



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



**DIREZIONE AMBIENTE ED ENERGIA**

**REGIONE TOSCANA**

**ANNO 2018**



## Indice

1. Introduzione: la misurazione della soddisfazione dei servizi resi dalla Regione Toscana .....	4
2. La metodologia di indagine .....	6
3. La rilevazione .....	6
4. Il campionamento.....	10
5. Il Questionario .....	10
6. I risultati in sintesi.....	12
6.1. Informazioni sull'autorizzazione richiesta.....	12
6.2. Valutazione del contatto con la Regione Toscana .....	12
6.3. Valutazione del servizio.....	13
6.4. Valutazione AIA .....	15
6.5. Informazioni generali .....	15
7. Alcuni confronti tra le risposte dei richiedenti AUA e le risposte dei richiedenti Altre Autorizzazioni.....	16
8. La reportistica .....	17

ALLEGATO A. I risultati dell'indagine

ALLEGATO B. Questionario somministrato



**NOTE** Questo report è a cura dei ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ed è aggiornato al 17 aprile 2019. Il progetto di ricerca è coordinato dal Dott. Massimo Battaglia e la responsabilità Scientifica è della Dott.ssa Sara Barsanti. Il gruppo di ricerca è composto da: Nora Annesi, Anita Bunea, Michela Cassano, Roberta Iovino e Francesca Zuddio.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## 2. La metodologia di indagine

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

L'indagine ha coinvolto tutte le aziende che nel corso del 2018 hanno concluso il procedimento amministrativo per la richiesta di autorizzazioni ambientali, sia con esito positivo che negativo. Tali autorizzazioni sono gestite dagli uffici regionali competenti. Il gruppo di ricerca, in accordo con la Direzione della Regione Toscana, ha scelto di utilizzare la cosiddetta metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Gli uffici regionali hanno quindi messo a disposizione l'elenco dei nominativi e i relativi indirizzi e-mail dei soggetti eleggibili, ovvero di coloro (intestatari delle aziende, dipendenti e/o collaboratori e i professionisti) che si sono rivolti alla Regione per la richiesta di autorizzazioni ambientali nel corso del 2018. I ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Sant'Anna di Pisa hanno, in coordinamento con la Direzione, strutturato il questionario e gestito la raccolta e l'analisi dei dati.

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

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

Nel caso specifico, l'indagine è stata avviata ad il 19 ottobre 2018 ed è stata conclusa il 29 marzo 2019. Le risposte sono state raccolte in vista della redazione di tale report di monitoraggio e sono stati analizzati solo i questionari completati totalmente ed inviati.

## 3. La rilevazione

La Regione Toscana inviato l'elenco dei contatti. La rilevazione ha riguardato tutte le aziende di tutte le province toscane che hanno presentato richiesta di autorizzazione ambientale. Complessivamente il questionario è stato inviato a 1644 indirizzi e-mail. Tuttavia, sono stati riscontrati 290 casi di mail non recapitate ("*bounced e-mail*"), per cui si considera un totale di 1354 inviti correttamente recapitati, escludendo coloro i quali hanno espresso la volontà di non partecipare all'indagine. Le

imprese che hanno chiesto di non partecipare all'indagine sono state 8 ed altre 7 hanno dichiarato di non aver mai usufruito dei servizi per cui tali aziende sono state eliminate dalla lista (circa 1,1%).

Alla conclusione del periodo di somministrazione il numero di questionari completati è stato di 217 su 1.354 inviti recapitati. La percentuale di risposta risulta quindi essere del 16%.

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

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

*Gentile Utente,*

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

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

*{SURVEYURL}*

*Troverà ulteriori indicazioni utili alla compilazione nel file FAQ allegato e all'interno della piattaforma online. Per eventuali informazioni aggiuntive può scrivere a Roberta Iovino Scuola Sant'Anna di Pisa [r.iovino@santannapisa.it](mailto:r.iovino@santannapisa.it) e ad Anita Bunea Scuola Sant'Anna di Pisa [a.bunea@santannapisa.it](mailto:a.bunea@santannapisa.it)*

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

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

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

*L'indagine non è obbligatoria e, ai sensi dell'art. 13 GDPR, se non volesse essere ulteriormente contattato può comunicarlo scrivendo a [r.iovino@santannapisa.it](mailto:r.iovino@santannapisa.it) o [a.bunea@santannapisa.it](mailto:a.bunea@santannapisa.it).*

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

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

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



## Box 2. Pagina di benvenuto del questionario

### ***Benvenuto!***

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

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

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

La compilazione è molto semplice e richiede circa 5 minuti.

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

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

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

### ***Grazie per la collaborazione!***

#### **Informativa della Regione Toscana agli interessati ai sensi del Regolamento**

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

*Tabella 2 - Date di invito e promemoria*

Date	Inviti/Promemoria
19/10/2018	Inviti a primi 50 identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio
22/10/2018	Inviti ad altri 50 identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio
06/11/2018	Inviti ad altri 788 identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio e promemoria ai primi 100
13/11/2018	Promemoria a tutti gli identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio
20/11/2018	Promemoria a tutti gli identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio tranne i primi 100
28/11/2018	Promemoria a tutti gli identificativi Autorizzazioni Gennaio-Maggio
10/12/2018	Inviti a 475 nuovi identificativi Autorizzazioni Giugno-Agosto
18/12/2018	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Giugno-Agosto
14/01/2019	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Giugno-Agosto
22/01/2019	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Giugno-Agosto
29/01/2019	Promemoria a tutti gli identificativi Autorizzazioni Gennaio-Agosto
25/02/2019	Promemoria a tutti gli identificativi Autorizzazioni Gennaio-Agosto
05/03/2019	Inviti a 216 nuovi identificativi Autorizzazioni Settembre-Ottobre
11/03/2019	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Settembre-Ottobre
18/03/2019	Promemoria agli identificativi Autorizzazioni Settembre-Ottobre
18/03/2019	Invito ad altri 65 identificativi Autorizzazioni Settembre-Ottobre

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

*Box 3. Testo della mail di conferma invio questionario*

Gentile Utente,

Questa e-mail le è stata inviata per confermarle che ha completato correttamente il questionario.

La ringraziamo per la partecipazione.

Se ha ulteriori domande circa questo messaggio, la preghiamo di contattare Roberta Iovino Scuola Sant'Anna di Pisa [r.iovino@santannapisa.it](mailto:r.iovino@santannapisa.it) o Anita Bunea Scuola Sant'Anna di Pisa [a.bunea@santannapisa.it](mailto:a.bunea@santannapisa.it)

Cordiali saluti.

## 4. Il campionamento

Il campione di rispondenti è costituito da imprese che hanno richiesto un'Autorizzazione Ambientale e il cui procedimento è stato concluso nel 2018, con esito positivo o negativo.

Trattandosi di una indagine online continua e sistematica, non si è proceduto al calcolo di un campione, ma gli inviti sono stati spediti a tutte le imprese. In questo modo è possibile raggiungere l'universo di riferimento ed eventualmente calcolare a posteriori la rappresentatività del campione ad una certa data. Alla data del 29 marzo 2019, partendo dal calcolo della numerosità campionaria è stata calcolata la significatività dell'indagine. Per tale calcolo è stata utilizzata la formula del campionamento semplice:

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

dove  $N$  è la dimensione della popolazione,  $e$  è il margine di errore,  $p$  è la deviazione standard e  $z$  è la Z-score che rivela il livello di confidenza (IC). Per un campione di 217 imprese si può affermare che l'indagine supera il 5% della significatività, ovvero ha un livello di confidenza del 95% con una precisione della stima ( $e$ ) del 6.1%.

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

$N$	$n$	$z$	$p$	IC	$e$
1354	217	1.96	0.5	95%	0.061

## 5. Il Questionario

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

Tabella 4. Sezioni del questionario

Sezione	Descrizione
<b>Sezione A. Informazioni sull'autorizzazione richiesta (6 domande)</b>	Ha lo scopo di raccogliere informazioni sulla tipologia di autorizzazione ambientale richiesta, sul percorso amministrativo eseguito, sulla localizzazione dell'impianto per cui si è chiesta l'autorizzazione e sulle conoscenze dei ruoli di vari uffici pubblici comunali e regionali.
<b>Sezione B. Valutazione del Contatto con la Regione Toscana (7 domande)</b>	Ha lo scopo di raccogliere le informazioni relative al livello di soddisfazione sul personale della Regione Toscana e degli Uffici competenti, tra cui anche la facilità di contatto, la



	tempestività della risposta, la competenza dimostrata, la cortesia e la chiarezza delle informazioni ricevute.
<b>Sezione C. Valutazione del servizio (11 domande)</b>	Ha lo scopo di raccogliere le informazioni relative al livello di soddisfazione su alcuni aspetti relativi alla pratica attivata, come ad esempio la facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio, i tempi di rilascio, la chiarezza dei contenuti, ecc. Inoltre si richiede l'esito della domanda presentata (positivo o negativo), la tempistica del rilascio dell'autorizzazione rispetto alla compilazione del questionario e la presenza di errori nell'autorizzazione. Infine si chiedono gli aspetti positivi e le criticità dell'esperienza.
<b>Sezione D. Valutazione AIA (1 domanda)</b>	Ha lo scopo di reperire informazioni aggiuntive sugli cambiamenti avvenuti nell'impresa dopo il rilascio dell'autorizzazione.
<b>Sezione E. Informazioni generali (4 domande)</b>	Consente di identificare le caratteristiche dell'impresa rispondente in termini di occupati, campo di azione e coesistenza di certificazioni, e sul ruolo del compilatore (intestatario dell'istanza, professionista esterno o altro).

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

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

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

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



## 6. I risultati in sintesi

### 6.1. Informazioni sull'autorizzazione richiesta

La sezione A fornisce un quadro dei rispondenti in relazione alla tipologia di autorizzazione richiesta (A001), alla natura dell'autorizzazione (A002), ai metodi adottati per la richiesta (A003), alla natura del personale preposto ad avviare la richiesta di autorizzazione (A004) e alla localizzazione dell'impianto per cui si richiede l'autorizzazione (A005). Una ultima domanda (A006) mira invece a quantificare il grado di conoscenza del rispondente rispetto ai ruoli e le competenze dello sportello S.U.A.P. e di Regione Toscana.

Dai risultati emerge che gran parte delle imprese (il 55,76%) che ha risposto al questionario ha richiesto una Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.); il 26% ha richiesto una Autorizzazione per emissioni in atmosfera (ex art. 272) ed il 20% una autorizzazione relativa all'ex art. 208 (D.lgs 152/2006, art. 208), ovvero alla realizzazione e la gestione di nuovi impianti di smaltimento e/o recupero rifiuti, oppure modifiche sostanziali ad impianti esistenti. Gran parte dei rispondenti (41,47%) si trova a richiedere l'autorizzazione a seguito di modifiche e/o ampliamento di una autorizzazione già posseduta, mentre circa il 26% richiede autorizzazione per nuove attività.

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

Infine, in relazione al grado di conoscenza circa la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra sportelli S.U.A.P. e Regione Toscana si riscontra una ampia consapevolezza "per grandi linee" del tema, e un 34% pienamente consapevole delle differenze.

In generale si osserva una quasi omogenea distribuzione degli impianti che hanno richiesto autorizzazioni sul territorio toscano con dei picchi in corrispondenza della provincia di Firenze (25,81%) e Pisa (16,13%).

### 6.2. Valutazione del contatto con la Regione Toscana

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

Il 47,86 % dei rispondenti, si ritiene maggiormente soddisfatto in termini di cortesia del personale con cui si è interfacciato. La "cortesia", valutata con un valore pari a 4,19, rappresenta l'unica dimensione della soddisfazione ad aver ricevuto un punteggio superiore a 4. Poco sotto, con un valore di 3,94, la competenza dimostrata da parte del personale regionale rappresenta l'altro

aspetto più positivo del rapporto Regione-utente. Meno positivo è il risultato relativo alla facilità di contatto, dove il valore medio è pari a 3,2.

Il giudizio di sintesi richiesto (A009) su una scala di soddisfazione da 1 a 10 mostra una distribuzione dell'82% dei valori, oltre la metà superiore della scala. La media dei giudizi di sintesi attesta un grado di soddisfazione pari a 7,40.

### 6.3. Valutazione del servizio

Superando la logica del contatto con il personale della Regione, la sezione C punta a fornire un quadro circa la valutazione del servizio ottenuto. In particolare attraverso la domanda A010 il questionario chiede di esprimere il grado di soddisfazione in relazione alla facilità di reperimento delle informazioni necessari all'avvio (r01), alla chiarezza della modulistica da presentare (r02), facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento (r03), i tempi di rilascio (r04) e la chiarezza dei contenuti (r05). Altre domande relative al servizio reso puntano ad identificare la presenza di eventuali errori nell'autorizzazione rilasciata (A013) e a qualificare il servizio legato al provvedimento/autorizzazione attraverso un valore da 1 a 10 (A014). Due domande aperte consentono inoltre di leggere direttamente attraverso le parole degli utenti eventuali aspetti positivi (A015) e criticità per cui si consiglia un miglioramento (A016).

Rispetto al grado di soddisfazione della pratica avviata, le dimensioni analizzate riportano un valore che oscilla dal 2,66 e il 3,25. In questo senso la dimensione più critica tra quelle analizzate sembra essere quella relativa ai tempi di rilascio dell'autorizzazione dove il 24,88% dei rispondenti ha dichiarato di essere soddisfatto per un valore corrispondente ad 1 (livello minimo), contro il 9,68% delle risposte attribuite al massimo punteggio. Nonostante i valori attestati nelle singole dimensioni analizzate, il giudizio complessivo espresso in relazione al servizio di rilascio provvedimento/autorizzazione si attesta ad un valore di 6,23 su una scala 1-10.

In generale il servizio offerto è stato valutato da rispondenti che hanno ottenuto per l'82,95% dei casi un rilascio dell'autorizzazione, completano il quadro un 1,84% di diniego e un 15,21% di altri casi (es. richieste aggiuntive o in attesa.).

Tra i 170 rispondenti che hanno ottenuto una autorizzazione il 12%, ovvero 20 rispondenti, ha riscontrato la presenza di errori. Tra gli errori segnalati si osserva:

*Tabella 5 - Tipologia di errori riscontrati dagli utenti*

Tipologia	Numero casi	%
Errori formali	5	25%
Errori di trascrizione	3	15%
Valori non conformi	3	15%
Errata interpretazione della legge	2	10%
Errata/non corretta planimetria	2	10%
Altro	4	
Totale	20	



Uno spaccato interessante della percezione degli utenti emerge dall'analisi delle risposte alle domande aperte A015 e A016. In totale 45 feedback sono stati raccolti circa aspetti del servizio particolarmente graditi e 65 relativi ad aspetti critici e da migliorare. Al fine di rendere più leggibili i risultati, i feedback sono stati raggruppati per classi tematiche. Si sottolinea che alcuni commenti (5) sottoscritti alla domanda A015 risultavano pertinenti alla domanda A016 e sono stati per cui catalogati in tabella relativamente al numero di feedback per criticità (A016).

*Tabella 6 - Aspetti positivi e critici*

<b>Numero feedback positivi (A015)</b>	<b>Classe tematica feedback</b>	<b>Numero feedback con criticità (A016)</b>
15	Disponibilità e competenza del personale Regionale	4
7	Funzionalità sistema telematico e PEC	12
6	Possibilità di contattare personale tecnico	1
5	Tempi di risposta	15
3	Modulistica e burocrazia	12
/	Tempi di rilascio pratica	18
/	Chiarezza e pertinenza della documentazione	4
/	SUAP	2
4	Commento generico	2
40	TOT.	70

In linea con il giudizio precedentemente analizzato, emerge una generica soddisfazione del contatto con il personale. Contrariamente, in termini di criticità, emerge una scarsa consapevolezza di alcuni utenti di poter contattare direttamente il personale tecnico. Le numerose segnalazioni relative alla modulistica mostrano una possibile scarsa chiarezza circa l'importanza ed il significato di alcuni passaggi procedurali.

I temi di funzionalità del sistema telematico e di possibilità di inviare documentazione per posta elettronica hanno raccolto diverse critiche relative all'usabilità dei portali S.T.A.R. e S.P.I.D. ed in relazione alla competenza dei tecnici comunali nel loro utilizzo. Alcuni utenti hanno inoltre dichiarato di non poter inviare eventuali integrazioni richieste tramite PEC.

I tempi di risposta e tempi di rilascio delle pratiche si caratterizzano come i temi più critici evidenziati dagli utenti.

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



## 6.4. Valutazione AIA

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

L'analisi degli effetti provocati mette in luce una totale assenza di effetti in termini di cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna e in termini di diminuzione delle materie prime impiegate a parità di produzione.

Tra gli effetti maggiormente individuati dai rispondenti emerge invece: l'introduzione di migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo (47%), l'introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali (41,18%) e l'introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (35,29%). In relazione a questo ultimo aspetto emerge che tra gli aspetti su cui l'autorizzazione ha avuto modo di impattare è il quantitativo di emissioni (23,53%). Meno rilevante, in termini percentuali, ma comunque significativa, è invece la capacità della autorizzazione di stimolare pratiche per la riduzione di inquinanti nei reflui (11,76%), di imballaggi e rifiuti di processo (5,88%) e di risparmio energetico (5,88%).

Infine si evidenzia che per il 29,41% dei rispondenti l'ottenimento dell'autorizzazione ha comportato nuova formazione del personale, mentre l'11,76% ha dichiarato di aver acquisito nuovi servizi da esperti esterni. Il confronto del dato mostra un interesse da parte delle imprese ad internalizzare le novità introdotte dall'autorizzazione e a investire sul proprio personale.

## 6.5. Informazioni generali

L'osservazione dei risultati della sezione E consente di dare un quadro delle imprese che hanno richiesto una autorizzazione in termini di numero di occupati (A018), campo di azione dell'azienda (A019), e coesistenza di certificazioni (A020). Un'ultima domanda identifica il ruolo del rispondente rispetto all'impresa che ha richiesto una autorizzazione.

Gran parte delle imprese rispondenti si caratterizza per la presenza di meno di 10 occupati (il 42% dei casi) o per un numero di occupati compreso tra 10 e 49 (il 33% dei rispondenti).

Il 35% delle aziende si identifica nella definizione di attività manifatturiera, segue l'agricoltura (7,37). Il 38% dei rispondenti non identifica l'impresa in oggetto in nessuna delle categorie proposte.

L'osservazione delle caratteristiche dei soggetti che richiedono una autorizzazione ci consente di osservare che il 52% delle imprese non possiede nessuna certificazione, segue il 36,41% di imprese che possiede una certificazione di tipo ISO 9001 e/o una 14001 (30,41% dei rispondenti). Certificazioni OHSAS 18001 e EMAS ricoprono rispettivamente il 17,51% e il 6,45% dei casi.

In linea generale si osserva che il rispondente alle istanze autorizzatorie è stato per il 29% l'intestatario dell'istanza e per il 26% un professionista esterno. Una quota pari al 44% dei rispondenti identifica il suo ruolo in "altro" ovvero dipendente, addetto o responsabile interno di azienda. Considerato che il 70% dei rispondenti ha dichiarato di aver affidato le pratiche relative alla



richiesta di autorizzazione ad un professionista esterno (A004) è opportuno considerare che circa il 50% dei rispondenti ha partecipato solo parzialmente all'iter autorizzatorio.

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

La sezione riporta il confronto tra le risposte di:

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

Si sottolinea che nel confronto non sono incluse le risposte di chi alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» ha selezionato “Altro”.

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

I dati relativi alle modalità di invio della domanda (A003), alla necessità di contattare il personale Regionale successivamente al contatto S.U.A.P. (A007) e alla soddisfazione relativa alla pratica attivata (A010) non mostrano particolari differenze.

Allo stesso modo in termini di soddisfazione relativa al personale della Regione Toscana con cui l'impresa è entrata in contatto (A009) il giudizio di sintesi mostra una media dei valori leggermente più favorevole per le pratiche diverse da A.U.A., si riscontra infatti un livello di soddisfazione pari a 7,71 contro il 7,16 delle autorizzazioni A.U.A.

L'osservazione del dato relativo alla modalità di conclusione del procedimento (A011) evidenzia un identico tasso di diniego alle richieste, con un 10% in meno del numero di autorizzazioni rilasciate diverse da A.U.A.. Tra i valori osservati non si riscontra pertanto una differenza tale da identificare una differente prestazione nel “maneggiare” pratiche di autorizzazioni più richieste (A.U.A) rispetto a quelle che lo sono meno.





Tabella 7. Numero di autorizzazioni richieste per tipologia

<b>Tipo di Autorizzazione Richiesta</b>	<b>Numero rispondenti</b>
Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	121
Altre Autorizzazioni (Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti; Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272; Autorizzazione rifiuti ex art. 208; Comunicazione rifiuti ex 215-2016; Autorizzazione provvisoria allo scarico)	77

## 8. La reportistica

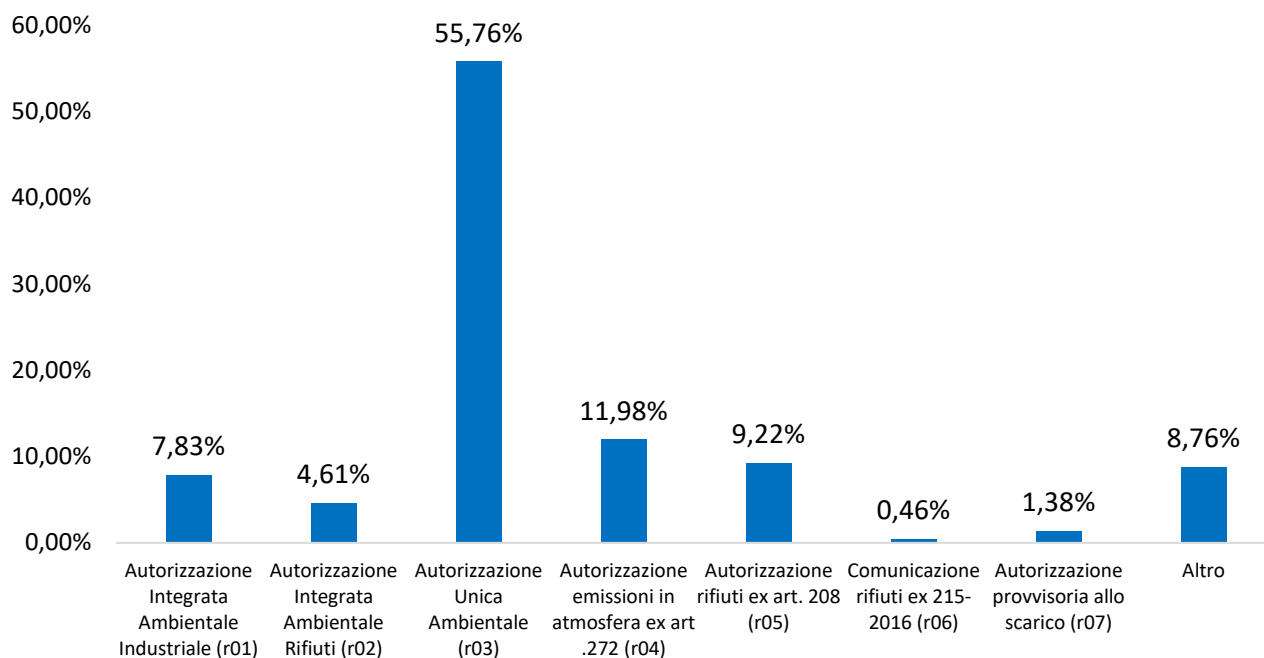
Nel presente report sono raccolte e presentate le risposte relative a tutte le domande dell'indagine oggetto del report. Per ciascuna domanda si presentano graficamente le risposte attraverso tre tipi di rappresentazione, scelta sulla base del tipo di domanda:

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

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



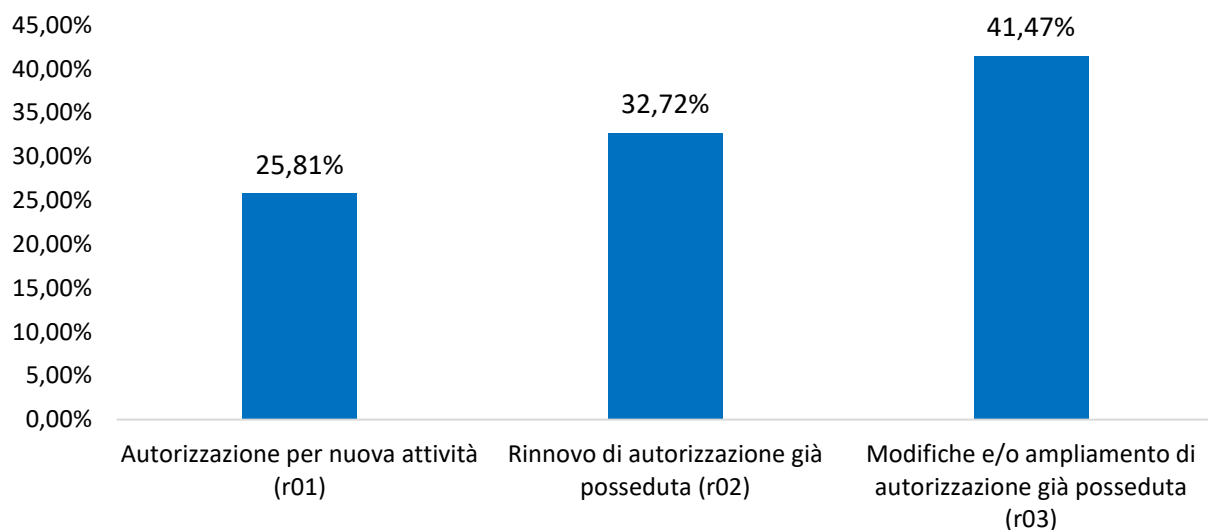
# **ALLEGATO A. RISULTATI DELL'INDAGINE**

**A001: Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?**

Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?	Numero	Percentuale
Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale (r01)	17	7,83%
Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti (r02)	10	4,61%
Autorizzazione Unica Ambientale (r03)	121	55,76%
Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art. 272 (r04)	26	11,98%
Autorizzazione rifiuti ex art. 208 (r05)	20	9,22%
Comunicazione rifiuti ex 215-2016 (r06)	1	0,46%
Autorizzazione provvisoria allo scarico (r07)	3	1,38%
Altro	19	8,76%



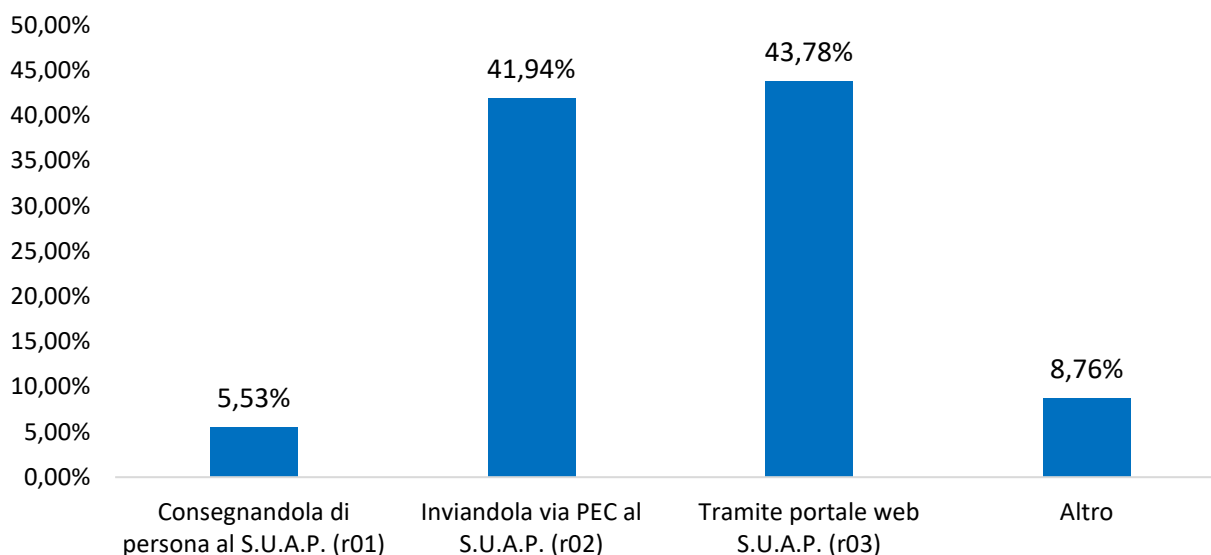
## A002: Cosa riguarda la domanda di autorizzazione?



Cosa riguarda la domanda di autorizzazione?	Numero	Percentuale
Autorizzazione per nuova attività	56	25,81%
Rinnovo di autorizzazione già posseduta	71	32,72%
Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta	90	41,47%



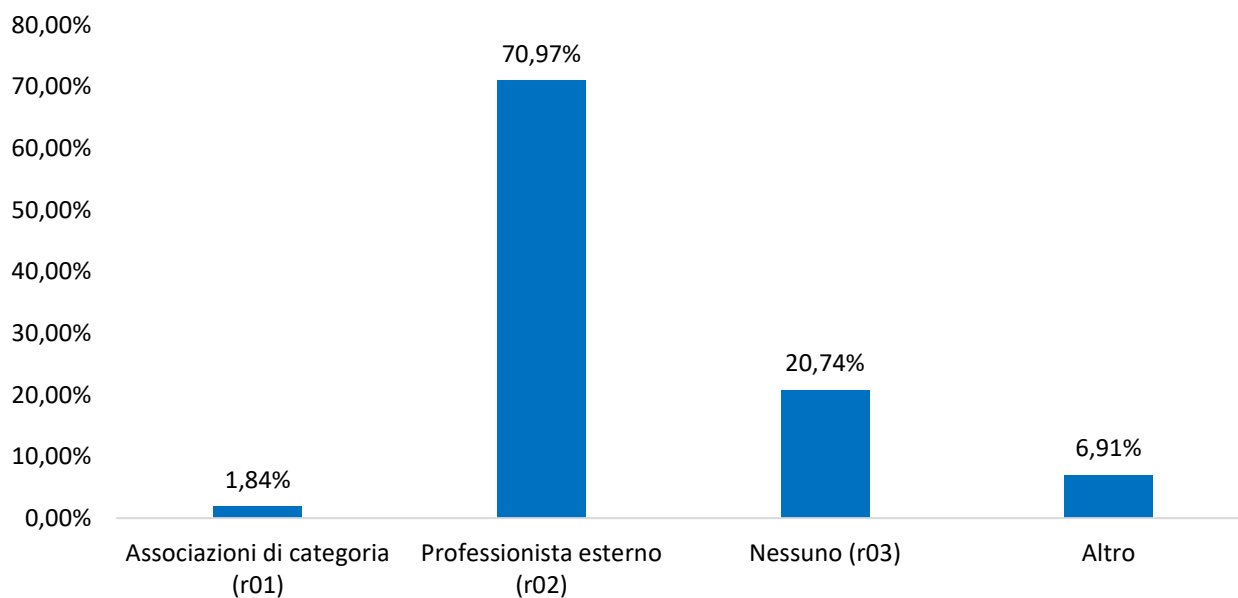
### A003: Come ha presentato la domanda?



Come ha presentato la domanda?	Numero	Percentuale
Consegnandola di persona al S.U.A.P. (r01)	12	5,53%
Inviandola via PEC al S.U.A.P. (r02)	91	41,94%
Tramite portale web S.U.A.P. (r03)	95	43,78%
Altro	19	8,76%



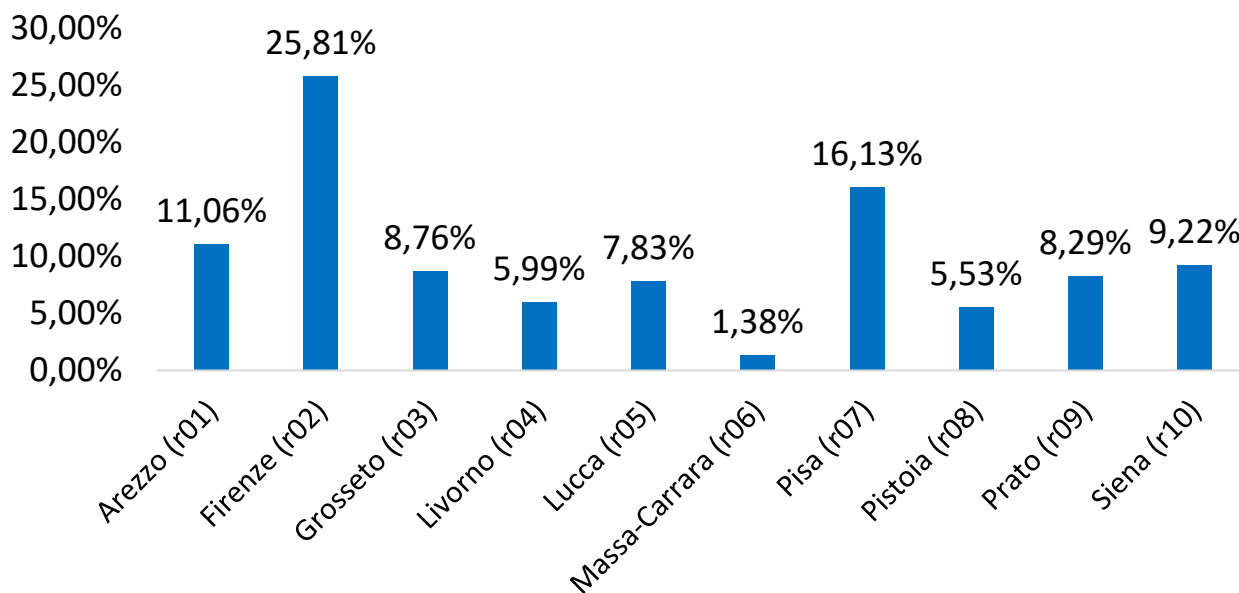
### A004: Per presentare domanda di chi si è avvalso?



Per presentare domanda di chi si è avvalso?	Numero	Percentuale
Associazioni di categoria (r01)	4	1,84%
Professionista esterno (r02)	154	70,97%
Nessuno (r03)	45	20,74%
Altro	15	6,91%



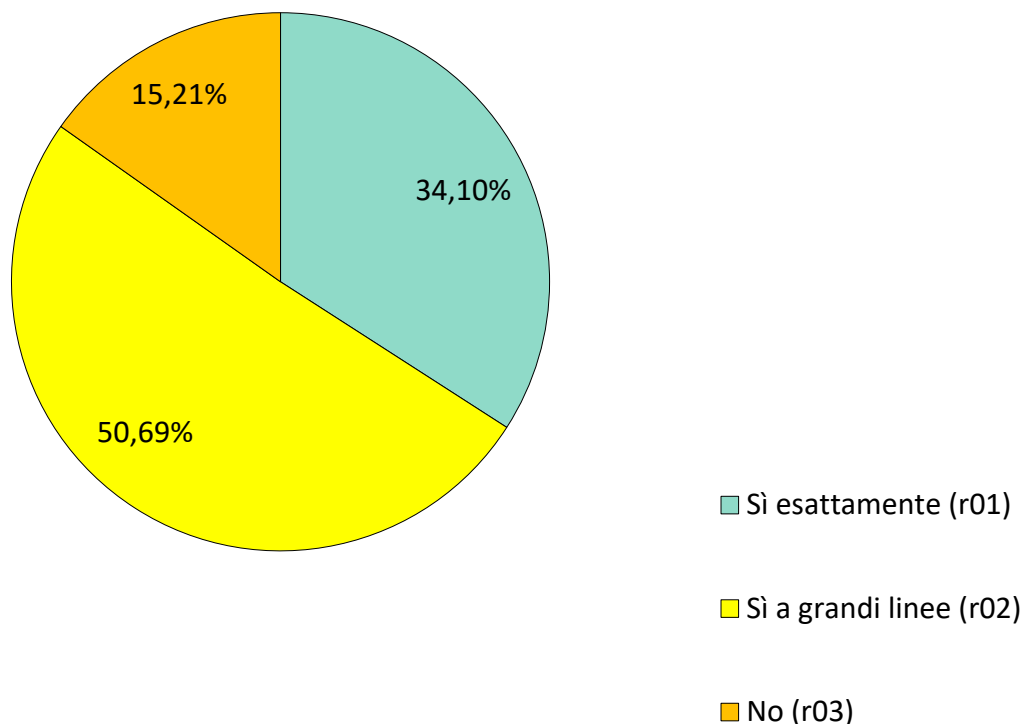
### A005: Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione?



#### Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'Autorizzazione?

	Numero	Percentuale
Arezzo (r01)	24	11,06%
Firenze (r02)	56	25,81%
Grosseto (r03)	19	8,76%
Livorno (r04)	13	5,99%
Lucca (r05)	17	7,83%
Massa-Carrara (r06)	3	1,38%
Pisa (r07)	35	16,13%
Pistoia (r08)	12	5,53%
Prato (r09)	18	8,29%
Siena (r10)	20	9,22%

**A006: 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?**



---

**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?**

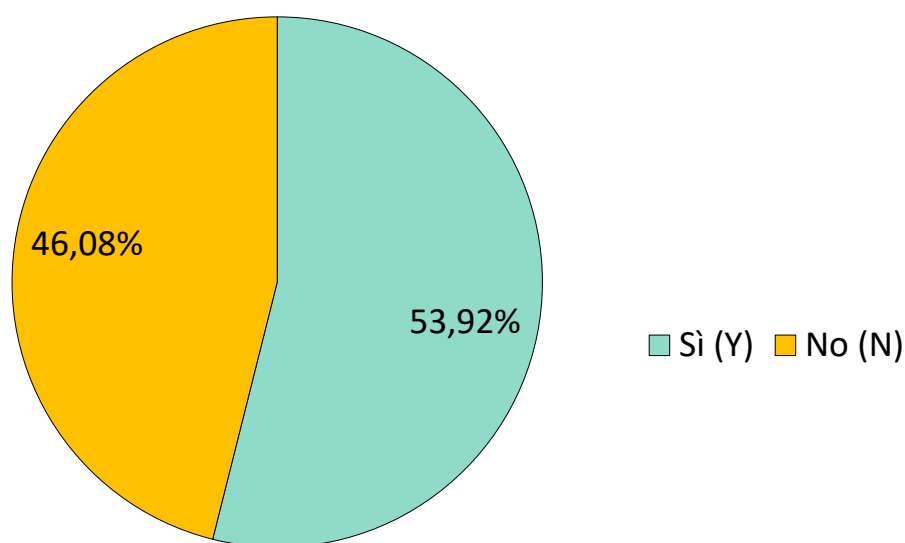
	Numero	Percentuale
Sì esattamente (r01)	74	34,10%
Sì a grandi linee (r02)	110	50,69%
No (r03)	33	15,21%

---





**A007: Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?**



---

**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?**

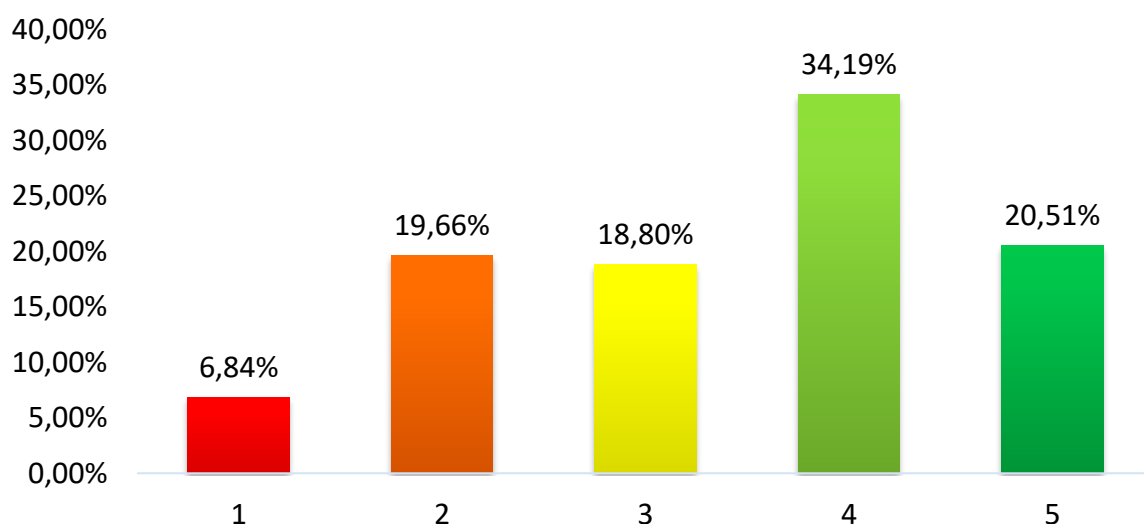
	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>
Sì (Y)	117	53,92%
No (N)	100	46,08%

---



**A008 (r01): Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Facilità di Contatto]**



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

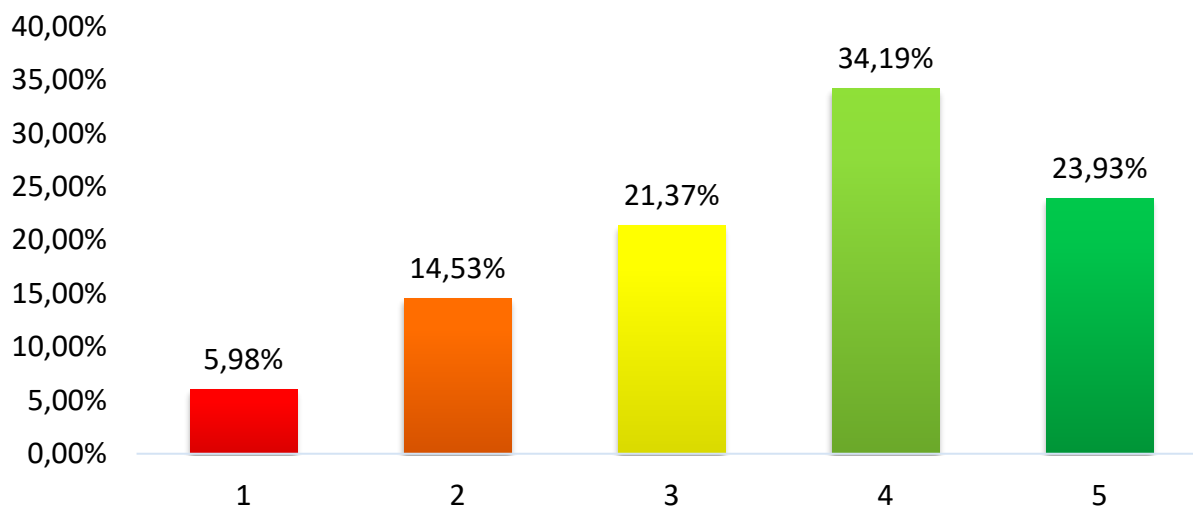
**[Facilità di Contatto]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	8	6,84%	
2	23	19,66%	26,50%
3	22	18,80%	18,80%
4	40	34,19%	54,70%
5	24	20,51%	
Somma (Risposte)	117	100,00%	100,00%
Media aritmetica	3,42		
Deviazione standard	1,21		



**A008 (r02): Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Tempestività della risposta]**

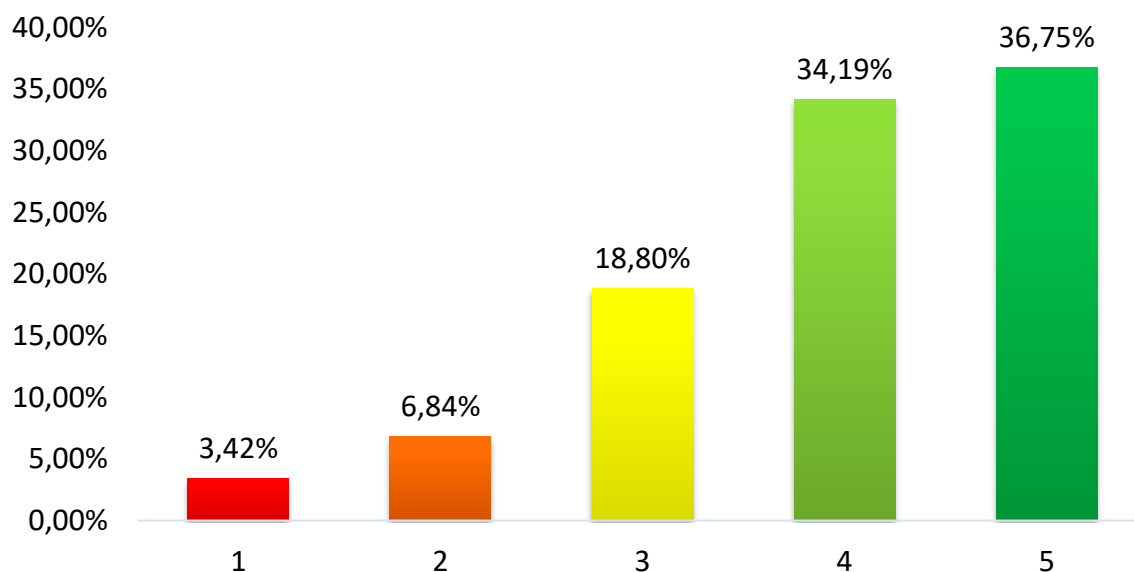


**Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? [Tempestività della risposta]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	7	5,98%	
2	17	14,53%	20,51%
3	25	21,37%	21,37%
4	40	34,19%	58,12%
5	28	23,93%	
Somma (Risposte)	117	100,00%	100,00%
Media aritmetica	3,56		
Deviazione standard	1,18		



**A008 (r03): Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
[Competenza dimostrata]**



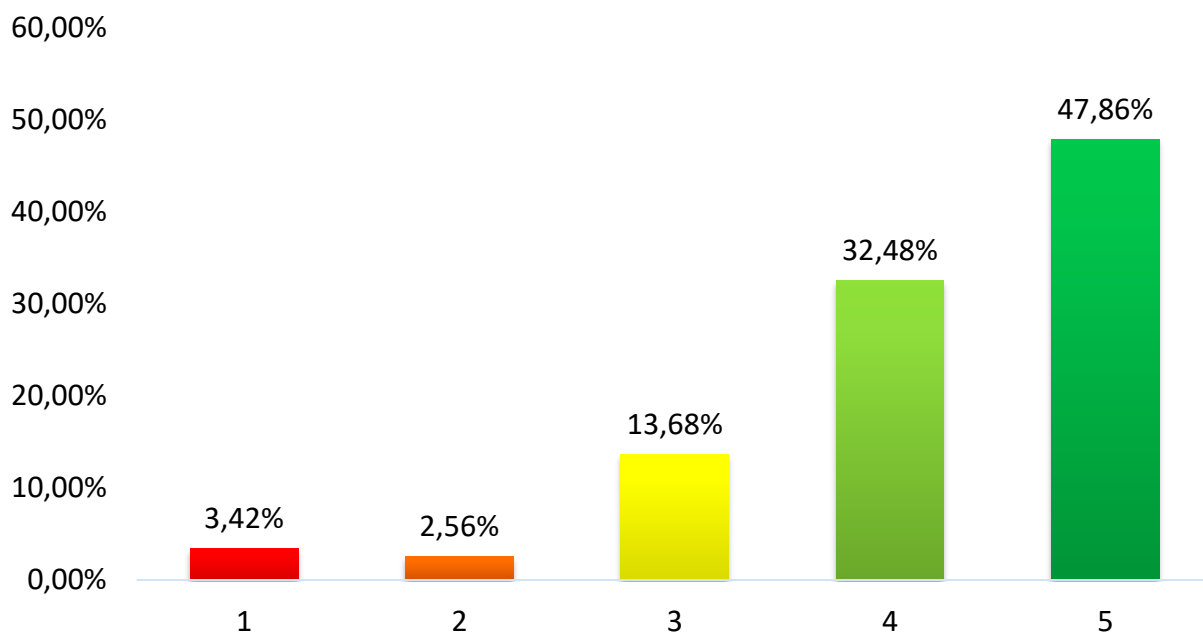
**Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Competenza dimostrata]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	4	3,42%	10,26%
2	8	6,84%	
3	22	18,80%	18,80%
4	40	34,19%	70,94%
5	43	36,75%	
Somma (Risposte)	117	100,00%	100,00%
Media aritmetica	3,94		
Deviazione standard	1,07		



**A008 (r04): Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
[Cortesia]**

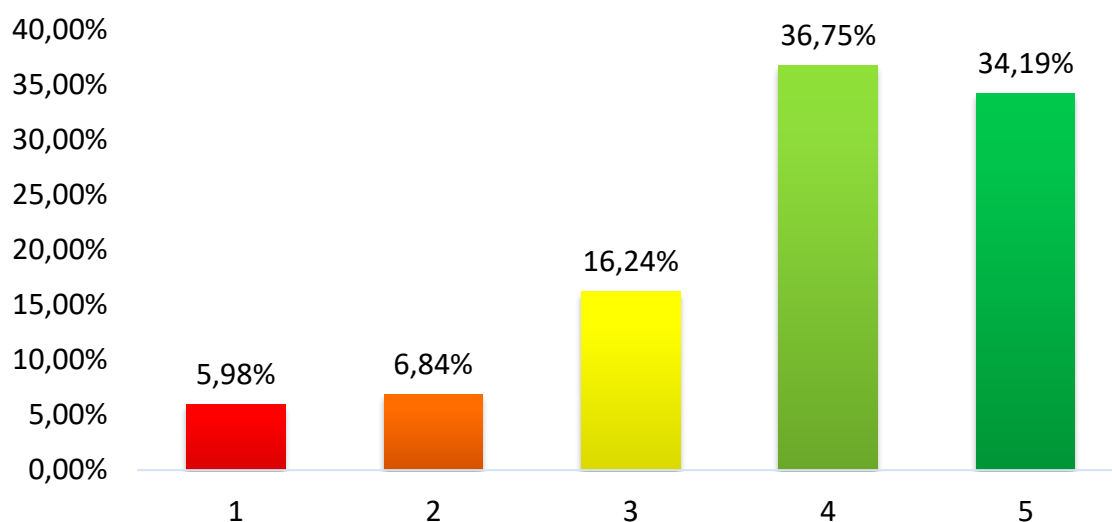


**Rispetto al personale della Regione Toscana  
con cui è entrato in contatto, qual è il suo  
livello di  
soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
[Cortesia]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	4	3,42%	5,98%
2	3	2,56%	
3	16	13,68%	13,68%
4	38	32,48%	80,34%
5	56	47,86%	
Somma (Risposte)	117	100,00%	100,00%
Media aritmetica	4,19		
Deviazione standard	1		



**A008 (r05): Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
[Chiarezza delle informazioni ricevute]**



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

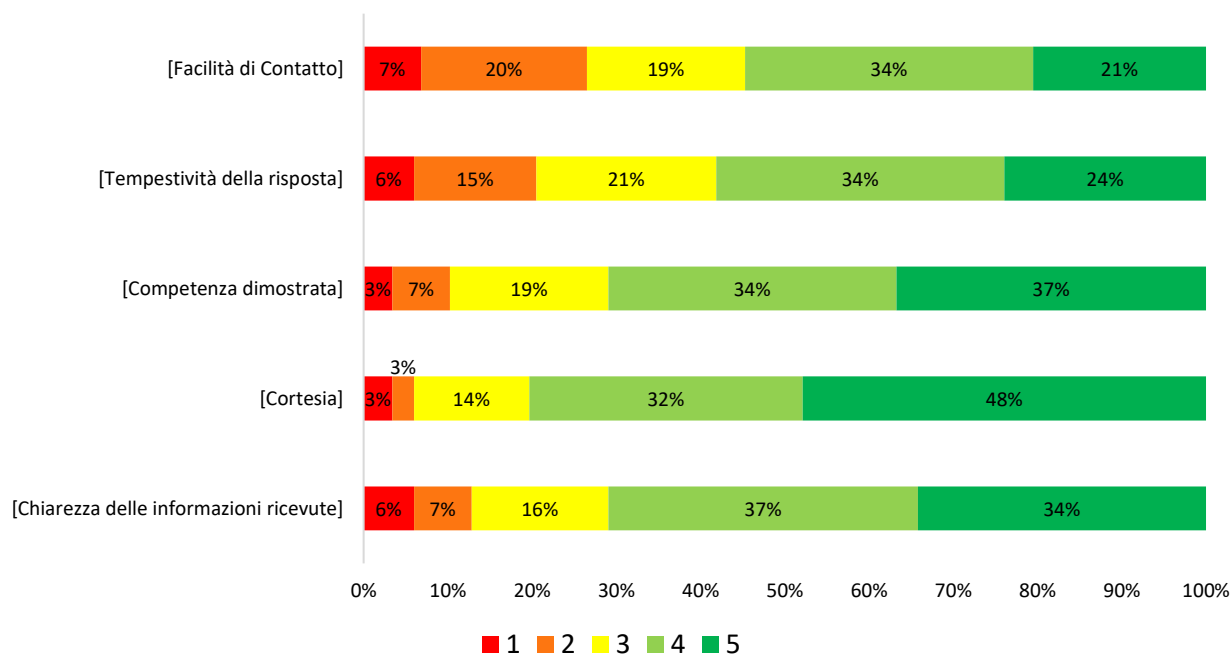
**[Chiarezza delle informazioni ricevute]**

	Numero	Percentuale	Somma
1	7	5,98%	12,82%
2	8	6,84%	16,24%
3	19	16,24%	70,94%
4	43	36,75%	100,00%
5	40	34,19%	
Somma (Risposte)	117	100,00%	
Media aritmetica	3,86		
Deviazione standard	1,14		



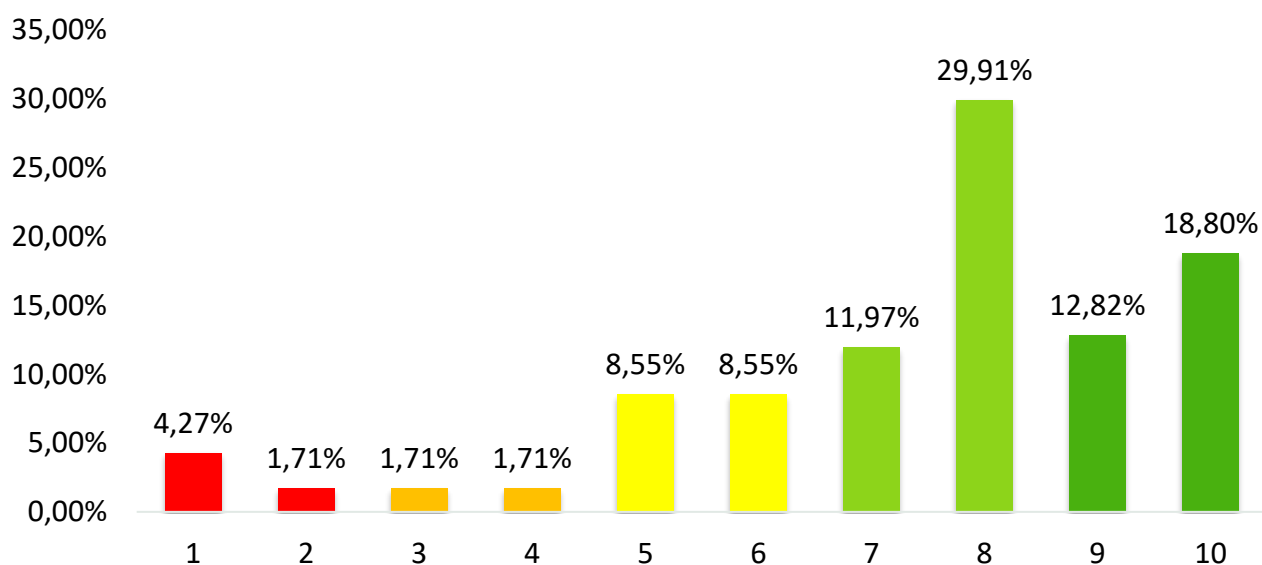
## A008: Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

(Percentuali su 117 rispondenti)





**A009: In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto.**



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

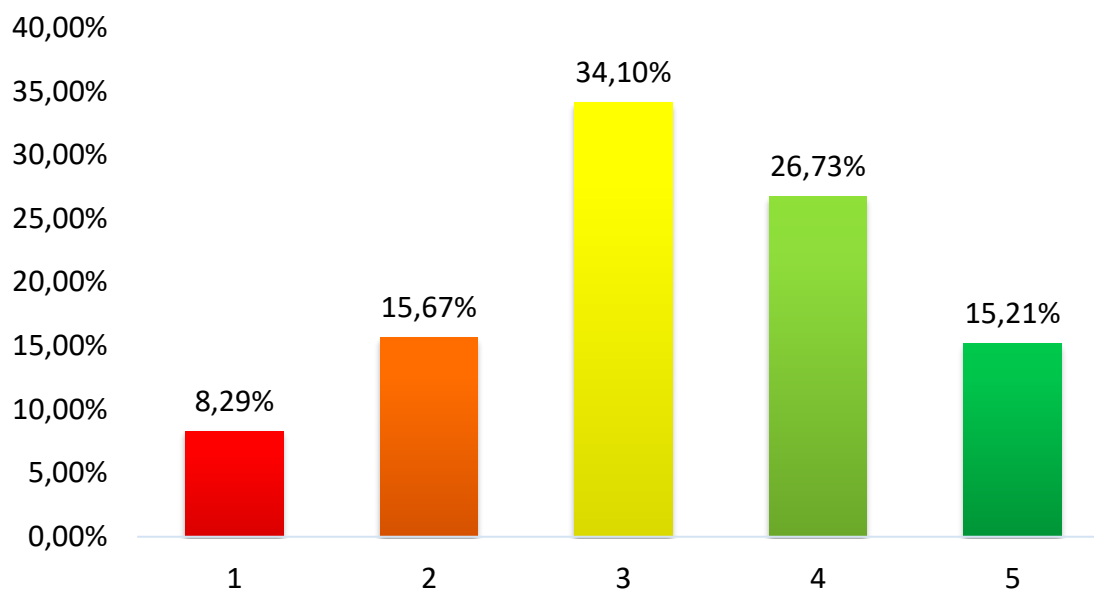
	Numero	Percentuale
1	5	4,27%
2	2	1,71%
3	2	1,71%
4	2	1,71%
5	10	8,55%
6	10	8,55%
7	14	11,97%
8	35	29,91%
9	15	12,82%
10	22	18,80%
<b>Media Aritmetica</b>	<b>7,40</b>	





**A010 (r01): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio]**



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

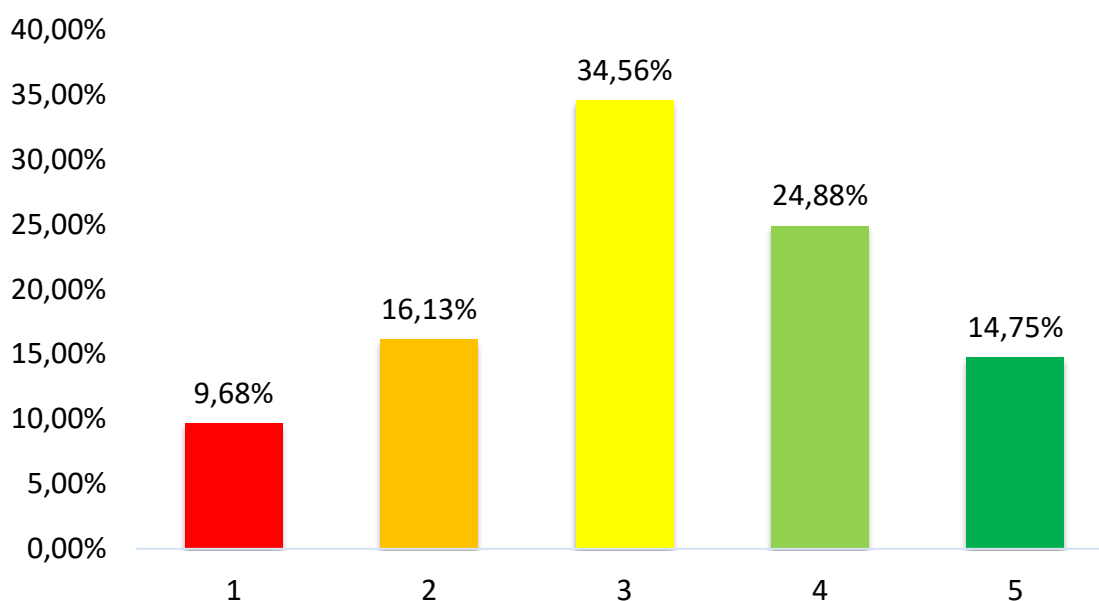
**[Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	18	8,29%	23,96%
2	34	15,67%	34,10%
3	74	34,10%	41,94%
4	58	26,73%	100,00%
5	33	15,21%	
Somma (Risposte)	217	100,00%	
Media aritmetica	3,25		
Deviazione standard	1,14		



**A010 (r02): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Chiarezza della modulistica da presentare]**

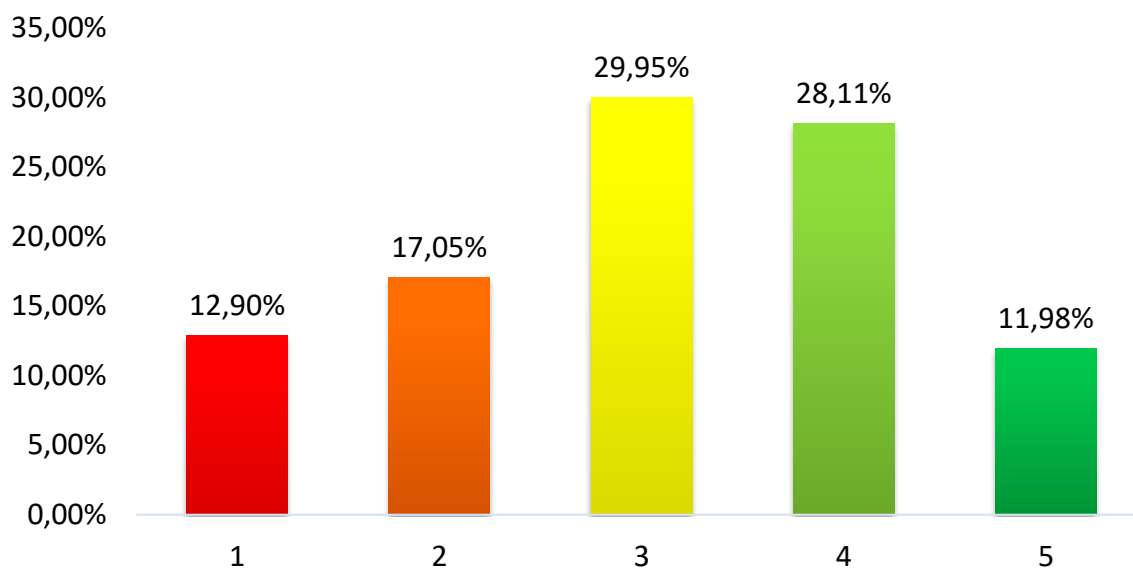


<b>Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?</b>			
<b>[Chiarezza della modulistica da presentare]</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valutazione aggregata</b>
1	21	9,68%	25,81%
2	35	16,13%	34,56%
3	75	34,56%	39,63%
4	54	24,88%	100,00%
5	32	14,75%	
Somma (Risposte)	217	100,00%	
Media aritmetica	3,19		
Deviazione standard	1,17		



**A010 (r03): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento]**



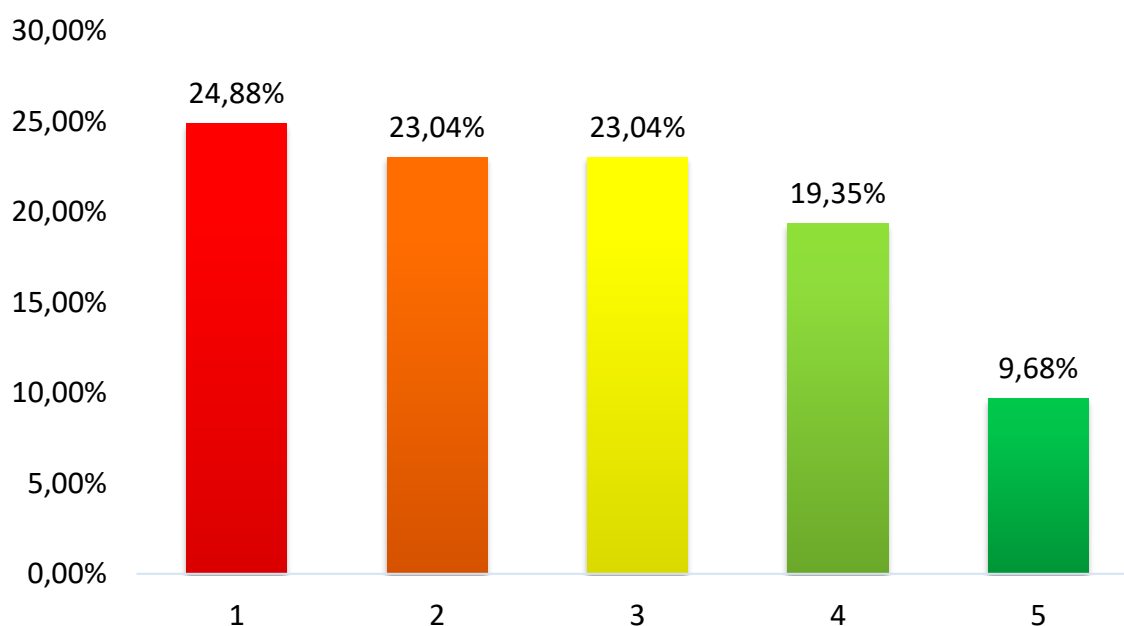
**Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento]**

	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	28	12,90%	29,95%
2	37	17,05%	
3	65	29,95%	29,95%
4	61	28,11%	40,09%
5	26	11,98%	
Somma (Risposte)	217	100,00%	100,00%
Media aritmetica	3,09		
Deviazione standard	1,2		

**A010 (r04): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

**[Tempi di rilascio]**



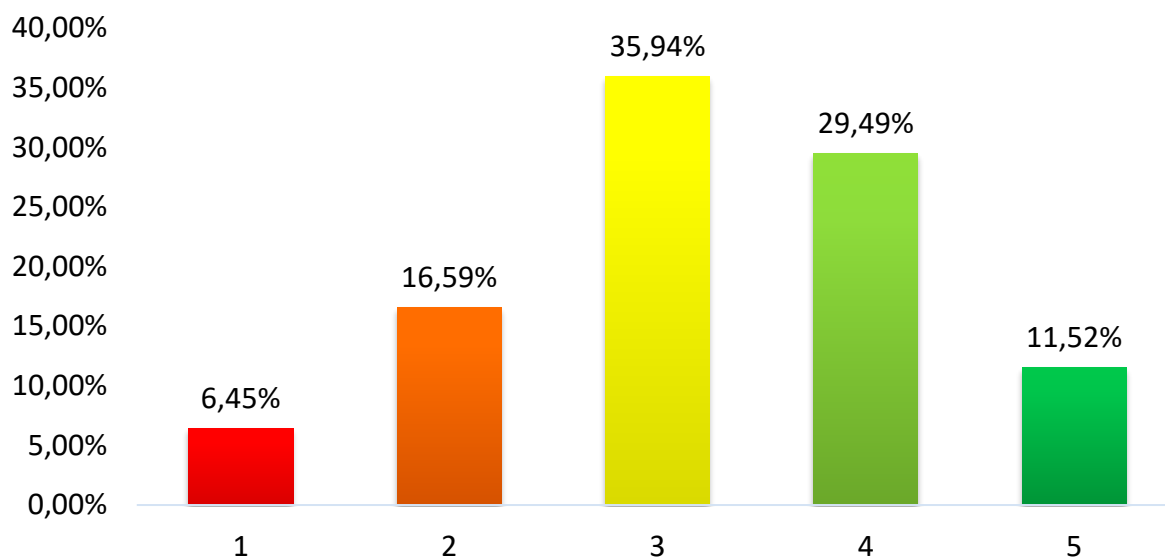
**Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

[Tempi di rilascio]	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	54	24,88%	47,93%
2	50	23,04%	23,04%
3	50	23,04%	29,03%
4	42	19,35%	9,68%
5	21	9,68%	
Somma (Risposte)	217	100,00%	100,00%
Media aritmetica	2,66		
Deviazione standard	1,3		



**A010 (r05): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?**

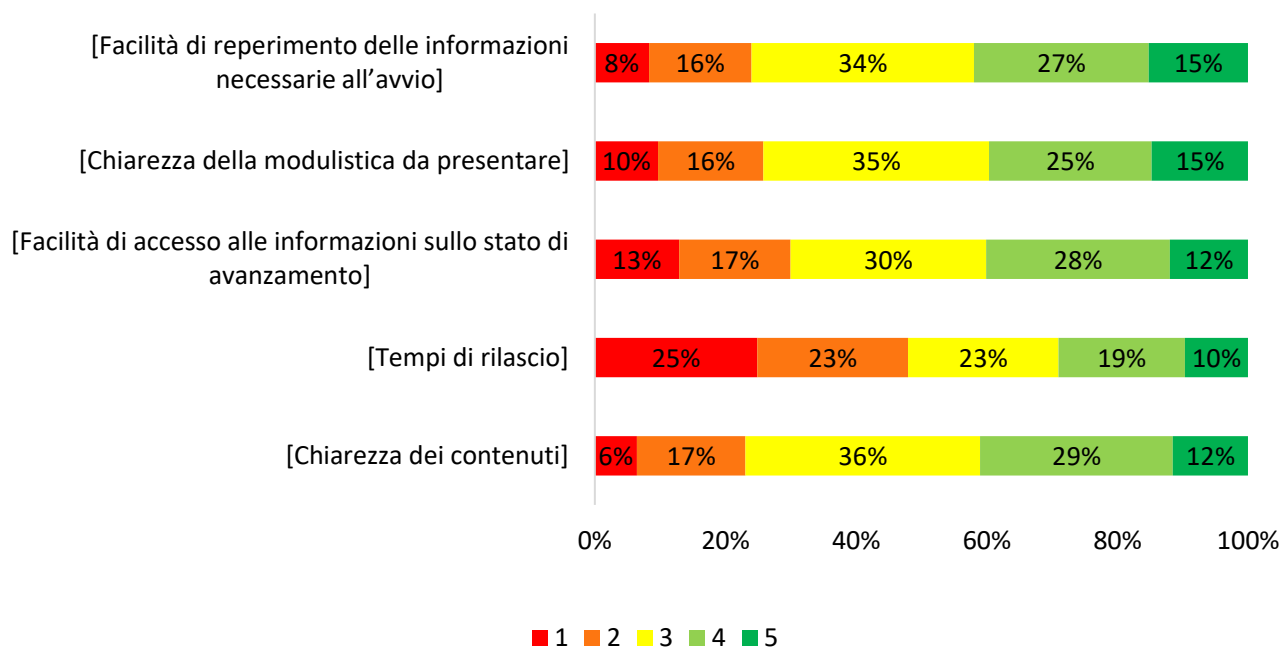
**[Chiarezza dei contenuti]**

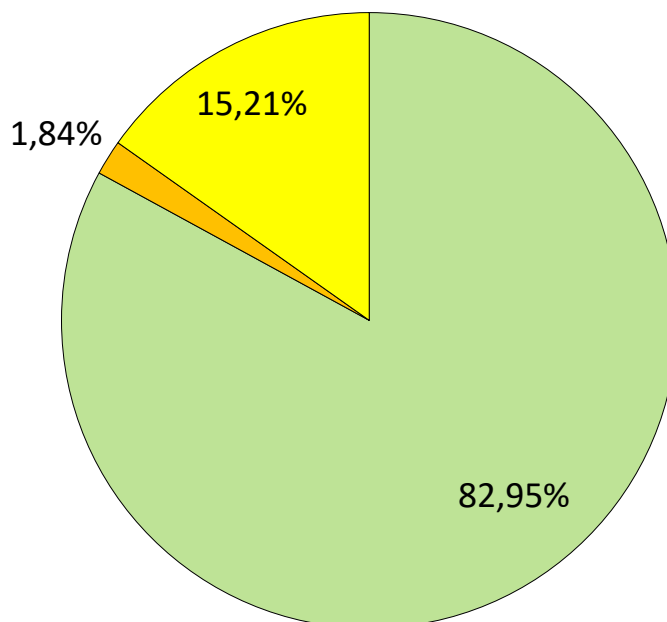


<b>Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?[Chiarezza dei contenuti]</b>				
	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Somma</b>	
1	14	6,45%	23,04%	
2	36	16,59%	35,94%	
3	78	35,94%	41,01%	
4	64	29,49%	100,00%	
5	25	11,52%	100,00%	
Somma (Risposte)	217	100,00%	100,00%	
Media aritmetica	3,23			
Deviazione standard	1,06			



## A010: Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



**A011: Il procedimento si è concluso con...**

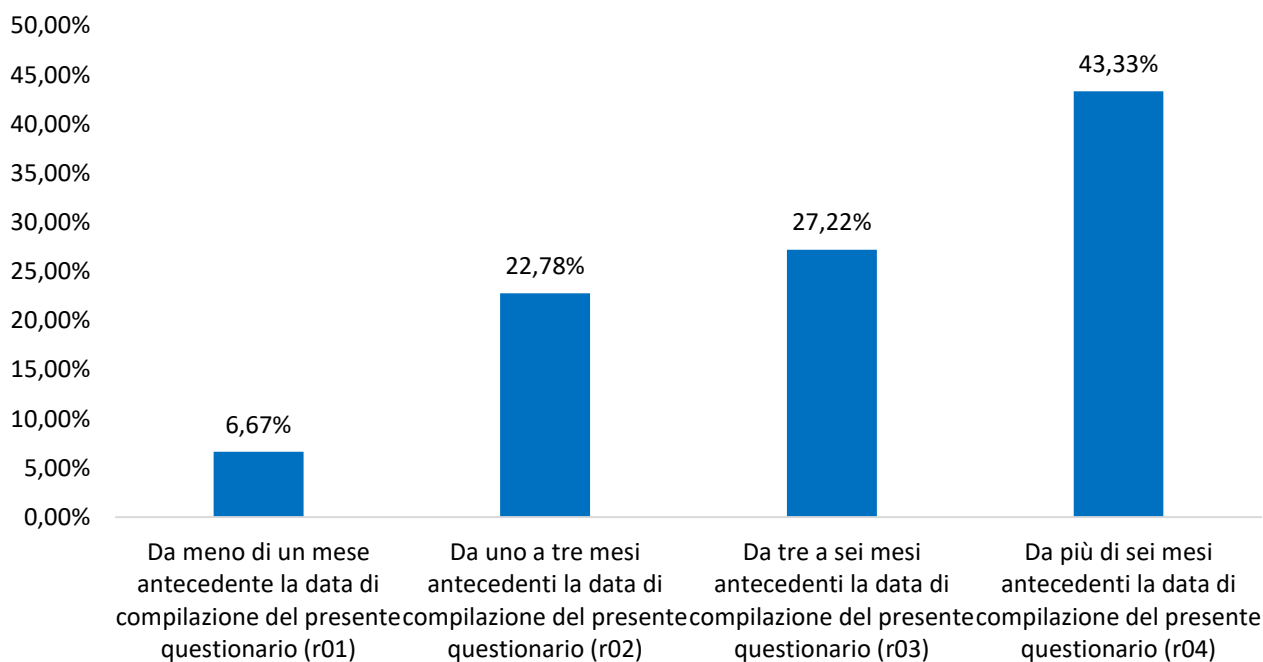
■ Rilascio Autorizzazione (r01)   ■ Diniego (r02)   ■ Altro

Il procedimento si è concluso con...	Numero	Percentuale
Rilascio Autorizzazione (r01)	180	82,95%
Diniego (r02)	4	1,84%
Altro*	33	15,21%

\*Risposte campo "Altro": «Ancora in corso», «In attesa», «richieste aggiuntive» ecc.



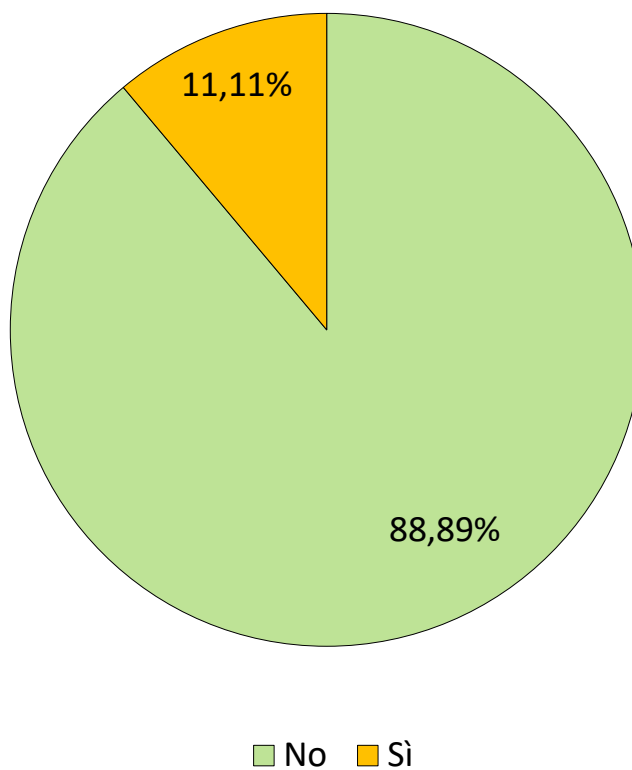
## A012: Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza?



Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza?	Numero	Percentuale
Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario (r01)	12	6,67%
Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario (r02)	41	22,78%
Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario (r03)	49	27,22%
Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario (r04)	78	43,33%



**A013: Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata? (Se sì, specificare...)**



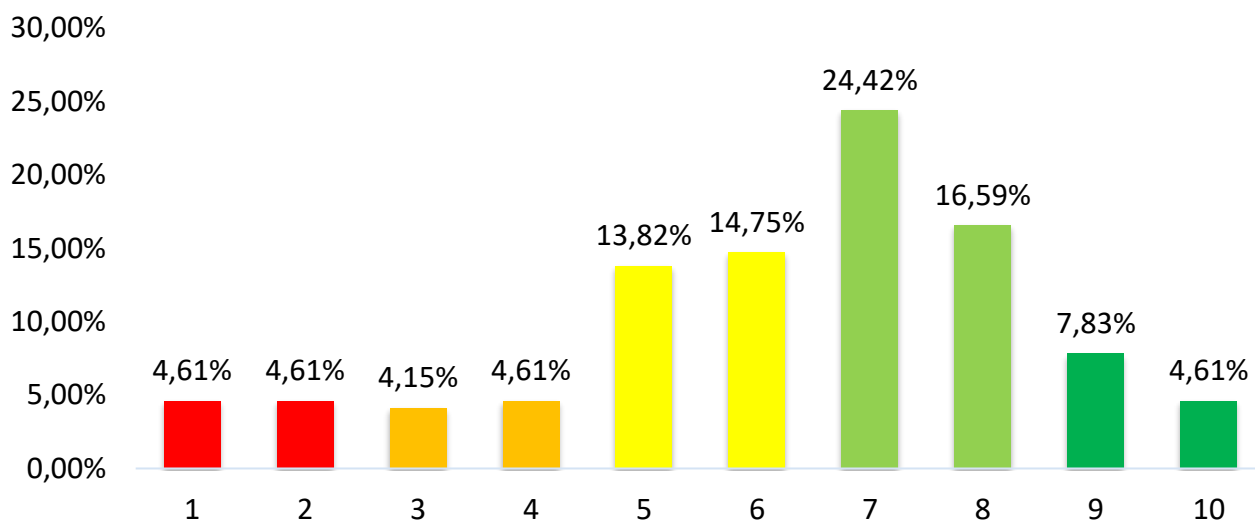
Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?	Numero	Percentuale
No	160	88,89%
Sì	20	11,11%



#### Errori segnalati:

1. «Manca riferimento alle AMDC»
2. «Errata compilazione quantitativi stoccaggio istantaneo ed annuo rifiuti»
3. «Nell'autorizzazione rilasciata non veniva riportata una modifica richiesta nella precedente autorizzazione riguardante le emissioni in atmosfera»
4. «Planimetria non corretta»
5. «Non si leggeva il file firmato digitalmente»
6. «Errore materiale poi subito corretto con integrazione»
7. «Trascrizione dati»
8. «Planimetria non aggiornata»
9. «Valori non conformi»
10. «Specifiche punti emissivi esistenti»
11. «Errori formali»
12. «Errori formali»
13. «formali e refusi»
14. «Carenza gestione solventi»
15. «Errore formale su sub-limite stoccaggio rifiuto»
16. «Interpretazione legge»
17. «Imprecisioni di trascrizione con conseguenze concettuali»
18. «Errore trascrizione codice CER autorizzati»
19. «Formali»
20. «Interpretazione»

**A014: In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione.**



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

	Numero	Percentuale
1	10	4,61%
2	10	4,61%
3	9	4,15%
4	10	4,61%
5	30	13,82%
6	32	14,75%
7	53	24,42%
8	36	16,59%
9	17	7,83%
10	10	4,61%
<b>Media Aritmetica</b>	<b>6,23</b>	



## **A015: Ha da segnalare aspetti del servizio che ha particolarmente gradito e che vorrebbe fossero mantenuti in futuro?**

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

- Disponibilità
- Facilità nella presentazione della domanda per inizio attività trasporto con nuovi mezzi
- Per ora va bene così
- Semplicità star e modulistica
- La competenza e la preparazione
- Cortesia, disponibilità e competenza dei tecnici della Regione
- Personale molto gentile e disponibile ai chiarimenti
- Contatto diretto col personale della Regione
- Non rispetto dei termini di procedimento previsti dalla normativa
- Cortesia del personale della Regione e competenza tecnica
- Competenza e disponibilità della regione
- Non saprei quali sono gli aspetti positivi
- Trasmissione pratiche con e-mail PEC
- Disponibilità del personale per le richieste di chiarimento
- I contatti con i referenti
- Chiarezza delle informazioni ricevute
- Velocità di risposta
- Sarebbe utile avere accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento
- Fruibilità del sito web
- Cortesia, competenza e professionalità
- Portale Suap provincia di Grosseto, quasi impossibile accedervi, una volta entrato abbastanza chiaro nella modulistica
- Gentilezza e competenza del personale
- Presentazione via PEC
- Utilizzo della PEC e della firma elettronica
- Spiegazione dei tecnici nella spiegazione del procedimento
- Facilità di contatto con il personale della regione toscana e loro disponibilità
- Reperibilità
- Contatto diretto con il personale della regione toscana
- Presentazione online delle pratiche
- Disponibilità dei tecnici istruttori (quelli attuali)
- Tutto ok!
- Celerità del servizio
- La celerità nelle risposte
- Serietà
- Il contatto con tecnico regione
- Disponibilità e competenza dei responsabili dei procedimenti



- Buona interfaccia con il SUAP
- Disponibilità nel dare spiegazioni
- La documentazione da presentare è estremamente dispersiva. Più di cento pagine da presentare di cui solo una minima parte attinente al procedimento in oggetto.
- Ottima l'indicazione dei tempi rimanenti per il rilascio o l'integrazione della pratica.
- Ho dovuto perdere molto tempo perché la regione non aveva aggiornato i dati dopo molti mesi. Ho dovuto rispedire di nuovo la documentazione con i versamenti degli arretrati. Ma nonostante ciò, mancano ancora degli anni per completare la situazione personale.
- Portale di facile consultazione
- La possibilità di interfacciarsi sia con i referenti del SUAP sia con i referenti della regione
- Si gradisce il contatto e il colloquio con i funzionari incaricati al rilascio di informazioni
- Velocità nei tempi di rilascio



## A016: Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire?

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

- Non c'è omogeneità di giudizio fra pratiche analoghe a firma dello stesso dirigente
- Rispetto delle tempistiche
- Abbiamo chiesto revisione per due volte della periodicità degli esami dato che i livelli di emissione sono 10 volte sotto la soglia minima ma senza ricevere mai una risposta
- Non è possibile dal portale Suap rivedere la pratica presentata comprensiva degli allegati inviati
- Tempi di evasione troppo lunghi
- Tempistiche per rilascio atto estremamente lunghe
- Portale SPID inutilizzabile
- Tempi più brevi nelle risposte
- La lentezza nelle risposte. Le aziende oggi hanno bisogno di tempi di risposta sempre più rapidi e chiari.
- Troppa burocrazia che rallenta l'iter autorizzativo!
- Modulistica più chiara e semplice da trovare. Risposte più veloci
- Personale non qualificato, incompetenza, ritardi
- Le tempistiche di 90 giorni per il rilascio non vengono rispettate
- Velocizzare la procedura di rilascio dell'autorizzazione
- Passaggio tramite SUAP a volte tortuoso
- Velocizzare i tempi di risposta
- Per una normale fossa imhoff sarebbe preferibile un procedimento molto più snello e non parificabile a uno stabilimento industriale
- È intercorso molto tempo dal rilascio dall'autorizzazione (più di un anno)
- Non vi è un rapporto diretto con l'istruttore tecnico
- Portale STAR macchinoso e poco chiaro
- Non si leggeva il file firmato digitale rilasciato dall'amministrazione dell'isola del giglio...Un vero rompicapo. Serve un formato facilmente leggibile da tutti i software. Non possiamo andare alla ricerca del software perduto.
- Il SUAP rappresenta l'interlocutore tra enti e proponenti. Si auspica che il SUAP possa indirizzare meglio il proponente per facilitarlo nella presentazione delle istanze.
- Snellimento delle procedure e riduzione dei tempi di chiusura del procedimento
- Il procedimento è guidato troppo da Arpat
- Niente in particolare
- La possibilità di gestire il tutto telematicamente
- Bisognerebbe smaltire tutta la burocrazia, spesso inutile, che c'è dietro
- Le pratiche inviate via Pec ai SUAP non sempre giungono agli uffici. Gli stessi enti spesso saltano il SUAP scrivendo all'interessato. Lo sportello regionale non cura le tempistiche di risposte.
- Tempistiche di esame e rilascio autorizzazione troppo lunghi; contatti telefonici talvolta non semplici.
- Lentezza rilascio autorizzazione



- Maggiore celerità
- Tempi di risposta lunghi
- Portale Suap provincia di Grosseto, di difficile accesso
- Tempistica della pratica
- Nel nostro caso si trattava dello sfiato d'aria di un nuovo macchinario. Una nuova attività non può attendere tutto quel tempo prima di avere l'autorizzazione all'immissione e quindi all'utilizzo del macchinario che si sta già pagando ma che non lavora per mesi. C'è anche da considerare che non potendo lavorare non puoi neanche capire come questo macchinario funziona ma i tempi di garanzia iniziano comunque a decorrere dal momento della sua consegna quindi praticamente inizi a lavorare quando i tempi della garanzia sono pressoché terminati e a quel punto non puoi neanche chiedere eventuali sostituzioni. Abbiamo inoltre notato incongruenza in quanto non puoi fare domanda di immissione prima di avere il macchinario e giustamente non lo puoi usare fino a che non ti è stata rilasciata l'autorizzazione all'immissione in aria ma nei moduli vengono richiesti quantitativi lavorati ed una serie di informazioni che puoi avere con precisione solo al momento in cui il macchinario è partito nella sua lavorazione.
- Maggiore chiarezza nella modulistica. Minori tempi per la risposta soprattutto quando si tratta di piccole modifiche.
- I tempi per avere l'autorizzazione sono troppo lunghi
- Inadeguatezza dello stampato da riempire rispetto alla modestia dell'intervento
- Chiarezza degli step del procedimento
- Non chiarezza in alcuni punti del modello AUA, difficoltà nel reperire gli oneri
- Riduzione dei tempi del rilascio autorizzativo
- Rispetto dei termini di legge nella risposta
- Tempi di rilascio lunghissimi
- Migliorare la velocità
- Le richieste di integrazioni vorrei che fossero inoltrate anche a noi come azienda via PEC
- Migliorare la competenza del personale e l'attenzione degli enti nel recepire la documentazione presentata
- Il sito web non è efficiente, in particolare in fase di accesso!!
- Tempi troppo lunghi
- Richiesta di rinnovo autorizzazione distribuzione fanghi di origine alimentare derivanti dalla lavorazione delle uve aziendali. I vinaccioli contengono Oli. La normativa è volta a salvaguardare il terreno dallo smaltimento degli idrocarburi di origine minerale. Il laboratorio di analisi non distingue gli idrocarburi di origine vegetale da quelli di origine minerale. Siamo stati bloccati da una normativa che non è indirizzata al nostro caso.
- Sicuramente le tempistiche, abbiamo dovuto attendere oltre 1 anno
- Tempi e metodi di comunicazione
- Tempi più brevi e maggior chiarezza nella documentazione che sia comprensibile anche per i non addetti ai lavori
- Modulistica complessa
- Chiarezza nella modulistica da adottare e semplificazione delle procedure



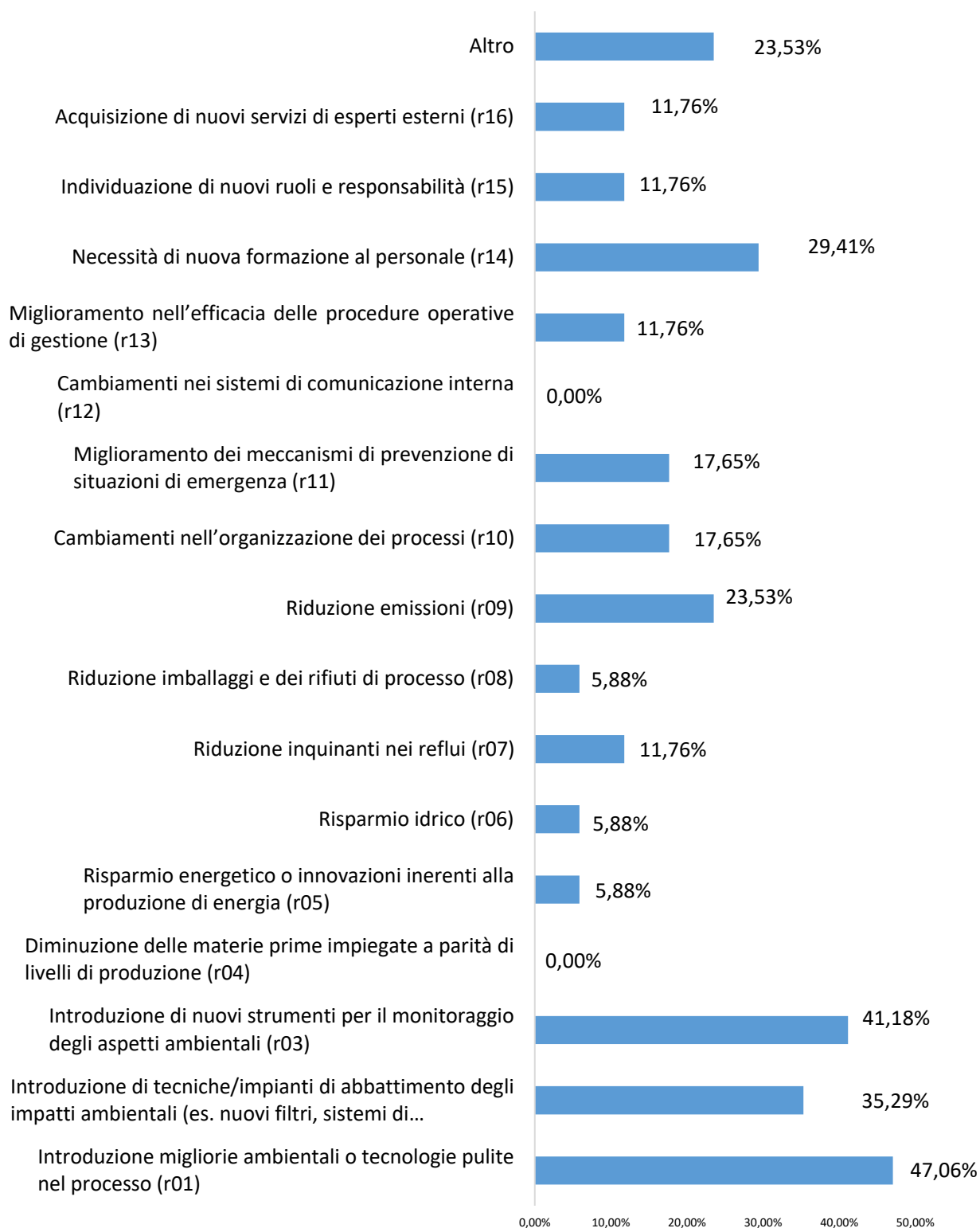
- Alcuni soggetti coinvolti nella procedura esterni all'amministrazione non sempre forniscono risposte appropriate in tempi rapidi
- Per un'azienda i tempi sono molto importanti
- Creare una modulistica che sia attinente alla pratica che si vuole attivare e non un'unica modulistica omnicomprensiva di cui solo una minima parte interessata dal singolo procedimento. Sarebbe utile che ci fosse un software che selezionasse solo la parte da compilare in funzione della specifica autorizzazione richiesta escludendo tutto quello che non è attinente.
- Migliorare tempi di risposta, unificare con i siti dei vari Suap modalità operative e modulistiche, bollettini, etc.
- Formazione all'uso del portale STAR dei tecnici comunali addetti al S.U.A.P.
- Sicuramente posso dire che i tempi di controllo sono esageratamente lenti. E soprattutto ci sono dei problemi nell'inserimento dei dati (per i motivi espressi al punto precedente: malgrado abbia fatto i versamenti richiesti, il sistema informatico della regione non aveva aggiornato i dati) ho trovato una dipendente della regione, estremamente disponibile e gentile, che mi ha aiutato a risolvere il problema dei dati non correttamente inseriti nel sistema regionale. Accuso inoltre l'aumento esagerato, assolutamente esagerato della tassa in questione per uso demanio pubblico: eliminando la provincia, la regione mi viene a chiedere 3 volte tanto per la stessa tassa.
- Tempi più veloci
- Snellire modulistica
- Maggiore reperibilità del contatto di riferimento. Non si capisce il motivo per il quale l'autorizzazione formalmente rilasciata dalla regione toscana venga trattenuta dal SUAP, impedendo di fatto l'inizio dell'attività benché conforme alle prescrizioni dell'autorizzazione. Non è dato nemmeno comprendere il fondamento dell'edizione di una nuova CDF a procedimento concluso e provvedimento già rilasciato.
- Celerità
- Tempi di rilascio rispetto ai termini di legge





## A017: A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa?

**(DOMANDA EFFETTUATA SOLO PER IMPRESE IN AIA)**






---

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

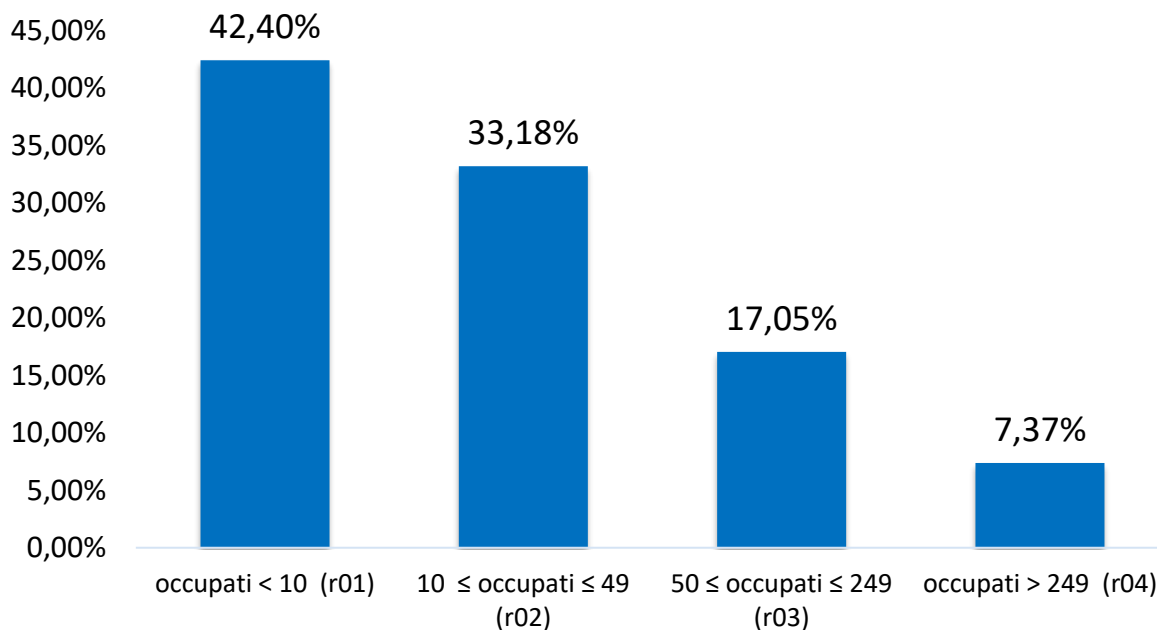
	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>
Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo (r01)	8	47,06%
Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (es. nuovi filtri, sistemi di depurazione ecc.) (r02)	6	35,29%
Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali (r03)	7	41,18%
Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione (r04)	0	0,00%
Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia (r05)	1	5,88%
Risparmio idrico (r06)	1	5,88%
Riduzione inquinanti nei reflui (r07)	2	11,76%
Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo (r08)	1	5,88%
Riduzione emissioni (r09)	4	23,53%
Cambiamenti nell'organizzazione dei processi (r10)	3	17,65%
Miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza (r11)	3	17,65%
Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna (r12)	0	0,00%
Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione (r13)	2	11,76%
Necessità di nuova formazione al personale (r14)	5	29,41%
Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità (r15)	2	11,76%
Acquisizione di nuovi servizi di esperti esterni (r16)	2	11,76%
Altro	4	23,53%

---

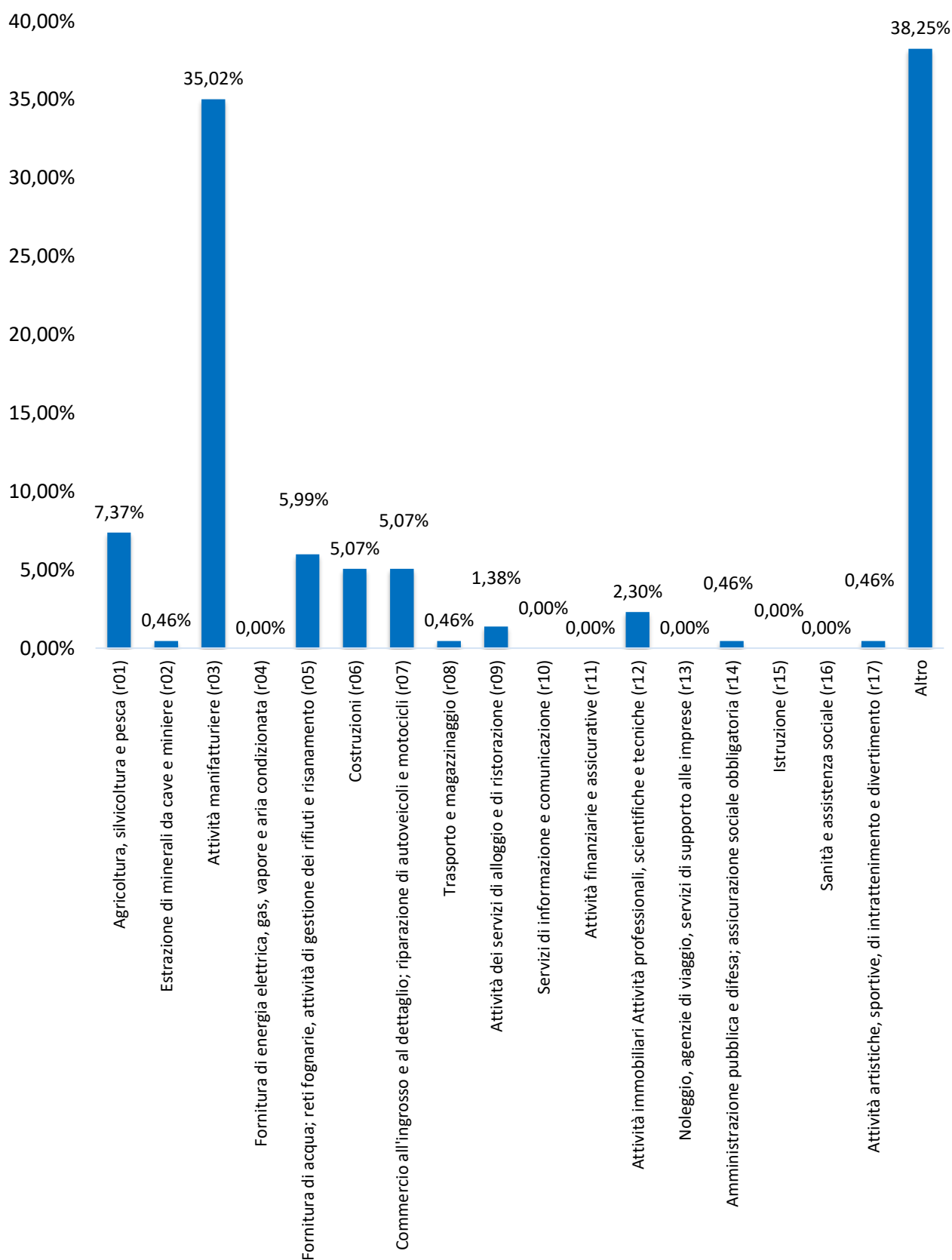


## Caratteristiche dei rispondenti

### A018: Quanti occupati ha la sua Azienda?



Quanti occupati ha la sua Azienda?	Numero	Percentuale
occupati < 10 (r01)	92	42,40%
10 ≤ occupati ≤ 49 (r02)	72	33,18%
50 ≤ occupati ≤ 249 (r03)	37	17,05%
occupati > 249 (r04)	16	7,37%

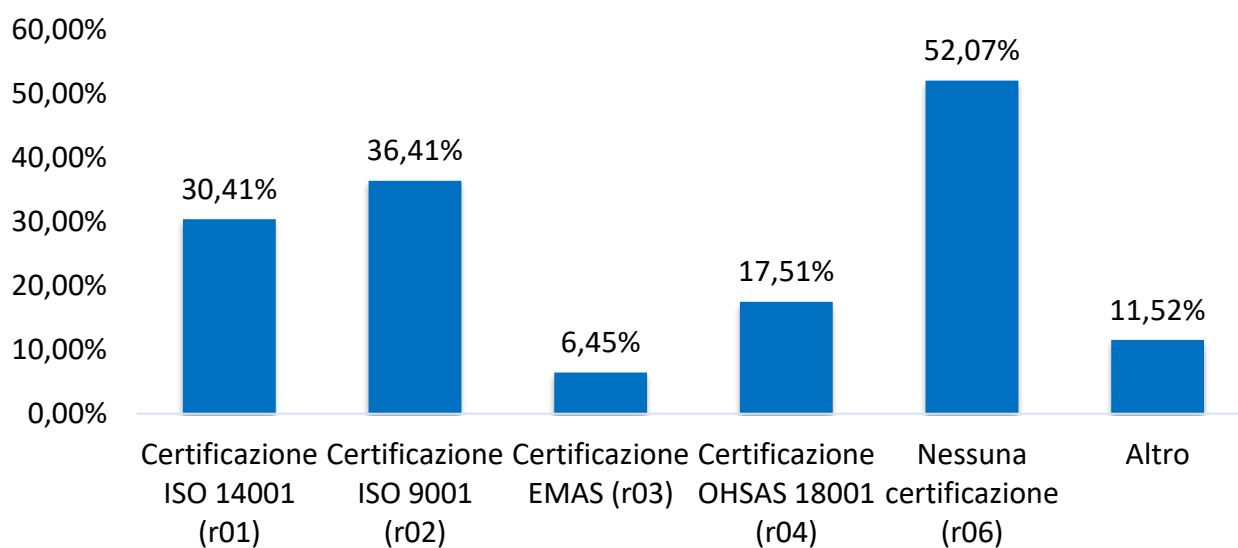
**A019: Qual è campo di azione dell'azienda?**



Qual è campo di azione dell'azienda?	Numero	Percentuale
Agricoltura, silvicoltura e pesca (r01)	16	7,37%
Estrazione di minerali da cave e miniere (r02)	1	0,46%
Attività manifatturiere (r03)	76	35,02%
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata (r04)	0	0,00%
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento (r05)	13	5,99%
Costruzioni (r06)	11	5,07%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli (r07)	11	5,07%
Trasporto e magazzinaggio (r08)	1	0,46%
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione (r09)	3	1,38%
Servizi di informazione e comunicazione (r10)	0	0,00%
Attività finanziarie e assicurative (r11)	0	0,00%
Attività immobiliari Attività professionali, scientifiche e tecniche (r12)	5	2,30%
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese (r13)	0	0,00%
Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria (r14)	1	0,46%
Istruzione (r15)	0	0,00%
Sanità e assistenza sociale (r16)	0	0,00%
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento (r17)	1	0,46%
Altro	83	38,25%



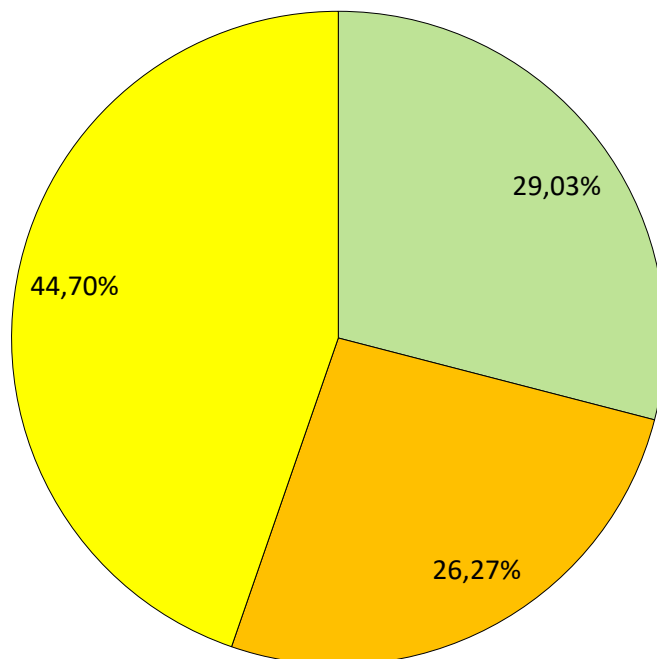
### A020: Quali certificazioni ha la sua Azienda?



Quali certificazioni ha la sua Azienda?	Numero	Percentuale
Certificazione ISO 14001 (r01)	66	30,41%
Certificazione ISO 9001 (r02)	79	36,41%
Certificazione EMAS (r03)	14	6,45%
Certificazione OHSAS 18001 (r04)	38	17,51%
Nessuna certificazione (r06)	113	52,07%
Altro	25	11,52%



## A021: Chi ha compilato il presente questionario?



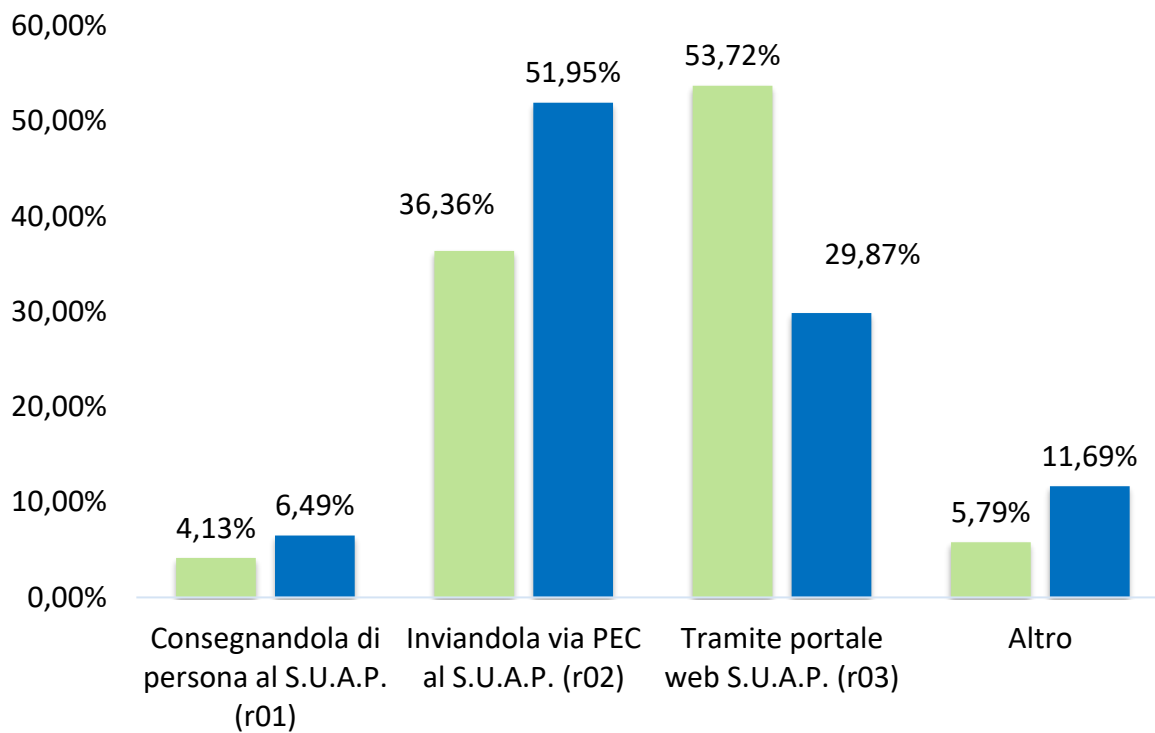
■ Intestatario dell'istanza (r01)   
 ■ Professionista esterno (r02)   
 ■ Altro

Chi ha compilato il presente questionario?	Numero	Percentuale
Intestatario dell'istanza (r01)	63	29,03%
Professionista esterno (r02)	57	26,27%
Altro*	97	44,70%

\* **Risposta Campo "Altro"**: i rispondenti specificano che hanno compilato il questionario in qualità di dipendenti/addetti/collaboratori/responsabili interni dell'azienda.



## Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A003: Come ha presentato la domanda?

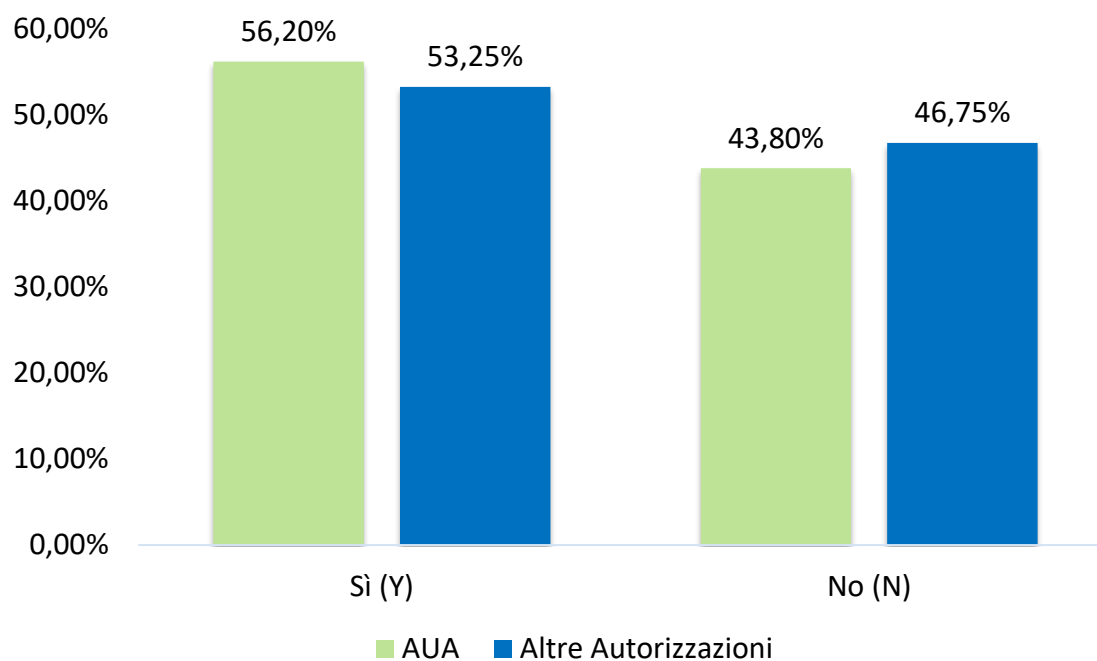


■ Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

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

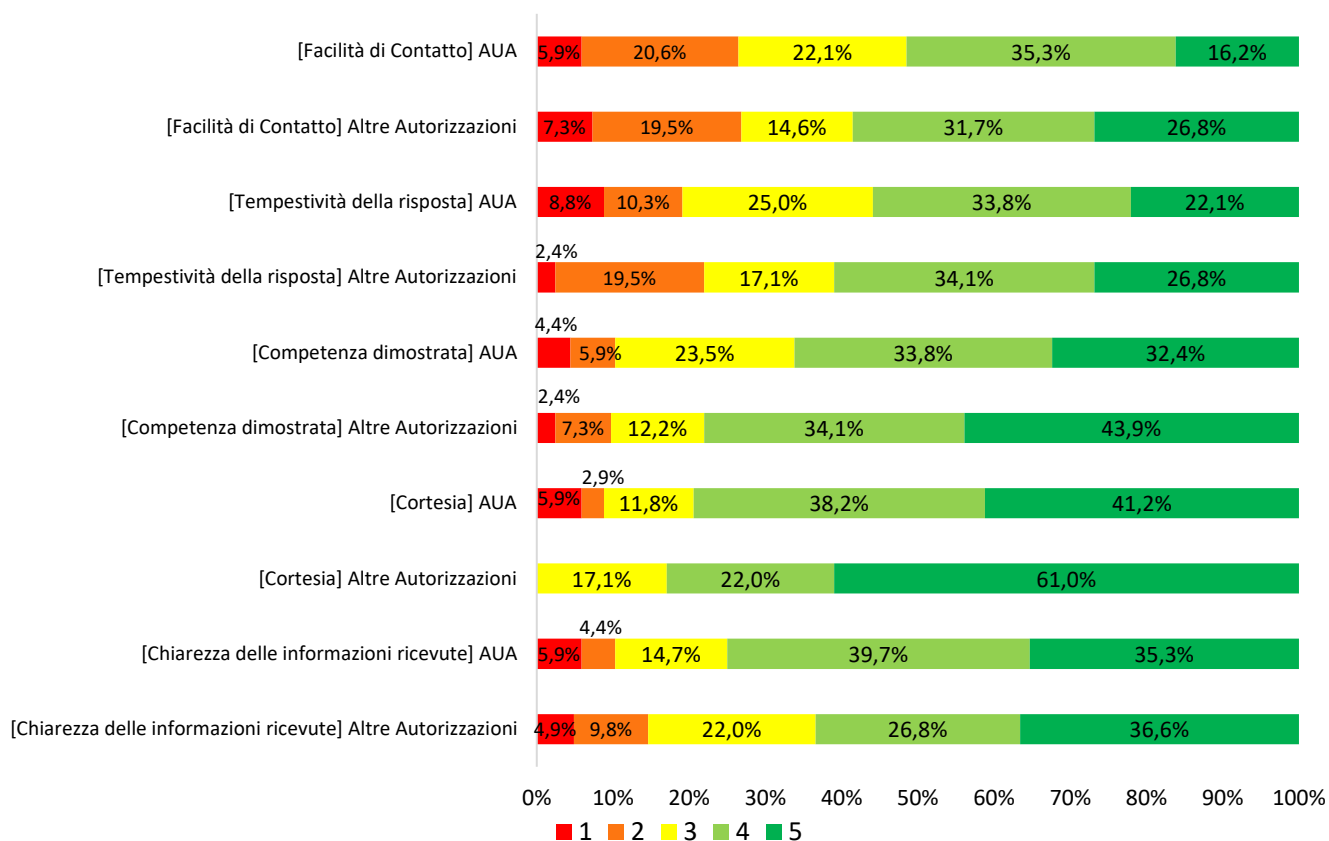


**Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A007: Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?**





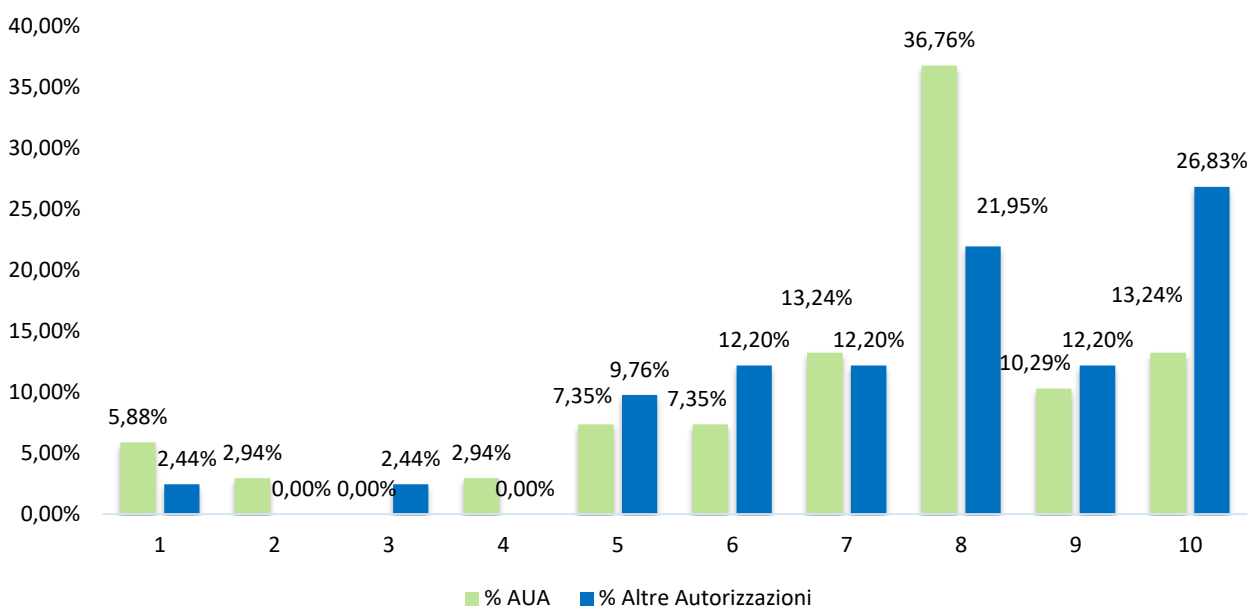
## Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A008: Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?	Media Aritmetica AUA	Media Aritmetica Altre Autorizzazioni
[Facilità di Contatto]	3,35	3,51
[Tempestività della risposta]	3,5	3,63
[Competenza dimostrata]	3,84	4,1
[Cortesia]	4,06	4,44
[Chiarezza delle informazioni ricevute]	3,94	3,8



## Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A009: In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto

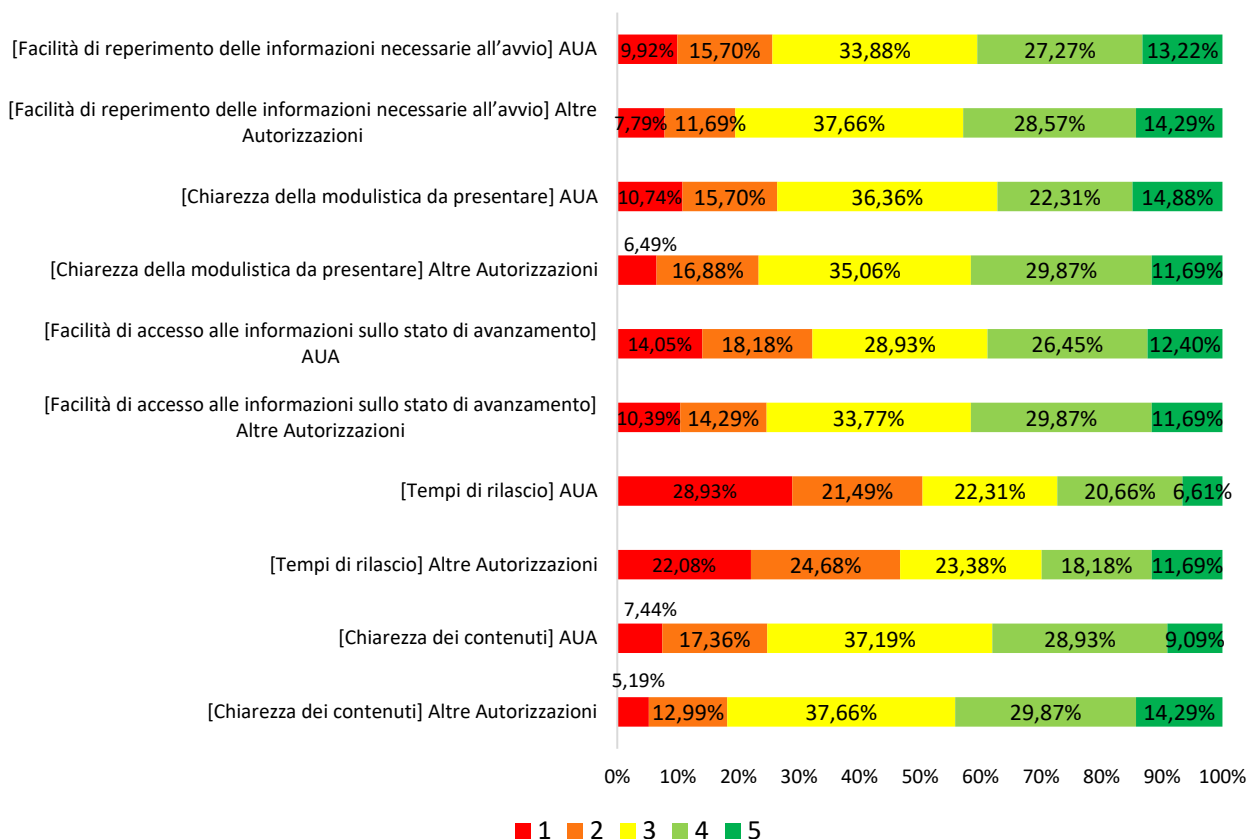


In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto

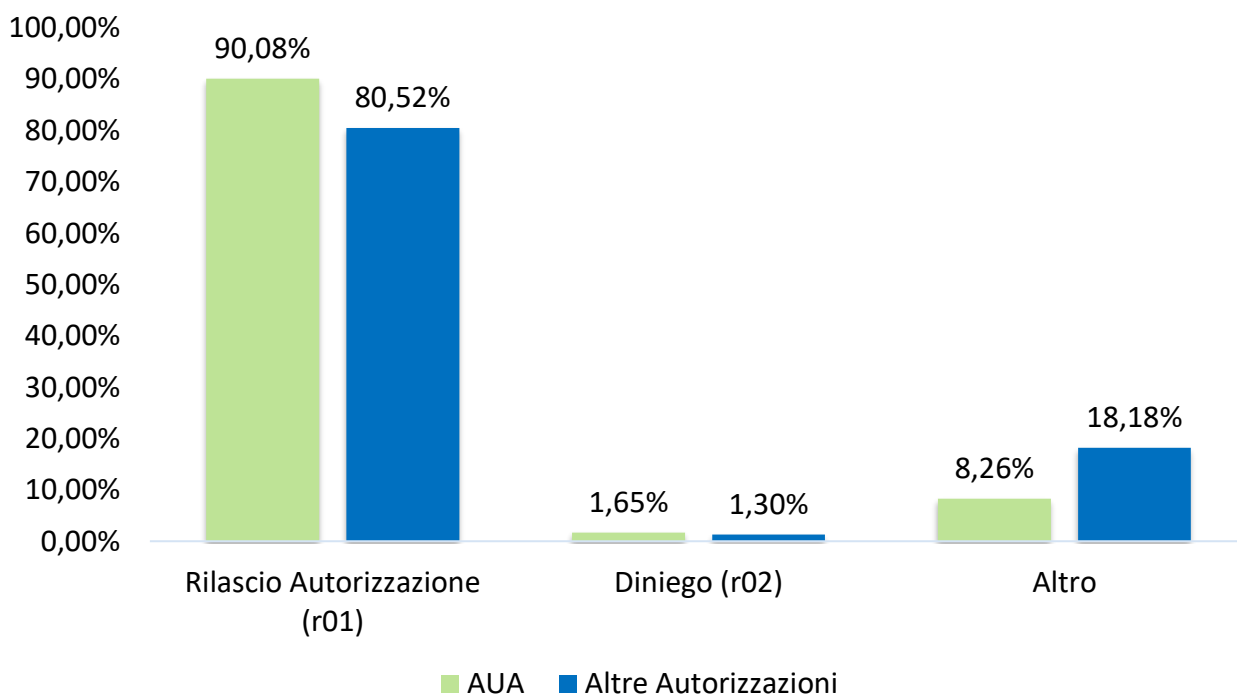
	Numero AUA	Numero Altre Autorizzazioni	% AUA	% Altre Autorizzazioni
1	4	1	5,88%	2,44%
2	2	0	2,94%	0,00%
3	0	1	0,00%	2,44%
4	2	0	2,94%	0,00%
5	5	4	7,35%	9,76%
6	5	5	7,35%	12,20%
7	9	5	13,24%	12,20%
8	25	9	36,76%	21,95%
9	7	5	10,29%	12,20%
10	9	11	13,24%	26,83%
<u>Media Aritmetica</u>	7,16	7,71		



### Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A010: Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?



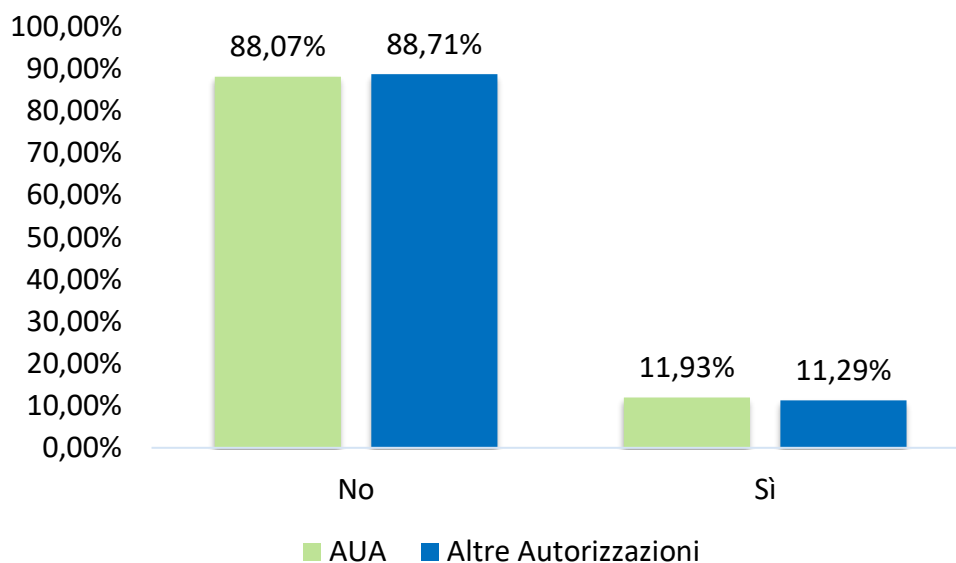
Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?	Media Aritmetica AUA	Media Aritmetica Altre Autorizzazioni
[Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio]	3,18	3,3
[Chiarezza della modulistica da presentare]	3,15	3,23
[Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento]	3,05	3,18
[Tempi di rilascio]	2,55	2,73
[Chiarezza dei contenuti]	3,15	3,35

**Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A011: Il procedimento si è concluso con...**

Il procedimento si è concluso con...	Numero AUA	Numero Altre Autorizzazioni	% AUA	% Altre Autorizzazioni
Rilascio Autorizzazione (r01)	109	62	90,08%	80,52%
Diniego (r02)	2	1	1,65%	1,30%
Altro	10	14	8,26%	18,18%



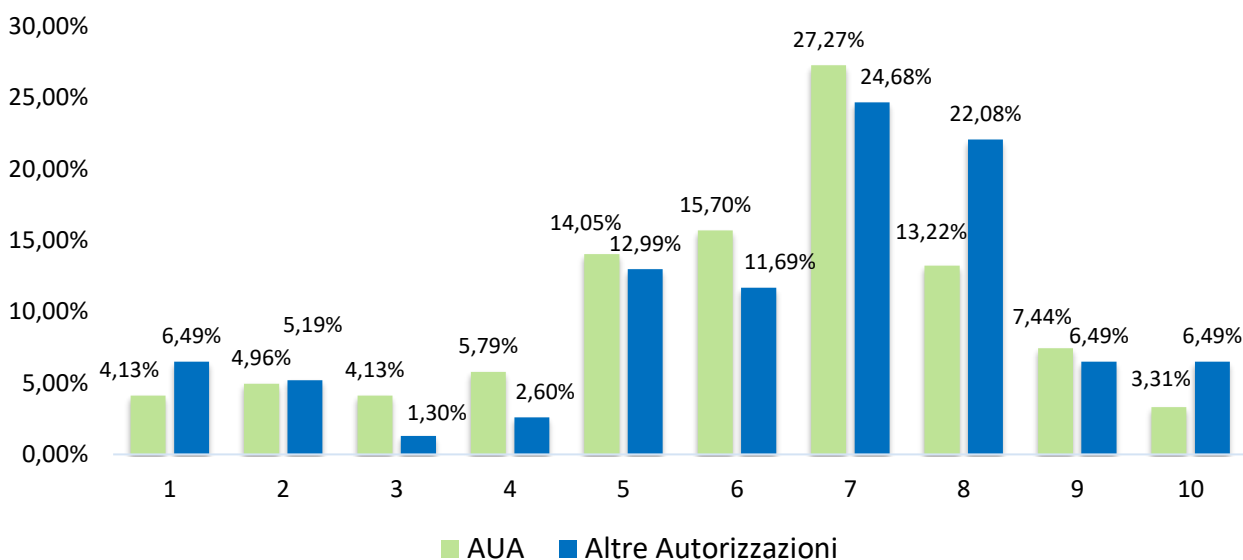
### Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A013: Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?



Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?	Numero AUA	Numero Altre Autorizzazioni	% AUA	% Altre Autorizzazioni
No	96	55	88,07%	88,71%
Sì	13	7	11,93%	11,29%



## Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A014: In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione



In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione	Numero AUA	Numero Altre Autorizzazioni	Percentuale AUA	Percentuale Altre Autorizzazioni
1	5	5	4,13%	6,49%
2	6	4	4,96%	5,19%
3	5	1	4,13%	1,30%
4	7	2	5,79%	2,60%
5	17	10	14,05%	12,99%
6	19	9	15,70%	11,69%
7	33	19	27,27%	24,68%
8	16	17	13,22%	22,08%
9	9	5	7,44%	6,49%
10	4	5	3,31%	6,49%
<u>Media Aritmetica</u>	6,11	6,39		