

Relazione Conclusiva sul raggiungimento  
dell'obiettivo:

*“Questionario sulla qualità del servizio reso da  
inviare a campioni di imprese e alle associazioni  
di categoria”*

Anno di rilevamento 2017

Direzione Ambiente ed Energia

PAL. B via di Novoli 26

50127 Firenze

## 1- OBIETTIVO

Il *Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO)* predisposto per la Direzione Ambiente ed Energia nel 2017 prevedeva che entro la fine dell'anno venisse predisposto ed inviato alle Imprese e alle Associazioni di Categoria un questionario finalizzato a misurare la qualità del servizio reso alle Aziende nel rilascio delle autorizzazioni in materia ambientale e il grado di efficienza dei propri uffici, in analogia a quanto avvenuto nel 2016.

Nella Tabella seguente si riporta l'obiettivo in oggetto e il target previsto per fine 2017, ricordando che la valutazione finale del 2016 è stata pari a **6,06**.

| OBIETTIVO  | TARGET                                 |
|--|--|
| Questionario sulla qualità del servizio reso da inviare a campioni di imprese e alle associazioni di categoria | Valutazione > = 6 al dato finale 2016. |

Tabella 1- Obiettivo di Direzione e target da raggiungere entro fine 2017.

## 2- PREMESSA METODOLOGICA

Sulla scia della positiva esperienza dello scorso anno la Direzione ha deciso di somministrare il questionario alle imprese prescelte tramite lo stesso applicativo utilizzato lo scorso anno *Lime Survey*, un software free e open source già utilizzato da altre pubbliche amministrazioni (<https://www.limesurvey.org/>), che permette di realizzare un questionario informatizzato, disponibile on-line, da poter somministrare alle Imprese tramite messaggio di posta elettronica.

Le domande e l'articolazione del questionario sono state realizzate revisionando ed integrando quelle elaborate lo scorso anno, arrivando così alla realizzazione del questionario 2017 intitolato **“INDAGINE ALLE IMPRESE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO DALLA REGIONE TOSCANA NEL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI”** (Allegato A) è stato opportunamente progettato in modo da garantire l'anonimato dei partecipanti e in modo tale da renderne impossibile la doppia compilazione da parte di un medesimo soggetto.

L'indagine richiedeva un tempo stimato di compilazione di circa 2 minuti e si componeva di un totale di 13 domande finalizzate ad acquisire informazioni generali sulle Imprese, sulle tipologie di istanze presentate, sulla modalità di presentazione, e soprattutto ad avere dalle Imprese un riscontro diretto sulla qualità del servizio reso, sia dal punto di vista generale che, in particolare, dagli Uffici della Direzione, al fine di mettere in luce i punti di forza ed eventuali mancanze degli uffici regionali da colmare con la programmazione delle attività previste per il 2017.

Il questionario si componeva di quattro sezioni:

- SEZIONE A- Informazioni generali sull'Impresa: in questa sezione si richiedeva all'Impresa di classificarsi per numero di occupati (micro, piccola, media e grande impresa) e per campo di attività economica (Classificazione delle Attività Economiche ATECO 2007);
- SEZIONE B- Informazioni sull'istanza richiesta: in questa sezione si chiedeva all' Impresa di indicare la modalità di presentazione dell'istanza, la tipologia di autorizzazione richiesta, la provincia nella quale ricadeva l'impianto e, infine, la conoscenza o meno degli specifici ruoli nel procedimento autorizzativo di SUAP e Regione.
- SEZIONE C- Valutazione del Servizio: in questa sezione, in prima analisi, si richiedeva all' Impresa:
  - qualora avesse avuto contatti diretti con gli Uffici Regionali<sup>1</sup> di esprimere sia un giudizio (in scala da

<sup>1</sup> Si precisa che non tutte le Aziende che hanno preso parte all'indagine hanno avuto modo di rapportarsi con i tecnici regionali ma alcune di esse

pessimo a ottimo) sul servizio offerto agli stessi riguardo Facilità di Contatto, Tempestività della risposta, Competenza dimostrata, Cortesia, sia un giudizio generale in voti da 1 a 10

- in tutti i casi di esprimere sia un giudizio (in scala da pessimo a ottimo) sul servizio offerto in generale nell'intero processo di rilascio dell'Autorizzazione riguardo Reperimento delle informazioni, Chiarezza della modulistica, Facilità di accesso alle informazioni sullo stato della pratica, sia un giudizio generale in voti da 1 a 10 che poi costituirà come lo scorso anno l'indicatore finale di raggiungimento dell'obiettivo.
- **SEZIONE D- *Suggerimenti per migliorare il Servizio***: questa sezione prevedeva una domanda a campo libero che l'Impresa poteva utilizzare per fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

Dato che lo scorso anno a fronte di un grosso dispendio di energia per il reperimento degli indirizzi di posta elettronica e la gestione degli invii/solleciti, si è avuto di contro un basso tasso di risposta (51 risposte su 324 questionari somministrati pari al 15,7%) si è deciso di variare la modalità di scelta e di gestione della somministrazione del questionario.

Analogamente allo scorso anno, al fine di identificare la popolazione dalla quale estrarre il campione delle Imprese alle quali inviare il questionario sono state estratte da ARAMIS, l'applicativo utilizzato dalla Direzione come gestionale dei procedimenti autorizzativi, tutte le istanze di autorizzazioni relative ai procedimenti di competenza della Direzione normalmente transitanti dal SUAP (A.U.A., Autorizzazione Emissione in Atmosfera ex 272, A.I.A. Industriali, A.I.A. Rifiuti, Autorizzazioni Rifiuti ex 208, Comunicazione Rifiuti ex 215-216, Emissioni Altro, Scarichi Altro) esitate dal 01 Gennaio al 30 Settembre 2017.

In base a tale elenco, sono state identificate le 1403 Aziende (contro le 776 del 2016) che avevano presentato almeno un'istanza conclusa. A questo punto si è estratto un campione del 10% , mediante un campionario causale, per le quali, poiché l'anagrafica disponibile in ARAMIS recava unicamente l'indirizzo PEC, si è ricercato l'indirizzo mail sia sul web che tramite telefono: gli indirizzi reperiti sul web sono stati comunque confermati telefonicamente.

Con le stesse telefonate con cui si reperiva/confermava l'indirizzo mail si annunciava l'arrivo del questionario e si davano tutte le istruzioni necessarie alla compilazione. Tutti coloro ai quali è stato inviato il questionario sono stati contattati telefonicamente almeno una volta.

L'indagine è stata somministrata al campione finale di tutte 141 Imprese (contro le 342 del 2016) tramite l'invio per posta elettronica del link di collegamento alle maschere di compilazione del questionario on-line ed è stata attiva dal 15 Novembre al 19 dicembre In questo periodo, al fine di fornire supporto alle imprese interpellate, è stato reso disponibile l'indirizzo di posta elettronica [ambiente@regione.toscana.it](mailto:ambiente@regione.toscana.it).

Al fine del calcolo del raggiungimento dell'obiettivo target al 2017, affinché fosse perfettamente confrontabile con quello del 2016, la Direzione ha progettato ed ha appositamente inserito nel testo del questionario la domanda dal codice A 14 che si riporta in Tab. 2

| CODICE DOMANDA | DOMANDA   | TIPOLOGIA DI INDICE DI RISULTATO | SCALA VALUTAZIONE |
|----------------|---|----------------------------------|-------------------|
| A 20           | In sintesi, dovendo dare un voto da 1 a 10 al servizio ricevuto che voto darebbe? | CARATTERE QUANTITATIVO DISCRETO  | Da 1 a 10         |

Tabella 2- Domanda A 120 inserita nella sezione C del questionario al fine di stimare l'effettivo raggiungimento dell'obiettivo target 2017.

Per la stima del grado di raggiungimento dell'obiettivo si è proceduto al calcolo della media dei punteggi ottenuti nella risposta A 20 ed eccezione di un questionario che è stato escluso poiché irregolare.

### 3- ANALISI DEI DATI

In totale la Direzione ha ricevuto risposta da 48 Imprese su 141 (percentuale di risposta del **34%**) contro le 51 su 342 (percentuale di risposta del 15%) del 2016, a dimostrazione della indiscussa maggiore efficacia della metodologia di somministrazione del questionario adottata quest'anno.

Un questionario si è dimostrato però essere stato compilato irregolarmente per cui i suoi dati sono stati esclusi dalle elaborazioni successive.

Dall'analisi dei dati emerge che all'indagine hanno partecipato per la stragrande maggioranza **micro e piccole imprese** (44,68%) seguite a grande distanza dalle medie (6,38%) e infine dalle grandi imprese (4,26%), mentre la suddivisione per campo di azione delle 47 Imprese risulta ripartita come illustrato nella successiva figura.

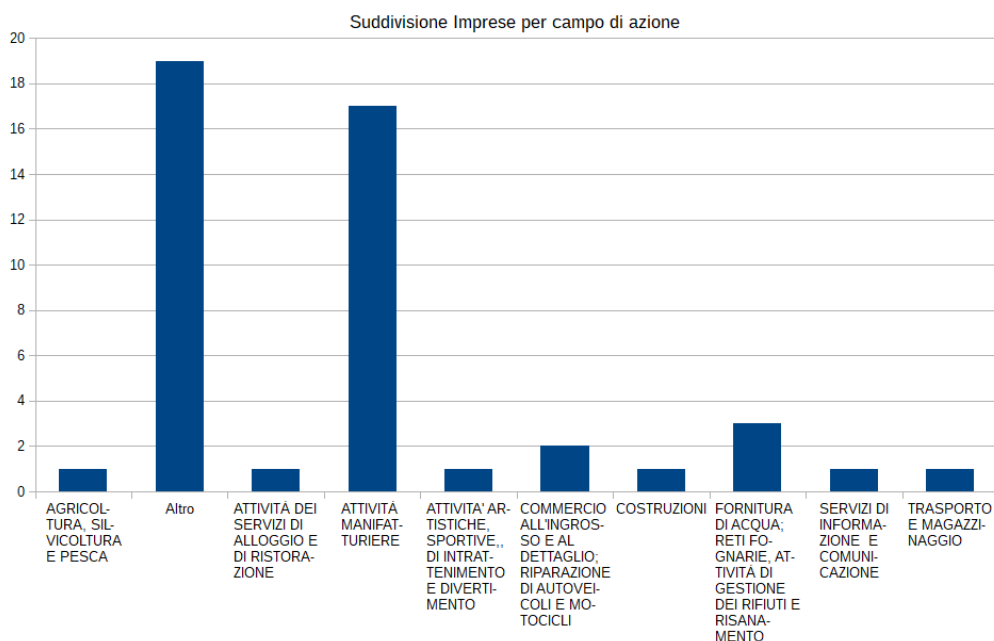


Grafico 1- Numero di autorizzazioni richieste dalle Aziende suddivise per campo di Azione.

Anche quest'anno come nel 2016, le Imprese che hanno risposto, poi, in maggioranza, hanno presentato le pratiche inviandole via pec al S.U.A.P.(42,55%) o utilizzando il portale web S.U.A.P. (38,50 – percentuale in aumento rispetto al 27,45% dello scorso anno) e nessuna ha agito in autonomia, ma per la presentazione si sono avvalse quasi tutte di Professionisti esterni (87%).

Come si evince dai dati riportati nel Grafico successivo la tipologia di autorizzazione maggiormente richiesta sono le A.U.A. (48,94%), seguite dalle autorizzazioni in atmosfera ex 272 (17,02%) e dalle A.I.A. Rifiuti (8,51%), ricalcando all'incirca la distribuzione dello scorso anno.

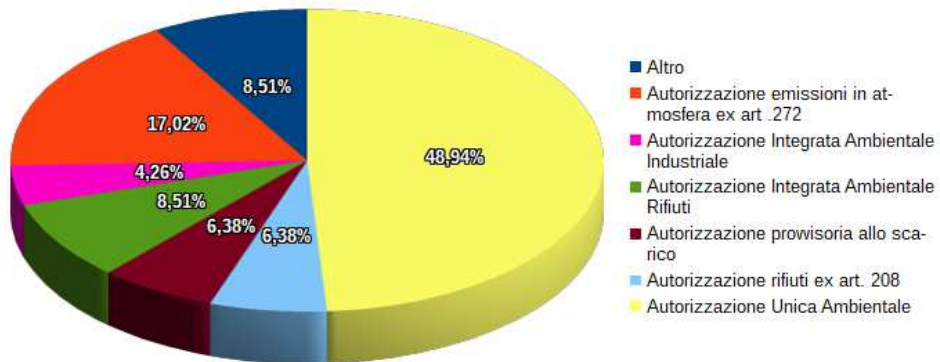


Grafico 2- Numero di autorizzazioni richieste dalle Aziende espresse in % per tipologia di istanza.

La maggior parte delle istanze sono state presentate agli Uffici Territoriali della Provincia di Firenze (23,40%), seguita da Siena (19,15%) e Prato e Pistoia (12,77%). L'Immagine 1 riporta una visione sintetica del numero di autorizzazioni per provincia sede dell'impianto.

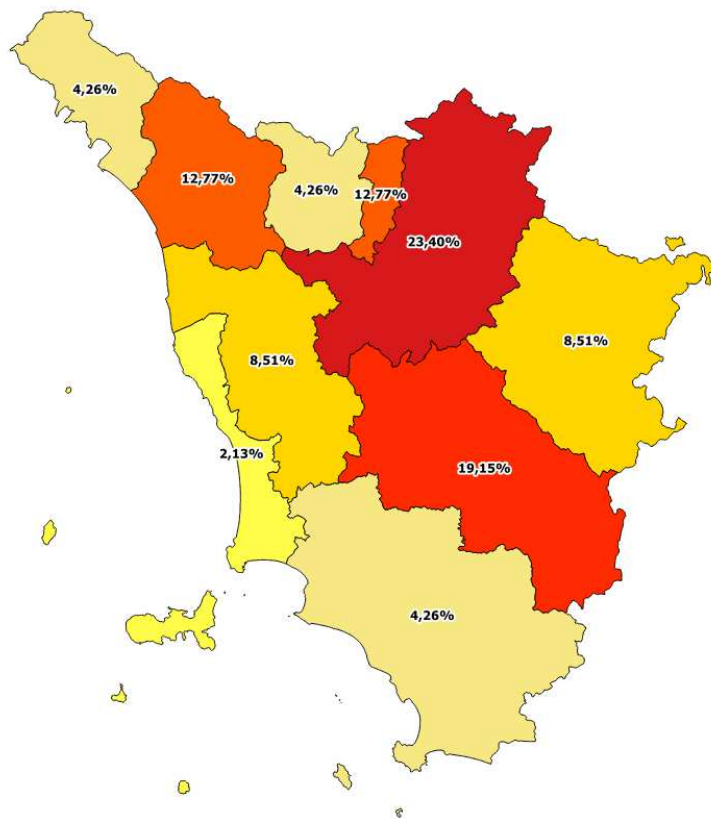


Immagine 1- Numero di autorizzazioni richieste dalle Aziende espresse in % per provincia sede dell'Impianto per il quale è stata richiesta l'autorizzazione

Poco più della metà degli interpellati (57,45%) conosce solo a grandi linee la diversità di ruoli e competenze tra S.U.A.P. (Comune) e Regione Toscana, circa il 23% non conosce la differenza mentre solo il 19% dichiara di conoscere esattamente la ripartizione di ruoli e competenze.

#### 4- RISULTATI E RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Entrando nello specifico delle valutazioni, come già accennato in precedenza, abbiamo richiesto alle Imprese intervistate di esprimere un giudizio sia sul servizio fornito nello specifico dagli uffici regionali, sia sul servizio ricevuto in generale.

Cominciando dal giudizio sugli Uffici Regionali, il 42,55% delle imprese contattate ha dichiarato di essersi relazionata, oltre che con il S.U.A.P., con i tecnici regionali che hanno lavorato all'istruttoria.

A queste Aziende è stato chiesto di esprimersi nello specifico in merito all'assistenza ricevuta dai funzionari regionali attribuendo una votazione in scala da pessimo ad ottimo Facilità di Contatto, Tempestività della risposta, Competenza dimostrata e Cortesia. Le risposte ottenute vengono sintetizzate in Tab. 4.

| PARAMETRO                    | PESSIMO | INSUFFICIENTE | SUFFICIENTE | BUONO | DISCRETO | OTTIMO | INDICATORE RIASSUNTIVO |
|------------------------------|---------|---------------|-------------|-------|----------|--------|------------------------|
| FACILITA' DI CONTATTO        | 0%      | 10%           | 20%         | 25%   | 20%      | 25%    | 😊                      |
| TEMPESTIVITA' DELLA RISPOSTA | 5%      | 15%           | 10%         | 25%   | 30%      | 15%    | 😊                      |
| COMPETENZA DIMOSTRATA        | 0%      | 5%            | 20%         | 30%   | 15%      | 30%    | 😊                      |
| CORTESIA                     | 0%      | 0%            | 20%         | 40%   | 10%      | 30%    | 😊                      |

Tabella 3 - Tabella riassuntiva delle votazioni espresse dalle Aziende in merito all'assistenza ricevuta dai funzionari regionali.

Come si evince dalla tabella precedente la maggior parte delle votazioni si attestano per tutti gli aspetti nella fascia medio alta di valutazione.

A conferma della valutazione qualitativa di cui sopra la media delle valutazioni numeriche del voto di sintesi agli Uffici della Regione Toscana risulta pari a **7,35**, con una distribuzione di frequenza decisamente spostata verso le votazioni più alte.

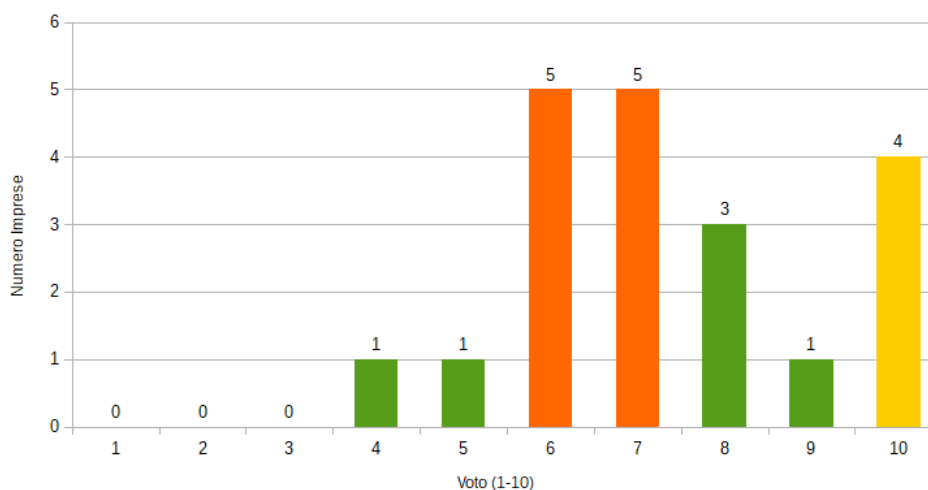


Grafico 4- Distribuzione votazioni sintetiche Servizio Uffici Regionali

Calcolandone i principali indici quartili, infatti, si registra un P25 pari a 6 , un P50 (mediana) uguale a 7 e un P75 uguale a 8.5, come si evince dal successivo grafico a box plot.

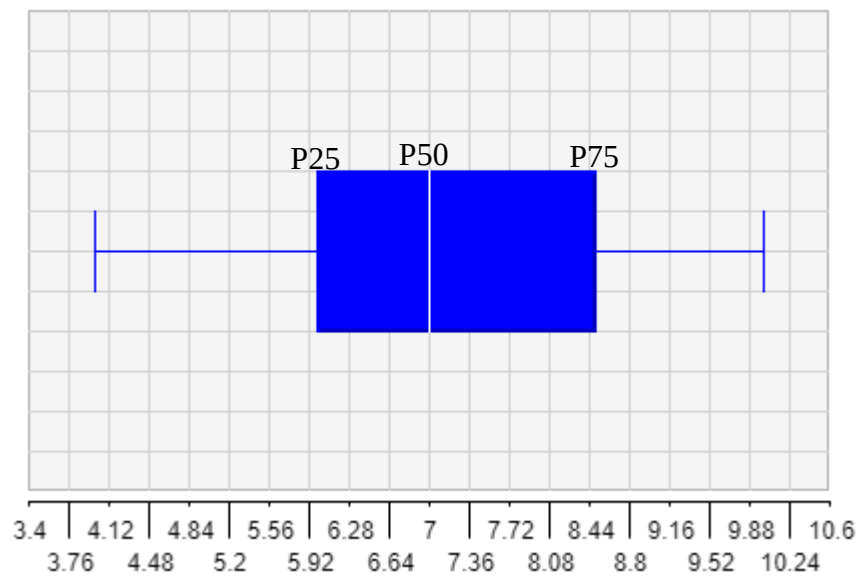


Grafico 5- Box Plot della distribuzione dei dati relativi alla votazione del Servizio reso dagli Uffici Regionali con i principali indici quartili.

Sono stati, poi, richiesti anche quest’anno, come nel 2016, dei giudizi in merito alla qualità del servizio ricevuto in generale a tutti gli intervistati, che abbiano avuto o meno contatti diretti con gli Uffici Regionali.

Anche in questo caso è stato chiesto un giudizio in scala da pessimo ad ottimo su aspetti particolari (Reperimento delle informazioni, Chiarezza della modulistica, Facilità di accesso alle informazioni sullo stato della pratica) ed un giudizio numerico generale in scala decimale la cui media costituisce l’indicatore di raggiungimento dell’Obiettivo in esame.

| PARAMETRO  | PESSIMO | INSUFFICIENTE | SUFFICIENTE   | BUONO         | DISCRETO | OTTIMO | INDICATORE RIASSUNTIVO |
|--|---------|---------------|---------------|---------------|----------|--------|------------------------|
| REPERIMENTO INFORMAZIONI   | 2,13%   | 4,26%         | <b>38,30%</b> | 34,04%        | 14,89%   | 6,38%  | ☹️                     |
| CHIAREZZA DELLA MODULISTICA                                      | 4,26%   | 12,77%        | 27,66%        | <b>36,17%</b> | 14,89%   | 4,26%  | 😊                      |
| FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SULLO STATO DELLA PRATICA | 0%      | 17,02%        | 29,79%        | <b>31,91%</b> | 17,02%   | 4,26%  | 😊                      |

Tabella 4 - Tabella riassuntiva delle votazioni espresse dalle Imprese in merito al servizio reso in generale.

Anche in questo caso l’esito delle valutazioni si puo’ intendere sostanzialmente buono, prestando pero’ una particolare attenzione all’aspetto del reperimento delle informazioni che sembra più carente degli altri aspetti.

Per quanto riguarda la votazione finale la media risulta pari ad un apprezzabile **6,70**, con la stragrande maggioranza delle Imprese (87%) che hanno dato un voto maggiore o uguale a 6 e un 27,66% che

hanno dato addirittura un voto maggiore o uguale a 8.

Dall'analisi della distribuzione dei dati si evince, anche in questo caso, un'evidente asimmetria positiva. Calcolandone i principali indici quartili, infatti, si registra un P25 pari a 6, un P50 (mediana) uguale a 7 e un P75 uguale a 8, tutti un punto superiori rispetto all'anno scorso.

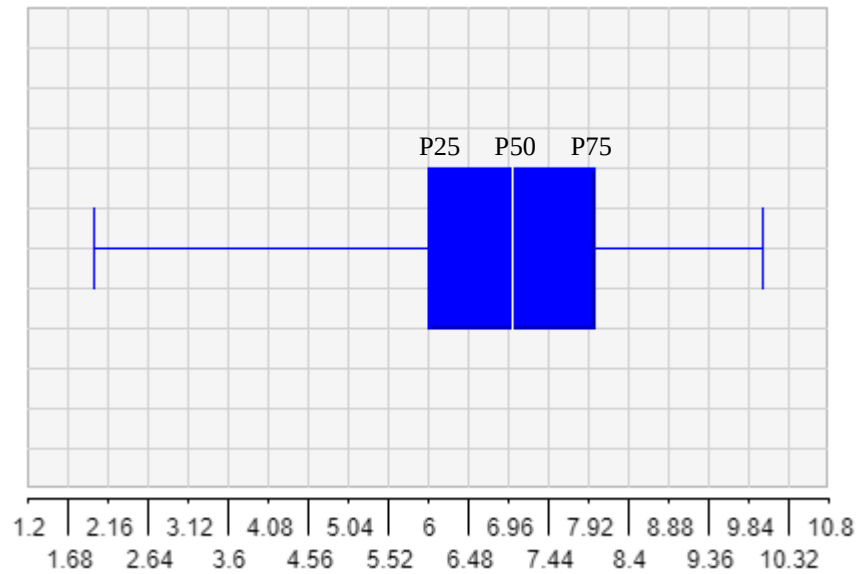


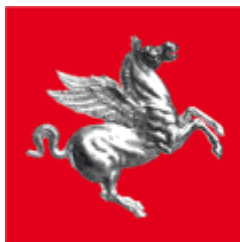
Grafico 5- Box Plot della distribuzione dei dati relativi alla votazione del Servizio reso in generale con i principali indici quartili.

Come si evince dalle precedenti analisi non solo l'obiettivo è stato raggiunto (**entrambe le votazioni 7,35 e 6,70 sono maggiori della votazione generale sintetica dello scorso anno pari a 6,06**) ma anche la valutazione generale che gli utenti danno agli Uffici Regionali ed, in misura leggermente minore, al servizio in generale è molto positiva.



# **QUESTIONARIO 2017**

# DIREZIONE AMBIENTE ED ENERGIA - AUTORIZZAZIONI 2017



**Regione Toscana**

**INDAGINE ALLE IMPRESE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO  
RESO DALLA REGIONE TOSCANA NEL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI  
AMBIENTALI**

Il questionario potrà essere compilato una sola volta ed è del tutto anonimo. I risultati saranno utilizzati soltanto in forma aggregata allo scopo di migliorare il servizio reso.

**Il tempo richiesto per la compilazione è circa 2 minuti.**

Ci sono 13 domande all'interno di questa indagine.

## **SEZIONE A- INFORMAZIONI GENERALI IMPRESA**

**[ ]**

**Classificare l'azienda a seconda del numero di occupati \***

Scegli **solo una** delle seguenti:

- micro (< 10 dipendenti)
- piccola ( $10 \leq$  dipendenti  $\leq 49$ )
- media ( $50 \leq$  dipendenti  $\leq 249$ )
- grande (> 249 dipendenti)

[ ]Indicare il campo di azione dell'azienda scegliendo dal menù a tendina la classe di attività economica \*

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

Scegli **solo una** delle seguenti:

- AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
- ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE
- ATTIVITÀ MANIFATTURIERE
- FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA

- FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO
- COSTRUZIONI
- COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI
- TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO
- ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE
- SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
- ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE
- ATTIVITA' IMMOBILIARI
- ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE
- NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE
- AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA; ASSICURAZIONE SOCIALE OBBLIGATORIA
- ISTRUZIONE
- SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE
- ATTIVITA' ARTISTICHE, SPORTIVE,, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO
- Altro

Classificazione delle attività economiche Ateco 2007

## **SEZIONE B- INFORMAZIONI SULL'ISTANZA RICHIESTA**

Qualora abbia presentato più richieste di autorizzazione, si prega di fare riferimento all'ultima istanza che le è stata rilasciata.

### **[ ] Come ha presentato la pratica? \***

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

Scegli **solo una** delle seguenti:

- CONSEGNA DI PERSONA AL S.U.A.P.
- INVIANDOLA VIA PEC AL S.U.A.P.
- TRAMITE PORTALE WEB S.U.A.P.
- Altra Modalità



**Per presentare la domanda si è avvalso di:**

\*

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

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Associazioni di categoria
- Professionista esterno
- Nessuno
- Altro

[]Per quale tipologia di autorizzazione è stata presentata la domanda? \*

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

Scegli **solo una** delle seguenti:

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

[]Indicare la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione \*

Scegli **solo una** delle seguenti:

- AREZZO
- FIRENZE
- GROSSETO
- LIVORNO
- LUCCA
- MASSA CARRARA
- PISA
- PISTOIA
- PRATO
- SIENA

[[E' a conoscenza delle diversità di ruoli e competenze tra S.U.A.P. (Comune) e Regione Toscana? \*

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Si esattamente
- Si a grandi linee
- No

## SEZIONE C - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

**[[Oltre che con il S.U.A.P., si è interfacciato con i tecnici regionali che hanno lavorato all'istruttoria? \***

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

[[Esprima una valutazione sui tecnici regionali con cui si è interfacciato in merito a: \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '8 [A11]' (Oltre che con il S.U.A.P., si è interfacciato con i tecnici regionali che hanno lavorato all'istruttoria?)

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

|                             | Pessimo               | Insufficiente         | Sufficiente           | Buono                 | Discreto              | Ottimo                |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Facilità di Contatto        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tempestività della risposta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Competenza dimostrata       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cortesia                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[[Se dovesse dare un voto da 1 a 10 al servizio ricevuto dai tecnici regionali che voto darebbe? \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

**(((A11.NAOK == "Y")))**

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

Qualità del Servizio  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

[[Esprima una valutazione in merito a: \*

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

|   | Pessimo               | Insufficiente         | Sufficiente           | Buono                 | Discreto              | Ottimo                |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Reperimento delle informazioni                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Chiarezza della modulistica                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilità di accesso alle informazioni sullo stato della pratica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[[In sintesi, dovendo dare un voto da 1 a 10 al servizio ricevuto che voto darebbe? \*

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

Qualità del Servizio  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

## **SEZIONE D- SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

**[ ]Se vuole in questa sezione può fornirci alcuni suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto**

Scrivere la propria risposta qui:

La Regione Toscana Direzione Ambiente ed Energia la ringrazia per aver partecipato a questo sondaggio. I risultati saranno utilizzati soltanto in forma aggregata allo scopo di migliorare il servizio offerto.

19/12/2017 – 00:00

Inviare il questionario.

Grazie per aver completato il questionario.