



**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 2024**



**Regione Toscana**

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

**Direzione Tutela dell'Ambiente ed Energia**  
**Settore "Transizione Ecologica e Sostenibilità Ambientale"**

A cura di:  
Claudia Daurù e Lucia Del Grosso

marzo 2025

## 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.....          | 9  |
| 1.3 - La valutazione del servizio di rilascio delle Autorizzazioni ambientali ..... | 12 |
| 1.4 – Gli effetti intervenuti a seguito del rilascio della Autorizzazione AIA ..... | 15 |
| 1.5 – Alcune informazioni sulle imprese rispondenti .....                           | 16 |
| 1.6 - Sintesi conclusiva .....                                                      | 17 |
| 2. NOTA METODOLOGIA .....                                                           | 19 |
| 2.1 - Impostazione metodologica .....                                               | 19 |
| 2.2 - Questionario .....                                                            | 20 |
| 2.3 - Breve glossario.....                                                          | 23 |
| 3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI.....                                      | 24 |

*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 e Sostenibilità Ambientale*

## PREMESSA

Anche nel corso del 2024, la Regione Toscana ha condotto un'analisi relativa al grado di soddisfazione delle aziende che hanno ricevuto autorizzazioni ambientali, invitandole a esprimere una valutazione sul servizio ricevuto e sul personale regionale con cui hanno eventualmente interagito.

Dal 2016, infatti, la Toscana si distingue nel panorama italiano, essendo l'unica Regione a gestire direttamente tutte le autorizzazioni in ambito ambientale. Questo modello operativo è nato per garantire una maggiore uniformità, chiarezza e linearità nei procedimenti amministrativi, nell'ottica di offrire un servizio più efficiente e di alta qualità. Parallelamente, è stato introdotto un sistema di misurazione della qualità del servizio, una "*customer satisfaction*" che, grazie a un continuo lavoro di affinamento, si è consolidata come uno strumento utile per un miglioramento dei rapporti tra imprese e pubblica amministrazione, orientato ai principi di trasparenza e collaborazione.

L'indagine effettuata nel 2024 ha raccolto più di 200 risposte, un risultato che dimostra un interesse positivo che rinnova la decisione di proseguire questa iniziativa anche in futuro. Nel report sono illustrati i dettagli delle rilevazioni effettuate nel tempo. Si evidenzia un miglioramento complessivo rispetto all'anno precedente: il grado di soddisfazione relativo al servizio offerto è passato da 7,3 a 7,6 su una scala da 1 a 10, mentre la valutazione relativa agli uffici regionali è salita da 8,2 a 8,3. Gli aspetti legati alla cortesia e alla facilità di contatto con gli uffici della Regione hanno ricevuto voti medi rispettivamente di 4,5 e 4 su scala da 1 a 5.

Dai risultati del questionario emerge un quadro nel complesso positivo, sebbene non manchino ulteriori margini di miglioramento. Alcuni proponenti segnalano procedimenti ancora troppo complessi e caratterizzati da tempi lunghi, ma al contempo riconoscono la disponibilità, la competenza e la cortesia del personale regionale, fattori che facilitano il superamento delle difficoltà riscontrate nelle fasi del procedimento. Potenziare gli strumenti tecnologici, semplificare le procedure e migliorare la reperibilità delle informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche sono alcune delle sfide prioritarie per l'amministrazione regionale, nella consapevolezza del lavoro ancora necessario per rendere i procedimenti più chiari e rapidi. Tali obiettivi si inseriscono in un contesto generale di apprezzamento che rappresenta sia un motivo di soddisfazione che uno stimolo a perseguire le finalità evidenziate.

L'occasione è infine propizia per esprimere un sentito ringraziamento all'Ufficio regionale di Statistica per il supporto all'analisi e per il contributo determinante nella realizzazione di questo report.

*David Tei*  
Responsabile Transizione Ecologica e Sostenibilità Ambientale  
Regione Toscana

## INTRODUZIONE

La **Direzione Tutela dell'Ambiente ed Energia** ha proseguito anche quest'anno l'iniziativa, avviata nel 2021, di ascolto dell'utenza che ha presentato richieste di Autorizzazione ambientali nel 2024. Considera infatti utili i risultati ottenuti con la rilevazione di *customer satisfaction*, curata dall'*Ufficio regionale di Statistica*, al fine di individuare azioni di miglioramento del servizio basate sui dati e sulle indicazioni - positive e critiche - degli utenti.

La rilevazione, che si è svolta da marzo a dicembre 2024 e ha riguardato le autorizzazioni rilasciate durante il corso di tutto l'anno, è stata rivolta a circa 1.000 imprese toscane selezionate tra quelle che hanno visto concludersi un procedimento relativo ad una Autorizzazione Ambientale nell'arco dell'anno 2024.

E' stato utilizzato il questionario strutturato già adottato nelle edizioni precedenti, che consente di rilevare un'ampia gamma di aspetti ed opinioni delle imprese e di realizzare, ove possibile, dei confronti temporali. La somministrazione del questionario si è svolta attraverso la piattaforma Limesurvey, lo strumento open con la quale Regione Toscana realizza indagini web per le esigenze dell'amministrazione. Le imprese che hanno risposto compilando il questionario sono state 205, ossia circa un quinto del totale a cui è stata inviata l'indagine (20,5%).

Ricordiamo che le imprese che hanno risposto non possono essere considerate, a rigore, un campione casuale di tipo probabilistico poiché potrebbero essere affette da un 'effetto di selezione' rispetto ai temi di indagine<sup>1</sup>; pertanto nel rapporto descriviamo quanto emerge dalle risposte dei rispondenti (di questa e delle altre edizioni) senza "fare inferenza" sull'universo delle imprese, ma comunque cogliendo dai risultati gli elementi più interessanti per migliorare il servizio.

Il presente Rapporto descrive i risultati emersi dall'indagine e in particolare pone l'attenzione su:

- le caratteristiche delle richieste di autorizzazione presentate nel 2024: tipo di istanza, motivo e modalità di presentazione della domanda, ricorso o meno a consulenti esterni;
- grado di 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'imprese rispondenti.

Sono inoltre analizzati i trend temporali 2021-2024 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 2024 e una dedicata al confronto temporale 2021-2024. 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>

---

<sup>1</sup> 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.

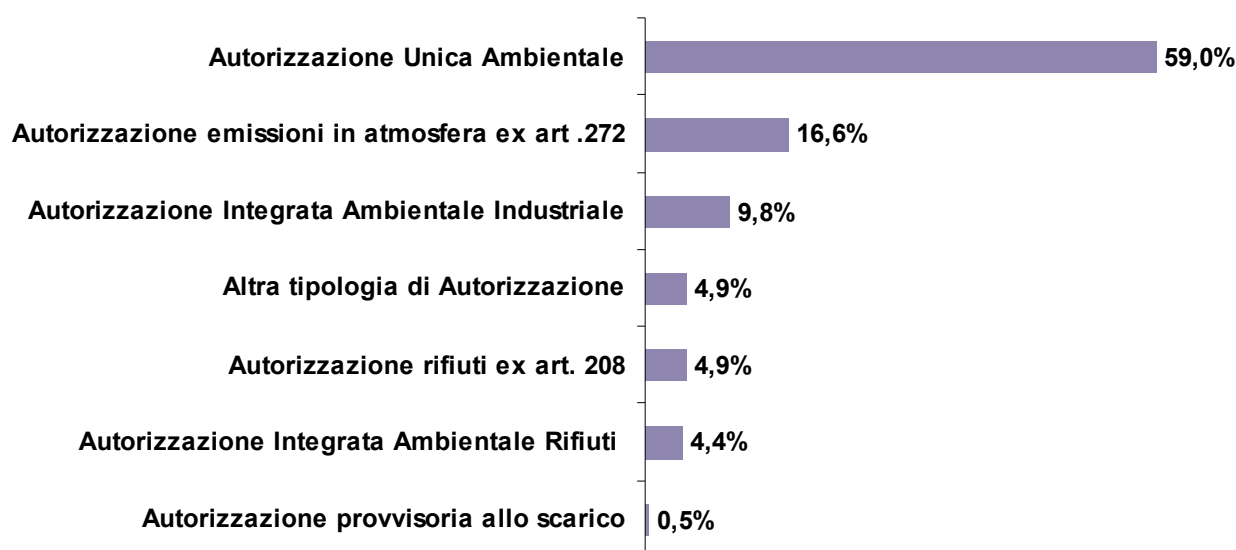
## 1. PRINCIPALI RISULTATI

### 1.1 - Le autorizzazioni richieste

In questo paragrafo si esaminano le tipologie di autorizzazione ambientale che le imprese hanno presentato nel corso del 2024 e le principali ragioni e modalità di presentazione delle domande.

**Le tipologie di autorizzazione:** l'**Autorizzazione Unica Ambientale** con il 59% si conferma, anche per il 2024, come la principale tipologia di istanza richiesta dalle imprese, seguita a distanza dalla **Autorizzazione per emissioni in atmosfera** (16,6%) e dall'**Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale** (9,8%). Troviamo poi l'**Autorizzazione rifiuti ex art. 208** (4,9%) e l'**Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti** (4,4%) che occupano la parte inferiore della graduatoria insieme all'**Autorizzazione provvisoria allo scarico** (Figura 1.1).

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 2024

Nella **Tabella 1.1** è riportato il confronto 2021-2024 da cui si rileva l'incremento per le due istanze principali - l'**Autorizzazione Unica Ambientale** e l'**Autorizzazione per emissioni in atmosfera** – che dopo il calo del 2023 si collocano nuovamente sui valori del 2022 superandoli leggermente, rispettivamente con 59% e 16,6%. Per contro la A.I.A Industriale, la Autorizzazione rifiuti ex art. 208 e la A.I.A Rifiuti registrano, rispetto al 2023, un calo rispettivamente di -1,2%, -4% e -4,1%.

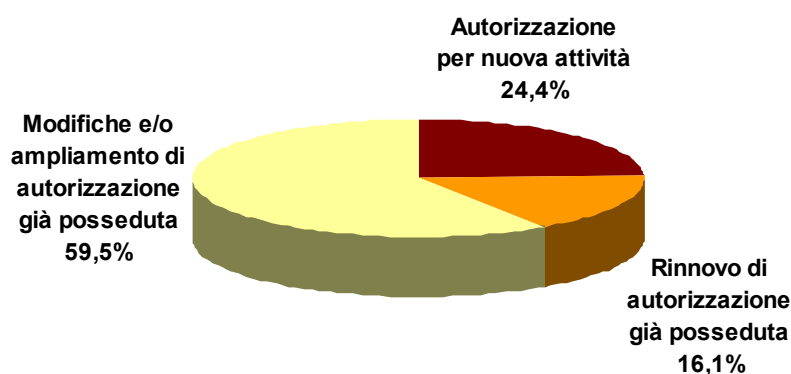
Tabella 1.1 – Tipologie di Autorizzazione – Confronto 2021 – 2024 (valori %)

| TIPOLOGIA DI ISTANZA                              | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Autorizzazione Unica Ambientale                   | 56,2%         | 58,0%         | 51,7%         | 59,0%         |
| Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272 | 17,9%         | 15,9%         | 15,3%         | 16,6%         |
| Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale   | 7,5%          | 8,1%          | 11,0%         | 9,8%          |
| Autorizzazione rifiuti ex art. 208                | 10,4%         | 6,7%          | 8,9%          | 4,9%          |
| Altra tipologia di Autorizzazione                 | 2,5%          | 4,1%          | 3,8%          | 4,9%          |
| Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti       | 3,5%          | 5,8%          | 8,5%          | 4,4%          |
| Comunicazione rifiuti ex 215-216                  | 1,5%          | 0,3%          | 0,4%          | -             |
| Autorizzazione provvisoria allo scarico           | 0,5%          | 1,2%          | 0,4%          | 0,5%          |
| <b>Totale</b>                                     | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

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 2021-2024.

**Le ragioni dell'istanza:** nel 2024, il 59,5% delle imprese ha intrapreso l'iter burocratico autorizzativo in ragione di modifiche e/o ampliamenti alle autorizzazioni già possedute, mentre il 24,4% ha richiesto l'autorizzazione per una nuova attività e il 16,1% per il rinnovo di una autorizzazione già 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 2024

Dal confronto temporale si evidenzia che sono in crescita rispetto al 2023 le istanze per **modifiche e/o ampliamenti di autorizzazioni già possedute** (59,5% contro 55,9%), mentre risultano in calo sia le **istanze per nuova attività** che le **istanze di rinnovo**, che passano rispettivamente dal 27,5% al 24,4% e dal 16,5% al 16,1% (**Tabella 1.2**).

**Tabella 1.2 – Ragione dell'istanza di autorizzazione - Confronto 2021 – 2024 (valori %)**

| RAGIONE DELL'ISTANZA                                      | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Autorizzazione per nuova attività                         | 25,4%         | 28,7%         | 27,5%         | 24,4%         |
| Rinnovo di autorizzazione già posseduta                   | 21,4%         | 20,3%         | 16,5%         | 16,1%         |
| Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta | 53,2%         | 51,0%         | 55,9%         | 59,5%         |
| <b>Totale</b>                                             | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

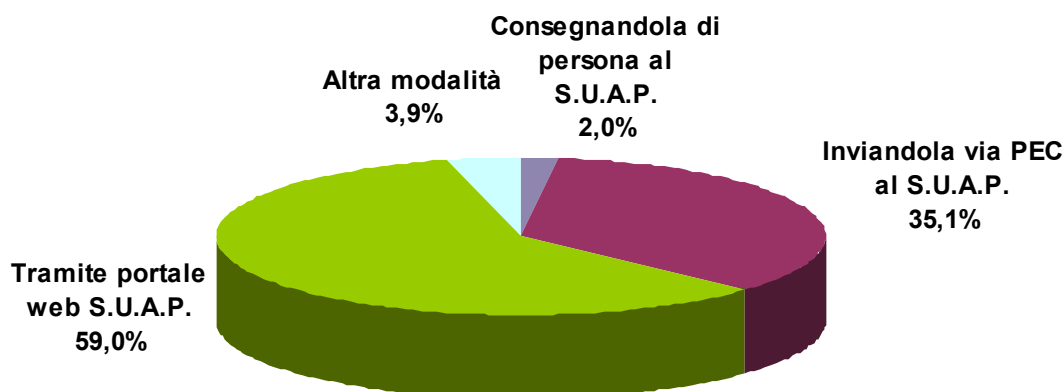
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021-2024

**Le modalità di presentazione delle richieste di autorizzazione:** il **portale web dei SUAP** rappresenta lo strumento più utilizzato dalle imprese per la presentazione delle istanze autorizzative (59% del totale). Segue l'**invio via PEC al SUAP** (35,1%).

Complessivamente queste due modalità raggiungono il 94,1% del totale delle imprese, mentre le altre modalità sono meno diffuse (**Figura 1.3**).

Considerando il periodo 2023-2024 si osserva che il **portale web dei SUAP**, pur rimanendo la modalità prioritaria, registra un calo di 8 punti percentuali e che a questo calo corrisponde un incremento per l'**invio dell'istanza via PEC** (**Tabella 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 2024

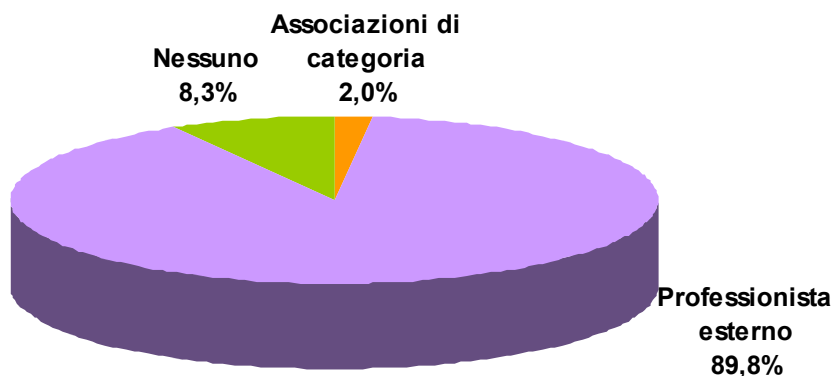
**Tabella 1.3 – Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione - Confronto 2021-2024**

| MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Consegnandola di persona al S.U.A.P.    | 2,5%          | 1,7%          | 1,7%          | 2,0%          |
| Inviandola via PEC al S.U.A.P.          | 25,4%         | 31,9%         | 27,1%         | 35,1%         |
| Tramite portale web S.U.A.P.            | 62,7%         | 61,4%         | 66,9%         | 59,0%         |
| 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%          | 3,9%          |
| <b>Totale</b>                           | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

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 2021-2024

**Il ricorso agli esperti per la presentazione dell'istanza di autorizzazione:** nel 2024 la quota di imprese che ha fatto ricorso a consulenti e professionisti esterni ha raggiunto il 90% (Figura 1.4), un valore molto elevato, il più alto tra quelli registrati nel periodo 2021-2024 (Tabella 1.4). Coloro che non si sono avvalsi di nessun soggetto esterno, esprimendo di fatto una sostanziale competenza e autonomia, sono diminuiti raggiungendo, nel 2024, quota 8,3%; il ricorso alle associazioni di categoria si conferma residuale (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 2024

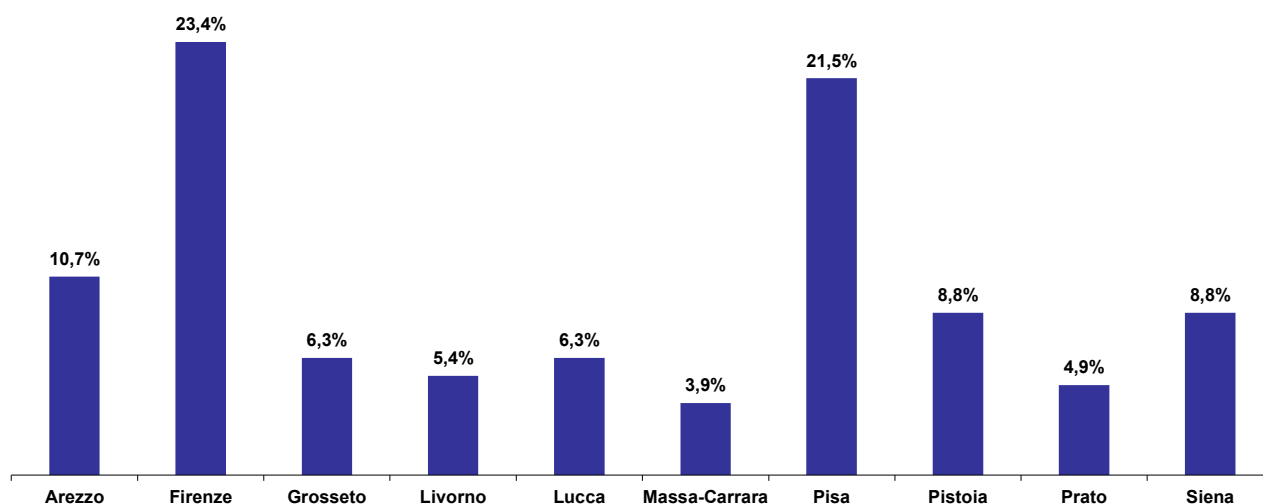
**Tabella 1.4 – Ricorso a soggetti esterni all'impresa per la presentazione delle richieste di Autorizzazione - Confronto 2021-2024 (valori %)**

| <b>RICORSO AD SOGGETTI ESTERNI</b> | <b>Anno 2021</b> | <b>Anno 2022</b> | <b>Anno 2023</b> | <b>Anno 2024</b> |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Associazioni di categoria          | 2,5%             | 2,6%             | 1,7%             | 2,0%             |
| Professionista esterno             | 87,1%            | 85,5%            | 84,7%            | 89,8%            |
| Nessuno                            | 10,4%            | 11,6%            | 13,6%            | 8,3%             |
| Altro                              | -                | 0,3%             | -                | -                |
| <b>Totale</b>                      | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    |

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 2021-2024

**La diffusione degli impianti sul territorio provinciale:** gli impianti per i quali sono presentate le istanze di autorizzazione risultano maggiormente presenti nelle province di Firenze (23,4%), Pisa (21,5%) e Arezzo (10,7%) (**Figura 1.5**); complessivamente queste tre province coprono il 55,6% del totale delle istanze. L'analisi temporale mostra che Firenze mantiene lo stesso peso, confermandosi al 1° posto della graduatoria provinciale, mentre Pisa lo accresce (con +4,6 p.p. rispetto al 2023) e Arezzo lo perde (-1 p.p. rispetto al 2023). Da segnalare inoltre il valore dimezzato per la provincia di Lucca che passa dal 12,3% del 2023 al 6,3% del 2024 (-6 p.p.) (**Tabella 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 2024

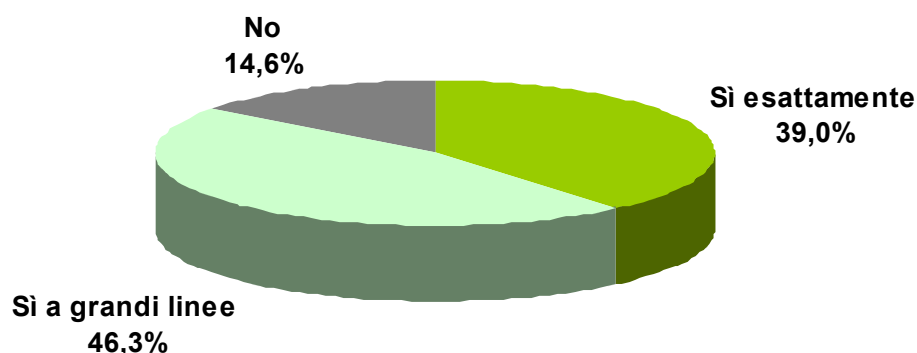
**Tabella 1.5 – Provincia in cui si trova l'impianto per il quale è stata presentata la richiesta di Autorizzazione - Confronto 2021-2024 (valori %)**

| <b>PROVINCIA</b> | <b>Anno 2021</b> | <b>Anno 2022</b> | <b>Anno 2023</b> | <b>Anno 2024</b> |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Arezzo           | 16,4%            | 8,7%             | 11,4%            | 10,7%            |
| Firenze          | 22,4%            | 25,8%            | 23,3%            | 23,4%            |
| Grosseto         | 9,5%             | 11,0%            | 4,7%             | 6,3%             |
| Livorno          | 7,5%             | 7,8%             | 7,6%             | 5,4%             |
| Lucca            | 8,0%             | 9,9%             | 12,3%            | 6,3%             |
| Massa-Carrara    | 3,0%             | 2,3%             | 3,4%             | 3,9%             |
| Pisa             | 16,4%            | 14,8%            | 16,9%            | 21,5%            |
| Pistoia          | 3,5%             | 5,5%             | 5,9%             | 8,8%             |
| Prato            | 4,5%             | 7,0%             | 6,4%             | 4,9%             |
| Siena            | 9,0%             | 7,2%             | 8,1%             | 8,8%             |
| <b>Totale</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>    |

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 2021-2024

**La conoscenza delle competenze e dei ruoli di SUAP comunale e di Regione Toscana:** non risulta ben chiara ai rispondenti l'attribuzione delle competenze tra SUAP e Regione Toscana in merito al rilascio delle autorizzazioni ambientali; dai dati rilevati emerge che il 39% delle imprese conosce esattamente i ruoli delle amministrazioni coinvolte, che il 46,3% invece ha una *conoscenza a grandi linee* e che il 14,6% non ce l'ha (**Figura 1.6**). Inoltre non emergono al riguardo differenze significative nel confronto temporale (**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 2024

**Tabella 1.6 – Conoscenza delle diverse competenze e ruoli dei SUAP e di Regione Toscana - Confronto 2021-2024 (valori %)**

| CONOSCENZA        | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Sì esattamente    | 35,3%         | 41,7%         | 37,7%         | 39,0%         |
| Sì a grandi linee | 49,8%         | 41,2%         | 47,0%         | 46,3%         |
| No                | 14,9%         | 17,1%         | 15,3%         | 14,6%         |
| <b>Totale</b>     | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

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 2021-2024

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

Nel 2024 il 43,4% di coloro che hanno presentato un'istanza di autorizzazione ambientale ha contattato anche Regione Toscana per avere informazioni e chiarimenti rispetto a tale istanza; si tratta di una quota inferiore rispetto al 2023 (51,3%) ma che nel periodo considerato 2021-2024 oscilla tra il 43% e il 54% (**Tabella 2.1**).

**Tabella 2.1 – Contatto con il personale di Regione Toscana - Confronto 2021-2024 (valori %)**

| CONTATTO CON REGIONE TOSCANA | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Sì                           | 54,2%         | 42,9%         | 51,3%         | 43,4%         |
| No                           | 45,8%         | 57,1%         | 48,7%         | 56,6%         |
| <b>Totale</b>                | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

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 2021-2024

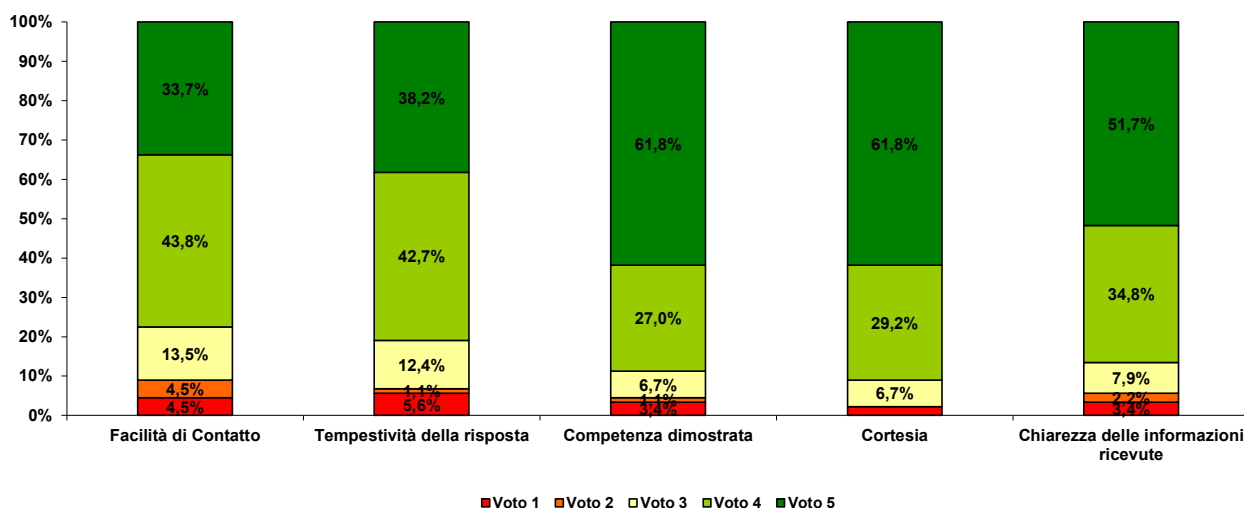
**La valutazione su 5 aspetti che caratterizzano il rapporto tra impresa e Regione Toscana:** agli utenti che hanno contattato Regione Toscana in merito alla loro istanza di autorizzazione ambientale è stato chiesto di esprimere, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, una valutazione in merito alla esperienza del contatto con il personale di Regione Toscana. I parametri valutati sono stati:

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

Dai dati relativi al 2024 (**Figura 2.1**) emerge che:

- 1) *Cortesia, Competenza e Chiarezza delle informazioni* sono gli aspetti per i quali le imprese esprimono maggior soddisfazione: per questi parametri la maggioranza delle imprese indica il punteggio massimo (5) (rispettivamente 61,8%, 61,8% e 51,7%) e il voto medio è rispettivamente 4,5 - 4,4 e 4,3.
- 2) *Tempestività della risposta e facilità di contatto* sono invece gli aspetti rispetto ai quali le imprese sono meno soddisfatte: il voto modale, ossia il voto cui è associata la maggior frequenza, è 4 anziché 5 come per gli altri aspetti. E i voti medi risultano più contenuti, rispettivamente 4,1 e 4,0.

**Figura 2.1 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana.**  
Anno 2024 (distribuzione % dei voti assegnati)



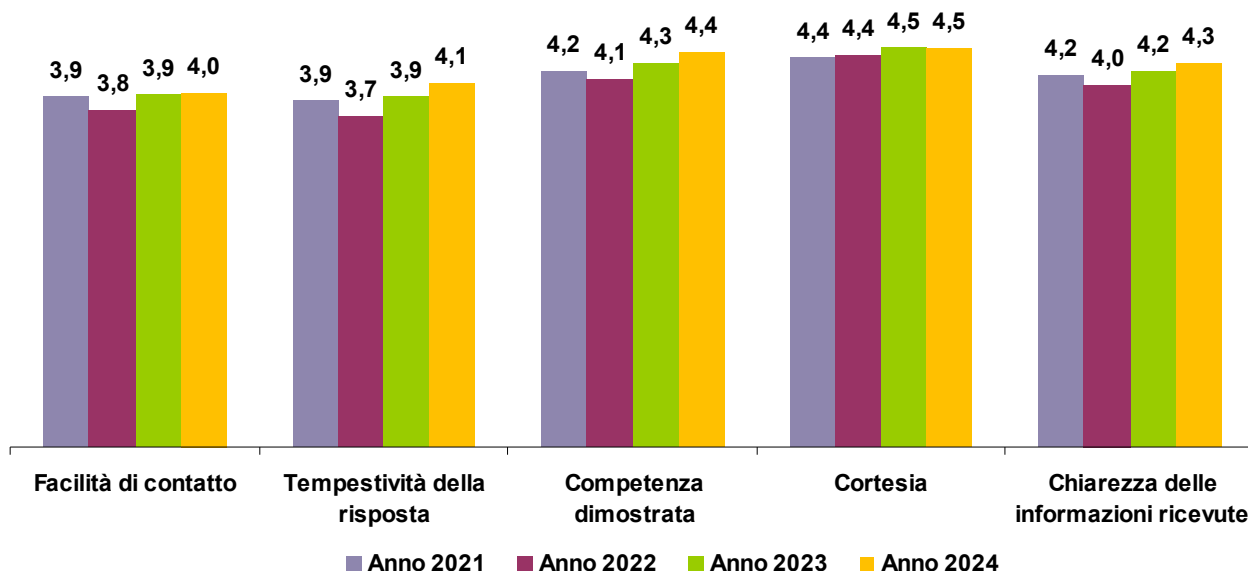
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2024

Dai dati di confronto temporale si osserva che (**Figura 2.2**):

- 1) nel triennio 2022-2024, il voto medio è cresciuto progressivamente per tutti i parametri e ha raggiunto, o superato, il voto 4 anche per la *facilità del contatto* e la *tempestività della risposta* che in precedenza erano al di sotto di tale soglia;

2) nonostante i miglioramenti registrati la *facilità del contatto* e la *tempestività della risposta* restano in coda nella graduatoria della soddisfazione delle imprese e continuano quindi a rappresentare gli aspetti su cui continuare a lavorare in vista di un progressivo miglioramento.

**Figura 2.2 – Voto medio per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana.**  
Anni 2021 – 2024 (voto medio su scala 1-5 calcolato su coloro che hanno avuto un contatto)

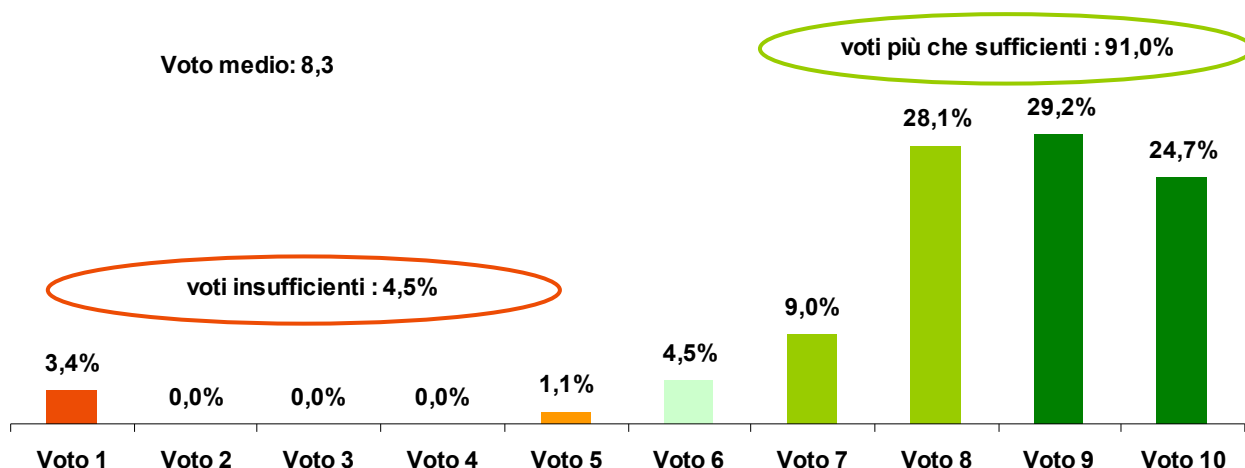


Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021-2024

**La valutazione di sintesi rispetto al rapporto con il personale di Regione Toscana:** agli utenti che si sono rapportati con il personale di Regione Toscana è stato chiesto anche di esprimere, con un voto da 1 a 10, il loro grado di soddisfazione complessiva. I risultati ottenuti mostrano che:

- la distribuzione percentuale dei voti è fortemente asimmetrica e spostata verso i voti più alti (**Figura 2.3**): la percentuale di pienamente soddisfatti, ossia che esprimono un voto compreso tra 7 e 10, è pari al 91%, mentre gli insoddisfatti (voti da 1 a 5) rappresentano il 4,5%.
- il **voto modale**, ossia il voto al quale corrisponde la frequenza maggiore, è pari a 9;
- il **voto medio** è pari a 8,3.

**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 2024

Inoltre dai dati di trend 2021-2024 emerge un piccolo ma progressivo miglioramento in tutti gli indicatori di sintesi (**Tabella 2.3**): il voto medio passa dal 7,8 del 2022 all'8,3 del 2024 e la percentuale di soddisfatti (voti 7-10) passa dall'84,5% del 2022 al 91% del 2024. Ugualmente la presenza di circa il 5% di insoddisfatti e del 4,5% di imprese che assegna al servizio solo la sufficienza spinge a non fermarsi nei percorsi di miglioramento.

**Tabella 2.3 – Indicatori di sintesi che descrivono l'andamento della valutazione di sintesi relativa al rapporto con il personale di Regione Toscana – Confronto 2021-2024 (voto modale, voto medio su scala 1-10, % voti)**

| INDICATORI DI SINTESI | Anno<br>2021 | Anno<br>2022 | Anno<br>2023 | Anno<br>2024 |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| voto modale           | 8,5          | 8,0          | 9,0          | 9,0          |
| voto medio            | 8,0          | 7,8          | 8,2          | 8,3          |
| % voti 1-5            | 7,3          | 9,5          | 5,8          | 4,5          |
| % voti 7-10           | 85,3         | 84,5         | 85,9         | 91,0         |

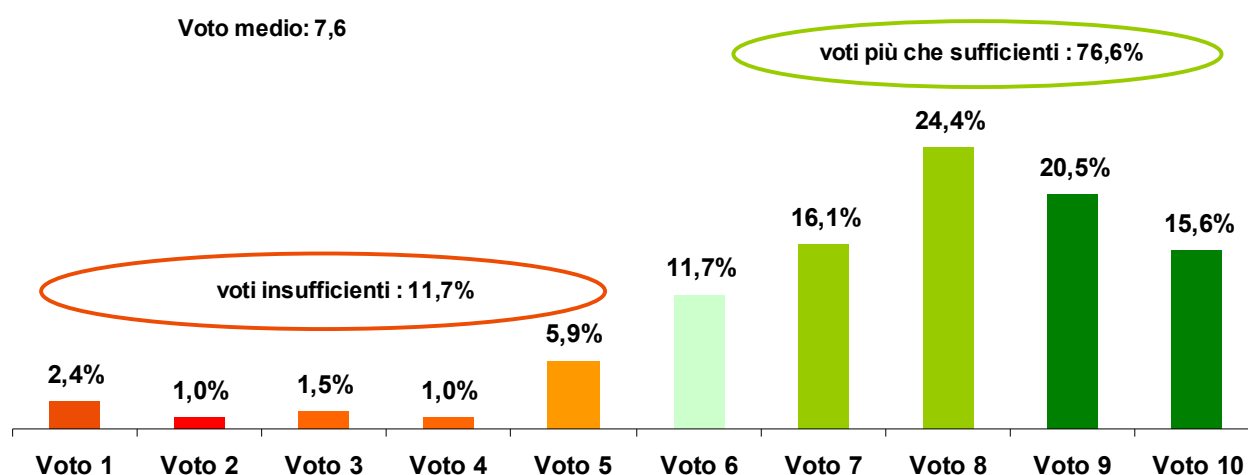
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021-2024

### 1.3 - La valutazione del servizio di rilascio delle Autorizzazioni ambientali

In questo paragrafo si esamina il grado di soddisfazione dell'utenza in merito al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anche in questo caso la soddisfazione è stata valutata in relazione a 5 aspetti del servizio (con un voto compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 5) e in termini complessivi (con un voto compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 10).

**La soddisfazione complessiva:** nel 2024 quasi il 77% delle imprese ha espresso un voto compreso tra 7 e 10; il voto modale è risultato pari a 8 e il voto medio a 7,6 (**Figura 3.1**).

**Figura 3.1 – Grado di soddisfazione complessiva. Anno 2024 (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 2024

Inoltre l'analisi temporale mostra un trend positivo, in particolare dal 2022 al 2024 (**Tabella 3.1**):

- il voto medio passa da 7,2 del 2022 a 7,6 del 2024;
- la quota di soddisfatti (voti 7-10) passa dal 70,1% del 2022 al 76,6% del 2024;
- si riducono sia i voti di *sola sufficienza* che i voti *insufficienti*.

Questi risultati non impediscono comunque di considerare che l'insieme dei voti *insufficienti* e di *sola sufficienza* rappresentano insieme il 23,4% del totale, un valore ancora importante che va affrontato con ulteriori sforzi.<sup>1538</sup>

**Tabella 3.1 – Indicatori di sintesi che descrivono la valutazione sul servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali – Confronto 2021-2024 (voto modale, voto medio su scala 1-10, % voti)**

| INDICATORI DI SINTESI | Anno 2021 | Anno 2022 | Anno 2023 | Anno 2024 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| voto modale           | 7,5       | 8         | 8         | 8         |
| voto medio            | 7,4       | 7,2       | 7,3       | 7,6       |
| % voti 1-5            | 11,4%     | 15,7%     | 14,4%     | 11,7%     |
| % voto 6              | 16,4%     | 14,2%     | 15,3%     | 11,7%     |
| % voti 7-10           | 72,1%     | 70,1%     | 70,3%     | 76,6%     |

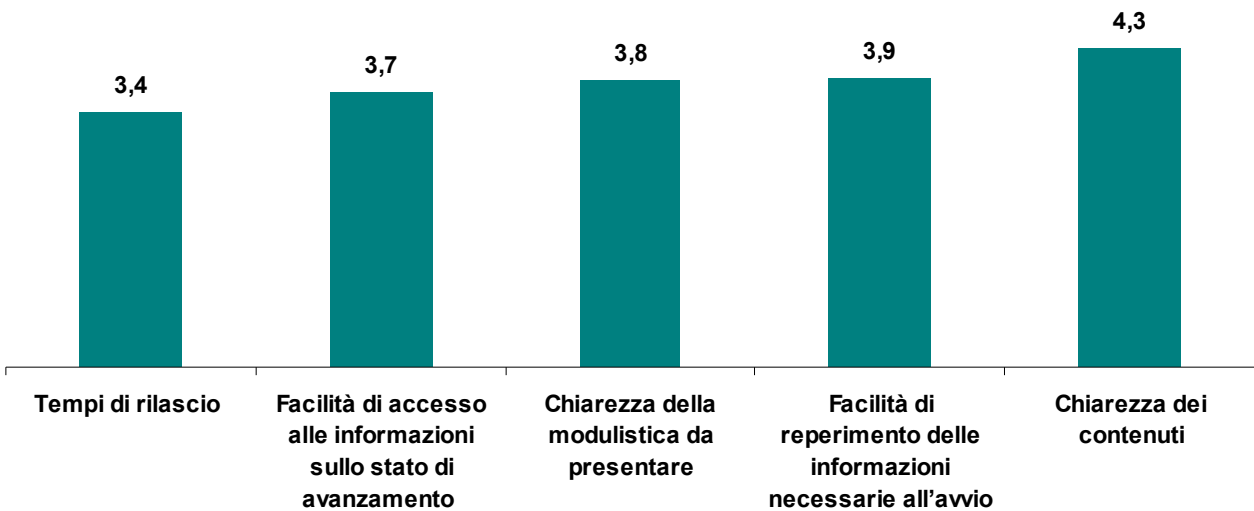
Fonte: Regione Toscana – Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anni 2021-2024

**Soddisfazione per i 5 aspetti specifici del servizio:** per migliorare il servizio e accrescere il grado di soddisfazione complessiva è importante monitorare le valutazioni sui seguenti 5 aspetti specifici che caratterizzano il servizio:

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.

Nel 2024 l'aspetto che registra il voto medio più alto è la *chiarezza dei contenuti* (4,3); tutti gli altri si posizionano tra il 3 e il 4: per esattezza tra il 3,9 della *Facilità di reperimento delle informazioni necessarie per dare avvio alla pratica* e il 3,4 dei *Tempi di rilascio*, parametro quest'ultimo che costituisce l'aspetto più critico (**Figura 3.2**).

**Figura 3.2 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio. Anno 2024 (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 2024

L'andamento temporale consente di osservare un sostanziale miglioramento per tutti i parametri; miglioramento che però non è ancora in grado di portare i vari aspetti a superare la soglia del voto 4, ad eccezione della chiarezza dei contenuti che lo è da tempo.

**Tabella 3.2 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali – Confronto 2021-2024 (voto medio su scala 1-5)**

| VOTO MEDIO                                                       | Anno 2021 | Anno 2022 | Anno 2023 | Anno 2024 |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Facilità di reperimento delle informazioni                       | 3,66      | 3,66      | 3,81      | 3,87      |
| Chiarezza della modulistica da presentare                        | 3,66      | 3,67      | 3,72      | 3,84      |
| Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento | 3,58      | 3,52      | 3,51      | 3,68      |
| Tempi di rilascio                                                | 3,36      | 3,21      | 3,22      | 3,43      |
| Chiarezza dei contenuti                                          | 4,16      | 4,05      | 4,22      | 4,29      |

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 2021-2024

**Esito del procedimento:** nel 2024 crescono le imprese che hanno ottenuto il rilascio della autorizzazione ambientale (90,7% rispetto a 87,3% del 2023) e decresce la quota di imprese che ha registrato un diniego (1,5% contro 4,2% del 2023). Inoltre diminuisce la quota di imprese che ha rilevato la presenza di errori nella documentazione (dal 6,3% del 2023 al 4,3% del 2024) (**Tabella 3.3**). Si tratta di andamenti che lasciano pensare che l'iter burocratico stia evolvendo verso una maggiore chiarezza e accuratezza.

**Tabella 3.3 – Esito del procedimento e presenza di errori. Confronto 2021-2024 (valori percentuali)**

| MODALITA'                     | Anno 2021     | Anno 2022     | Anno 2023     | Anno 2024     |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>esito della procedura</b>  |               |               |               |               |
| Rilascio Autorizzazione       | 92,0%         | 87,5%         | 87,3%         | 90,7%         |
| Diniego                       | 0,5%          | 1,2%          | 4,2%          | 1,5%          |
| Altro                         | 7,5%          | 11,3%         | 8,5%          | 7,8%          |
| <b>Totale</b>                 | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>presenza di errori (*)</b> |               |               |               |               |
| Si                            | 5,9%          | 8,3%          | 6,3%          | 4,3%          |
| No                            | 94,1%         | 91,7%         | 86,9%         | 88,7%         |
| Non specificato               | -             | -             | 6,8%          | 7,0%          |
| <b>Totale</b>                 | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

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 2021-2024

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

**Aspetti positivi e aspetti critici segnalati dalle imprese:** l'indagine ha cercato anche di capire, attraverso due domande specifiche, quali siano gli aspetti più graditi del servizio e quali quelli più critici. Queste domande essendo state formulate come 'domande aperte' hanno consentito di raccogliere feedback espressi in forma estesa, attraverso osservazioni, reclami, suggerimenti. Le imprese che hanno indicato feedback positivi sono state 19 e quelle che hanno lamentato delle problematiche sono state 32.

Volendo riassumere tali osservazioni in pochi concetti chiave possiamo dire che:

- sul **fronte delle criticità** si lamentano i tempi di rilascio troppo lunghi, la farraginosità dei passaggi burocratici tra uffici e in particolare tra SUAP e Regione Toscana con conseguente

allungamento dei tempi, la difficoltà nel conoscere e monitorare lo stato di avanzamento della propria pratica;

- sul **fronte delle positività** sono molto graditi la competenza e cortesia del personale regionale nonché la disponibilità al contatto diretto e al dialogo che sono vissute come modalità molto utili ad appianare e risolvere le difficoltà.

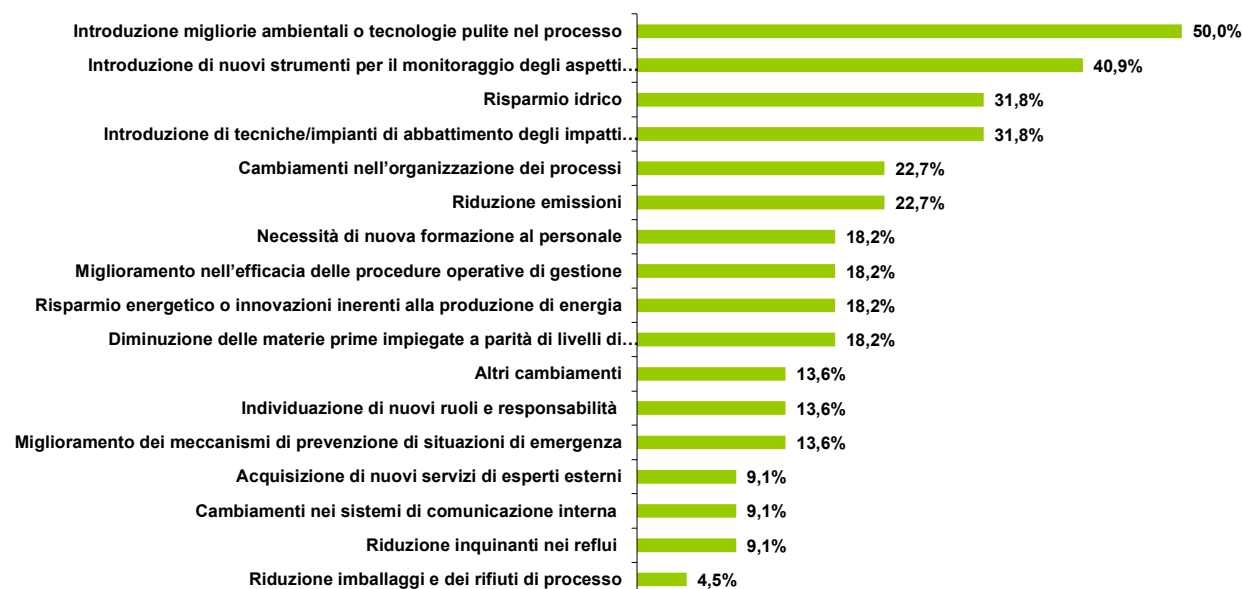
Questi punti di forza e di debolezza del sistema autorizzativo sono rimasti sostanzialmente gli stessi rispetto alle edizioni precedenti della rilevazione.

Si segnala infine che nella fase di elaborazione dei dati, l'Ufficio regionale di statistica ha fornito al Settore regionale competente, in forma del tutto anonima, le osservazioni fornite dalle imprese poiché la loro formulazione contiene spesso suggerimenti puntuali e indicazioni molto concrete che possono essere utili per migliorare il servizio.

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

Le imprese che hanno ottenuto un'autorizzazione AIA<sup>2</sup> possono aver rintrodotto cambiamenti di tipo produttivo o organizzativo a seguito di tale rilascio. Si è quindi chiesto loro quali cambiamenti abbiano attivato o abbiano previsto. La **Figura 4.1** mostra quanto emerge dalle loro indicazioni. E sebbene tali indicazioni vadano prese con molta cautela poiché la numerosità delle imprese che ricadono in questa tipologia è esigua (solo 22) si può notare che in cima alla graduatoria troviamo l'introduzione di *miglioramenti ambientali o tecnologie pulite* nei processi industriali (50,0%) seguita dall' *Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali* (40,9%).

**Figura 4.1 – Effetti/cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione AIA. Anno 2024**  
(risposta multipla - valori percentuali<sup>1</sup> - 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 2024

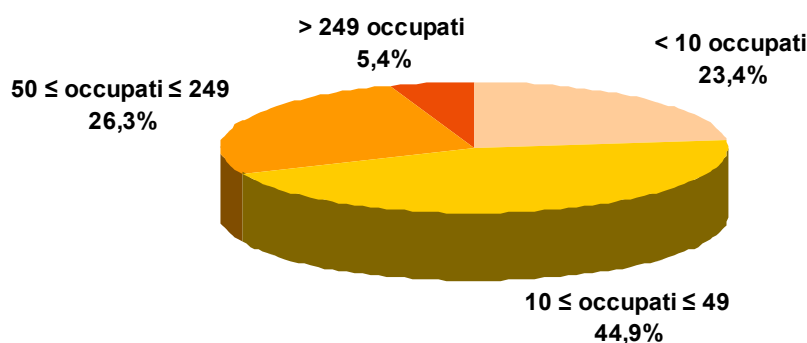
(1) il quesito prevede possibili più risposte; le percentuali sono calcolate sul totale delle 22 imprese che hanno presentato una istanza AIA e che hanno avuto il rilascio della autorizzazione.

<sup>2</sup> Con AIA qui si intende l'Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale e l'Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti.

## 1.5 – Alcune informazioni sulle imprese rispondenti

La **Figura 5.1** mostra la distribuzione percentuale delle imprese rispondenti per dimensione aziendale mettendo in evidenza la prevalenza delle *piccole dimensioni* (44,9%) ma anche una certa presenza di imprese più strutturate (sopra i 50 addetti) pari a circa il 31% delle imprese.

**Figura 5.1 – La dimensione aziendale delle imprese rispondenti. Anno 2024 (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 2024

Sotto il profilo economico la maggioranza delle imprese rispondenti appartiene al *manifatturiero* (53,2%); seguono i settori della *fornitura di acqua-reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento* (10,7%), il *commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli* (9,3%), *l'agricoltura, silvicoltura e pesca* (9,3%) e le *costruzioni* (5,9%) (**Figura 5.2**). Questi settori nel loro insieme rappresentano circa l'88% delle imprese rispondenti.

**Figura 5.2 – I settori di attività economica delle imprese rispondenti. Anno 2024(%)**



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 2024

Infine si osserva che aumentano le imprese dotate di almeno una certificazione e che tutte le registrano un incremento (ad eccezione della EMAS che nel 2024 registra un calo); le certificazioni più diffuse si confermano la ISO9001 e la ISO14001 che sono rispettivamente il 50,7% e il 41% delle imprese rispondenti (**Tabella 5.1**).

**Tabella 5.1 – Le certificazioni possedute dalle imprese rispondenti. Confronto 2021-2024 (%)**

| MODALITA'                  | Anno 2021 | Anno 2022 | Anno 2023 | Anno 2024 |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Certificazione ISO 14001   | 31,3%     | 29,9%     | 38,1%     | 41,0%     |
| Certificazione ISO 9001    | 39,3%     | 35,9%     | 44,9%     | 50,7%     |
| Certificazione EMAS        | 4,5%      | 4,9%      | 8,5%      | 4,4%      |
| Certificazione OHSAS 18001 | 11,9%     | 12,8%     | 13,1%     | 15,1%     |
| Nessuna certificazione     | 47,3%     | 48,4%     | 38,6%     | 33,2%     |
| Altro                      | 23,4%     | 26,7%     | 30,1%     | 29,8%     |

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 2021-2024

## 1.6 - Sintesi conclusiva

Con riferimento ai 205 rispondenti, sintetizziamo qui alcuni punti interessanti su cui porre l'attenzione:

- **l'autorizzazione più richiesta è l'Autorizzazione Unica Ambientale**, seguita a distanza dall'*Autorizzazione per emissioni in atmosfera*; insieme rappresentano circa il 75% delle istanze; e rispetto al 2023 entrambe sono in crescita;
- **le autorizzazioni maggiormente richieste sono quelle per modifiche o ampliamento di autorizzazioni già possedute**; tali autorizzazioni sono cresciute nel 2024 e rappresentano circa il 60% del totale delle istanze; le richieste per nuova attività invece sono in calo;
- **il principale canale utilizzato per la presentazione delle istanze è il portale web dei SUAP**: con il portale sono state presentate il 59% delle istanze; tuttavia l'altro canale - costituito dall'invio tramite PEC al SUAP - ha registrato tra il 2023 e il 2024 un incremento dal 27,1% al 35,1%;
- **cresce ulteriormente il ricorso a consulenti e professionisti** esperti per la presentazione delle istanze (circa 9 su 10), a dimostrazione della complessità – reale o percepita – dell'iter burocratico da seguire;
- **la maggior parte degli impianti per i quali si chiede autorizzazione sono localizzati tra Firenze, Pisa e Arezzo** (queste tre province coprono il 55,6% del totale delle istanze); gli altri impianti sono ubicati nel resto del territorio regionale;
- **il grado di soddisfazione per il contatto con il personale di Regione Toscana è cresciuto**: nel 2024 circa il 45% delle imprese ha contattato il personale di Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione ambientale. La soddisfazione complessiva per il contatto con il personale di Regione Toscana – misurata su una scala da 1 a 10 – ha continuato a crescere nell'ultimo triennio: il *voto medio* è passato da 8,0 del 2021 a 8,3 del 2024 e le imprese che hanno espresso un voto buono o ottimo (voti 7-10) sono passate dall' 85,3% del 2021 al 91,0% del 2024. Tutti i parametri rispetto ai quali è stata articolata la valutazione del personale hanno registrato un miglioramento raggiungendo o superando il voto 4 (su una scala di 1-5); ugualmente la *facilità del contatto* e la *tempestività della risposta* si confermano essere i temi su cui continuare a porre attenzione e sforzo in vista di un progressivo ulteriore miglioramento;
- **il grado di soddisfazione complessivo per il servizio aumenta ma resta migliorabile**: nel periodo 2022 – 2024 la quota di soddisfatti (voti 7-10) è cresciuta passando dal 70,1% del 2022 al 76,6% del 2024 e coerentemente il voto medio è passato da 7,2 del 2022 a 7,6 del 2024. Vi sono quindi le evidenze che le azioni di miglioramento realizzate sono state percepite anche

dagli utenti, ugualmente è essenziale lavorare ancora su quei fattori che portano una quota importante, sebbene ridotta nel tempo (23,4%), ad esprimere voti *insufficienti* e di *sola sufficienza*. Tutti gli aspetti specifici con cui è stata articolata la valutazione del servizio (con voti tra 1 e 5) registrano un trend di miglioramento ma, ad eccezione della *chiarezza dei contenuti* - che ottiene un voto medio di 4,29 - tutti gli altri parametri si attestano sotto il 4. In particolare *l'accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento della pratica* e i *tempi di rilascio* sono i fronti su cui concentrare l'attenzione e gli sforzi;

- **le imprese apprezzano il contatto diretto e il dialogo e lamentano procedure burocratiche lunghe e complesse:** sono graditi tutti quegli aspetti relazionali - cortesia, disponibilità, dialogo, contatto diretto - che consentono di affrontare e superare i nodi di procedure burocratiche percepite come lunghe e farraginose. Sono indicati come elementi critici da migliorare i tempi lunghi di ottenimento della autorizzazione, la difficoltà nel conoscere lo stato di avanzamento della propria pratica, i rapporti percepiti come poco fluidi tra SUAP e Regione Toscana.

## 2. NOTA METODOLOGIA

### 2.1 - Impostazione metodologica

**Obiettivi:** l'indagine, promossa dal *Settore Transizione Ecologica e Sostenibilità Ambientale* della *Direzione Tutela dell'Ambiente ed Energia* e realizzata in stretta collaborazione con l'*Ufficio regionale di Statistica*, si è posta l'obiettivo di monitorare nel tempo il servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali, rilevando la tipologia di autorizzazione richiesta, il profilo delle imprese che hanno presentato istanze autorizzative, le valutazioni e il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.

**Popolazione obiettivo:** la popolazione obiettivo è costituita dalle imprese toscane che nel corso del 2024 - a seguito di presentazione di una specifica istanza al SUAP - hanno visto concludersi il procedimento relativo alla richiesta di Autorizzazione ambientale; le imprese invitate alla compilazione questionario sono state 1.002.

**Questionario, somministrazione via web, periodo di rilevazione:** è stato utilizzato il questionario - riportato nel paragrafo successivo - adottato nelle edizioni precedenti (2021, 2022 e 2023) ad eccezione di una domanda; il questionario 2024 si compone di 20 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 2024** e copre le autorizzazioni rilasciate in tutto l'anno di riferimento. Il questionario è stato somministrato via web con il software open source Limesurvey<sup>3</sup>.

**Numero dei rispondenti:** hanno compilato il questionario 205 imprese che rappresentano il 20,5% del totale delle imprese alle quali è stato inviato il questionario di gradimento (1.002). Il tasso di partecipazione (**Tabella A**), seppur apprezzabile, risulta inferiore rispetto alle edizioni precedenti.

**Tavola A - Imprese rispondenti e tasso di partecipazione. Confronto 2021-2024 (valori assoluti e percentuali)**

| MODALITA'         | Anno 2021 | Anno 2022 | Anno 2023 | Anno 2024 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Numero di imprese | 828       | 857       | 959       | 1.002     |
| Rispondenti       | 201       | 345       | 236       | 205       |
| % di rispondenti  | 24,3%     | 40,3%     | 24,6%     | 20,5%     |

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 2024

**Avvertenza per la lettura dei dati:** come anticipato nella introduzione è importante tenere conto che i rispondenti non costituiscono a rigore un campione casuale di tipo probabilistico e che possono essere 'selezionati' rispetto ai temi d'indagine; i dati rilevati quindi non sono oggetto di inferenza e i risultati presentati nel rapporto vanno quindi interpretati come riferiti ai soli rispondenti.

<sup>3</sup> 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 2024. 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 2024 (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          | <input type="checkbox"/> |
| 2. Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti              | <input type="checkbox"/> |
| 3. Autorizzazione Unica Ambientale                          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272        | <input type="checkbox"/> |
| 5. Autorizzazione rifiuti ex art. 208                       | <input type="checkbox"/> |
| 6. Comunicazione rifiuti ex 215-2016                        | <input type="checkbox"/> |
| 7. Autorizzazione provvisoria allo scarico                  | <input type="checkbox"/> |
| 8. Altra tipologia di Autorizzazione ( <i>specificare</i> ) | <input type="text"/>     |

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

- |                                                              |                          |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Autorizzazione per nuova attività                         | <input type="checkbox"/> |
| 2. Rinnovo di autorizzazione già posseduta                   | <input type="checkbox"/> |
| 3. Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta | <input type="checkbox"/> |

##### D3 - Con quale strumento ha presentato la domanda? \*

- |                                          |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Consegnandola di persona al S.U.A.P.  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Inviandola via PEC al S.U.A.P.        | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tramite portale web S.U.A.P. (STAR)   | <input type="checkbox"/> |
| 4. Altra modalità ( <i>specificare</i> ) | <input type="text"/>     |

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

- |                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| 1. Associazioni di categoria    | <input type="checkbox"/> |
| 2. Professionista esterno       | <input type="checkbox"/> |
| 3. Nessuno                      | <input type="checkbox"/> |
| 4. Altro ( <i>specificare</i> ) | <input type="text"/>     |

##### 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    | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sì a grandi linee | <input type="checkbox"/> |
| 3. No                | <input type="checkbox"/> |

#### 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 | <input type="checkbox"/>                                  |
| 2. No | <input type="checkbox"/> ( <i>andare alla Sezione C</i> ) |

**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)

**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 (specificare) \_\_\_\_\_ |\_\_|

## 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 (specificare) _____                                                        | __ |

### 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 (specificare) _____  | __ |

### 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 (specificare) _____                          | __ |

**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 2024 (*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 2024 (*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 2024 (*voto medio*)

##### SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tavola 3a – Livello di soddisfazione rispetto al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2024 (*valori assoluti, valori percentuali e voti medi*)

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2024 (*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 2024 (*valori assoluti e percentuali*)

##### SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

Tavola 5 – Profilo delle imprese rispondenti. Anno 2024 (*valori assoluti e percentuali*)

#### SERIE 2

Tavola 0 - Imprese rispondenti e tasso di partecipazione. Confronto 2021-2024 (*valori assoluti e percentuali*)

##### SEZIONE A – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

Tavola 1 - Caratteristiche della domanda di autorizzazione. Confronto 2021-2024 (*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 2021-2024 (*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 2021-2024 (*voto medio*)

##### SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tavola 3a – Livello di soddisfazione rispetto al servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Confronto 2021-2024 (*valori assoluti, valori percentuali e voti medi*)

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Confronto 2021-2024 (*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 2021-2024 (*valori assoluti e percentuali*)

##### SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

Tavola 5 – Profilo delle imprese rispondenti. Confronto 2021-2024 (*valori assoluti e percentuali*)