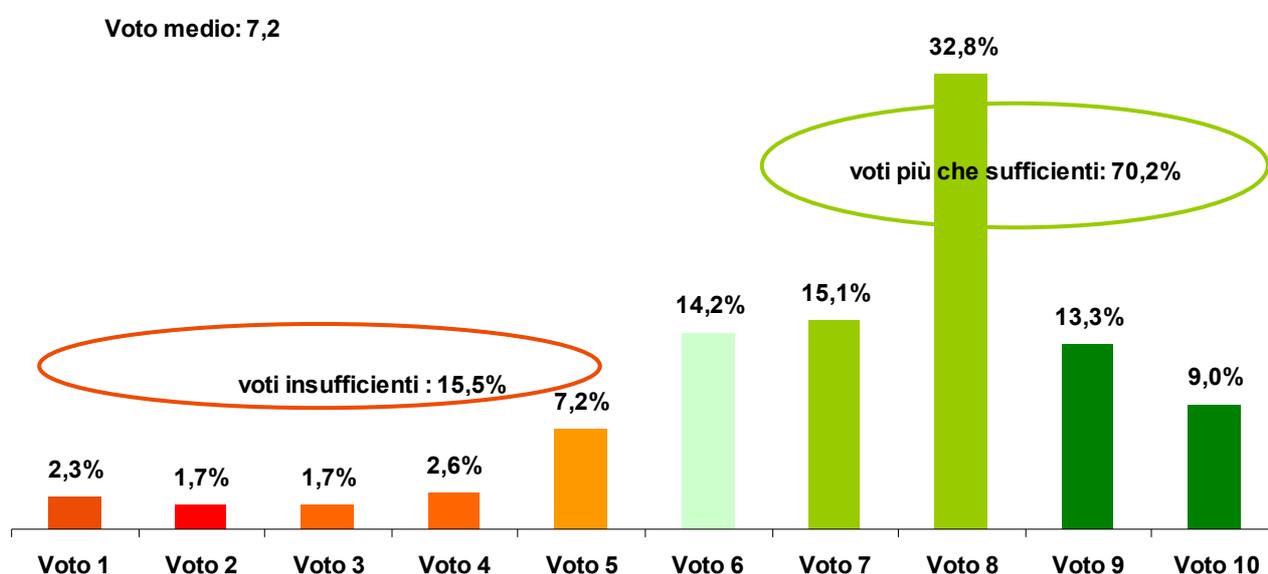
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.3 - La valutazione del servizio

Il servizio di rilascio delle Autorizzazione è stato valutato sia sotto il profilo della soddisfazione complessiva con un voto compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 10, sia in relazione a 5 aspetti del servizio così articolati al fine di meglio individuare gli elementi su cui agire per il miglioramento del servizio.

Grado di soddisfazione complessiva per il servizio: la maggioranza delle imprese (70,2%) segnala una piena soddisfazione con voti compresi tra 7 e 10; il voto modale è pari a 8 e il voto medio è pari a 7,2 (**Figura 3.3**), ma le imprese che esprimono *solo la sufficienza* sono il 14,2% del totale e quelle che assegnano *una insufficienza* costituiscono un non trascurabile 15,7%.

Figura 3.3 – Grado di soddisfazione complessiva (distribuzione percentuale dei voti assegnati al servizio)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Grado di soddisfazione per 5 aspetti specifici: nel contesto sopra descritto l'analisi delle valutazioni sui 5 aspetti specifici in cui è stata articolata la richiesta di valutazione del servizio assumono una grande rilevanza. Gli aspetti considerati, per i quali si è richiesto alle imprese di indicare un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, sono:

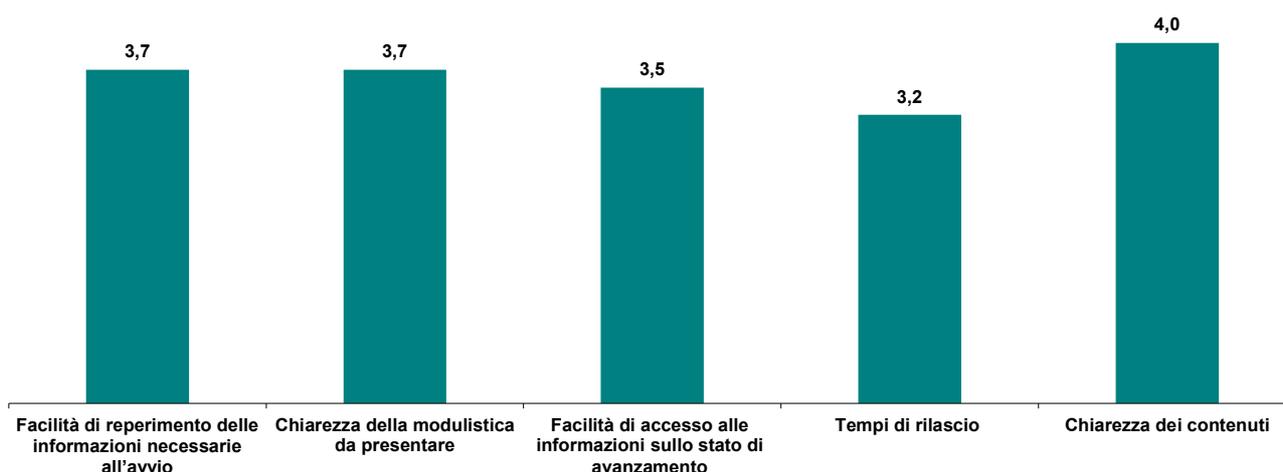
1. la facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio
2. la chiarezza della modulistica da presentare
3. la facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento
4. i tempi di rilascio
5. la chiarezza dei contenuti.

L'aspetto che registra la maggior soddisfazione è la *chiarezza dei contenuti* con un voto medio pari a 4. Tutti gli altri aspetti mostrano margini di miglioramento presentando voti più bassi, sia pur tutti

superiori a 3 (**Figura 3.1**). In particolare gli aspetti più critici sono l'accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento della pratica (3,5) e i tempi di rilascio delle autorizzazioni (3,2). La **Figura 3.2** conferma queste criticità mostrando come i voti 1-2 per questi aspetti toccano il 15%.

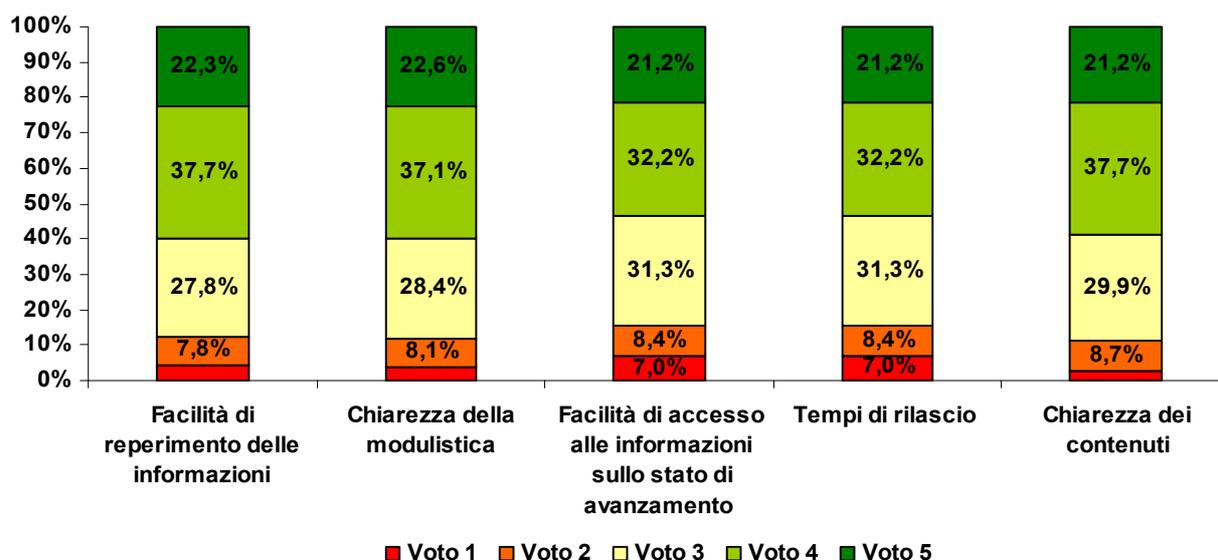
Per tutti gli aspetti considerati, le valutazioni ampiamente positive (voti 4 e 5) rappresentano la maggioranza delle imprese con percentuali comprese tra il 53 e il 60% (Figura 3.2) e prevalgono su quelle molto negative (1-2), ma l'ottica di questo lavoro è proprio quello di individuare le criticità per seguire un continuo miglioramento.

Figura 3.1 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio (voto medio su una scala da 1 a 5)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

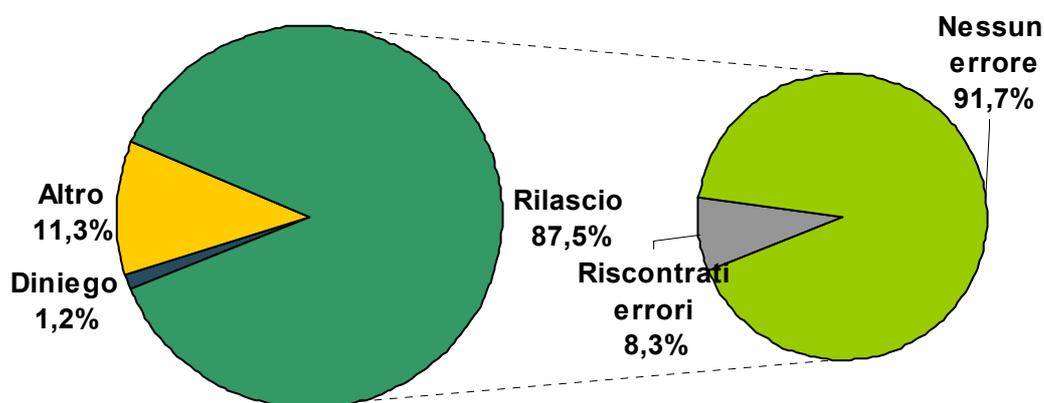
Figura 3.1 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (distribuzione % dei voti assegnati)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Esito del procedimento: l'87,5% delle imprese ha ottenuto il Rilascio della autorizzazione richiesta; e tra queste in quasi il 92% non si sono riscontrati errori nella documentazione (**Figura 3.4**).

Figura 3.4 – Esito del procedimento (distribuzione percentuale dei voti assegnati al servizio)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Cosa risulta più gradito, cosa risulta più critico: l'indagine ha consentito alle imprese di segnalare con brevi osservazioni gli aspetti positivi e quelli negativi del servizio: in particolare, la domanda D15 ha permesso di segnalare gli aspetti del servizio più graditi, quelli da mantenere e potenziare in futuro mentre la domanda D16 ha consentito di indicare le criticità, i problemi su cui le imprese chiedono all'Amministrazione di porre l'attenzione per individuare soluzioni e percorsi di miglioramento.

Le imprese che hanno indicato aspetti positivi sono state 41 e quelle che hanno indicato delle criticità sono state 56. Le segnalazioni e i suggerimenti forniti sono stati ricondotti ad uno o due concetti e questi sono stati rappresentati con la modalità Tag Cloud (nuvola di parole), una forma di rappresentazione grafica che pone al centro, con carattere maggiore e colore più intenso gli aspetti maggiormente segnalati e ai margini, con carattere più piccolo e colore meno intenso, gli aspetti meno citati³.

La **Figura 3.5** illustra la nuvola di parole relative agli aspetti positivi; emergono tre parole chiave: **disponibilità, dialogo e cortesia**, ma anche competenza, tempestività e chiarezza.

Tra i 56 aspetti critici sono stati segnalati le difficoltà connesse all'uso del Portale STAR, al funzionamento dei SUAP, la difficoltà di disporre di informazioni sullo stato di avanzamento della pratica, la richiesta di un miglior coordinamento tra gli uffici ma soprattutto **la lentezza dell'iter con tempi troppo lunghi** per il rilascio delle autorizzazioni (**Figura 3.6**).

A ben guardare questi lati positivi e negativi possono essere interpretati come due lati della stessa medaglia: la pratica è vissuta come lunga, complessa e onerosa ed è quindi gradito tutto ciò che negli uffici consente – attraverso forme relazionali positive - di trovare le informazioni, di sciogliere i

³ Insieme ai Tag Cloud sono state comunque fornite - in modo anonimo - al Settore regionale competente tutte le segnalazioni pervenute nella formulazione per esteso: il loro esame sarà utile per migliorare alcuni aspetti del servizio.

nodi, comprendere i termini delle questioni e quindi in ultima analisi di accorciare i tempi; in questo senso sono graditi la disponibilità, il dialogo, il confronto. Resta quindi aperta per la Pubblica Amministrazione la sfida della semplificazione burocratica e di una digitalizzazione che faciliti davvero senza introdurre intoppi e difficoltà: aspetti che risultano essenziali per poter offrire alle imprese servizi migliori, meno onerosi e più veloci e consentire di mantenere e accrescere i livelli di competitività.

Figura 3.5 – Tag cloud - gli aspetti graditi



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Figura 3.6 – Tag cloud - gli aspetti critici



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.4 - La valutazione AIA

Effetti e cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione: sono 42 le imprese che hanno presentato un'istanza AIA (Industriale o Rifiuti) conclusasi con il rilascio della autorizzazione e alle quali si è potuto chiedere quali cambiamenti siano intervenuti o siano in corso nell'impresa in ragione di questa istanza. Si tratta di un numero piuttosto esiguo i cui risultati – messi in evidenza nella **Figura 4.1.** – vanno quindi interpretati con la dovuta prudenza: la metà di queste imprese dichiara l'introduzione di *miglioramenti ambientali o tecnologie pulite* dei processi industriali, seguono *cambiamenti nell'organizzazione dei processi* (35,7%) e l'introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impianti ambientali (31%) (**Figura 4.1**).

Figura 4.1 – A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? Anno 2022 (risposta multipla - valori percentuali¹)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

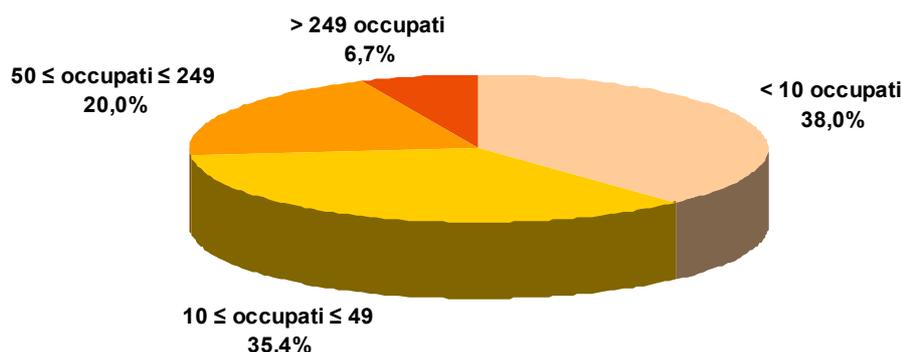
(1) il quesito prevede possibili più risposte; le percentuali sono calcolate sul totale delle 42 imprese che hanno presentato una istanza AIA Industriale o Rifiuti e che hanno avuto il rilascio della autorizzazione. Nel grafico sono riportate le modalità che hanno ottenuto almeno 5 risposte.

1.5 - Informazioni generali sulle imprese

In quest'ultimo paragrafo si forniscono alcune informazioni generali che descrivono le imprese rispondenti in termini di dimensione aziendale, di attività economica, di possesso di certificazioni.

Rispetto alla **dimensione aziendale** si osserva come le imprese rispondenti rappresentano, sia pur con percentuali diverse, tutte le classi dimensionali delle imprese: le più piccole sono prevalenti (38%), le medio-piccole sono pari al 35,4% mentre le medie e le grandi insieme sono pari al 26,7% (Figura 5.1).

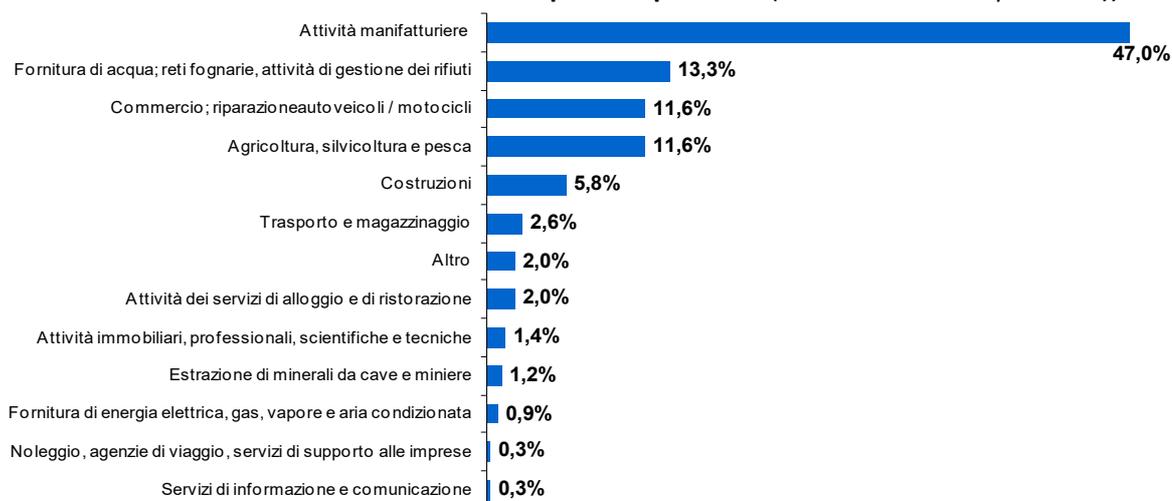
Figura 5.1 – La dimensione aziendale delle imprese rispondenti (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Sotto il profilo **dell'attività economica** sono prevalenti le *attività manifatturiere* svolte dal 47% delle aziende rispondenti, seguite dalla *fornitura di acqua-reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento* (13%), nonché dalla *agricoltura* e dal *commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli* (entrambe con il 12%) e a distanza anche dalle *costruzioni* (6%). Gli altri settori sono residuali.

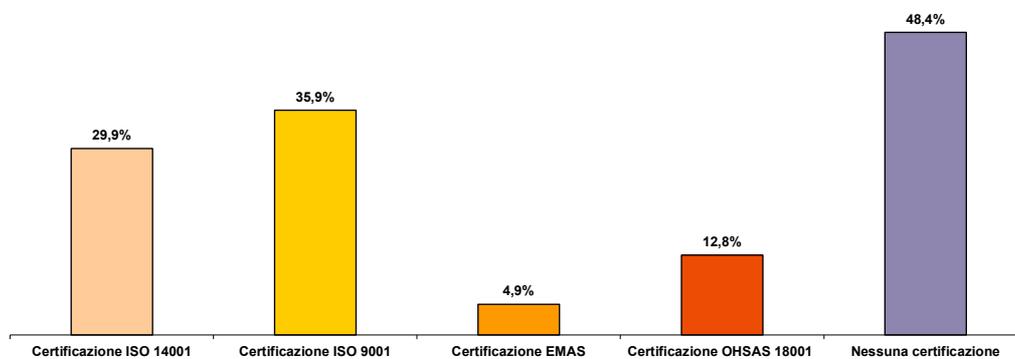
Figura 5.2 – I settori di attività economica delle imprese rispondenti (% sul totale dei rispondenti)



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Infine per quanto riguarda le certificazioni si osserva che il 51,6% delle imprese rispondenti ha acquisito almeno una certificazione e che le certificazioni più diffuse sono la ISO9001 e la ISO14001, seguite a distanza dalla certificazione OHSAS 18001 e EMAS (**Figura 5.3**).

Figura 5.3 – Le certificazioni possedute dalle imprese rispondenti (% sul totale dei rispondenti))



Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.6 - Sintesi conclusiva

I principali risultati emersi, riferiti ai 345 rispondenti, possono essere così sintetizzati:

- **le autorizzazioni:** la principale autorizzazione richiesta è l’Autorizzazione Unica Ambientale (58%); seguono l’Autorizzazione per emissioni in atmosfera (16%) e l’Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale (8,1%) e l’Autorizzazione rifiuti ex art. 208 (6,7%).
- **le ragioni dell’istanza:** la ragione principale che porta alla presentazione dell’istanza riguarda la necessità di apportare modifiche o ampliamenti ad autorizzazioni già possedute (51%), seguono le richieste per nuove attività (28,7%) e il rinnovo di autorizzazioni (20,3%).
- **le modalità di presentazione delle istanze:** la modalità preferita per presentare la domanda è l’invio attraverso il portale web S.U.A.P. (61,4%), seguito dall’invio via PEC al S.U.A.P. (31,9%);
- **il ricorso al supporto di esperti:** oltre l’85% delle imprese rispondenti fa ricorso alle competenze di esperti, consulenti e professionista per preparare e presentare l’istanza.
- **la localizzazione degli impianti:** gli impianti si trovano su tutto il territorio regionale ma soprattutto nelle province di Firenze (25,8%), Pisa (14,8%) e Grosseto (11%).
- **la suddivisione dei ruoli tra SUAP e Regione Toscana:** circa il 41% delle imprese ha una conoscenza “esatta” e un altrettanto 41% ha una conoscenza “a grandi linee” dei diversi ruoli di S.U.A.P. e di Regione Toscana.
- **il grado di soddisfazione per il contatto con il personale di Regione Toscana:** il 43% delle imprese ha contattato Regione Toscana per la pratica autorizzativa. Queste imprese hanno espresso un buon livello soddisfazione per tutti gli aspetti esaminati, con percentuali di piena soddisfazione (voti 4 e 5 su una scala da 1 a 5) che vanno dal 67% della *facilità di contatto* all’86,5% della *cortesìa*. La *competenza*, la *chiarezza delle informazioni* e la *cortesìa* registrano voti medi pari a superiori a 4, mentre la *facilità di contatto* e la *tempestività della risposta* sono sotto la soglia del 4 (rispettivamente 3,8 e 3,7). La soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – risulta buona (voto medio pari a 7,8). La soddisfazione è dunque buona ma restano margini di miglioramento sul fronte del contatto e della tempestività delle risposte.
- **il grado di soddisfazione per il servizio:** i parametri sui quali si è chiesto di valutare il servizio sono la *facilità di reperimento delle informazioni*, la *chiarezza della modulistica*, la *chiarezza dei contenuti*, i *tempi di rilascio* e la *facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento*. Per i primi tre aspetti le valutazioni ampiamente positive (voti 4-5) sono indicate da oltre il 60% delle imprese mentre per i *tempi di rilascio* e per la *facilità di accesso alle informazioni* accanto alle valutazioni positive (53,3%) si rilevano anche non trascurabili giudizi critici (voti 1 e 2) che riguardano circa il 15% delle imprese. In termini di voto medio tutti i parametri hanno registrato un voto superiore a 3, tuttavia solo la *Chiarezza dei contenuti* ottiene un voto medio pari a 4, e inoltre la *facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento della pratica* e i *tempi di rilascio* si fermano a 3,5 e 3,2.

La soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – ottiene un voto medio pari a 7,2.

- **l'esito del procedimento:** nell'87,5% dei casi il procedimento si è concluso con il rilascio dell'autorizzazione, mentre l'1,2% ha ottenuto il diniego e l'11,3% rientra in altri casi (richieste aggiuntive o in attesa); tra coloro che hanno ottenuto un'autorizzazione l'8,3% ha riscontrato la presenza di errori.
- **gli aspetti più critici e quelli più graditi:** le imprese, in diversi casi, lamentano che l'iter è difficile, oneroso, complesso e soprattutto troppo lungo e in questo senso chiedono chiarezza, semplificazione, informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche, strumenti tecnologici semplici. Apprezzano la disponibilità, la cortesia, la competenza, il dialogo ossia tutto ciò che consente – proprio grazie ad una dimensione relazionale positiva – di superare le difficoltà, di sciogliere i nodi, di pervenire alla conclusione dell'istanza.

2. NOTA METODOLOGIA

2.1 - Impostazione metodologica

L'indagine promossa dal *Settore Transizione ecologica* della *Direzione Ambiente e energia* è stata realizzata con il supporto dell'*Ufficio regionale di Statistica* che ha curato questo rapporto.

Obiettivi: l'obiettivo generale dell'indagine è stato quello di rilevare, presso le imprese che si sono avvalse del servizio regionale di autorizzazione ambientale, le valutazioni rispetto al servizio erogato in modo da poter meglio calibrare gli interventi migliorativi.

Popolazione obiettivo: il *Settore Transizione ecologica*, a seguito di un lavoro di puntuale di verifica degli archivi, ha individuato una popolazione costituita da 857 imprese che nel 2022 hanno presentato istanza di Autorizzazione ambientale agli uffici regionali.

Questionario, somministrazione via web, periodo di rilevazione: il questionario, analogo a quello utilizzato nelle edizioni precedenti (e riportato nel paragrafo successivo), comprende 21 quesiti ed è articolato nelle seguenti 5 sezioni:

Sezione A - Informazioni sulla domanda

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

Sezione C - Valutazione del Servizio

Sezione D - Valutazione AIA

Sezione E - Informazioni generali.

È stato somministrato, nel mese di novembre 2022, utilizzando il software open source Limesurvey. Attraverso questo software è stata inviata alle imprese della lista una mail personalizzata nella quale sono state fornite:

- informazioni sugli obiettivi dell'indagine e i riferimenti dei funzionari di Regione Toscana cui chiedere eventuali chiarimenti;
- il link cui accedere per la compilazione e indicazioni sulla compilazione;
- istruzione tecniche per la compilazione in più momenti distinti;
- il questionario utile per prenderne visione prima della compilazione online;
- l'informativa sul trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016.

Monitoraggio: si è svolta un'accurata attività di monitoraggio e supporto ai rispondenti, fornendo - quando richiesto - indicazioni tecniche sulla compilazione e spiegazioni sugli argomenti di indagine: in questo modo si è potuto ottenere un'apprezzabile partecipazione.

Numero dei rispondenti e avvertenza per la lettura dei dati: le imprese che hanno risposto sono state 345 e rappresentano il 40,2% del totale delle imprese (828). Sebbene sia un valore *apprezzabile* non è possibile considerare questo insieme di rispondenti come un campione casuale (potrebbe essere distorto rispetto ai temi di interesse). Quindi i risultati qui descritti non vengono considerati rappresentativi dell'universo ma riferiti ai soli rispondenti.

2.2 - Questionario

Indagine di customer sui servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali

Regione Toscana La invita a compilare il questionario di soddisfazione sui servizi da Lei utilizzati relativi alle istanze di rilascio di Autorizzazioni Ambientali nel 2022. La compilazione è semplice, richiede pochi minuti ed è possibile interromperla per riprenderla in un momento successivo.

IMPORTANTE: nel rispondere al questionario le chiediamo di far riferimento all'ultimo procedimento concluso nel 2022 (con esito positivo o negativo) anche se nel frattempo avesse avviato altro procedimento ancora in corso.

SEZIONE A – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

D1 - Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda? *

1. Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale
2. Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti
3. Autorizzazione Unica Ambientale
4. Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272
5. Autorizzazione rifiuti ex art. 208
6. Comunicazione rifiuti ex 215-2016
7. Autorizzazione provvisoria allo scarico
8. Altra tipologia di Autorizzazione (*specificare*) _____

D2 - Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata? *

1. Autorizzazione per nuova attività
2. Rinnovo di autorizzazione già posseduta
3. Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta

D3 – Con quale strumento ha presentato la domanda? *

1. Consegnandola di persona al S.U.A.P.
2. Inviandola via PEC al S.U.A.P.
3. Tramite portale web S.U.A.P. (STAR)
4. Altra modalità (specificare) _____

D4 - Per presentare la domanda di chi si è avvalso? *

1. Associazioni di categoria
2. Professionista esterno
3. Nessuno
4. Altro (*specificare*) _____

D5 - Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione? *

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Arezzo <input type="checkbox"/> | 6. Massa-Carrara <input type="checkbox"/> |
| 2. Firenze <input type="checkbox"/> | 7. Pisa <input type="checkbox"/> |
| 3. Grosseto <input type="checkbox"/> | 8. Pistoia <input type="checkbox"/> |
| 4. Livorno <input type="checkbox"/> | 9. Prato <input type="checkbox"/> |
| 5. Lucca <input type="checkbox"/> | 10. Siena <input type="checkbox"/> |

D6 - 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? *

1. Sì esattamente
2. Sì a grandi linee
3. No

Sezione B – VALUTAZIONE DEL CONTATTO CON LA REGIONE TOSCANA

D7 - 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? *

1. Sì
2. No (*andare alla Sezione C*)

D8 - Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 (dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo) sui seguenti aspetti? *

1 2 3 4 5

1. Facilità di Contatto
2. Tempestività della risposta
3. Competenza dimostrata
4. Cortesia
5. Chiarezza delle informazioni ricevute

D9 - In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 (dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo) rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto: *

Voto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sezione C – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

D10 - Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 (dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo) sui seguenti aspetti? *

1 2 3 4 5

1. Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio
2. Chiarezza della modulistica da presentare
3. Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento
4. Tempi di rilascio
5. Chiarezza dei contenuti

D11 - Il procedimento si è concluso con: *

1. Rilascio Autorizzazione |__|
2. Diniego |__| (andare alla D14)
3. Altro (specificare) _____ (andare alla D14)

D12 - Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza? *

1. Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario |__|
2. Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|
3. Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|
4. Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|

D13 - Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata? *

1. No |__|
2. Sì (specificare di che tipo) _____

D14 - In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 (dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo) sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione: *

Voto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D15 - Ha da segnalare aspetti del servizio che ha particolarmente gradito e che vorrebbe fossero mantenuti in futuro?

D16 - Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire? _____

Sezione D – VALUTAZIONE AIA

D17 se D1=1 o 2 e D11=1

D17 - A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? *
(massimo 5 risposte)

1. Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo |__|
2. Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (es. nuovi filtri, sistemi di depurazione ecc.) |__|
3. Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali |__|
4. Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione |__|
5. Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia |__|
6. Risparmio idrico |__|
7. Riduzione inquinanti nei reflui |__|
8. Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo |__|
9. Riduzione emissioni |__|
10. Cambiamenti nell'organizzazione dei processi |__|
11. Miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza |__|

- | | |
|--|---|
| 12. Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna | _ |
| 13. Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione | _ |
| 14. Necessità di nuova formazione al personale | _ |
| 15. Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità | _ |
| 16. Acquisizione di nuovi servizi di esperti esterni | _ |
| 17. Altro (<i>specificare</i>) _____ | _ |

Sezione E – INFORMAZIONI GENERALI
--

D18 - Quanti occupati ha la sua Azienda? *

- | | |
|------------------------|---|
| 1. < 10 occupati | _ |
| 2. 10 ≤ occupati ≤ 49 | _ |
| 3. 50 ≤ occupati ≤ 249 | _ |
| 4. > 249 occupati | _ |

D19 - Qual è il settore di attività dell'azienda? * (Selezioni l'attività economica secondo classificazione Ateco 2007)

- | | |
|--|---|
| 1. Agricoltura, silvicoltura e pesca | _ |
| 2. Estrazione di minerali da cave e miniere | _ |
| 3. Attività manifatturiere | _ |
| 4. Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata | _ |
| 5. Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento | _ |
| 6. Costruzioni | _ |
| 7. Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli | _ |
| 8. Trasporto e magazzinaggio | _ |
| 9. Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione | _ |
| 10. Servizi di informazione e comunicazione | _ |
| 11. Attività finanziarie e assicurative | _ |
| 12. Attività immobiliari Attività professionali, scientifiche e tecniche | _ |
| 13. Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese | _ |
| 14. Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria | _ |
| 15. Istruzione | _ |
| 16. Sanità e assistenza sociale | _ |
| 17. Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento | _ |
| 18. Altro (<i>specificare</i>) _____ | _ |

D20 - Quali certificazioni ha la sua Azienda? * (possibili più risposte)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Certificazione ISO 14001 | _ |
| 2. Certificazione ISO 9001 | _ |
| 3. Certificazione EMAS | _ |
| 4. Certificazione OHSAS 18001 | _ |
| 5. Nessuna certificazione | _ |
| 6. Altro (<i>specificare</i>) _____ | _ |

D21 - Chi ha compilato il presente questionario? *

- | | |
|---|---|
| 1. Intestatario dell'istanza | _ |
| 2. Professionista esterno | _ |
| 3. Dipendente dell'azienda delegato alla compilazione | _ |
| 4. HSE – Health Safety & Environment | _ |
| 5. Altro (<i>specificare</i>) _____ | _ |

Grazie per la collaborazione!

2.3 - Breve glossario

AIA: Autorizzazione Integrata Ambientale, è l'autorizzazione di cui necessitano alcune [aziende](#) per uniformarsi ai principi di integrated pollution prevention and control (IPPC) dettati dall'[Unione europea](#) a partire dal 1996. Da allora il quadro normativo di riferimento per le AIA è comune in tutta Europa: venne inizialmente istituito con la Direttiva 96/61/CE, riscritto dalla Direttiva 2008/1/CE e poi confluito nella Direttiva emissioni industriali (IED, Dir. 2010/75/UE). La Direttiva IPPC n. 96/61/CE fissò entro il 2007 il termine d'adeguamento oltre il quale determinate tipologie di installazioni produttive non possono più operare senza un'AIA; le attività produttive che devono sottostare a queste procedure d'autorizzazione sono quelle più rilevanti per l'ambiente.

Certificazione ISO 14001: è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

Certificazione ISO 9001: è lo standard riconosciuto a livello internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ).

Certificazione EMAS: sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS = Eco-Management and Audit Scheme).

Certificazione OHSAS 18001: OHSAS sta per Occupational Health and Safety Assessment Series ed identifica uno standard internazionale per un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. La norma OHSAS 18001 è stata emanata dal Project Group nel 1999, rivista nel 2007, così da poter disporre di uno [standard](#) per il quale potesse essere rilasciata una [certificazione di conformità](#). La certificazione attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'[organizzazione](#), di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle [norme cogenti](#).

HSE: é l'acronimo di Health, Safety & Environment (letteralmente Salute, Sicurezza e Ambiente). L'HSE

Manager è la figura che si occupa della gestione di questi aspetti all'interno dell'ecosistema aziendale di attività e processi. Un HSE si occupa della redazione e dell'aggiornamento di tutta la documentazione necessaria all'adempimento degli obblighi in materia di Sicurezza e Ambiente, della gestione dei sistemi di sicurezza e di tutela ambientale, mantiene i rapporti con le autorità competenti e gli enti certificatori. Studia e realizza gli adeguamenti conseguenti alla promulgazione di nuove leggi e norme, risolve le prescrizioni e le non conformità, raccoglie ed elabora i dati relativi al monitoraggio ambientale (scarichi, rifiuti, emissioni, risorse energetiche, etc.). Assicura l'implementazione dei requisiti di legge in materia di salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, D.Lgs 81/08. Si occupa della valutazione dei rischi e dei piani di miglioramento, della verifica e gestione dei piani manutenzione, effettua indagini fisiche strumentali con supporto esterno, aggiorna le procedure. E ancora dovrà verificare la disponibilità ed il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e verificare le disposizioni del Piano Operativo di Sicurezza (POS), eventualmente segnalando le modifiche da apportare.

STAR: Sistema Telematico di Accettazione Regionale. Il portale web STAR risponde all'esigenza rilevata di una piattaforma unica e condivisa per la gestione di tutte le fasi del ciclo di vita di un'attività economica, in modo da migliorare il grado di trasparenza ed uniformità nella gestione dei procedimenti e delle informazioni ad essi correlate.

Ogni SUAP delle Rete Regionale attraverso STAR (Servizio Telematico di Accettazione Regionale) offre il servizio online dove un imprenditore può avviare o sviluppare la propria impresa, in maniera diretta, veloce e funzionale. La sua pratica viene acquisita dal SUAP competente che coinvolge tutti gli uffici interessati. Attraverso l'applicazione STAR è consentito di: 1. Generare la pratica relativa ad attività specifiche; 2. Inviare le pratiche in maniera fruibile veloce e sicura; 3. Avere disponibile subito la ricevuta dell'invio della pratica; 4. Avere disponibile una scrivania dove ciascun utente può consultare le proprie pratiche.

S.U.A.P.: Sportello Unico per le Attività Produttive.

3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI

SEZIONE A – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

Tavola 1 - Caratteristiche della domanda di autorizzazione. Anno 2022 (*valori assoluti e percentuali*)

SEZIONE B – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL CONTATTO CON LA REGIONE TOSCANA

Tavola 2a – Livello di soddisfazione rispetto al contatto con il personale di Regione Toscana. Anno 2022 (*valori assoluti, valori percentuali e voti medi*)

Tavola 2b – Voto medio relativo agli aspetti del contatto tra le imprese e il personale di Regione Toscana. Anno 2022 (*voto medio*)

SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tavola 3a – Livello di soddisfazione rispetto al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2022 (*valori assoluti, valori percentuali e voti medi*)

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2022 (*voto medio*)

SEZIONE D – (AIA INDUSTRIALE o RIFIUTI e PROCEDIMENTO CONCLUSO CON RILASCIO AUTORIZZAZIONE) – VALUTAZIONE AIA

Tavola 4 – Cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio delle autorizzazioni di tipo AIA. Anno 2022 (*valori assoluti e percentuali*)

SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

Tavola 5 – Profilo delle imprese rispondenti. Anno 2022 (*valori assoluti e percentuali*)