



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 2023



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	5
1. PRINCIPALI RISULTATI	6
1.1 - Le autorizzazioni richieste.....	6
1.2 - La valutazione del contatto con il personale di Regione Toscana.....	11
1.3 - La valutazione del servizio di rilascio delle Autorizzazioni ambientali	14
1.4 – Gli effetti intervenuti a seguito del rilascio della Autorizzazione AIA	18
1.5 – Alcune informazioni sulle imprese rispondenti	18
1.6 - Sintesi conclusiva	20
2. NOTA METODOLOGIA	22
2.1 - Impostazione metodologica	22
2.2 - Questionario	23
2.3 - Breve glossario.....	26
3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI.....	27

Impostazione del progetto, analisi dei risultati e stesura del Rapporto:

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*

Rilevazione, monitoraggio e supporto ai rispondenti:

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

PREMESSA

A partire dal 2016 la Toscana è l'unica regione italiana a rilasciare direttamente tutte le autorizzazioni in campo ambientale ed energetico. Un percorso intrapreso 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 è stato adottato parallelamente un sistema di misurazione della qualità del servizio di rilascio delle autorizzazioni, una "customer satisfaction" della quale abbiamo affinato le modalità realizzative nel corso degli anni e che rappresenta per noi un motivo di orgoglio, al di là degli ottimi risultati raggiunti anche questo anno. Siamo infatti convinti che la nostra attività amministrativa, oltre al rispetto dell'inderogabile principio della tutela dell'ambiente, debba essere orientata ad accompagnare, facilitare, supportare i proponenti al fine di improntare i rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione ai principi della trasparenza, della collaborazione e della buona fede.

Abbiamo quindi trasmesso, anche quest'anno, un questionario di gradimento alle aziende/cittadini che hanno ricevuto un'autorizzazione ambientale nel corso del 2023, chiedendo loro di esprimere una valutazione sul servizio reso, in generale, e sul personale regionale, in particolare, laddove ci fosse stata una interazione con esso. Nel report sono dettagliate le diverse valutazioni espresse dai rispondenti e si registra con piacere che siano state formulate ottime votazioni, in aumento rispetto all'anno scorso. In linea generale le imprese hanno dichiarato un grado di soddisfazione complessiva di 7,3 su una scala da 1 a 10 (in crescita rispetto al voto medio di 7,2 del 2022) con un buon livello soddisfazione per tutti gli aspetti esaminati. La soddisfazione aumenta a 8,2 su 10 (in crescita rispetto al voto medio di 7,8 del 2022) quando la valutazione riguarda direttamente il lavoro degli uffici regionali, con alto livello di gradimento che va dal voto medio di 3,9 (su scala da 1 a 5) rispetto alla facilità di contatto al voto medio di 4,5 rispetto alla cortesia.

Delle circa 900 aziende invitate a partecipare abbiamo ricevuto quasi 250 risposte, segno di un interesse positivo che ci spinge a rinnovare ed aumentare l'impegno per condurre una medesima analisi il prossimo anno. I risultati positivi riscontrati ci fanno piacere, ma non possono accontentarci, restando senza dubbio margini di miglioramento sul fronte del contatto e della tempestività delle risposte, su cui dovremo lavorare. Emerge, infatti, un quadro d'insieme in cui le imprese, in diversi casi, lamentano procedimenti complessi caratterizzati da tempi troppo lunghi, ma, al contempo, sono apprezzate la disponibilità, la cortesia, la competenza, il dialogo, ossia tutto ciò che consente – grazie ad una dimensione relazionale positiva – di superare le difficoltà, di sciogliere i nodi, di pervenire alla conclusione delle pratiche.

Risulta perciò prioritario aumentare la chiarezza amministrativa, la semplificazione, la reperibilità delle informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche, nonché rafforzare gli strumenti tecnologici per migliorare tempistiche e modalità del rapporto tra uffici regionali e proponenti, oltre all'efficienza degli uffici medesimi. Sono sfide che accogliamo e su cui lavoriamo e lavoreremo ma che vanno inquadrare in un contesto di generale apprezzamento che non può che compiacerci.

Nell'augurarvi buona lettura, l'occasione è gradita per ringraziare anche quest'anno l'Ufficio regionale di Statistica per la collaborazione, la competenza e il contributo dato, indispensabili per produrre questo rapporto.

David Tei
Responsabile Transizione Ecologica
Regione Toscana

INTRODUZIONE

Il 2023 è stato il terzo anno consecutivo in cui la *Direzione Ambiente ed Energia* in collaborazione con l'*Ufficio regionale di Statistica* ha curato la realizzazione di un'indagine di soddisfazione rivolta agli utenti che nell'anno hanno presentato un'istanza di Autorizzazione Ambientale. Questa iniziativa di ascolto dell'utenza è importante perché si considera fondamentale attivare azioni di miglioramento del servizio proprio a partire dall'esperienza e dal punto di vista degli utenti.

La rilevazione si è svolta da marzo a dicembre 2023 e ha registrato i comportamenti e le valutazioni sul servizio da parte delle imprese del territorio regionale che hanno presentato richiesta di Autorizzazione Ambientale e visto concludersi il relativo procedimento nel corso dell'anno.

Il questionario adottato è stato quello delle edizioni precedenti dell'indagine (2021 e 2022) in quanto si era dimostrato adatto a rispondere agli obiettivi; ciò consente di poter includere in questo Rapporto sia l'analisi delle valutazioni relative al 2023 che i confronti temporali con gli anni precedenti.

Nel 2023 le imprese cui è stato inviato un invito a compilare il questionario, attraverso la piattaforma Limesurvey, con la quale Regione Toscana realizza indagini web, sono state 959.

Le imprese che hanno risposto compilando il questionario sono state 236 ossia circa un quarto del totale (24,6%).

Come per il passato queste imprese non possono essere considerate un campione casuale di tipo probabilistico poiché potrebbero essere affette da un 'effetto di selezione' rispetto ai temi di indagine¹: il Rapporto quindi descrive le risposte dei rispondenti senza trarre conclusioni statistiche sull'universo delle imprese che hanno presentato istanza di Autorizzazione ambientale. I risultati ottenuti consentono comunque di trarre elementi molto utili per migliorare il servizio.

Il Rapporto analizza i risultati emersi dall'indagine 2023 e in particolare:

- le caratteristiche delle richieste di autorizzazione ambientali presentate nel 2023 (tipologia di istanza, modalità e ragioni delle domande, ricorso ai professionisti);
- la soddisfazione per il contatto e la relazione con gli uffici di Regione Toscana;
- la soddisfazione per il servizio di rilascio delle Autorizzazioni, sia in termini complessivi sia con riferimento a 5 aspetti specifici;
- le caratteristiche dell'impresе rispondenti.

Inoltre descrive il confronto con le indagini 2021 e 2022 laddove emergono differenze significative. Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda alla Nota metodologica.

Il Rapporto è corredato da due serie di Tabelle – una relativa ai risultati del 2023 e una dedicata al confronto temporale 2021-2022 e 2023. Entrambe sono scaricabili dal sito regionale agli indirizzi:

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

<https://www.regione.toscana.it/-/carta-dei-servizi-ambientali>

<https://www.regione.toscana.it/-/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

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.

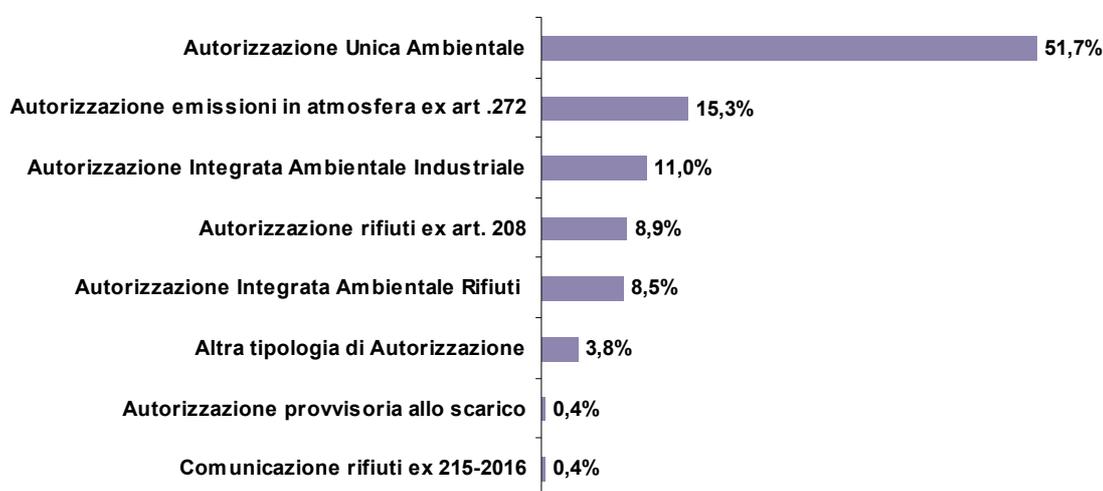
1. PRINCIPALI RISULTATI

1.1 - Le autorizzazioni richieste

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

Le tipologie di autorizzazione: anche nel 2023 la principale tipologia di istanza è la **Autorizzazione Unica Ambientale** (51,7%) seguita a distanza dalla **Autorizzazione per emissioni in atmosfera** (15,3%) e dalla **Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale** (11%). In quarta e quinta posizione, con circa il 9% delle imprese, troviamo le **Autorizzazioni rifiuti ex art. 208** e la **Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti** (Figura 1.1). Le altre istanze hanno dimensioni residuali.

Figura 1.1 – Tipologia di Autorizzazione presentata (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 2023

Dal confronto temporale, descritto nella **Tabella 1.1**, emerge che il peso delle due istanze principali - l'**Autorizzazione Unica Ambientale** e l'**Autorizzazione per emissioni in atmosfera** - risulta in calo, più marcato per la prima e più lieve per la seconda. Per contro la A.I.A Industriale e la A.I.A Rifiuti registrano un progressivo incremento, la prima raggiungendo e oltrepassando la soglia del 10% e la seconda raddoppiando in 2 anni (dal 3,5% del 2021 all'8,5% del 2023).

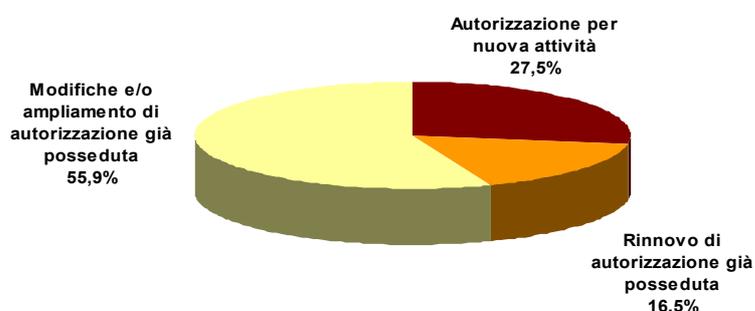
Tabella 1.1 – Tipologie di Autorizzazione – Confronto 2021 – 2022 e 2023 (valori %)

TIPOLOGIA DI ISTANZA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Autorizzazione Unica Ambientale	56,2%	58,0%	51,7%
Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272	17,9%	15,9%	15,3%
Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale	7,5%	8,1%	11,0%
Autorizzazione rifiuti ex art. 208	10,4%	6,7%	8,9%
Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti	3,5%	5,8%	8,5%
Altra tipologia di Autorizzazione	2,5%	4,1%	3,8%
Comunicazione rifiuti ex 215-2016	1,5%	0,3%	0,4%
Autorizzazione provvisoria allo scarico	0,5%	1,2%	0,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

Le ragioni dell'istanza: circa il 56% delle imprese presenta una richiesta di autorizzazione in ragione di variazioni, modifiche e/o ampliamenti di autorizzazioni già possedute, il 27,5% richiede un'autorizzazione per l'avvio di una nuova attività e il 16,5% fa istanza di rinnovo di una autorizzazione posseduta (**Figura 1.2**).

Figura 1.2 – Ragione per la quale è presentata l'istanza 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 2023

Il confronto temporale mette in luce che le istanze di **rinnovo di autorizzazioni già possedute** sono in calo (dal 21,4% del 2021 al 16,5% del 2023) mentre le istanze per modifiche e/o ampliamenti di autorizzazioni già possedute sono in crescita (**Tabella 1.2**).

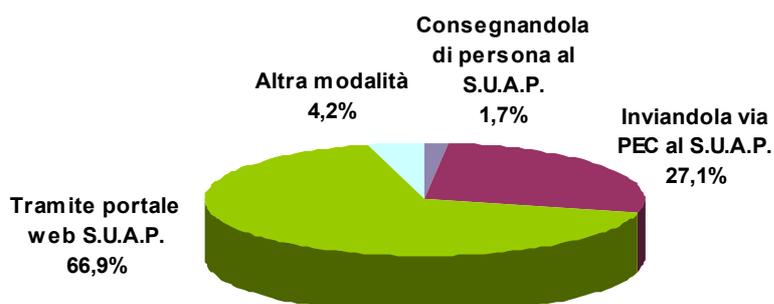
Tabella 1.2 – Ragione dell'istanza di autorizzazione - Confronto 2021 – 2022 e 2023 (valori %)

RAGIONE DELL'ISTANZA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Autorizzazione per nuova attività	25,4%	28,7%	27,5%
Rinnovo di autorizzazione già posseduta	21,4%	20,3%	16,5%
Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta	53,2%	51,0%	55,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

Le modalità di presentazione delle richieste di autorizzazione: il canale principale per la presentazione delle istanze autorizzative è costituito dal **portale web dei SUAP (66,9%)**, seguito dalla **trasmissione via PEC al SUAP (27,1%)**. Queste modalità quindi rappresentano insieme la quasi totalità (94% 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 2023

Dall'analisi dei dati nelle 3 annualità si osserva il consolidamento del **portale web dei SUAP** che continua a crescere e il mantenimento del ruolo dell'**invio dell'istanza via PEC (Tabella 1.3)**.

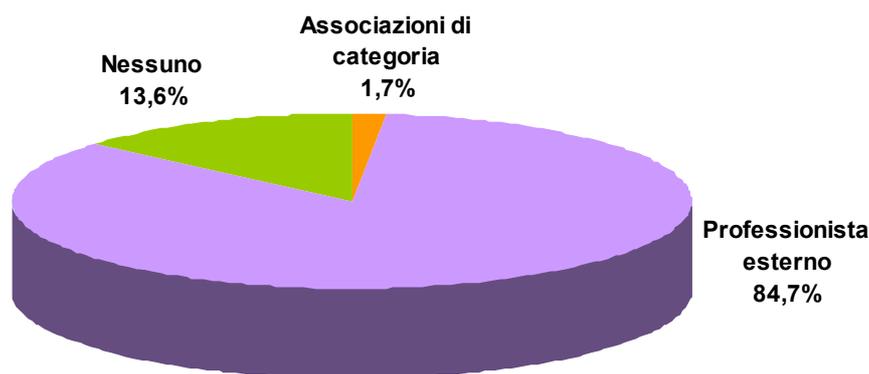
Tabella 1.3 – Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione - Confronto 2021, 2022 e 2023

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Consegnandola di persona al S.U.A.P.	2,5%	1,7%	1,7%
Inviandola via PEC al S.U.A.P.	25,4%	31,9%	27,1%
Tramite portale web S.U.A.P.	62,7%	61,4%	66,9%
Inviandola via PEC al Regione Toscana	2,0%	-	-
Tramite consulente/professionista	4,0%	-	-
Tramite portale web STAR	1,5%	-	-
Altra modalità	2,0%	4,9%	4,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

Il ricorso agli esperti per la presentazione dell'istanza di autorizzazione: sebbene cresca la quota di imprese che non si avvale di soggetti esterni per la predisposizione e presentazione delle richieste autorizzative (da 10,4% del 2021 al 13,6% del 2023) il ricorso ai consulenti e professionisti esperti resta molto elevato (circa l'85%) (**Figura 1.4 e Tabella 1.4**).

Figura 1.4 – 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 2023

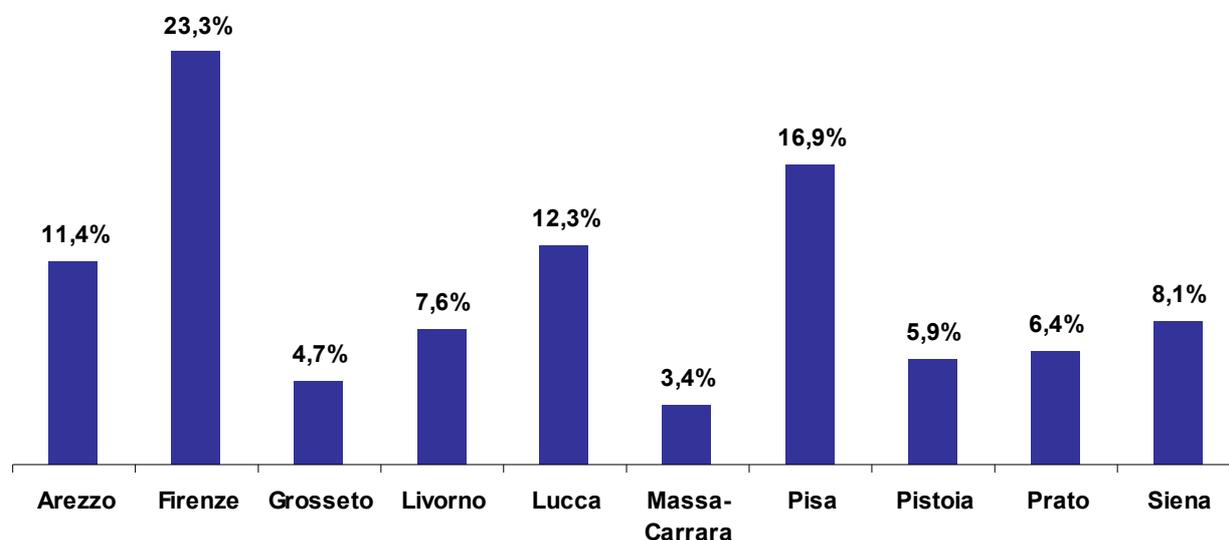
Tabella 1.4 – Ricorso a soggetti esterni all'impresa per la presentazione delle richieste di Autorizzazione - Confronto 2021, 2022 e 2023 (valori %)

RICORSO AD SOGGETTI ESTERNI	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Associazioni di categoria	2,5%	2,6%	1,7%
Professionista esterno	87,1%	85,5%	84,7%
Nessuno	10,4%	11,6%	13,6%
Altro	-	0,3%	-
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

La diffusione degli impianti sul territorio provinciale: gli impianti per i quali sono state presentate le richieste di autorizzazione sono presenti in tutte le province della Toscana, ma soprattutto a Firenze (23,3%), a Pisa (16,9%), Lucca (12,3%) e Arezzo (11,4%). Queste province nel loro insieme rappresentano il 64% del totale delle istanze (**Figura 1.5**).

Figura 1.5 – 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 2023

I dati di confronto mostrano che Firenze mantiene nel tempo il proprio ruolo preminente con una percentuale sempre superiore al 20%; segue Pisa che conserva un peso di circa il 15-17%. Si segnala inoltre il peso in crescita della provincia di Lucca che passa dall'8% del 2021 al 9,9% del 2022 al 12,3% del 2023 e l'andamento altalenante di Arezzo che nel 2023 si posiziona al 4° posto della graduatoria provinciale (**Tabella 1.5**).

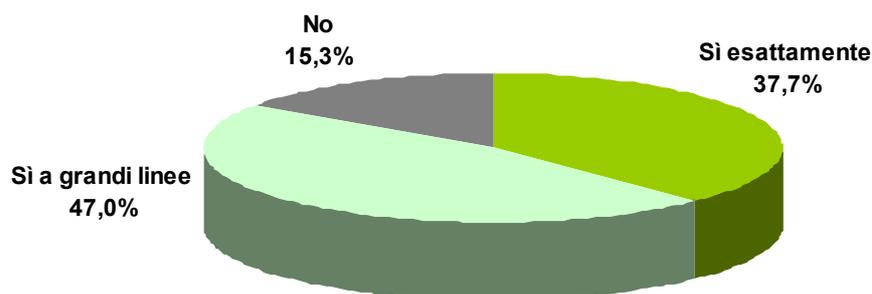
Tabella 1.5 – Provincia in cui si trova l'impianto per il quale è stata presentata la richiesta di Autorizzazione - Confronto 2021, 2022 e 2023 (valori %)

PROVINCIA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Arezzo	16,4%	8,7%	11,4%
Firenze	22,4%	25,8%	23,3%
Grosseto	9,5%	11,0%	4,7%
Livorno	7,5%	7,8%	7,6%
Lucca	8,0%	9,9%	12,3%
Massa-Carrara	3,0%	2,3%	3,4%
Pisa	16,4%	14,8%	16,9%
Pistoia	3,5%	5,5%	5,9%
Prato	4,5%	7,0%	6,4%
Siena	9,0%	7,2%	8,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

La conoscenza delle competenze e dei ruoli di SUAP comunale e di Regione Toscana: le competenze e i ruoli degli sportelli S.U.A.P. comunale e Regione Toscana risultano noti e chiari solo in parte: nel 2023 coloro che non hanno *alcuna conoscenza* rappresentano circa il 15% e coloro che hanno una conoscenza approssimativa costituiscono la voce principale (circa il 47%) (**Figura 1.6**). Inoltre l'evoluzione nel tempo non mostra un significativo miglioramento del grado di conoscenza (**Tabella 1.6**).

Figura 1.6 – 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 2023

Tabella 1.6 – Conoscenza delle diverse competenze e ruoli dei SUAP e di Regione Toscana - Confronto 2021, 2022 e 2023 (valori %)

CONOSCENZA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Si esattamente	35,3%	41,7%	37,7%
Si a grandi linee	49,8%	41,2%	47,0%
No	14,9%	17,1%	15,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

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

Circa la metà di coloro che presentano un'istanza di autorizzazione ambientale contatta anche Regione Toscana in merito a tale richiesta (**Tabella 2.1**). L'indagine ha quindi rilevato le valutazioni che questa utenza esprime rispetto al contatto con il personale di Regione Toscana, con riferimento sia a 5 aspetti specifici del rapporto con gli uffici regionali che ad una soddisfazione complessiva.

Tabella 2.1 – Contatto con il personale di Regione Toscana - Confronto 2021, 2022 e 2023 (valori %)

CONTATTO CON REGIONE TOSCANA	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Si	54,2%	42,9%	51,3%
No	45,8%	57,1%	48,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

La valutazione di dettaglio: gli aspetti specifici per i quali si è richiesta una valutazione con un voto compreso tra un minimo di 1 (pessimo) e un massimo di 5 (ottimo), sono:

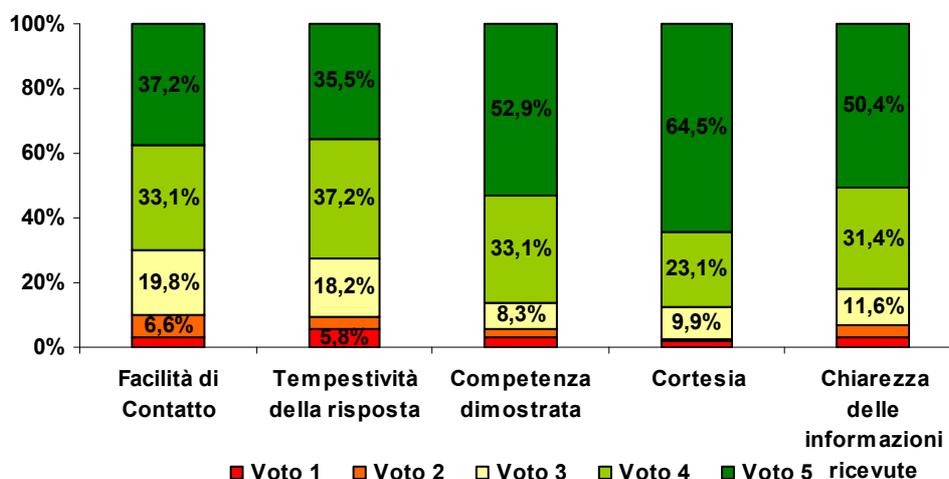
1. la *Facilità di contatto*
2. la *Tempestività della risposta*
3. la *Competenza dimostrata*
4. la *Cortesia*
5. la *Chiarezza delle informazioni*.

I risultati ottenuti sono illustrati con la **Figura 2.1** che consente di fare le seguenti considerazioni:

1) per tre parametri su cinque - la *Cortesia*, la *Competenza* e la *Chiarezza delle informazioni date* - la maggioranza delle imprese indica il punteggio massimo 5 che esprime la **piena soddisfazione** (rispettivamente 64,5%, 52,9% e 50,4%).

2) il voto modale, ossia il voto cui è associata la maggior frequenza, è pari a 5 per tutti gli aspetti considerati ad eccezione della *tempestività della risposta* per la quale è 4.

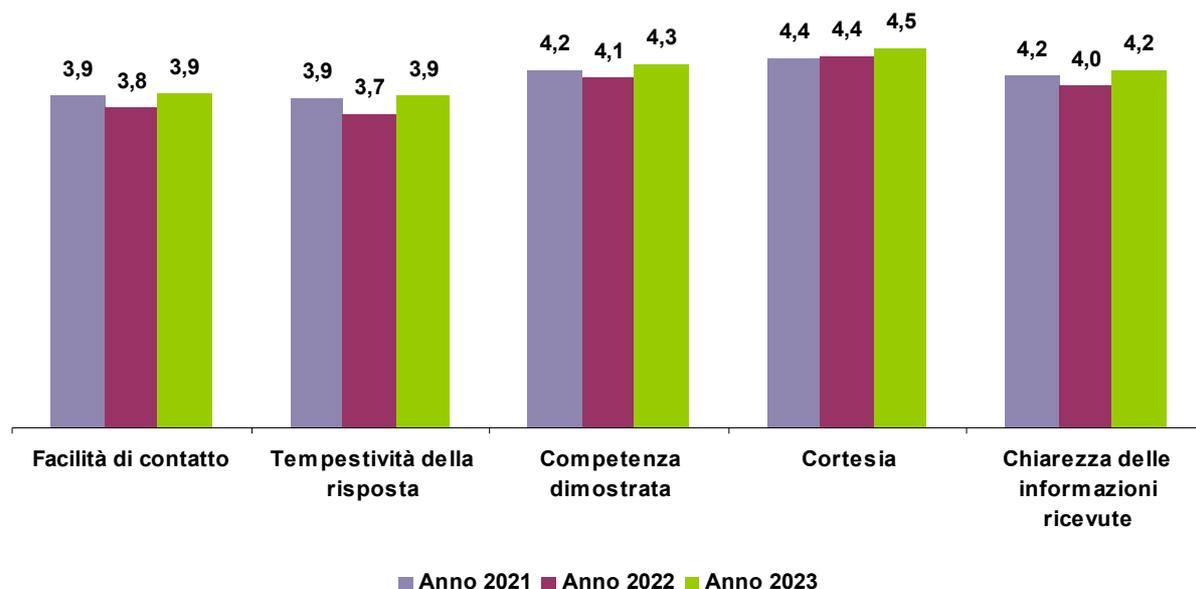
Figura 2.1 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana. Anno 2023 (distribuzione % dei voti assegnati)



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 2023

Attraverso l'analisi del **voto medio** è possibile analizzare l'andamento delle valutazioni nel triennio 2021-2023 (**Figura 2.2**): la cortesia e la competenza registrano un miglioramento rispetto al 2021 raggiungendo rispettivamente i voti medi più alti pari a 4,5 e a 4,3; gli altri aspetti registrano nel 2023 un recupero che li riporta al livello del 2021. Gli aspetti sui quali porre ulteriori sforzi e interventi di miglioramento sono quindi la *facilità del contatto* e la *tempestività della risposta* per i quali il voto medio resta sotto il 4.

Figura 2.2 – Voto medio per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana. Anni 2021 – 2022 - 2023 (voto medio su scala 1-5 calcolato su coloro che hanno avuto un contatto)



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, anni 2021, 2022 e 2023

Tabella 2.2 – Voto medio per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana – Confronto 2021, 2022 e 2023 (voto medio su scala 1-5 calcolato su coloro che hanno avuto un contatto)

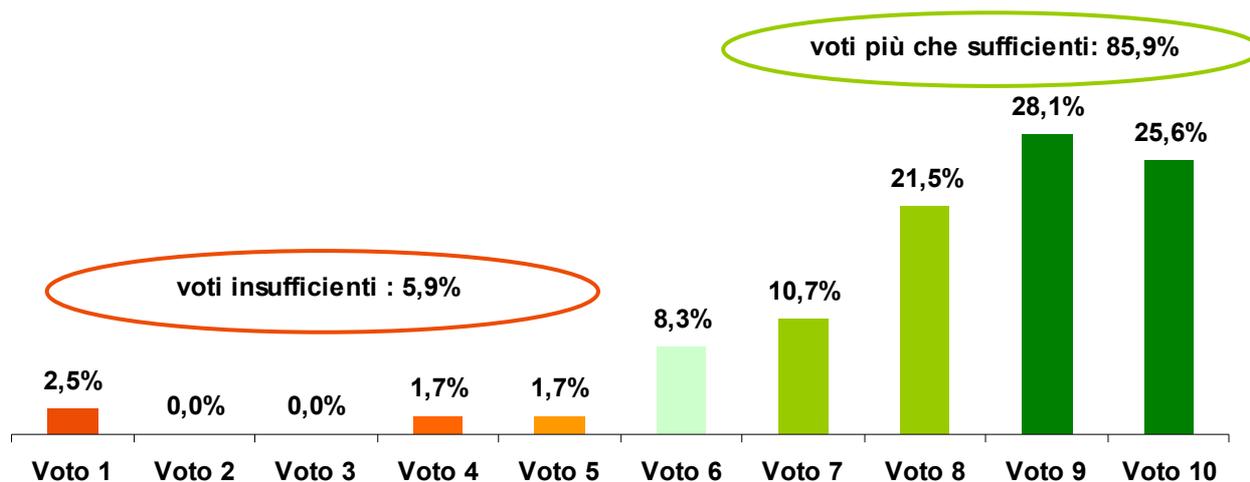
ASPETTI DEL CONTATTO	Anno	Anno	Anno
	2021	2022	2023
Facilità di contatto	3,9	3,8	3,9
Tempestività della risposta	3,9	3,7	3,9
Competenza dimostrata	4,2	4,1	4,3
Cortesia	4,4	4,4	4,5
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,2	4,0	4,2

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, anni 2021, 2022 e 2023

La valutazione di sintesi rispetto al rapporto con il personale di Regione Toscana: la soddisfazione complessiva è stata misurata attraverso un voto espresso su una scala da 1 a 10. I risultati ottenuti mostrano che:

- la distribuzione percentuale dei voti è fortemente spostata verso i voti più alti (**Figura 2.3**);
- il **voto modale**, cioè quello al quale è assegnata la frequenza maggiore, è pari a 9; e il **voto medio** è pari a 8,2;
- coloro che assegnano al servizio un voto buono o ottimo (da 7 a 10) sono pari all'85,9%, mentre quelli che esprimono un voto insufficiente sono il 5,9%.

Figura 2.3 – 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 2023

Inoltre dai dati di trend 2021 - 2023 emerge un piccolo significativo miglioramento in tutti gli indicatori di sintesi (**Tabella 2.3**).

Tabella 2.3 – Indicatori di sintesi che descrivono l'andamento della valutazione di sintesi relativa al rapporto con il personale di Regione Toscana – Confronto 2021, 2022 e 2023 (voto modale, voto medio su scala 1-10, % voti)

INDICATORI DI SINTESI	Anno		
	2021	2022	2023
voto modale	8,5	8,0	9,0
voto medio	8,0	7,8	8,2
% voti 1-5	7,3	9,5	5,8
% voti 7-10	85,3	84,5	85,9

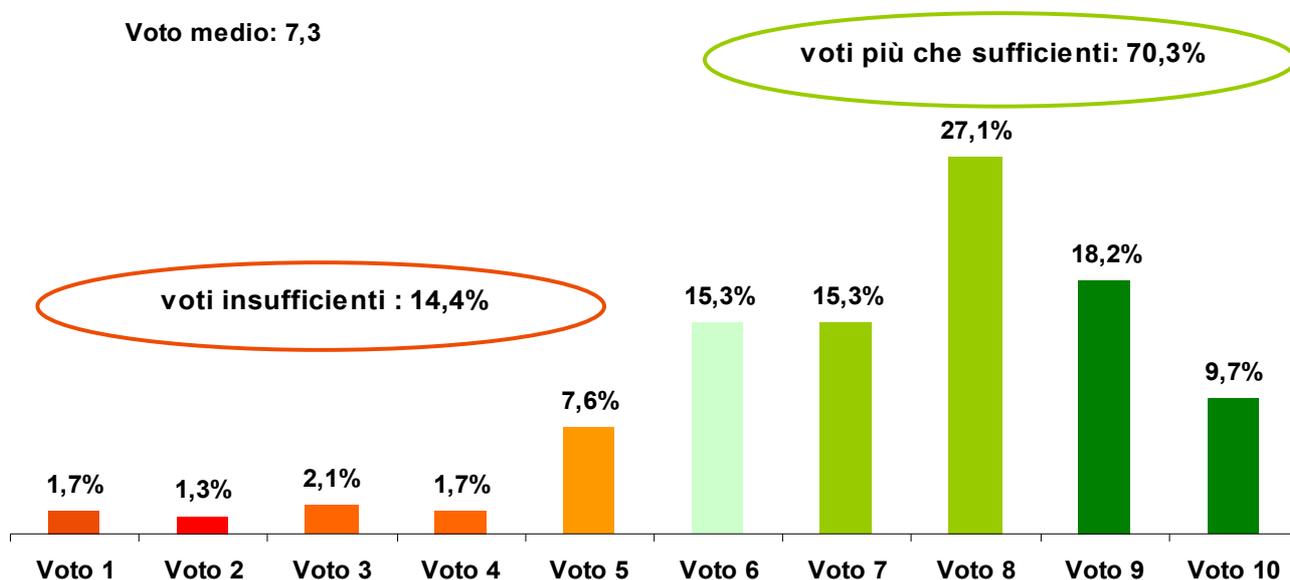
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021, 2022 e 2023

1.3 - La valutazione del servizio di rilascio delle Autorizzazioni ambientali

La parte centrale dell'indagine è quella in cui si rileva il grado di soddisfazione dell'utenza in merito al servizio di rilascio delle Autorizzazioni. Tale soddisfazione è stata valutata sia in termini complessivi con un voto compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 10, sia in relazione a 5 aspetti del servizio con un voto compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 5.

Grado di soddisfazione complessiva per il servizio: nel 2023 la soddisfazione complessiva appare buona: il 70,3% delle imprese esprime voti compresi tra 7 e 10; risulta pari a 8 il voto modale ossia quello cui è associata la frequenza maggiore (27,1%) e il voto medio è pari a 7,3 (**Figura 3.1**).

Figura 3.1 – Grado di soddisfazione complessiva. Anno 2023 (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 2023

Tuttavia dal confronto temporale emerge che il miglioramento delle valutazioni registrato nell'ultimo anno (il voto medio passa da 7,2 del 2022 a 7,3 del 2023) non riporta le valutazioni sui livelli del 2021 (**Tabella 3.1**). Inoltre i *voti insufficienti* si mantengono su una quota non trascurabile (circa il 15%) che richiede di porre attenzione ai percorsi di miglioramento possibili.

Tabella 3.1 – Indicatori di sintesi che descrivono la valutazione sul servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali – Confronto 2021, 2022 e 2023 (voto modale, voto medio su scala 1-10, % voti)

INDICATORI DI SINTESI	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
voto modale	7,5	8	8
voto medio	7,4	7,2	7,3
% voti 1-5	11,4%	15,7%	14,4%
% voto 6	16,4%	14,2%	15,3%
% voti 7-10	72,1%	70,1%	70,3%

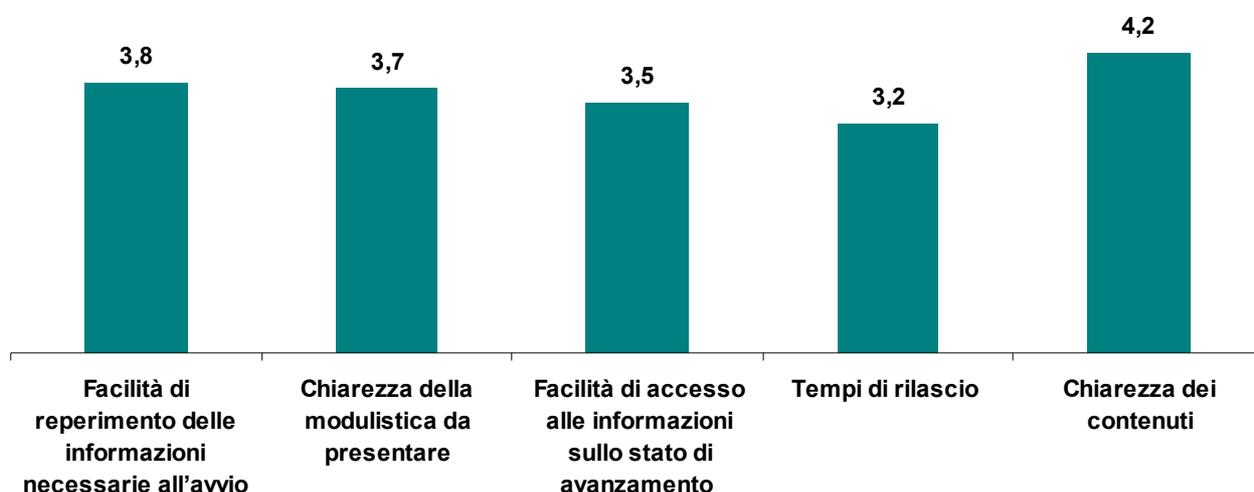
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021, 2022 e 2023

Grado di soddisfazione per 5 aspetti specifici: nel contesto sopra delineato assume quindi molta importanza l'analisi delle valutazioni espresse, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, sui seguenti 5 aspetti specifici:

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 ottiene la votazione più alta si conferma essere la *chiarezza dei contenuti* con un voto medio pari a 4,2 così come il *tempo di rilascio delle autorizzazioni* si conferma quello che ottiene il giudizio più critico (3,2). Tutti gli altri aspetti si posizionano su votazioni intermedie (**Figura 3.2**).

Figura 3.2 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio. Anno 2023 (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 2023

La **Tabella 3.2** mostra l'evoluzione positiva in termini di miglioramento per la *Facilità di reperimento delle informazioni necessarie per dare avvio alla pratica* così come per la *Chiarezza della modulistica* e la *Chiarezza dei contenuti* e conferma che le criticità su cui è necessario continuare a porre attenzione sono i tempi di rilascio delle autorizzazioni e le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche.

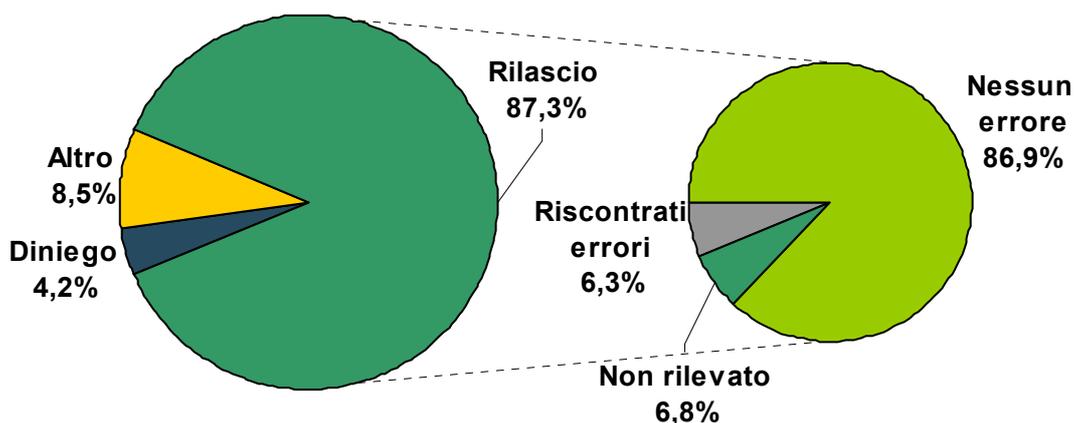
Tabella 3.2 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali – Confronto 2021, 2022 e 2023 (voto medio su scala 1-5)

VOTO MEDIO	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Facilità di reperimento delle informazioni	3,66	3,66	3,81
Chiarezza della modulistica da presentare	3,66	3,67	3,72
Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento	3,58	3,52	3,51
Tempi di rilascio	3,36	3,21	3,22
Chiarezza dei contenuti	4,16	4,05	4,22

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, anni 2021, 2022 e 2023

Esito del procedimento: nel 2023 le imprese che hanno ottenuto il Rilascio della autorizzazione ambientale sono la grande maggioranza (l'87,3%); e tra queste non si sono riscontrati errori nella documentazione nell'87% dei casi (**Figura 3.3**). I dati di confronto temporale sono riportati nella **Tabella 3.3**.

Figura 3.3 – Esito del procedimento. Anno 2023 (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 2023

Tabella 3.3 – Esito del procedimento e presenza di errori. Confronto 2021, 2022 e 2023 (valori percentuali)

MODALITA'	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
<i>esito della procedura</i>			
Rilascio Autorizzazione	92,0%	87,5%	87,3%
Diniego	0,5%	1,2%	4,2%
Altro	7,5%	11,3%	8,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
<i>presenza di errori (*)</i>			
Si	5,9%	8,3%	6,3%
No	94,1%	91,7%	86,9%
Non specificato	-	-	6,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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, anni 2021, 2022 e 2023

(*): percentuali calcolate sul totale di coloro che hanno ottenuto il rilascio della autorizzazione richiesta

Le osservazioni e i suggerimenti delle imprese: anche in quest'edizione dell'indagine si è chiesto alle imprese di indicare gli aspetti più graditi e quelli più criticati del servizio dando loro la possibilità di descriverli in modo più esteso rispondendo a due domande aperte². Le imprese che hanno indicato aspetti positivi sono state 20 e quelle che hanno segnalato delle criticità 45.

Dalla analisi testuale delle considerazioni possono essere individuati alcuni concetti ricorrenti riassunti nello schema seguente.

Schema 3.3 – Aspetti graditi e aspetti critici del servizio. Anno 2023

Aspetti graditi	Aspetti criticati
Cortesìa, competenza, cordialità, disponibilità, chiarezza, dialogo, collaborazione, contatto diretto	Tempi lunghi, burocrazia, difficoltà a conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, difficoltà nel rapporto tra gli uffici, passaggio difficile tra portale STAR/SUAP

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 2023

Sul fronte delle criticità le imprese lamentano soprattutto i **tempi lunghi** per il rilascio delle autorizzazioni. Poi osservano che le integrazioni dovrebbero essere richieste solo in caso di modifiche sostanziali, chiedono che vengano fornite maggiori informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche, che venga migliorato lo scambio dei documenti fra SUAP e Regione Toscana e che ci sia un miglior coordinamento tra gli uffici.

Con riferimento alle problematiche è stata realizzata una rappresentazione grafica di tipo Tag Cloud³ che mette in evidenza come il problema principale, come per il passato, resta la tempistica vissuta come eccessivamente lunga. **(Figura 3.4).**

Figura 3.4 – 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 2023

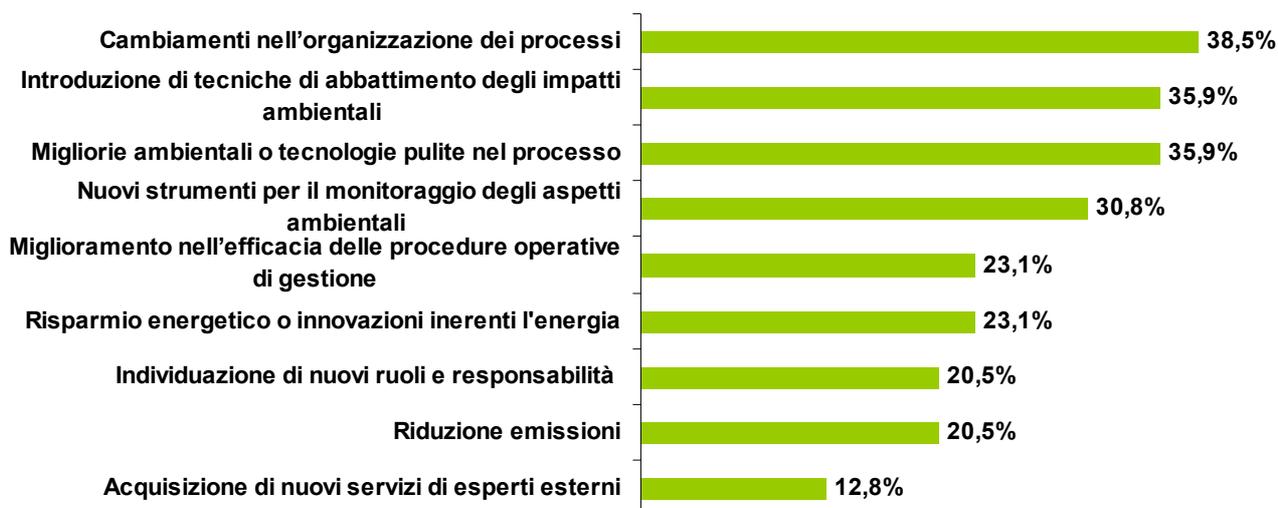
² Le osservazioni anonime ma puntuali sono state fornite al Settore regionale competente poiché la loro formulazione risulta in molti casi molto interessante e utile per migliorare alcuni aspetti del servizio.

³ Con il termine Tag cloud (nuvola di parole) si indicano qui rappresentazioni grafiche che pongono al centro con carattere più grande gli aspetti maggiormente segnalati e ai margini, con carattere più piccolo gli aspetti meno citati.

1.4 – Gli effetti intervenuti a seguito del rilascio della Autorizzazione AIA

Alle imprese che hanno presentato un'istanza AIA⁴ conclusasi con il rilascio dell'autorizzazione è stato chiesto quali cambiamenti si siano verificati nell'impresa (o siano previsti) in ragione di tale istanza. Le imprese che ricadono in questa tipologia non sono molte (sono 39) e quindi i risultati descritti nella **Figura 4.1** vanno letti con cautela: in cima alla graduatoria troviamo i *cambiamenti nell'organizzazione dei processi* (38,5%), *l'introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impianti ambientali* (35,9%) e *l'introduzione di miglioramenti ambientali o tecnologie pulite* nei processi industriali (35,9%).

Figura 4.1 – Effetti/cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione AIA. Anno 2023
(risposta multipla - valori percentuali¹ - sono riportate le modalità che hanno ottenuto almeno 5 risposte)



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 2023

(1) Il quesito prevede possibili più risposte; le percentuali sono calcolate sul totale delle 39 imprese che hanno presentato una istanza AIA e che hanno avuto il rilascio della autorizzazione.

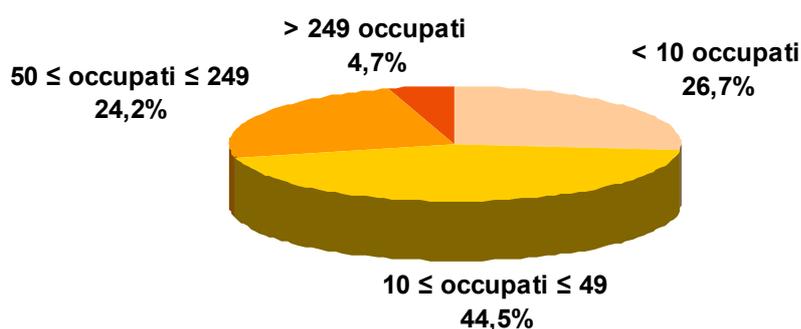
1.5 – Alcune informazioni sulle imprese rispondenti

Le imprese rispondenti sono per lo più di *piccole o piccolissime dimensioni* (71,2%) (**Figura 5.1**), attive nella maggioranza dei casi nel *settore manifatturiero* (52,5%) ma anche, sia pur in misura minore, nelle attività di fornitura di acqua-reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento (circa il 15%), nel commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli (circa il 9%), in agricoltura, silvicoltura e pesca (8,5%) e nelle costruzioni (5,1%) (**Figura 5.2**). Questi settori nel loro insieme rappresentano il 90% del totale.

Infine per quanto riguarda le certificazioni si osserva che le imprese rispondenti che dispongono di almeno una certificazione sono aumentate passando dal 51,6% del 2022 al 61,4% del 2023; che le certificazioni più diffuse si confermano la ISO9001 e la ISO14001; e che tutte registrano un andamento in crescita (**Tabella 5.1**).

⁴ Con AIA qui si intende l'Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale e l'Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti.

Figura 5.1 – La dimensione aziendale delle imprese rispondenti. Anno 2023 (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 2023

Figura 5.2 – I settori di attività economica delle imprese rispondenti. Anno 2023(%)



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 2023

Tabella 5.1 – Le certificazioni possedute dalle imprese rispondenti. Confronto 2021, 2022 e 2023 (%)

MODALITA'	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Certificazione ISO 14001	31,3%	29,9%	38,1%
Certificazione ISO 9001	39,3%	35,9%	44,9%
Certificazione EMAS	4,5%	4,9%	8,5%
Certificazione OHSAS 18001	11,9%	12,8%	13,1%
Nessuna certificazione	47,3%	48,4%	38,6%
Altro	23,4%	26,7%	30,1%

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, anni 2021, 2022 e 2023

1.6 - Sintesi conclusiva

Con riferimento ai 236 rispondenti, i principali risultati che sono emersi con l'indagine si possono sintetizzare nei seguenti punti:

- **le autorizzazioni:** l'Autorizzazione Unica Ambientale con il 51,7% costituisce la tipologia di istanza di autorizzazione maggiormente richiesta; seguono a distanza l'Autorizzazione per emissioni in atmosfera (15,3%), l'Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale (11%) e le Autorizzazioni rifiuti ex art. 208 nonché l'Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti (entrambe con circa il 9%).
- **le ragioni dell'istanza:** circa il 56% delle imprese presenta domanda di autorizzazione per richiedere variazioni, modifiche e/o ampliamenti inerenti autorizzazioni già possedute, mentre un po' più di un quarto richiede l'autorizzazione per l'avvio di una nuova attività (27,5%) e il 16,5% presenta istanza di rinnovo di una autorizzazione posseduta.
- **le modalità di presentazione delle istanze:** il canale principale per la presentazione delle istanze autorizzative è costituito dall'invio della domanda attraverso il portale web dei SUAP che con il 66,9% unitamente alla trasmissione via PEC al SUAP (27,1%) rappresentano i canali più utilizzati, raggiungendo complessivamente la quasi totalità (94%).
- **il ricorso al supporto di esperti:** il ricorso a consulenti e professionisti esperti risulta elevato (84,7%), nonostante che - dal 2021 ad oggi - sia aumentata la quota di imprese che per presentare l'istanza non ha fatto ricorso a soggetti esterni passando dal 10,4% al 13,6%.
- **la localizzazione degli impianti:** gli impianti sono ubicati in tutto il territorio regionale, ma soprattutto a Firenze (23,3%), a Pisa (16,9%), Lucca (12,3%) e Arezzo (11,4%) che raggiungono complessivamente il 64% del totale delle istanze.
- **la suddivisione dei ruoli tra SUAP e Regione Toscana:** coloro che hanno una conoscenza "esatta" delle competenze e dei ruoli degli sportelli S.U.A.P. comunale e Regione Toscana risultano pari al 37,7%, mentre il 47% delle imprese ha una conoscenza "a grandi linee"; non trascurabile coloro che non hanno *alcuna conoscenza* (15,3%).
- **il grado di soddisfazione per il contatto con il personale di Regione Toscana:** oltre la metà delle imprese ha contattato il personale di Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione ambientale; le valutazioni espresse rispetto al contatto avuto ottengono **piena soddisfazione** per tre parametri su cinque, ossia *Cortesia*, *Competenza* e *Chiarezza delle informazioni date* (rispettivamente 64,5%, 52,9% e 50,4%). Il voto modale è pari a 5 per tutti gli aspetti considerati ad eccezione della *tempestività della risposta* per la quale è 4. Nel triennio 2021-2023, il **voto medio** registra un miglioramento per la cortesia e la competenza (rispettivamente 4,5 e 4,3 con entrambi +0,1%), mentre gli altri aspetti, pur registrando un recupero nel 2023, si collocano al livello del 2021. Per la *facilità del contatto* e la *tempestività della risposta* il voto medio è sotto il 4 e le imprese per questi due aspetti chiedono interventi migliorativi.

La soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – ottiene un voto medio pari a 8,2 e un **voto modale** pari a 9. L'85,9% delle imprese assegna un voto buono o ottimo (voti 7-10) e si rileva un significativo miglioramento in tutti gli indicatori di sintesi nel trend 2021-2023.

- **il grado di soddisfazione per il servizio:** la soddisfazione complessiva - con il 70,3% delle imprese che ha espresso voti compresi tra 7 e 10 - risulta buona; il voto modale è pari a 8 e il voto medio passa da 7,2 a 7,3 del 2023, anche se non ritorna sul livello del 2021 (7,4). I *voti insufficienti* meritano attenzione poiché costituiscono una quota non trascurabile pari al 14,4%. Con riferimento agli aspetti specifici del servizio, la valutazione più alta è ottenuta dalla *chiarezza dei contenuti* con un voto medio pari a 4,2 mentre quella più bassa è riferita al *tempo di rilascio delle autorizzazioni* che si conferma l'aspetto con il giudizio più critico (3,2). La *facilità di reperimento delle informazioni*, la *chiarezza della modulistica* e la *facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento* si posizionano su votazioni intermedie. I primi due aspetti unitamente alla *Chiarezza dei contenuti* mostrano un'evoluzione positiva in termini di miglioramento, mentre per la *Facilità di reperimento delle informazioni necessarie per dare avvio alla pratica* e per i *Tempi di rilascio* si confermano le criticità già evidenziate nelle edizioni precedenti dell'indagine.
- **l'esito del procedimento:** le imprese che hanno ottenuto il Rilascio dell'autorizzazione ambientale costituiscono la grande maggioranza (l'87,3%); tra queste nell'87% dei casi non è stata riscontrata la presenza di errori.
- **gli aspetti più graditi e le criticità:** le imprese apprezzano cortesia, competenza, cordialità, disponibilità, chiarezza, dialogo, collaborazione, contatto diretto, tutti elementi che consentono di superare le difficoltà connesse soprattutto ad un iter lungo e complesso, lamentano in particolare i tempi troppo lunghi, la burocrazia, la difficoltà a conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, la difficoltà nel rapporto tra gli uffici e nello scambio di documenti fra SUAP e Regione Toscana, aspetti per i quali le imprese richiedono interventi migliorativi.

2. NOTA METODOLOGIA

2.1 - Impostazione metodologica

Anche per il 2023 il *Settore Transizione ecologica* della *Direzione Ambiente e energia* ha promosso la riedizione dell'indagine con il supporto dell'*Ufficio regionale di Statistica* che ha curato il controllo di qualità dei dati rilevati, l'elaborazione dei dati e la stesura del presente rapporto.

Obiettivi: l'indagine si è posta l'obiettivo generale di rilevare, oltre alla tipologia di autorizzazione richiesta e alle caratteristiche delle imprese che si sono avvalse del servizio regionale di autorizzazione ambientale, le valutazioni e il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato in modo da poter apportare interventi migliorativi.

Popolazione obiettivo: la popolazione obiettivo è costituita dalle imprese del territorio regionale che nel 2023 hanno visto concludersi il procedimento relativo a una richiesta di Autorizzazione ambientale, a seguito di presentazione della relativa istanza al SUAP (sono state invitate 959 imprese alla compilazione questionario).

Questionario, somministrazione via web, periodo di rilevazione: è stato utilizzato il questionario - riportato nel paragrafo successivo - adottato nelle edizioni del 2021 e del 2022; si compone di 21 domande strutturate 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.

La rilevazione si è svolta nel **periodo marzo-dicembre 2023**. Il questionario è stato somministrato via web con il software open source Limesurvey⁵.

Numero dei rispondenti: hanno compilato il questionario 236 imprese che rappresentano il 24,6% del totale delle imprese alle quali è stato inviato il questionario di gradimento (959). Il tasso di partecipazione (**Tabella A**), seppur apprezzabile, risulta inferiore all'edizione del 2022.

Tavola A - Imprese rispondenti e tasso di partecipazione. Confronto 2021-2022- 2023 (valori assoluti e percentuali)

MODALITA'	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Numero di imprese	828	857	959
Rispondenti	201	345	236
% di rispondenti	24,3	40,3	24,6

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 2023

Avvertenza per la lettura dei dati: nella lettura dei dati è importante tenere conto che l'insieme dei rispondenti non rappresentano un campione casuale delle imprese in quanto possono essere 'selezionati' rispetto ai temi d'indagine; pertanto i dati ottenuti non possono essere oggetto di inferenza e non vanno considerati come rappresentativi dell'universo delle imprese. I risultati presentati nel rapporto vanno quindi letti e interpretati come riferiti ai soli rispondenti.

⁵ Le imprese sono state invitate a compilare il questionario con una mail personalizzata nella quale sono state fornite alcune informazioni sugli obiettivi dell'indagine, i riferimenti dei funzionari di Regione Toscana cui chiedere eventuali chiarimenti, il link per accedere alla compilazione, le istruzioni tecniche nel caso di compilazione in più tempi successivi, il questionario per prenderne visione prima della compilazione online, l'informativa sul trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016.

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 2023. 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 2023 (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

SERIE 1

SEZIONE A – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

Tavola 1 - Caratteristiche della domanda di autorizzazione. Anno 2023 *(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 2023 *(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 2023 *(voto medio)*

SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tavola 3a – Livello di soddisfazione rispetto al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2023 *(valori assoluti, valori percentuali e voti medi)*

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2023 *(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 2023 *(valori assoluti e percentuali)*

SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

Tavola 5 – Profilo delle imprese rispondenti. Anno 2023 *(valori assoluti e percentuali)*

SERIE 2

Tavola 0 - Imprese rispondenti e tasso di partecipazione. Confronto 2021-2022- 2023 *(valori assoluti e percentuali)*

SEZIONE A – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

Tavola 1 - Caratteristiche della domanda di autorizzazione. Confronto 2021-2022-2023 *(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. Confronto 2021-2022-2023 *(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. Confronto 2021-2022-2023 *(voto medio)*

SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tavola 3a – Livello di soddisfazione rispetto al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Confronto 2021-2022-2023 *(valori assoluti, valori percentuali e voti medi)*

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Confronto 2021-2022-2023 *(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. Confronto 2021-2022-2023 *(valori assoluti e percentuali)*

SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

Tavola 5 – Profilo delle imprese rispondenti. Confronto 2021-2022-2023 *(valori assoluti e percentuali)*