



# Statistiche delle risposte all'Indagine di soddisfazione in merito ai servizi resi dalla Regione Toscana nel rilascio di Autorizzazioni Ambientali nel 2019

Aggiornamento al 14.02.2020

*A cura dell'Istituto di Management  
Scuola Sant'Anna di Pisa*



# Questionari completati e percentuale di risposta

Il numero di questionari completati al 11.02.2020 è di **204** su **1097** inviti correttamente recapitati\* (al netto di *bounced* mail). Si escludono quindi i questionari completati solo parzialmente. La percentuale di risposta è del **18.5%**.

**7** imprese hanno chiesto di non partecipare all'indagine e di essere cancellate dall'elenco. **3** dichiarano di non aver mai usufruito dei servizi.

**Nella tabella seguente i dettagli delle date di invio del questionario e dei solleciti:**

Data	Oggetto	Data	Oggetto
18.09.2019	Ricevuti nominativi per Gen 2019	4.12.2019	Ricevuti nominativi per Giugno 2019
18.09.2019	Ricevuti nominativi per Feb 2019	4.12.2019	Ricevuti nominativi per Agosto 2019
23.09.2019	Invio inviti per identificativi Gen 2019	4.12.2019	Ricevuti nominativi per Settembre 2019
23.09.2019	Invio inviti per identificativi Feb 2019	9.12.2019	Invio inviti per identificativi Giugno 2019
30.09.2019	Sollecito a identificativi Gen-Feb 2019	9.12.2019	Invio inviti per identificativi Agosto 2019
2.10.2019	Ricevuti nominativi per Marzo 2019	9.12.2019	Invia inviti per identificativi Settembre 2019
3.10.2019	Invio inviti per identificativi Marzo 2019	13.12.2019	Sollecito identificativi Apr, Mag, Giu, Ago, Set 2019
9.10.2019	Sollecito a identificativi Gen-Feb 2019, Marzo 2019	13.12.2019	Ricevuti nominativi Luglio 2019
5.11.2019	Sollecito a identificativi Gen-Feb 2019, Marzo 2019	16.12.2019	Invio inviti per identificativi Lug 2019
6.11.2019	Ricevuti nominativi per Aprile 2019	20.12.2019	Sollecito identificativi Giu, Ago, Set, Lug 2019
7.11.2019	Invio inviti per identificativi Aprile 2019	07.01.2020	Sollecito identificativi Giu, Ago, Set, Lug 2019
09.11.2019	Ricevuti nominativi per Maggio 2019	15.01.2020	Sollecito identificativi Giu, Ago, Set, Lug 2019
12.11.2019	Invio inviti per identificativi Maggio 2019	20.01.2020	Sollecito identificativi Giu, Ago, Set, Lug 2019
12.11.2019	Sollecito a identificativi Gen, Feb, Mar, Apr, Mag 2019	24.01.2020	Sollecito identificativi Lug 2019
19.11.2019	Sollecito identificativi Gen, Feb, Mar, Apr, Mag 2019	30.01.2020	Solleciti mancanti**
28.11.2019	Sollecito identificativi Mar, Apr, Mag 2019	06.02.2020	Solleciti mancanti**
02.12.2019	Sollecito identificativi Apr, Mag 2019	10.02.2020	Estrazione delle risposte

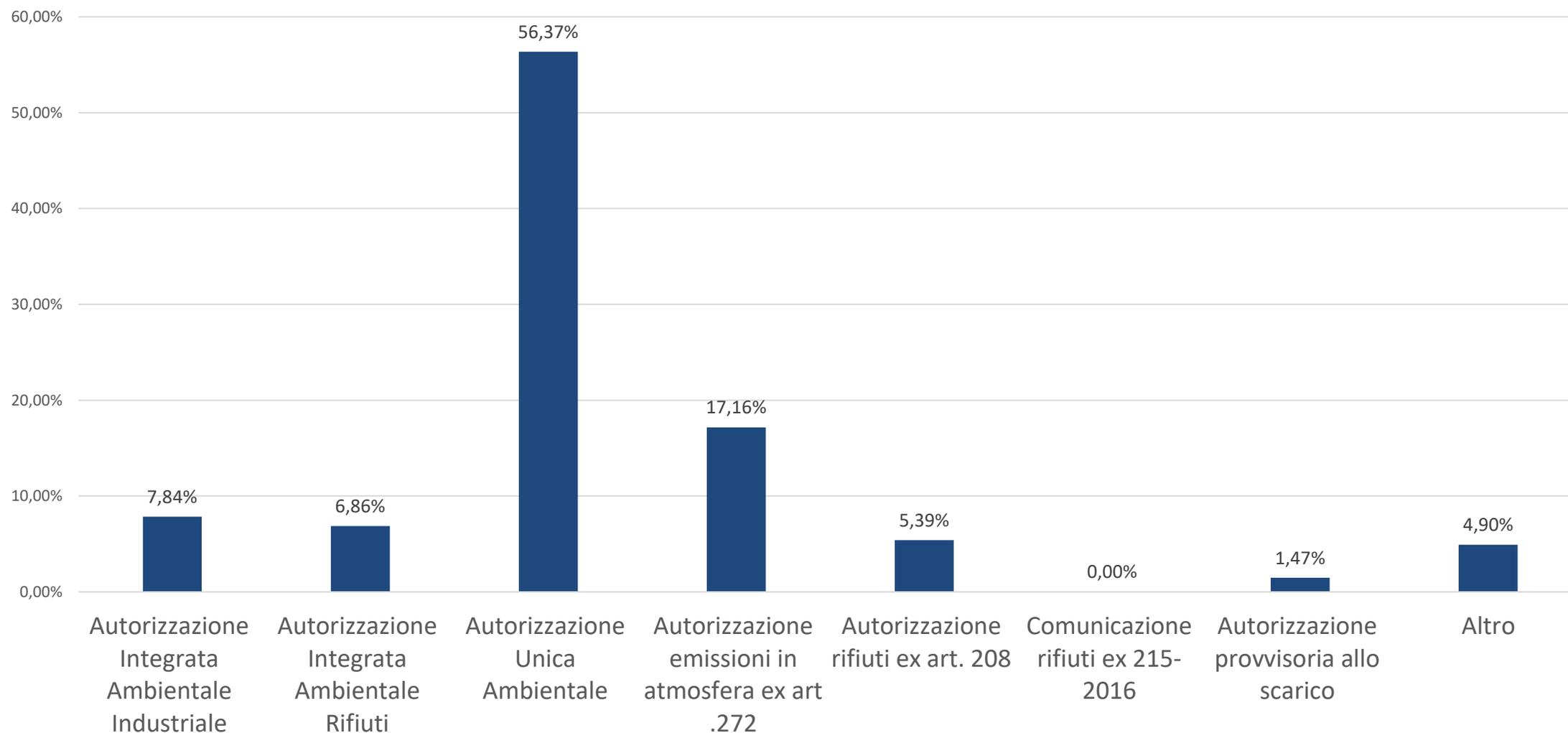
<b>Inviti totali</b>	<b>1281</b>
<b>Rimbalzi</b>	<b>184</b>
<b>Inviti recapitati correttamente</b>	<b>1097</b>

\*\*Si è riscontrato che per un errore di sistema non tutti gli identificativi Giu-Set 2019 avevano ricevuto 5 solleciti. Si è quindi proceduto ad una correzione, fino a portare il numero di solleciti a 5 per tutti gli indirizzi 2019.

\*Si fa riferimento ai questionari inviati alle imprese che hanno ricevuto Autorizzazioni nel periodo Gennaio-Settembre 2019.



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



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

Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda?

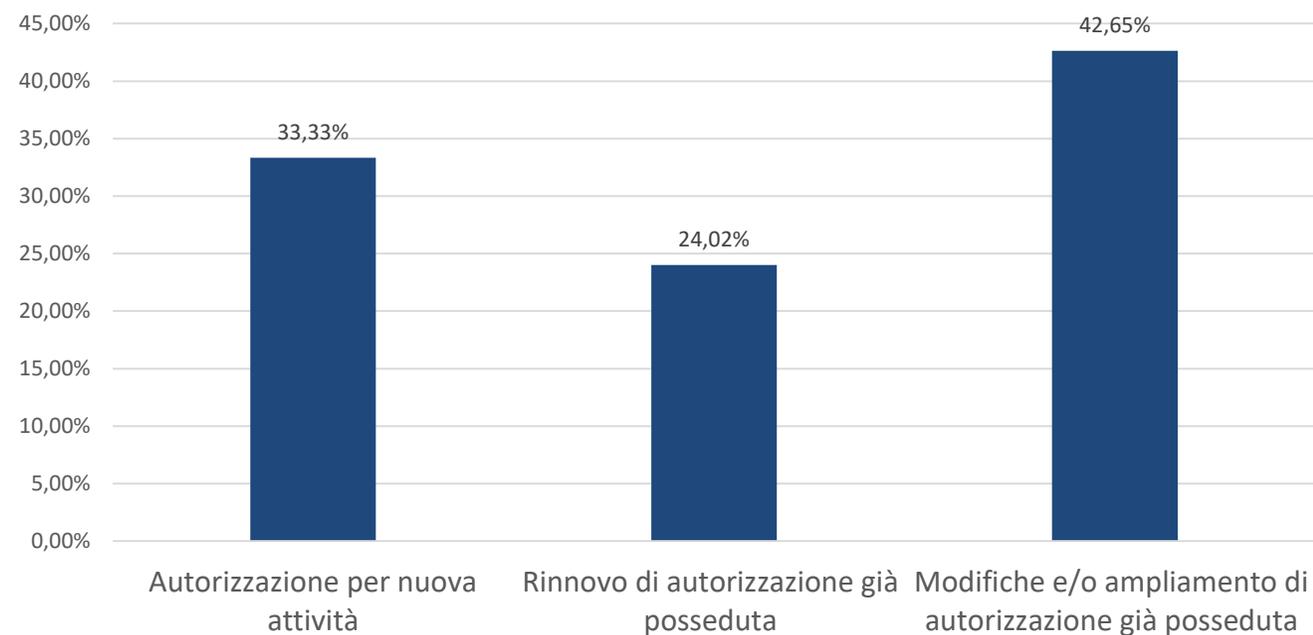
Risposta	Conteggio	Percentuale
Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale	16	7.84%
Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti	14	6.86%
Autorizzazione Unica Ambientale	115	56.37%
Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272	35	17.16%
Autorizzazione rifiuti ex art. 208	11	5.39%
Comunicazione rifiuti ex 215-2016	0	0.00%
Autorizzazione provvisoria allo scarico	3	1.47%
Altro	10	4.90%

- 
- Scarico in fognatura acqua di autolavaggio
  - Autorizzazione al recupero rifiuti tessili procedura semplificata
  - Dua artea
  - Autorizzazione attività
  - Cancellazione comunicazione rifiuti
  - Credo sia aua

- Autorizzazione allo scarico in fossa imhoff
- 8c
- Concessione derivazione acqua pubblica
- Artt. 269 e 275 del D.Lgs.152/06



## A002: Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata?

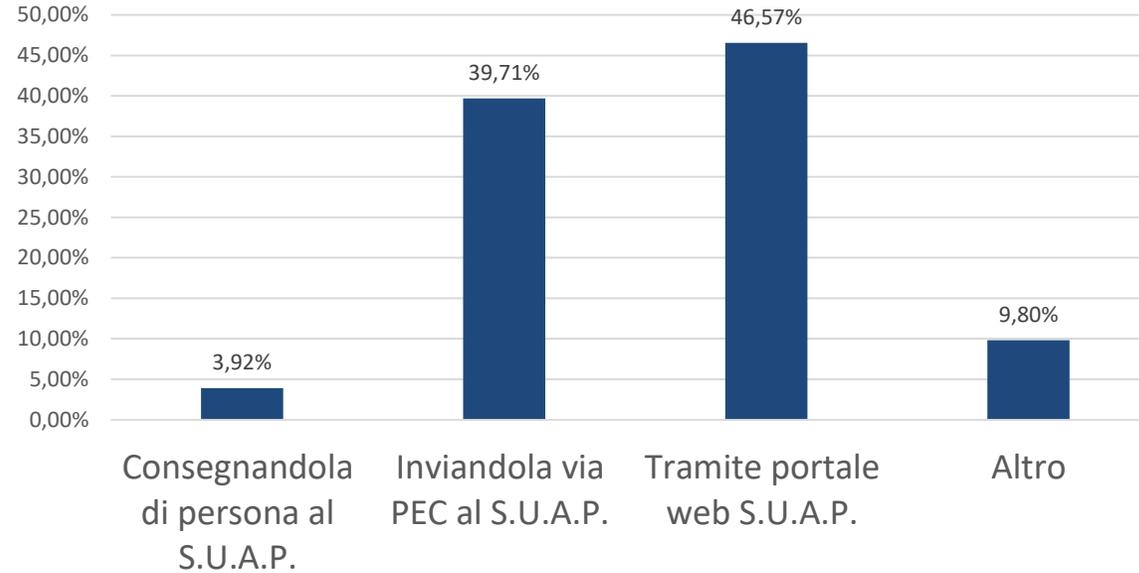


### Cosa riguarda la domanda di autorizzazione da lei presentata?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Autorizzazione per nuova attività	68	33.33%
Rinnovo di autorizzazione già posseduta	49	24.02%
Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta	87	42.65%



## A003: Come ha presentato la domanda?

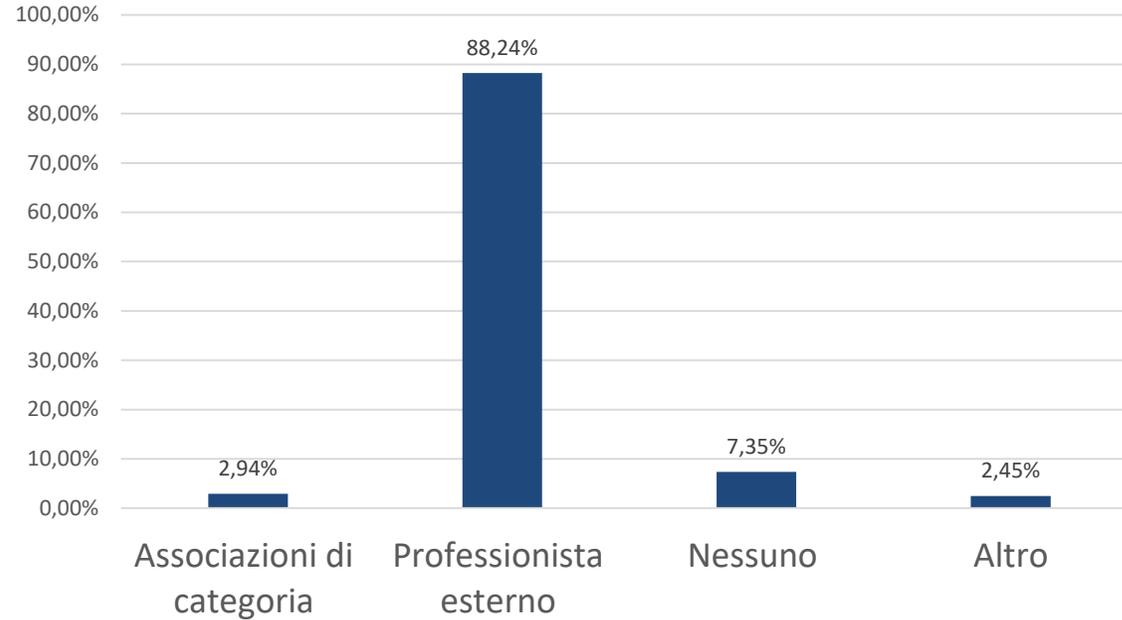


### Come ha presentato la domanda?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Consegnandola di persona al S.U.A.P.	8	3.92%
Inviandola via PEC al S.U.A.P.	81	39.71%
Tramite portale web S.U.A.P.	95	46.57%
Altro	20	9.80%



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

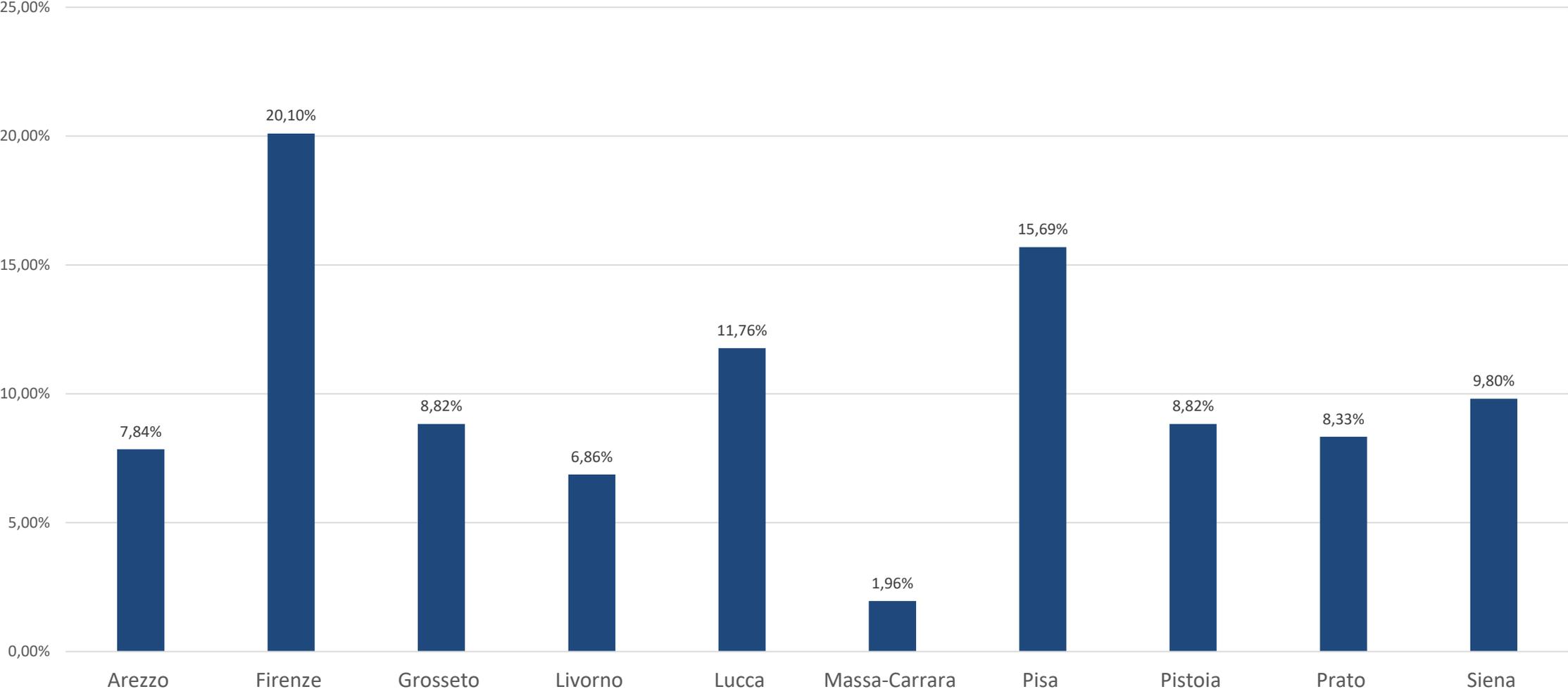


Per presentare la domanda di chi si è avvalso?		
Risposta	Conteggio	Percentuale
Associazioni di categoria	6	2.94%
Professionista esterno	180	88.24%
Nessuno	15	7.35%
Altro	5	2.45%

NB: è possibile marcare più di una risposta per questa domanda



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



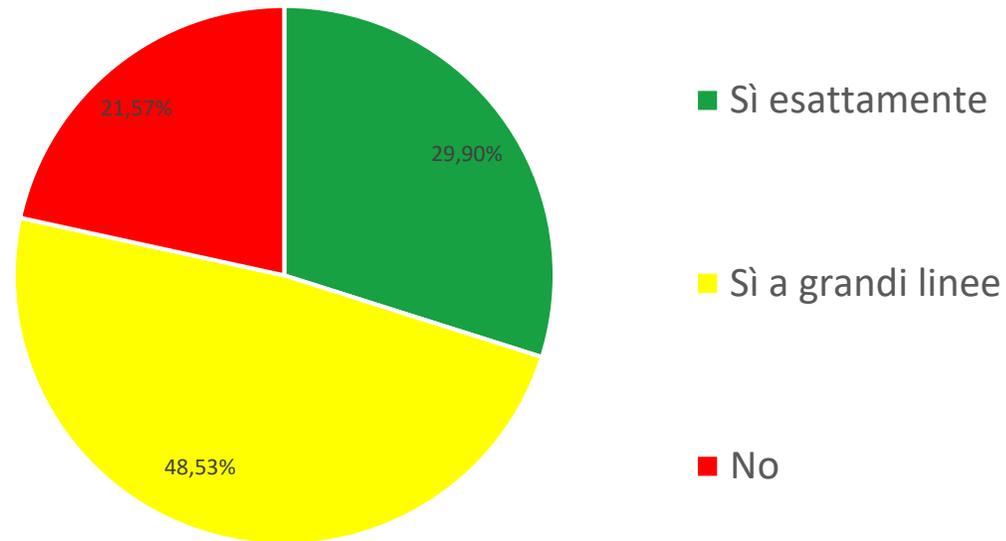
## A005: Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'Autorizzazione?

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

<b>Risposta</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conteggio</b>
Arezzo	7.97%	11
Firenze	19.57%	27
Grosseto	7.97%	11
Livorno	5.07%	7
Lucca	13.04%	18
Massa-Carrara	2.17%	3
Pisa	18.12%	25
Pistoia	7.97%	11
Prato	9.42%	13
Siena	8.70%	12



**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?**

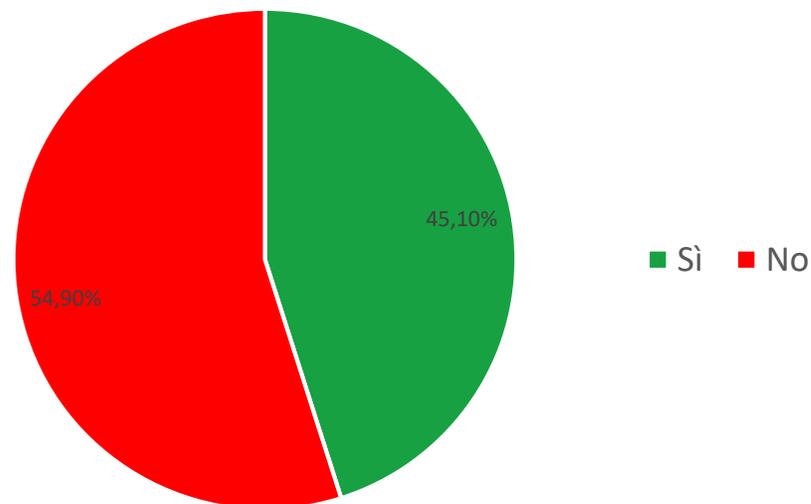


Nell'ambito della procedura da lei attivata, è a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale e Regione Toscana?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì esattamente	61	29.90%
Sì a grandi linee	99	48.53%
No	44	21.57%



## 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?

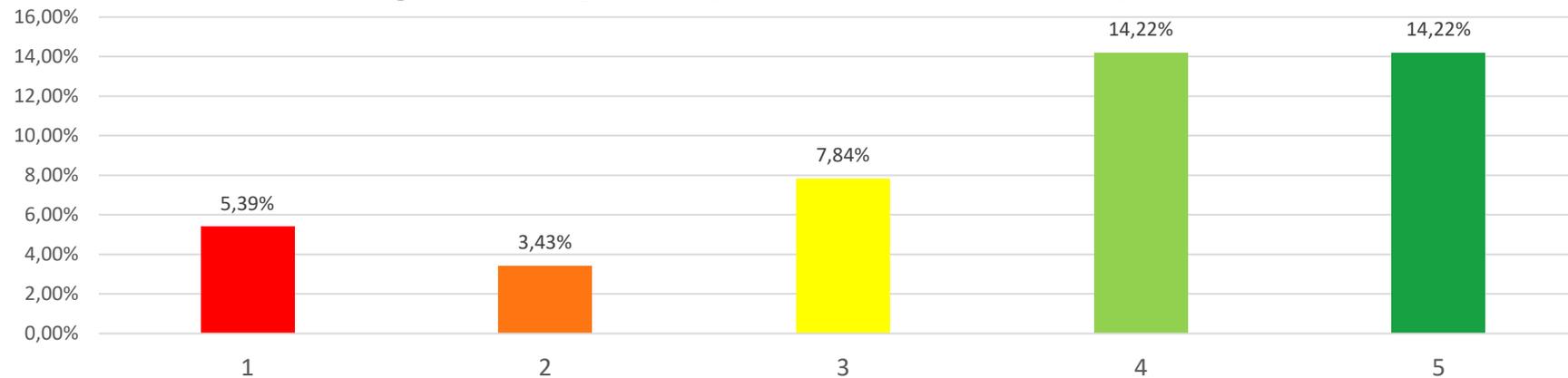


Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	92	45.10%
No	112	54.90%

NB: Solo questi rispondenti valutano il personale nelle domande successive.

## 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]

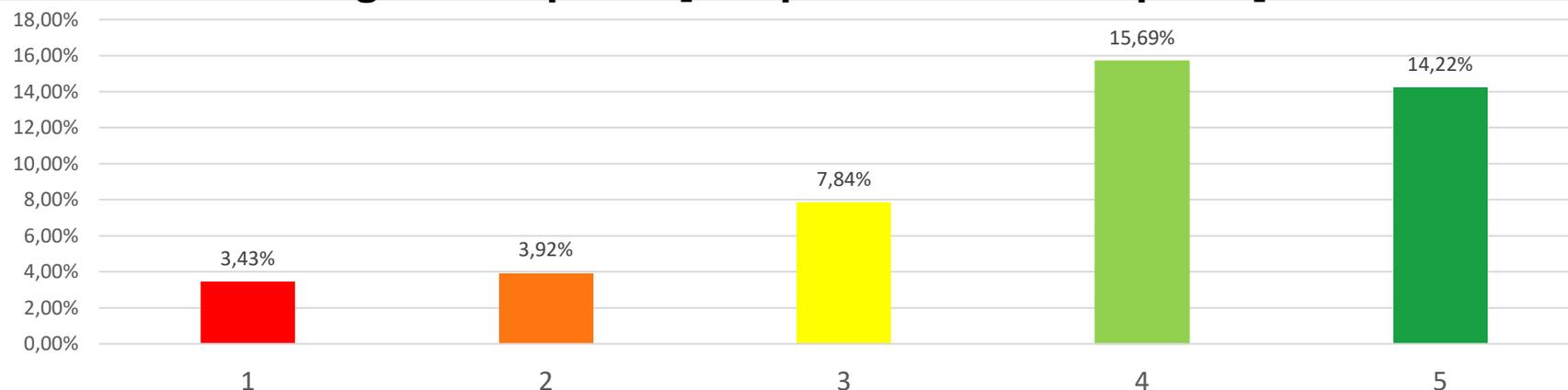


Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? **[Facilità di Contatto]**

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	11	5.39%	8.82%
2	7	3.43%	
3	16	7.84%	7.84%
4	29	14.22%	
5	29	14.22%	28.43%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.63		
Deviazione standard	1.32		



## 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]

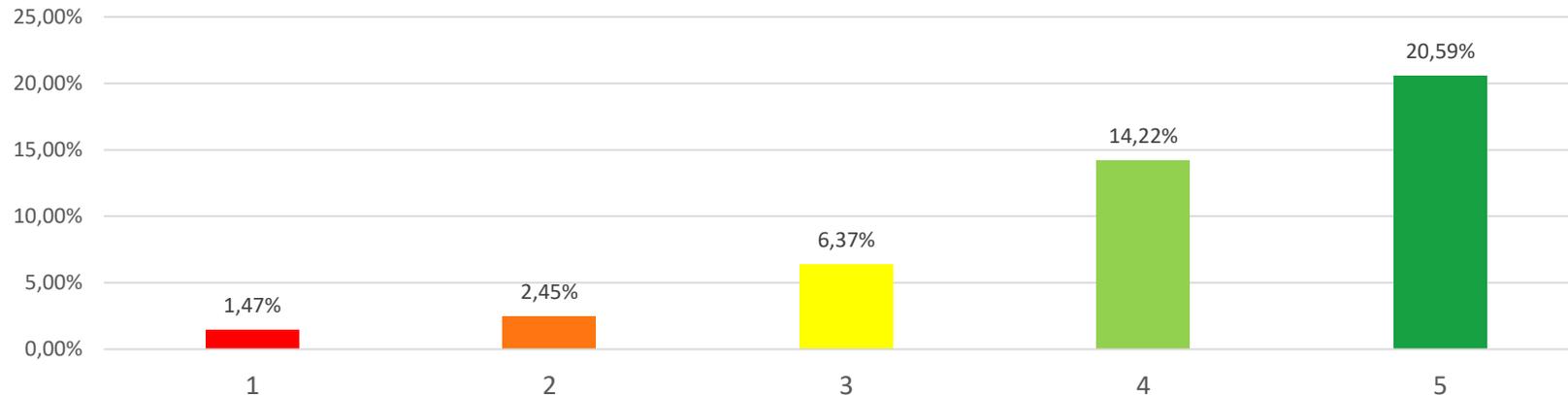


Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? [Tempestività della risposta]

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	7	3.43%	7.35%
2	8	3.92%	
3	16	7.84%	7.84%
4	32	15.69%	
5	29	14.22%	29.90%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.74		
Deviazione standard	1.21		



## 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]

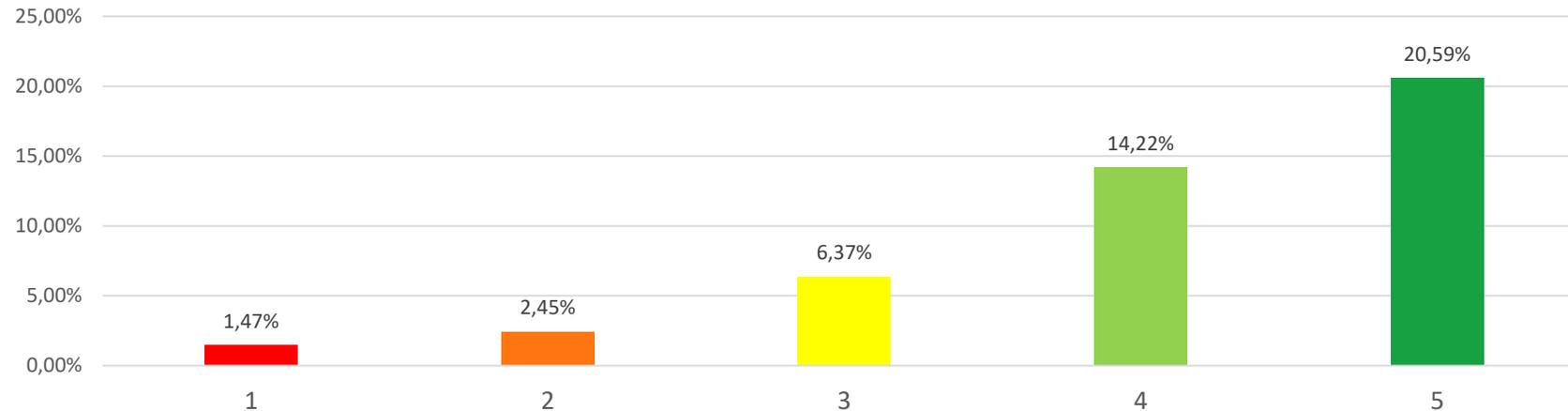


Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? [Competenza dimostrata]

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	3	1.47%	3.92%
2	5	2.45%	
3	13	6.37%	6.37%
4	29	14.22%	
5	42	20.59%	34.80%
Somma (Risposte)	<b>92</b>	100.00%	100.00%
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.11		
Deviazione standard	1.05		



## 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]

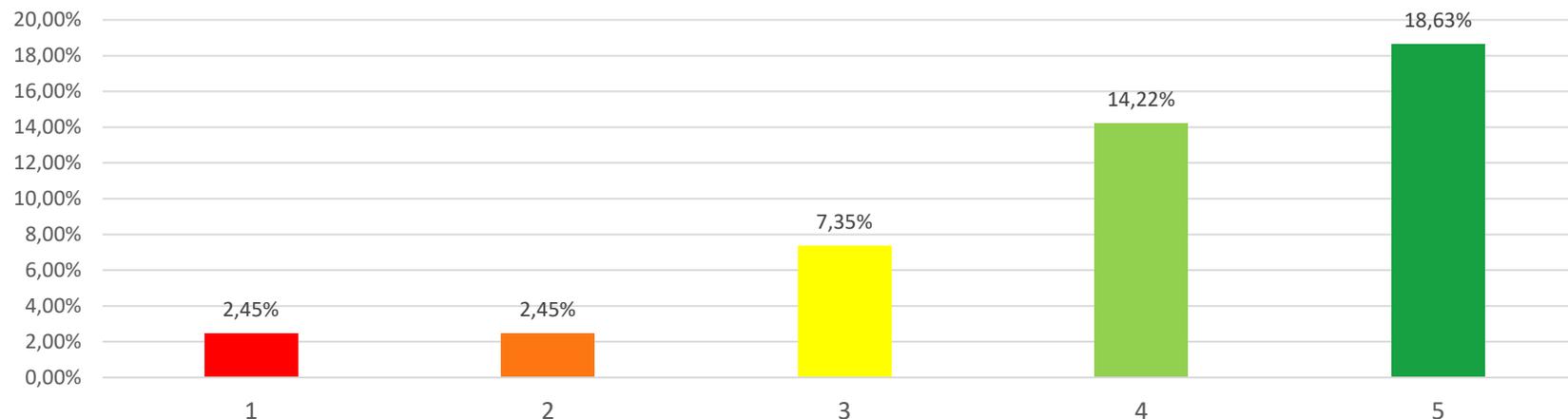


Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? **[Cortesia]**

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	3	1.47%	3.92%
2	5	2.45%	
3	13	6.37%	6.37%
4	29	14.22%	
5	42	20.59%	34.80%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.11		
Deviazione standard	1.05		



## 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]

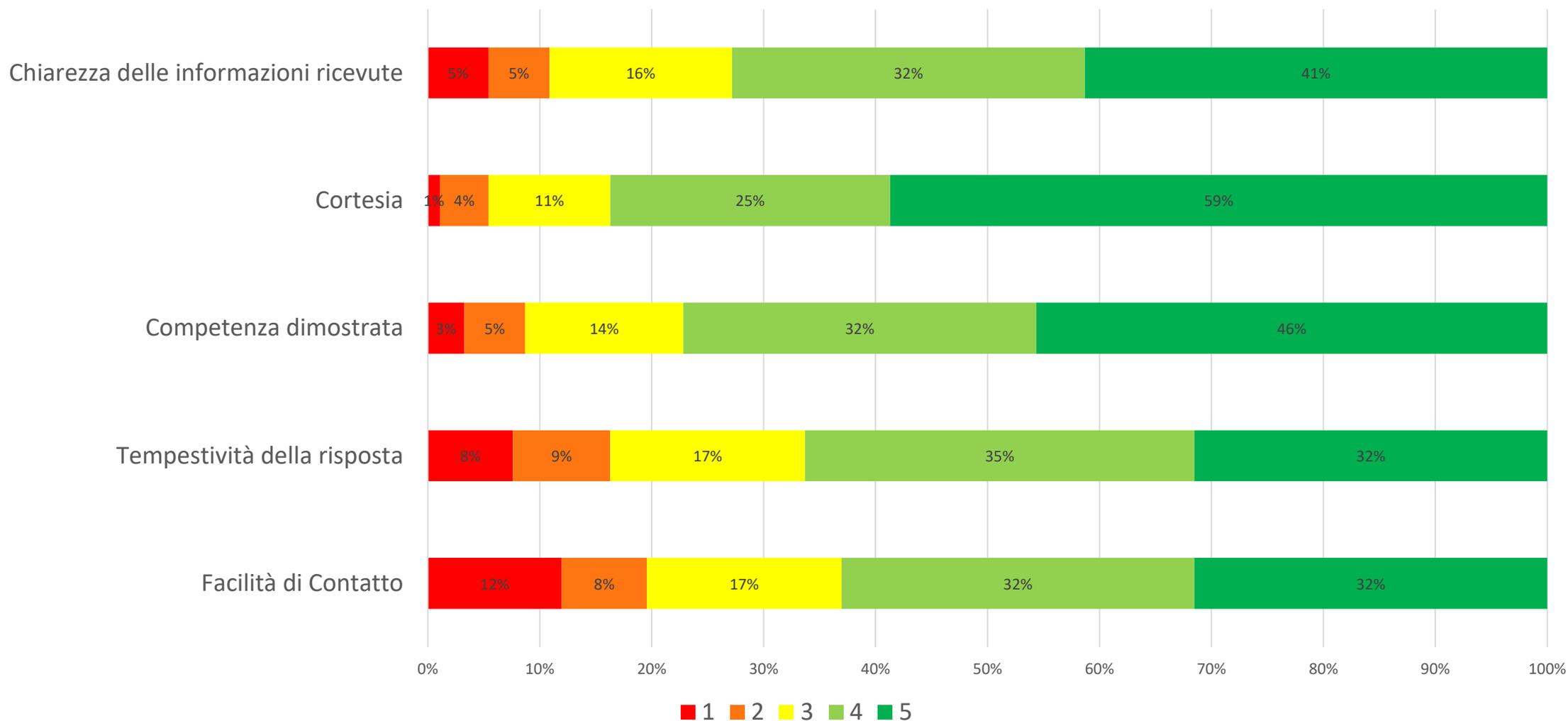


Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? **[Chiarezza delle informazioni ricevute]**

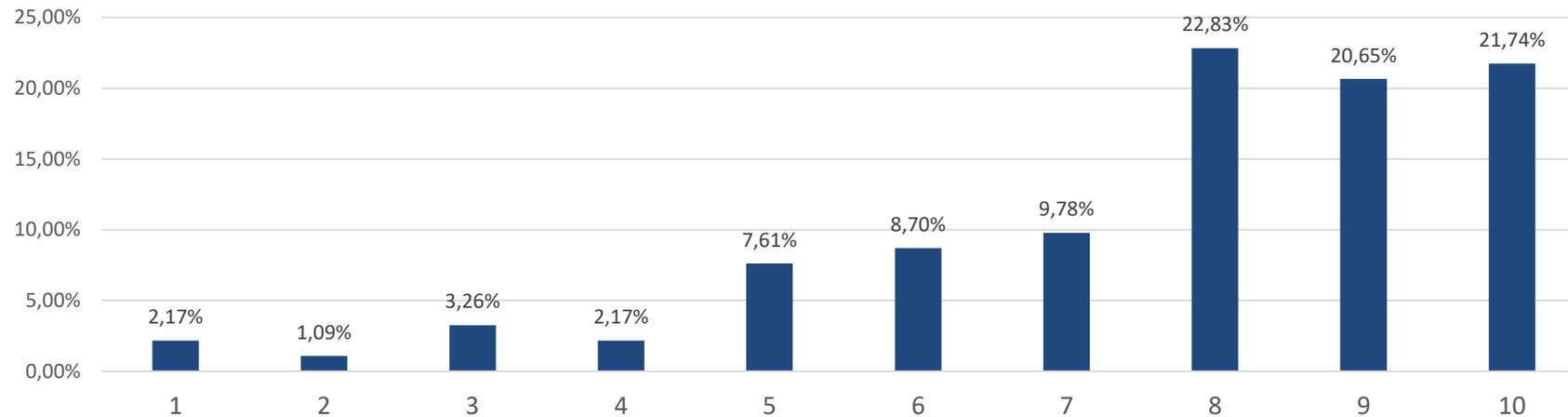
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	5	2.45%	4.90%
2	5	2.45%	
3	15	7.35%	7.35%
4	29	14.22%	
5	38	18.63%	32.84%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.98		
Deviazione standard	1.14		



## 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?



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

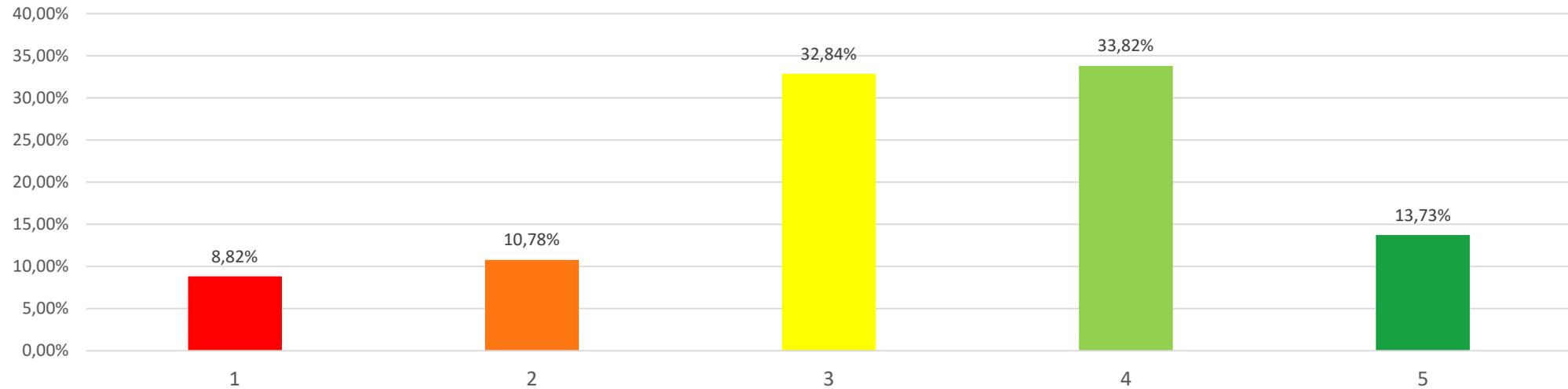


In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto:

Risposta	Conteggio	Percentuale
1	2	2.17%
2	1	1.09%
3	3	3.26%
4	2	2.17%
5	7	7.61%
6	8	8.70%
7	9	9.78%
8	21	22.83%
9	19	20.65%
10	20	21.74%



## 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]



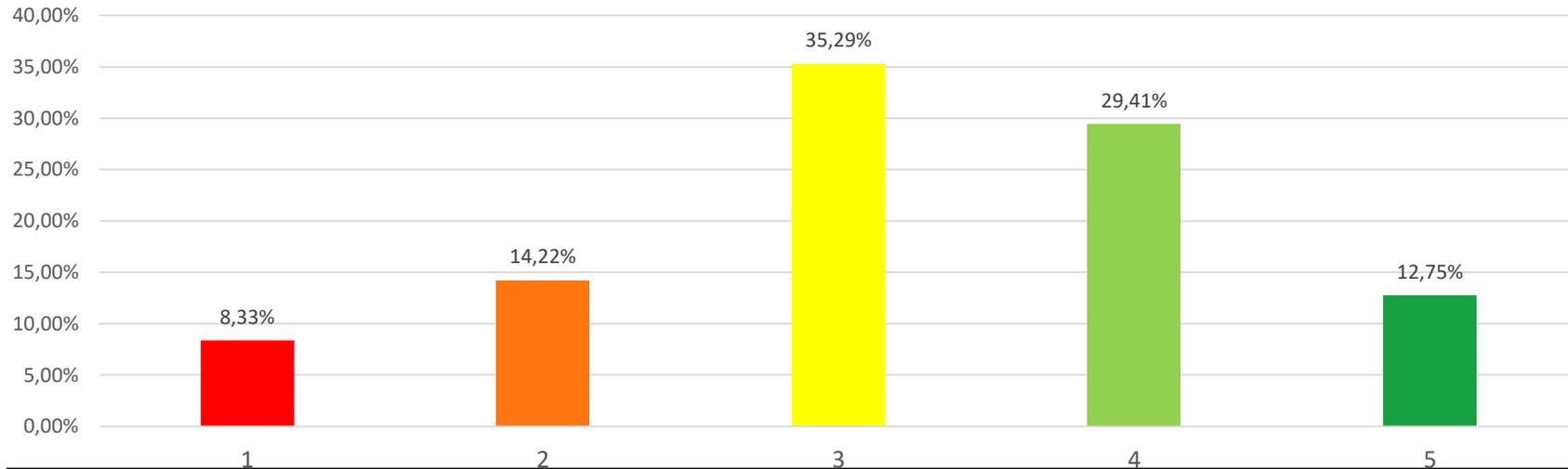
Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
**[Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio]**

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	18	8.82%	19.61%
2	22	10.78%	
3	67	32.84%	32.84%
4	69	33.82%	
5	28	13.73%	47.55%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.33		
Deviazione standard	1.12		

NB: a questa domanda e alle successive rispondono tutti i 204 rispondenti



**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]**

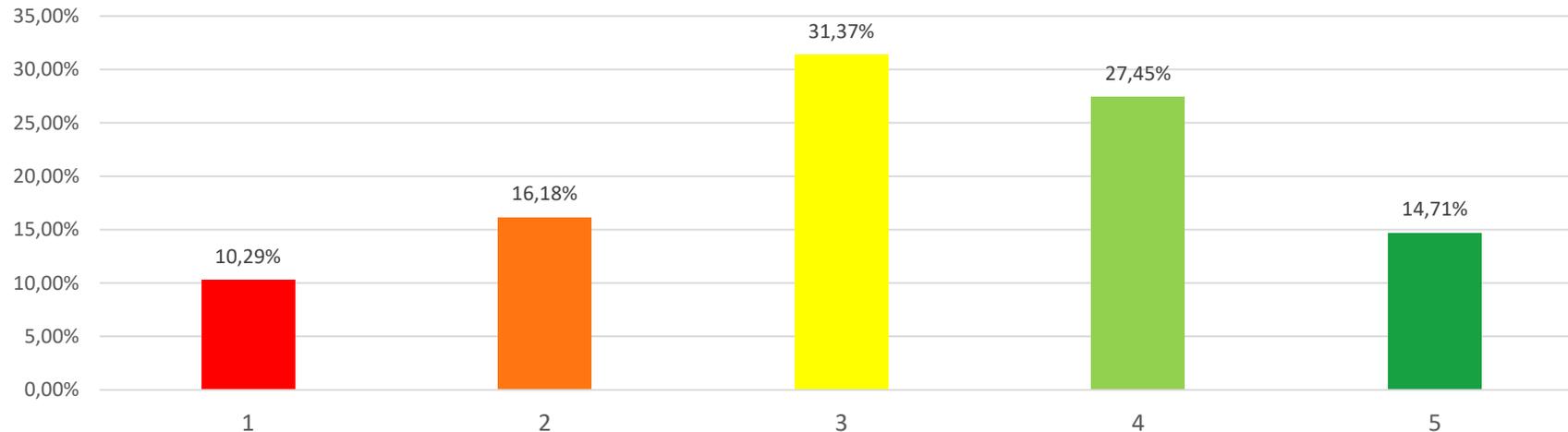


Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
**[Chiarezza della modulistica da presentare]**

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	17	8.33%	22.55%
2	29	14.22%	
3	72	35.29%	35.29%
4	60	29.41%	
5	26	12.75%	42.16%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.24		
Deviazione standard	1.11		



**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]**

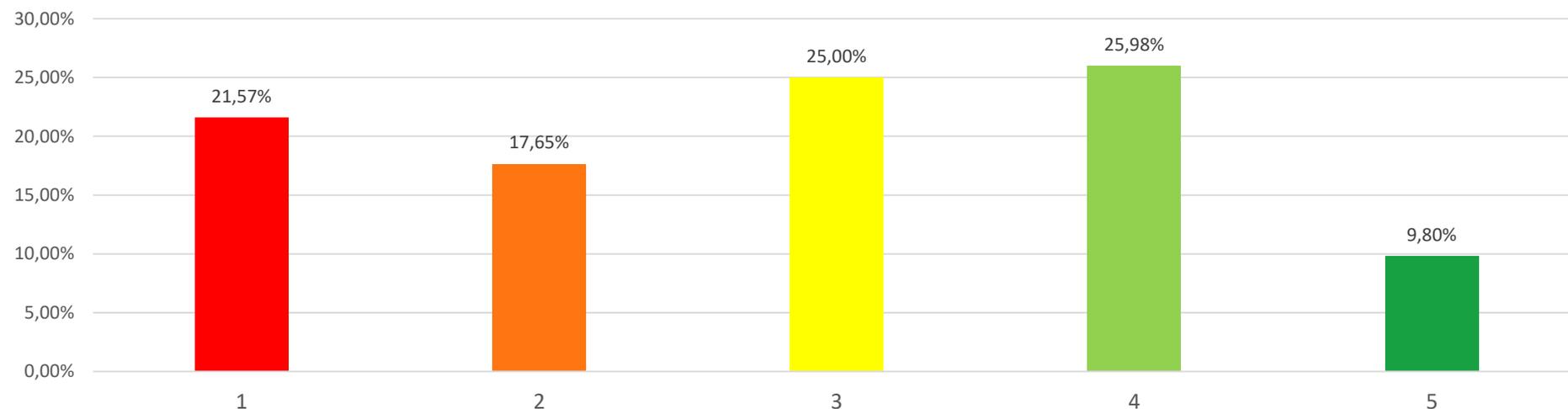


Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?  
**[Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento]**

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	21	10.29%	26.47%
2	33	16.18%	
3	64	31.37%	31.37%
4	56	27.45%	
5	30	14.71%	42.16%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.2		
Deviazione standard	1.18		



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



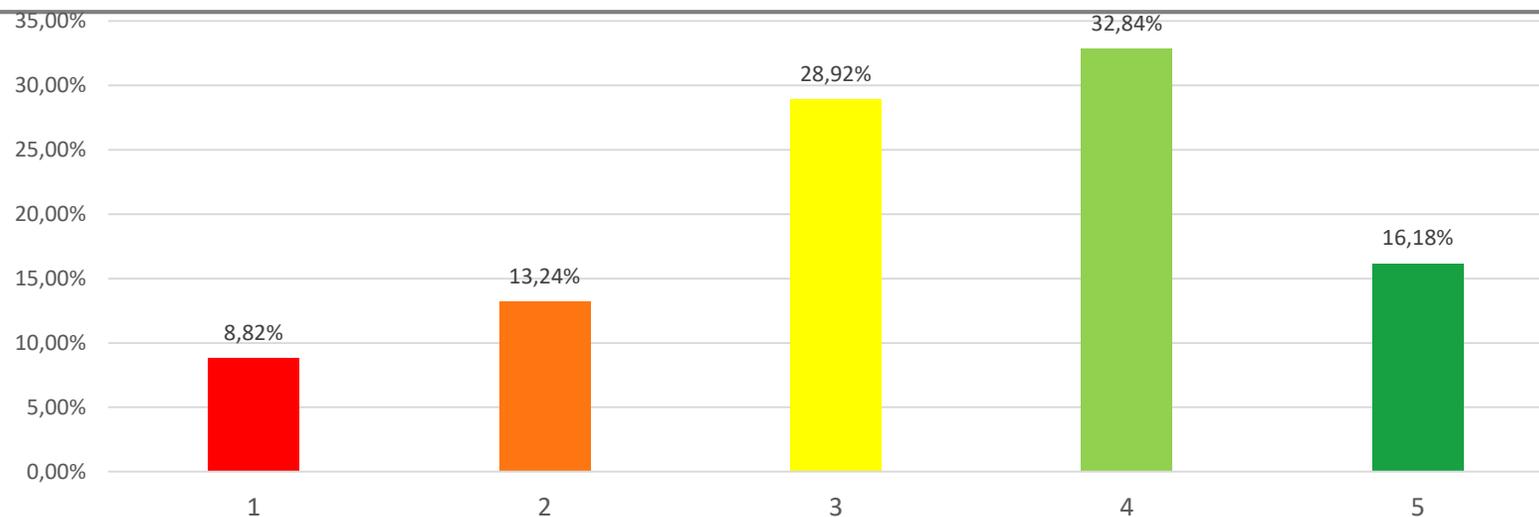
Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

[Tempi di rilascio]

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	44	21.57%	39.22%
2	36	17.65%	
3	51	25.00%	25.00%
4	53	25.98%	
5	20	9.80%	35.78%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.85		
Deviazione standard	1.29		



## A010 (r05): Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti? [Chiarezza dei contenuti]



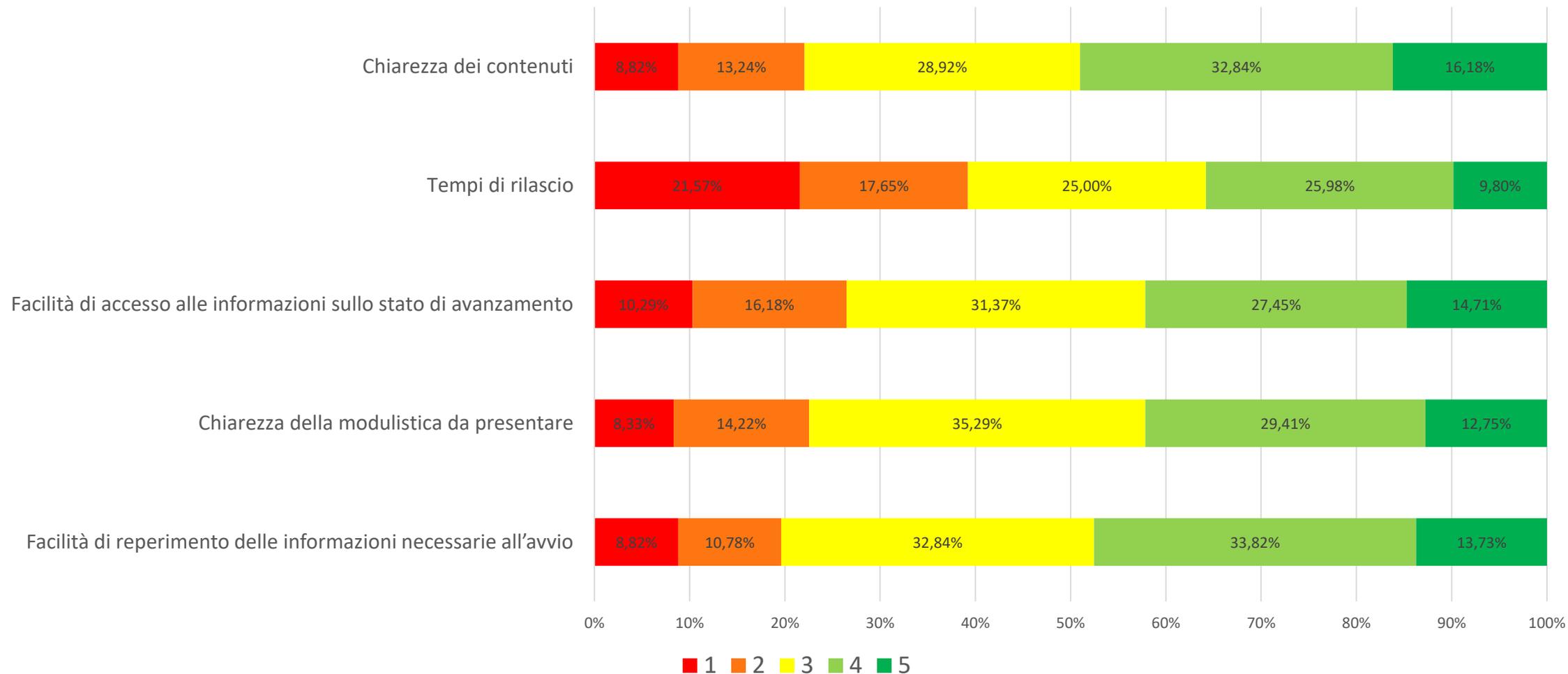
Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?

**[Chiarezza dei contenuti]**

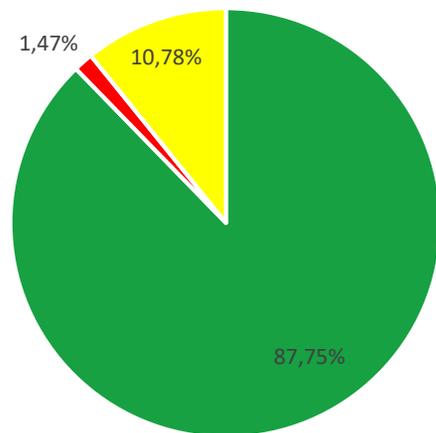
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1	18	8.82%	22.06%
2	27	13.24%	
3	59	28.92%	28.92%
4	67	32.84%	
5	33	16.18%	49.02%
<b>Somma (Risposte)</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Numero di casi	0	0.00%	
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.34		
Deviazione standard	1.16		



# 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

■ Diniego

■ Altro

- Comunicazione esito positivo alla richiesta di modifica
- Siamo sempre in attesa dopo oltre 150 giorni
- Accettazione dua
- Nbaubneuibnte
- Attesa rilascio autorizzazione
- Richiesta integrazione
- Presa d'atto
- In fase di rilascio
- In attesa di rilascio autorizzazione
- Cancellazione domanda - comunicazione rifiuti

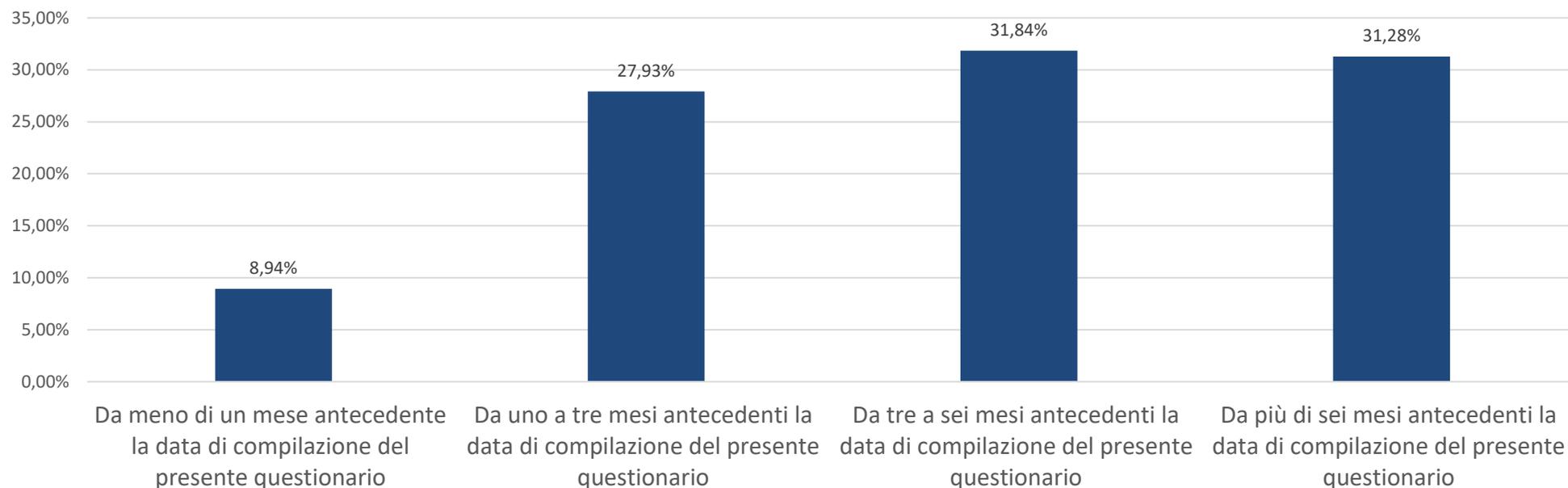
- Richiesta di presentazione di ulteriori documentazioni a supporto
- Non ancora concluso
- Errore nel rilascio
- Silenzio assenso
- Non si è concluso, stiamo aspettando da oltre 5 mesi la comunicazione dell'approvazione.
- In attesa
- Aut. Aggiornata
- Archiviazione
- Rinvio per diversa presentazione
- Approvazione in conferenza dei servizi, ma non ancora pervenuto il provvedimento
- Ancora in attesa
- Non si è concluso

Il procedimento si è concluso con:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rilascio Autorizzazione	179	87.75%
Diniego	3	1.47%
Altro	22	10.78%



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



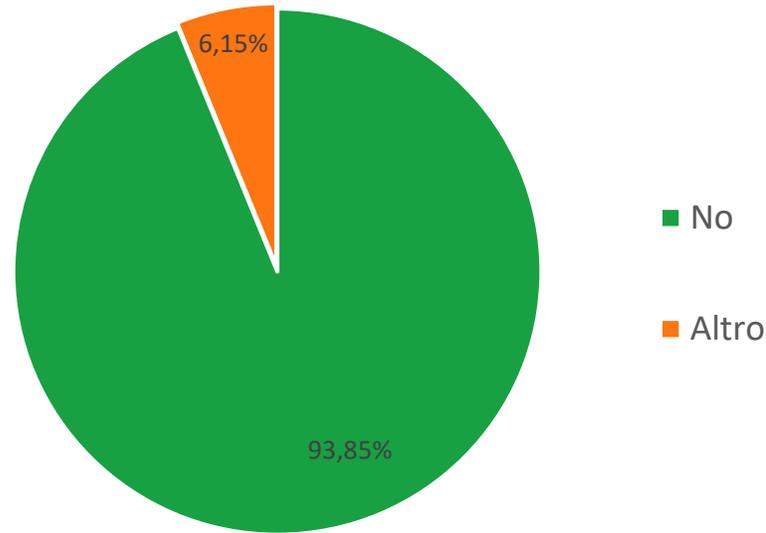
Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario	16	8.94%
Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	50	27.93%
Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	57	31.84%
Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario	56	31.28%

**NB:** rispondono solo coloro per cui la procedura è stata completata.



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



- Inesattezze sui parametri da campionare nelle varie emissioni
- Refusi nell'atto finale.
- Rifiuti
- Alcuni errori su i limiti, prontamente corretti
- Errata trascrizione dei dati
- Formali e sostanziali
- Refusi su caratteristiche emissioni
- Piccoli refusi sulle caratteristiche di alcuni punti emissivi
- Dimensioni camini
- Qualche imprecisione.
- È stata richiesta la rettifica del provvedimento a seguito di un refuso ivi contenuto

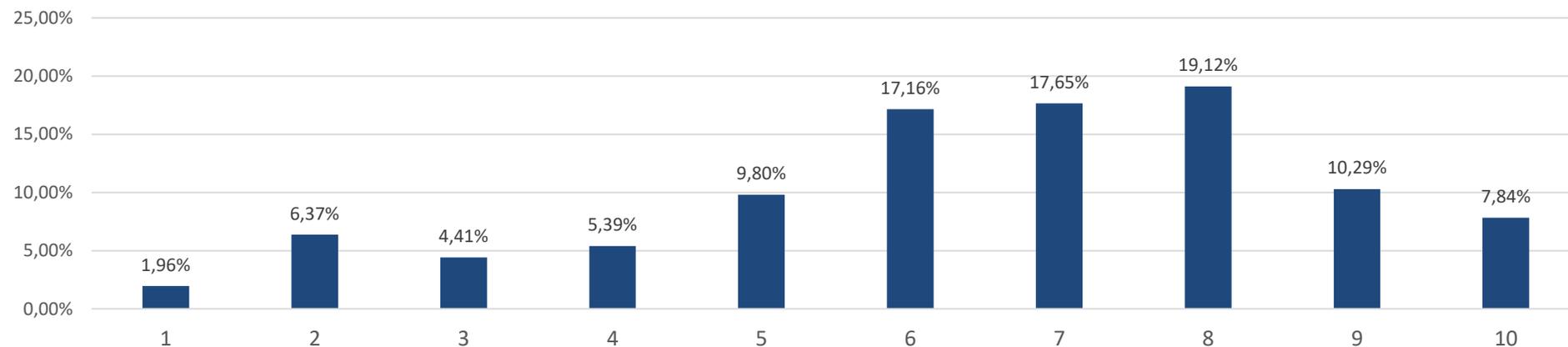
Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	168	93.85%
Altro	11	6.15%

**NB:** rispondono solo coloro per cui la procedura è stata completata.



## 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:

[Voto]

Risposta	Conteggio	Percentuale
1	4	1.96%
2	13	6.37%
3	9	4.41%
4	11	5.39%
5	20	9.80%
6	35	17.16%
7	36	17.65%
8	39	19.12%
9	21	10.29%
10	16	7.84%
Media ponderata	6.49	

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

---

## Alcuni commenti....

• No
• Nessuno
• Cordialità e disponibilità del personale della regione toscana
• Nessuno
• Purtroppo no.
• No
• Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio
• No
• Nessuno
• Celerità
• Portale più efficiente
• No
• Interfaccia con operatore
• No
• No
• Nessuno
• No
• Nessuno
• No

• No
• Contatto diretto con i tecnici della regione
• Non in particolare
• No
• No
• Cortesia e professionalità degli attori coinvolti
• Nessuna
• No
• No
• La cordialità e disponibilità del referente AIA assegnatoci
• Non vi sono aspetti graditi, il servizio per la nostra esperienza è inutile e dispendioso per la burocrazia che alimenta.
• Disponibilità del personale.
• No
• No
• No
• No
• Nvogirewnavoraeignborien
• No
• La possibilità di poter fare tutto on line



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

• No
• Disponibilità dei funzionari a fornire chiarimenti e collaborazione per evitare tempi morti.
• No
• La reperibilità del personale.
• No
• No
• No
• No
• Nulla
• No
• Disponibilità' e gentilezza nei dipendenti suap
• No
• Cortesia del personale che ha seguito l'istanza di modifica non sostanziale sia nella fase di esclusione da assoggettabilità a VIA che nelle fasi successive.
• No
• Niente da segnalare
• X
• No
• No
• No
• No
• Nob
• Migliore trasparenza e chiarezza per presentare domanda personalmente senza avvalersi di professionisti esterni
• No
• No

• No
• No
• Nulla da riferire
• Disponibilità del personale addetto e cortesia. Comprensione delle problematiche aziendali su specifici punti e disponibilità a dilazionare i tempi e a trovare soluzioni condivise; mentre su altre tematiche abbiamo apprezzato la posizione della regione, anche di intransigenza, ma motivata e applicata a tutte le aziende.
• Non ho niente da segnalare
• Chiarezza nei procedimenti
• Mi sono trovato bene
• Il modo di compilazione e le schede .
• No
• Niente
• Nessuno
• No
• Nessuno
• No
• Disponibilità ad incontrare l'azienda
• No
• No
• Tempestività nelle risposte e disponibilità nell'inquadrare problemi
• Il personale AIA è qualificato e competente , ma chiaramente insufficiente a soddisfare tutte le pratiche . sono fondamentali i tempi di risposta, ad oggi troppo lenti per un impresa di qualsiasi tipo . lentezza dovuta alla carenza di organico.
• No
• Non me ne sono occupata io dovrete chiedere al tecnico
• No



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

- Niente
- Si apprezzano gli sforzi del personale operativo degli uffici regionali con cui deve essere mantenuto un rapporto aperto e collaborativo, anche a fronte di oggettive difficoltà burocratiche.  
Si suggerisce di utilizzare la formula dei tavoli tecnici preventivi, per le pratiche più complesse e le conferenze dei servizi asincrone per quelle più semplici, in modo da risparmiare e far risparmiare tempo a tutti.
- No
- No
- No
- Puntualità e chiarezza delle risposte fornite dall'ente.
- Niente da segnalare
- Apertura, collaborazione e ascolto
- I tecnici con cui ho parlato sono stati estremamente cortesi
- L'invio telematico.
- No
- No
- Nulla
- Nessuno
- Facilità di contatto con il personale della regione
- No
- Niente da segnalare
- No
- Niente
- No
- Nessuno
- No
- La disponibilità del funzionario regionale a fornire chiarimenti in merito alla pratica
- La comunicazione via pec abbastanza continua
- No
- Non ho gradito nulla in particolare
- Possibilità di contattare l'incaricato della regione post avvio del procedimento

- Si gradito
- Ho veramente gradito il contatto telefonico con la responsabile, che mi ha spiegato alcune criticità della mia domanda con l'intento di voler risolverle. Propositiva ed efficace.
- Competenza e disponibilità del personale della RT, atteggiamento collaborativo e comprensione delle problematiche aziendale con spirito costruttivo
- No
- No
- No
- Servizio ormai a regime
- Chiuderemo tra pochi mesi licenziando le persone assunte è improponibile avere un autolavaggio a mano con tutte le carte in regola e i dipendenti assicurati regolarmente con i contributi. Andate voi a fare impresa invece di legiferare e rendere impossibile il lavoro.
- Gentilezza operatore
- No
- Cortesia nel ricevere informazioni in merito alla pratica
- Facilità nella presentazione
- Nessuno poichè delegato a tecnico esterno
- La cortesia del personale di riferimento.
- No, grazie
- Risposte celeri
- No
- Cortesia
- Nessuno
- No
- Nessuno
- No
- No
- Si gradito
- Ho veramente gradito il contatto telefonico con la responsabile, che mi ha spiegato alcune criticità della mia domanda con l'intento di voler risolverle. Propositiva ed efficace.
- Competenza e disponibilità del personale della RT, atteggiamento collaborativo e comprensione delle problematiche aziendale con spirito costruttivo
- No

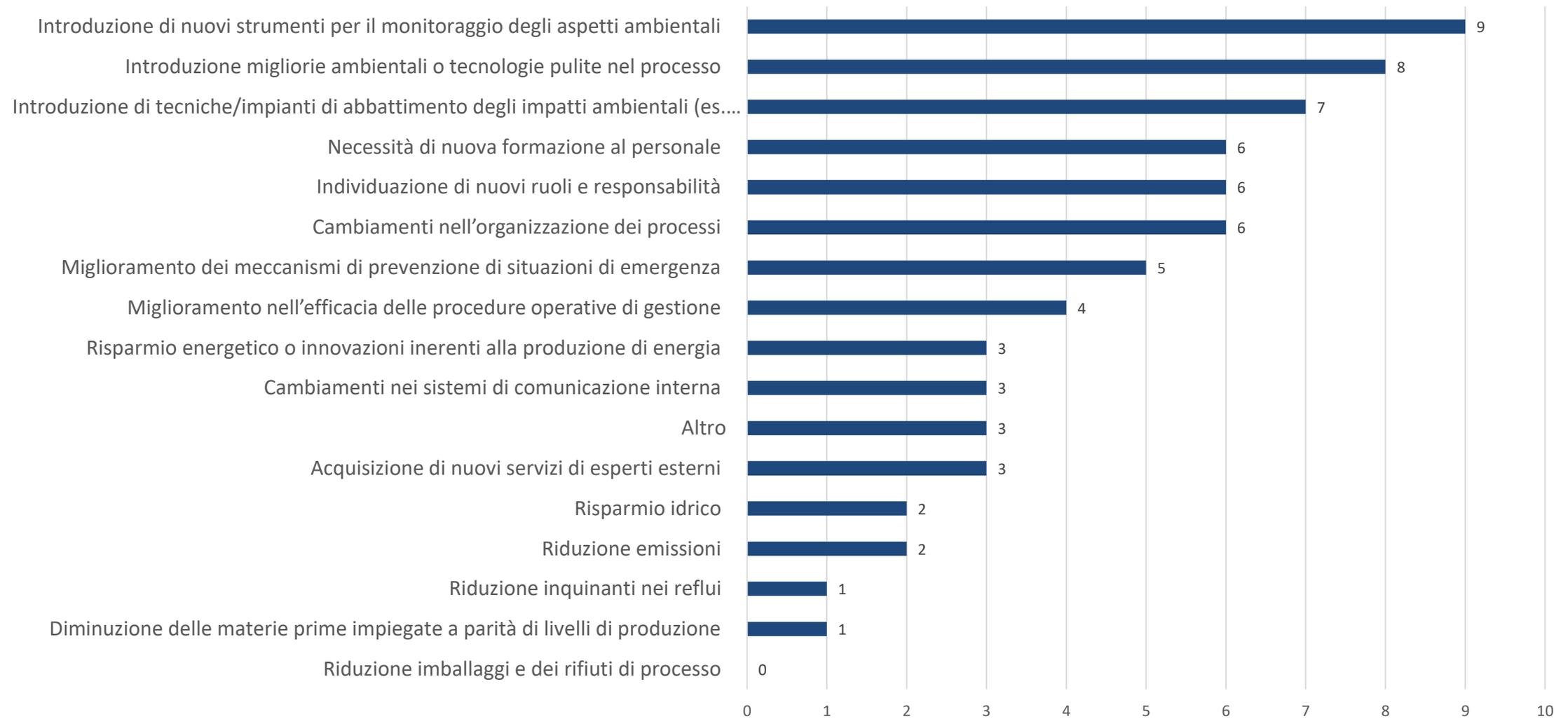


# A016: Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire?

- Le relazioni col funzionario di riferimento per qualunque chiarimento ed indicazione in merito
- Il fatto che i tecnici regionali ci abbiano contattato direttamente (per le vie brevi) per chiarire alcuni aspetti e ci abbiano poi incontrato anche di persona per facilitare l'esposizione dei chiarimenti richiesti.
- La comunicazione e la disponibilità
- Nessuno
- Nessun elemento positivo da segnalare non per colpa di chi lavora nei vs uffici ma per la completa assurdità della normativa imposta
- No
- Semplicità di relazione con gli uffici
- Risposte puntuali alle richieste
- Il metodo tramite portale star
- La competenza tecnica nel merito dei contenuti della pratica.
- Chiarezza di contenuti, specie per quanto riguarda le prescrizioni della nuova autorizzazione ricevuta
- Facilità di contatto con il personale della regione toscana
- Oltrepassare il servizio suap che rallenta lo svolgimento della pratica
- Trattare le pratiche in formato digitale ha indubbiamente grandi vantaggi
- Facilità di contatto e di rilascio delle informazioni da parte dell'istruttore tecnico
- La cortesia del personale e la disponibilità all'ascolto e comprensione delle situazioni particolari difficilmente omologabili con altre
- E' molto importante la condivisione delle informazioni e il confronto continuo con il personale della regione, che nei confronti della scrivente impresa è sempre stato disponibile e gentile.
- Nessuna domanda
- Non ho commenti da fare al riguardo perché la pratica è stata seguita da un professionista
- Nessuna
- Possibilità di utilizzo strumenti informatici
- La pratica è stata seguita in ogni sua parte dal tecnico professionista esterno
- Cortesia e competenza
- Grande disponibilità della referente della regione toscana.



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



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

Risposta	Conteggio	Percentuale
Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali	9	13.04%
Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo	8	11.59%
Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (es. nuovi filtri, sistemi di depurazione ecc.)	7	10.14%
Cambiamenti nell'organizzazione dei processi	6	8.70%
Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità	6	8.70%
Necessità di nuova formazione al personale	6	8.70%
Miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza	5	7.25%
Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione	4	5.80%
Acquisizione di nuovi servizi di esperti esterni	3	4.35%
Altro*	3	4.35%
Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna	3	4.35%
Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia	3	4.35%
Riduzione emissioni	2	2.90%
Risparmio idrico	2	2.90%
Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione	1	1.45%
Riduzione inquinanti nei reflui	1	1.45%
Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo	0	0.00%

- Altro\*
- Spostamento macchinari
  - Sarebbero di più di 5, ma il sistema non ne fa selezionare più di 5.
  - Miglioramento della salute dei dipendenti attraverso nuovo impianto aspirazione polveri

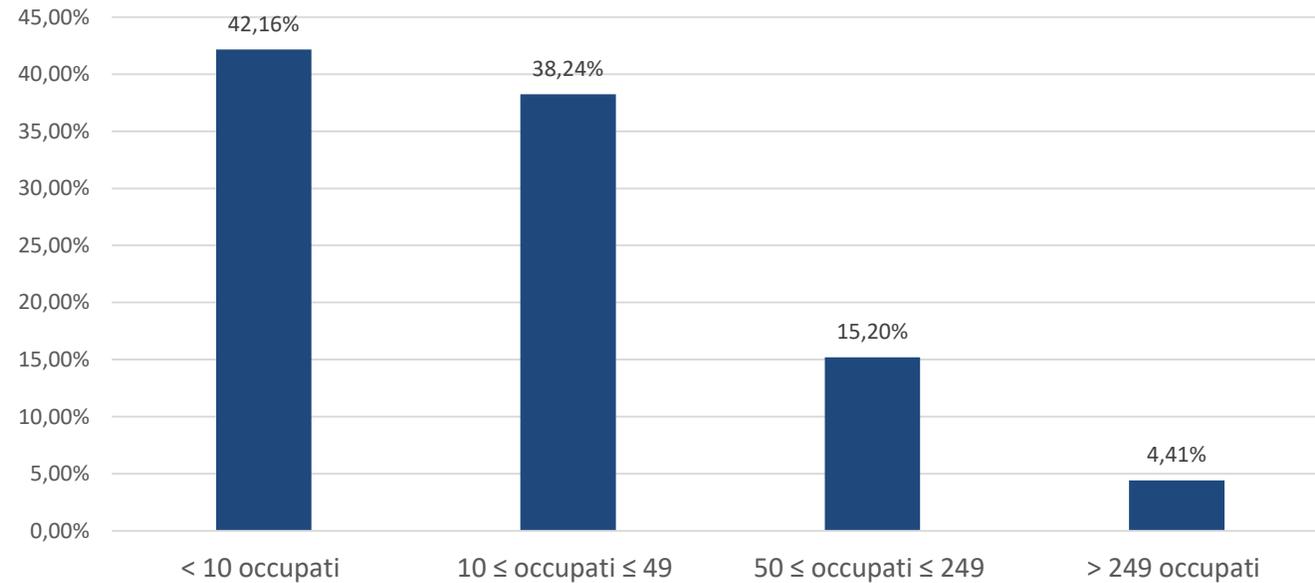


---

# **Caratteristiche dei rispondenti**



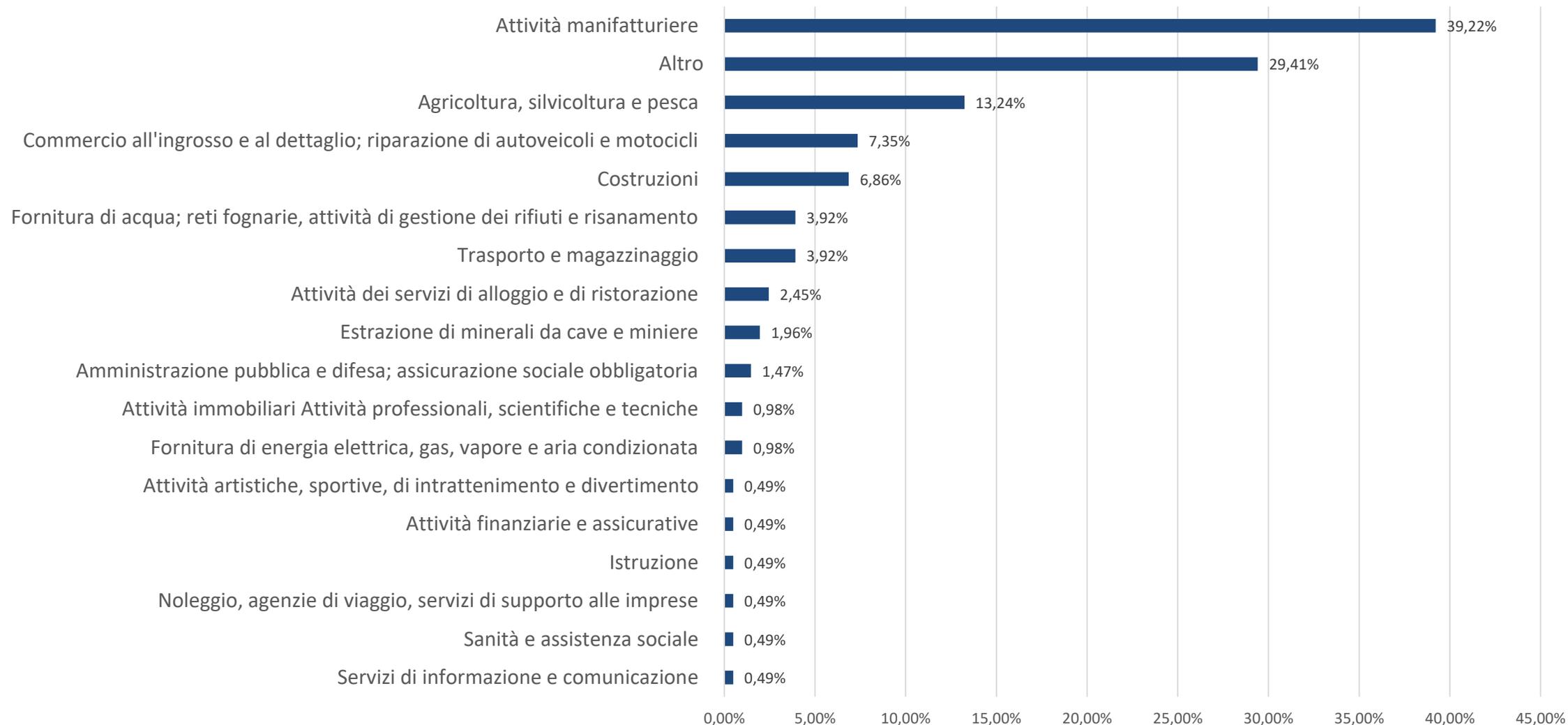
## A018: Quanti occupati ha la sua Azienda?



Risposta	Conteggio	Percentuale
< 10 occupati	86	42.16%
10 ≤ occupati ≤ 49	78	38.24%
50 ≤ occupati ≤ 249	31	15.20%
> 249 occupati	9	4.41%



# A019: Qual è il campo di azione dell'azienda?



## A019: Qual è il campo di azione dell'azienda?

<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Attività manifatturiere	80	39.22%
Altro	60	29.41%
Agricoltura, silvicoltura e pesca	27	13.24%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	15	7.35%
Costruzioni	14	6.86%
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	8	3.92%
Trasporto e magazzinaggio	8	3.92%
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	5	2.45%
Estrazione di minerali da cave e miniere	4	1.96%
Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria	3	1.47%
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	2	0.98%
Attività immobiliari Attività professionali, scientifiche e tecniche	2	0.98%
Servizi di informazione e comunicazione	1	0.49%
Attività finanziarie e assicurative	1	0.49%
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	1	0.49%
Istruzione	1	0.49%
Sanità e assistenza sociale	1	0.49%
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	1	0.49%



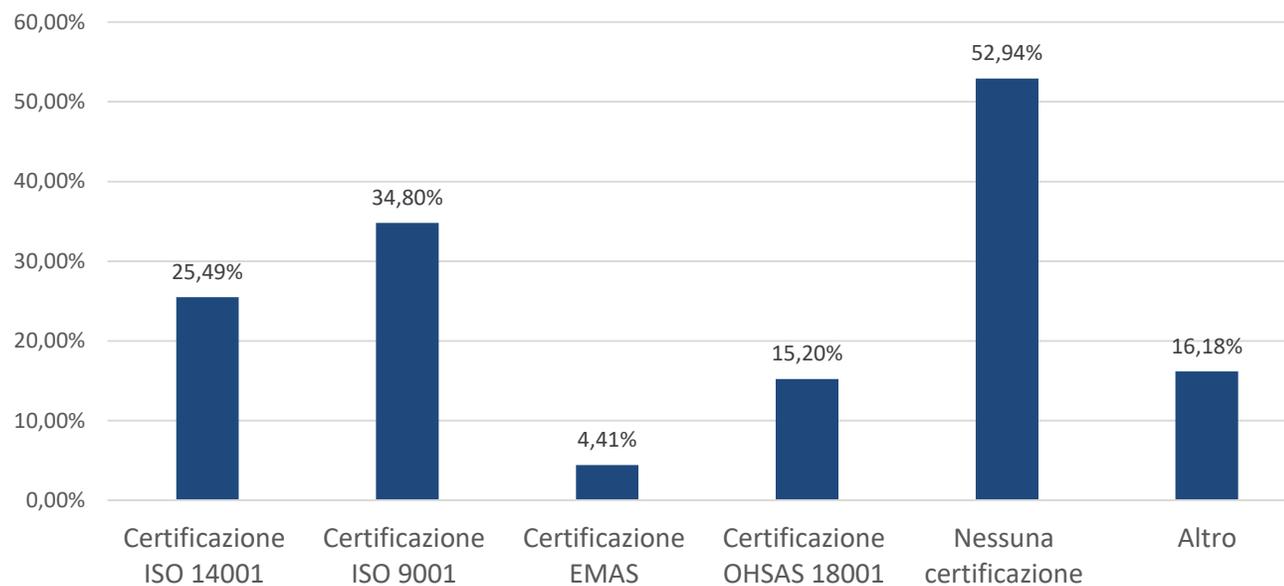
## A019: Qual è il campo di azione dell'azienda? (Risposta «Altro»)

---

- Conglomerati cementizi
- Impianto di selezione e recupero rifiuti
- Società di analisi e consulenza alle aziende in materia di igiene-sicurezza-ambiente
- Impianto gestione rifiuti
- Rimessaggio nautico
- Commercio prodotti chimici per conceria
- Trasporto e smaltimento rifiuti, bonifiche, igiene ambientale
- Commercio materia prima tessile
- Recupero metalli preziosi da rifiuti industriali
- Industria
- Settore chimico
- Settore legno arredo
- Autocarrozzeria
- Ateco 205200
- Costruzione manufatti carbonio
- Commercio prodotti chimici
- Sviluppo progetti immobiliari
- Conceria pelli
- Impianto recupero rifiuti speciali non pericolosi.
- Cartotecnica
- Produzione carta tissue
- Conceria
- Commercio all'ingrosso
- Commercio di carburanti
- Fornitura di servizi
- Tessile
- Geologo libero professionista
- Smaltimento rifiuti
- Autolavaggio
- Lavorazione marmo
- Industria
- Lavorazione pellami
- Rettifiche di motori per veicoli e attività complementari
- Campo informatico
- Commercio all'ingrosso di metalli ferrosi e non
- Gestione di stazione di servizio con autolavaggio e shop
- Autolavaggio
- Industria conciaria
- Trasporto, stoccaggio e consulenza rifiuti
- Servizi di raccolta e trasporto rifiuti, manutenzione verde, pulizie ecc...
- Servizi
- Servizi-lavano
- Società operante nei servizi della geologia e della geotecnica
- Commercio inerti
- Agriturismo
- Artigianato
- Fabbricazione imballaggi in materie plastiche
- Commercio all'ingrosso di abiti usati
- Preparazione alimenti per animali
- Recupero rifiuti di legno
- Consulenza
- Cartario
- Logistica
- Commercio all'ingrosso di articoli da tappezzeria
- Recupero rifiuti
- Lavaggio e rifinitura tessuti
- Trattamento ai fini del recupero rifiuti urbani e speciali.
- Pulimentatura e galvanica accessori metallici
- Verniciatura
- Stoccaggio oli minerali



## A020: Quali certificazioni ha la sua Azienda?



Quali certificazioni ha la sua Azienda?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Certificazione ISO 14001	52	25.49%
Certificazione ISO 9001	71	34.80%
Certificazione EMAS	9	4.41%
Certificazione OHSAS 18001	31	15.20%
Nessuna certificazione	108	52.94%
Altro	33	16.18%

**NB:** l'azienda può avere più di una certificazione.



# A021: Chi ha compilato il presente questionario?



- Impiegata
- Resp. Produzione
- Responsabile sicurezzas ambiente
- Responsabile sistemi di gestione integrati
- Rsg
- Addetto ufficio tecnico
- Consulente esterno
- Sono sia l'intestatario che il tecnico
- Responsabile qualità
- Impiegato cooperativa
- Ufficio amministrativo
- Responsabile di settore
- Ufficio hse
- Funzionario
- Socio
- Gestore

Chi ha compilato il presente questionario?		
Risposta	Conteggio	Percentuale
Intestatario dell'istanza	63	45.65%
Professionista esterno	21	15.22%
Altro	54	39.13%



---

# Alcuni confronti:

**Risposte richiedenti AUA\***

**VS**

**Risposte richiedenti Altre Autorizzazioni\*\***

\* Rispondenti che alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» hanno risposto: Autorizzazione Unica Ambientale.

\*\* 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.

*NB: Sono esclusi i rispondenti che alla domanda 001 hanno risposto «altro».*



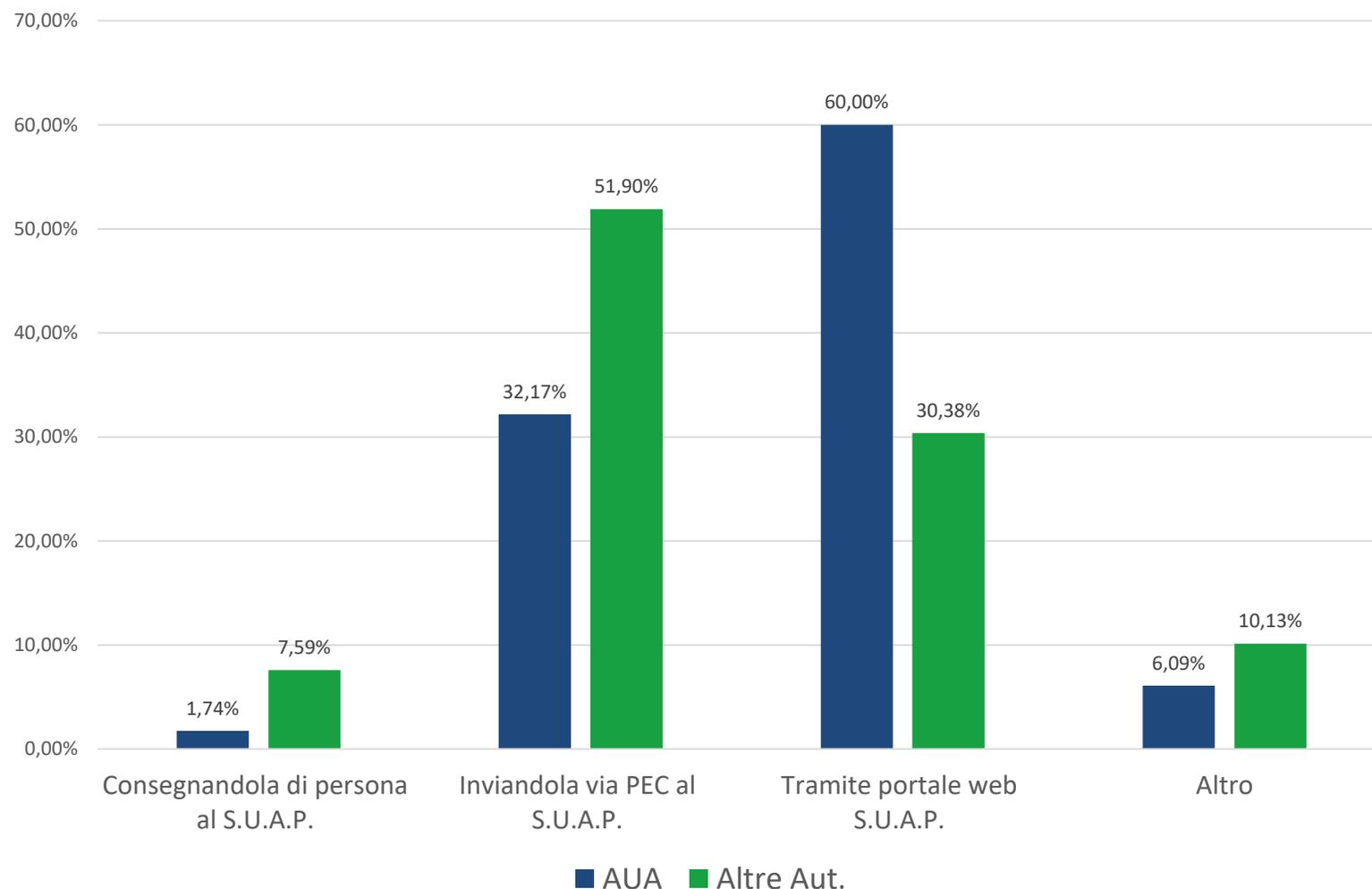
# Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: Numero richiedenti

---

<b>Tipo di Autorizzazione Richiesta</b>	<b>Numero rispondenti</b>
Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	115
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)	79



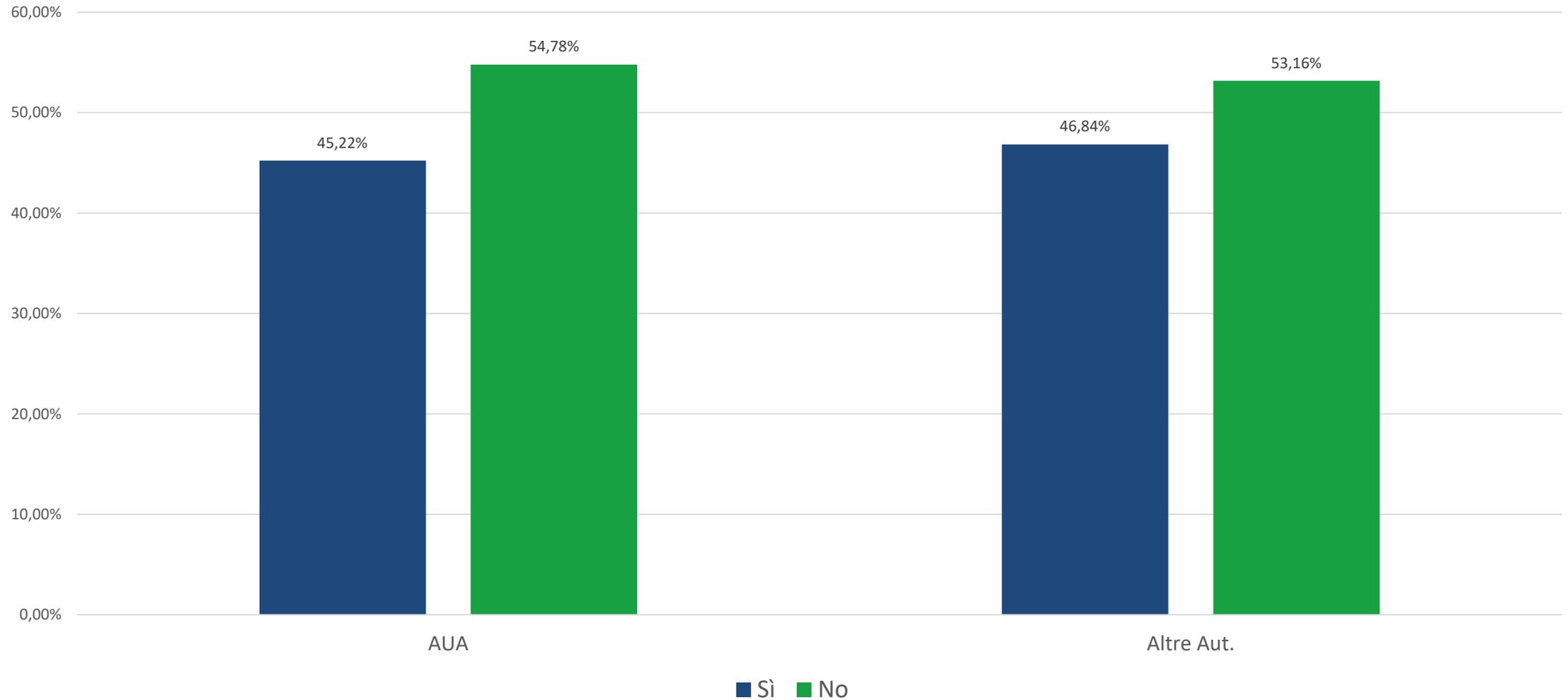
# Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A003: Modalità di presentazione della domanda



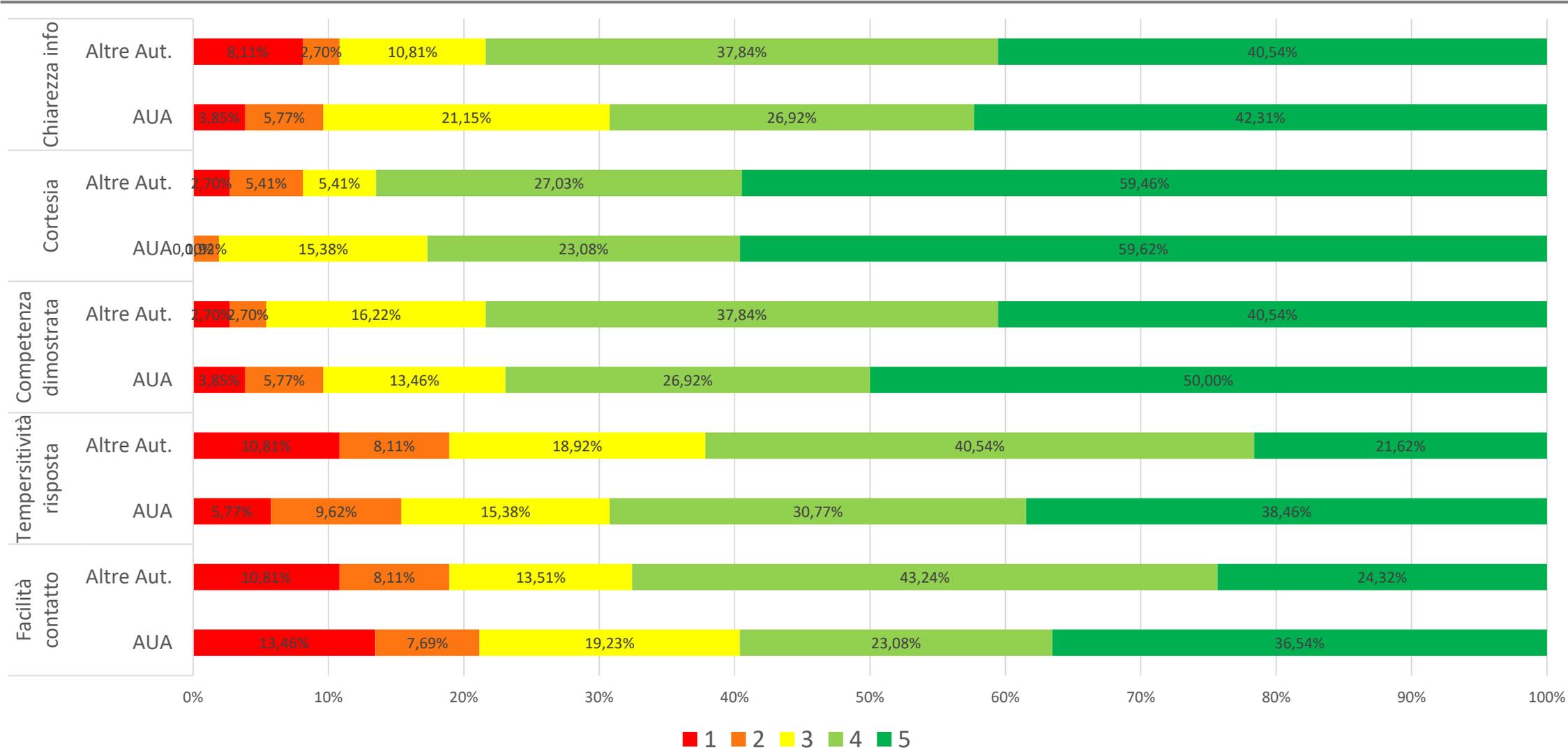
- **AUA:** Rispondenti che alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» hanno risposto: Autorizzazione Unica Ambientale.
- **Altre Aut.:** Rispondenti che alla domanda A001 «Per quale Autorizzazione ha presentato domanda?» hanno risposto: Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale; 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; Altro.



# 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?



## 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?**

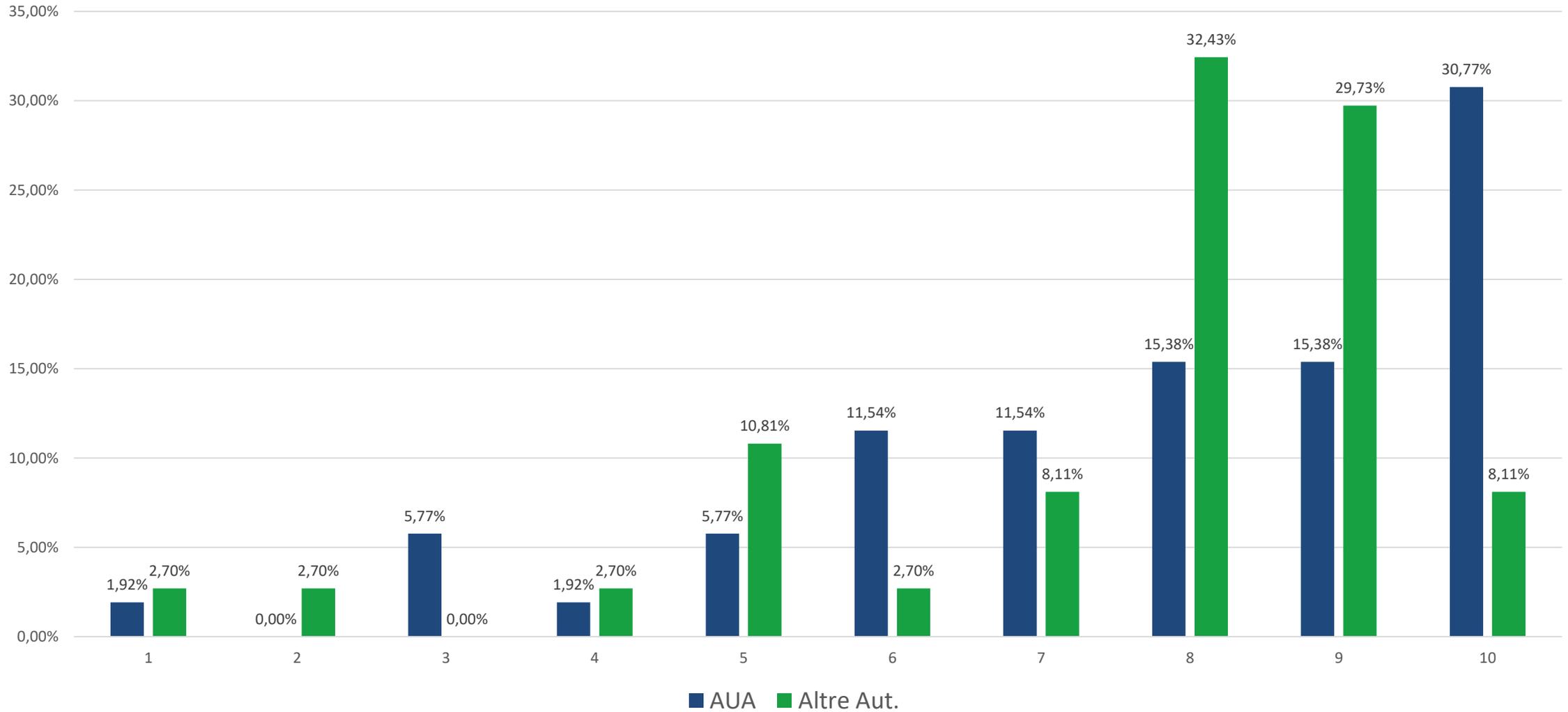
---

<b>Aspetti:</b>	<b>AUA</b>	<b>Altre Aut.</b>
[Facilità di Contatto]	3.62	3.62
[Tempestività della risposta]	3.87	3.54
[Competenza dimostrata]	4.13	4.11
[Cortesia]	4.40	4.35
[Chiarezza delle informazioni ricevute]	3.98	4.00

---



# 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

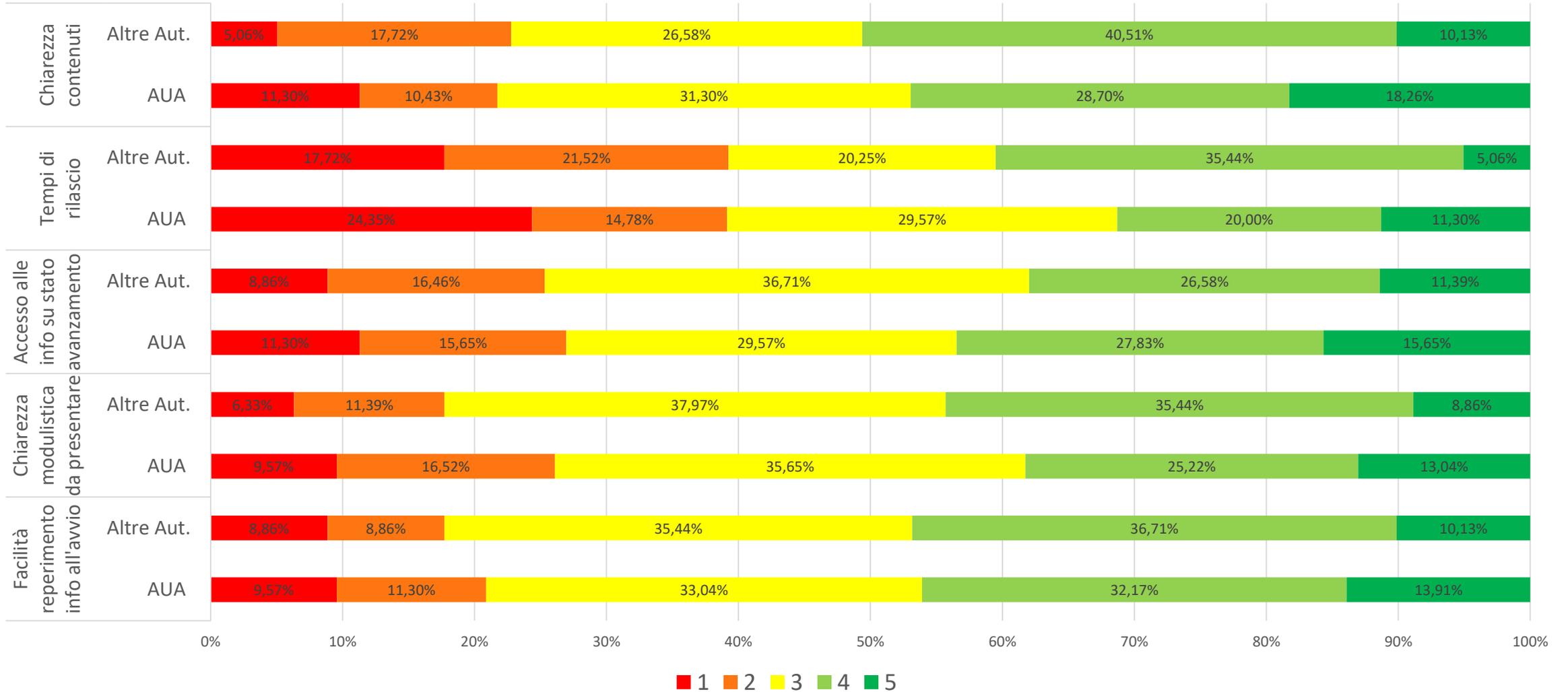


## Confronto AUA e Altre Autorizzazioni: A009: In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto

In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto	Conteggio		Percentuale	
	AUA	Altre Aut.	AUA	Altre Aut.
1	1	1	1.92%	2.70%
2	0	1	0.00%	2.70%
3	3	0	5.77%	0.00%
4	1	1	1.92%	2.70%
5	3	4	5.77%	10.81%
6	6	1	11.54%	2.70%
7	6	3	11.54%	8.11%
8	8	12	15.38%	32.43%
9	8	11	15.38%	29.73%
10	16	3	30.77%	8.11%



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



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

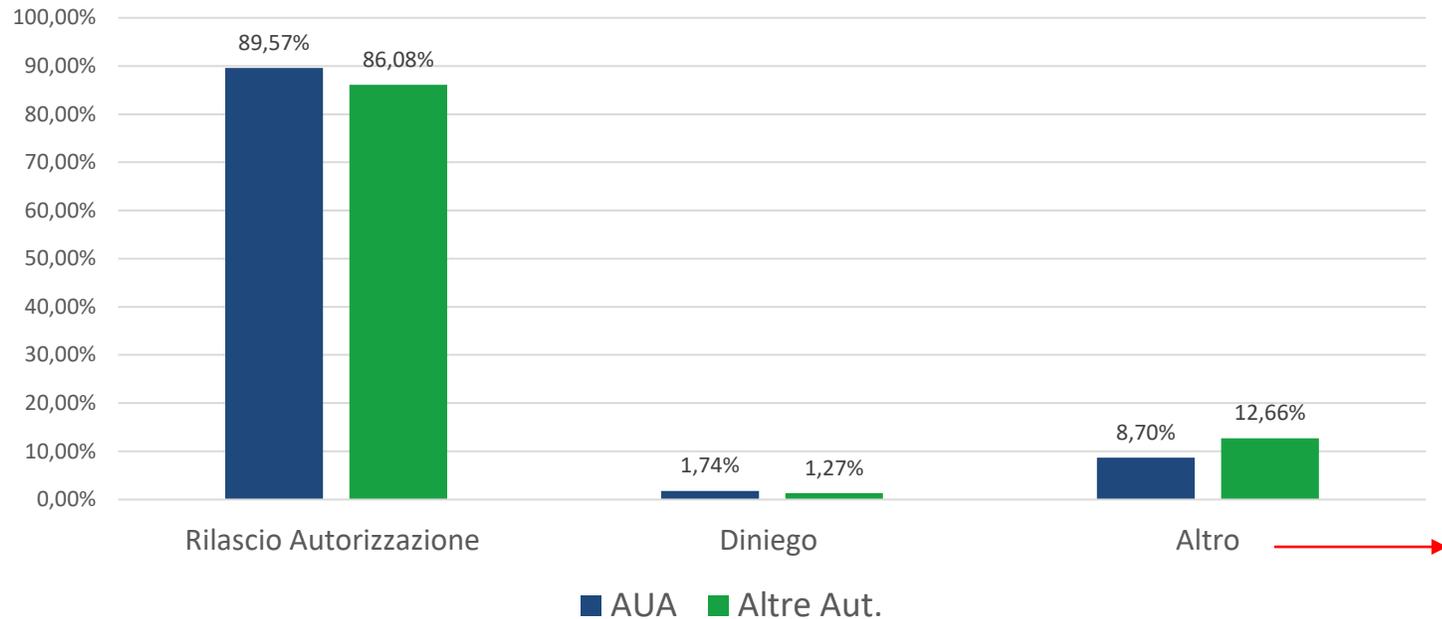
---

Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 sui seguenti aspetti?	Media Ponderata AUA	Media Ponderata Altre Autorizzazioni
[Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio]	3.30	3.30
[Chiarezza della modulistica da presentare]	3.16	3.29
[Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento]	3.21	3.15
[Tempi di rilascio]	2.79	2.89
[Chiarezza dei contenuti]	3.32	3.33

---



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



Il procedimento si è concluso con...	Conteggio		Percentuale	
	AUA	Altre Aut.	AUA	Altre Aut.
Rilascio Autorizzazione	103	68	89.57%	86.08%
Diniego	2	1	1.74%	1.27%
Altro	10	10	8.70%	12.66%

## Altro per AUA:

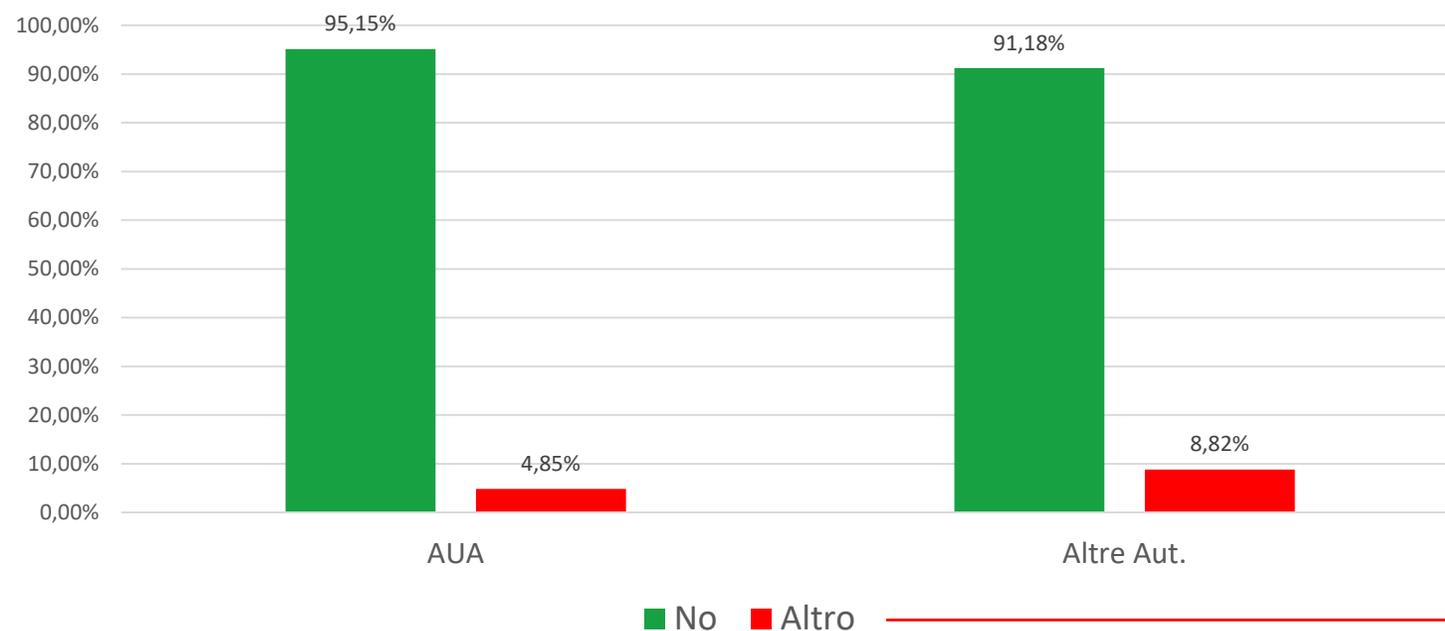
- Siamo sempre in attesa dopo oltre 150 giorni
- Richiesta integrazione
- Presa d'atto
- In attesa di rilascio autorizzazione
- Non ancora concluso
- Errore nel rilascio
- Silenzio assenso
- Archiviazione
- Rinvio per diversa presentazione
- Non si è concluso

## Altro per Altre Aut.:

- Comunicazione esito positivo alla richiesta di modifica
- Nbaubneuibnte
- Attesa rilascio autorizzazione
- In fase di rilascio
- Richiesta di presentazione di ulteriori documentazioni a supporto
- Non si è concluso, stiamo aspettando da oltre 5 mesi la comunicazione dell'approvazione.
- In attesa
- Aut. Aggiornata
- Approvazione in conferenza dei servizi, ma non ancora pervenuto il provvedimento
- Ancora in attesa



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



Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata?	Conteggio		Percentuale	
	AUA	Altre Aut.	AUA	Altre Aut.
No	98	62	95.15%	91.18%
Altro (Sì)	5	6	4.85%	8.82%

## Altro per AUA:

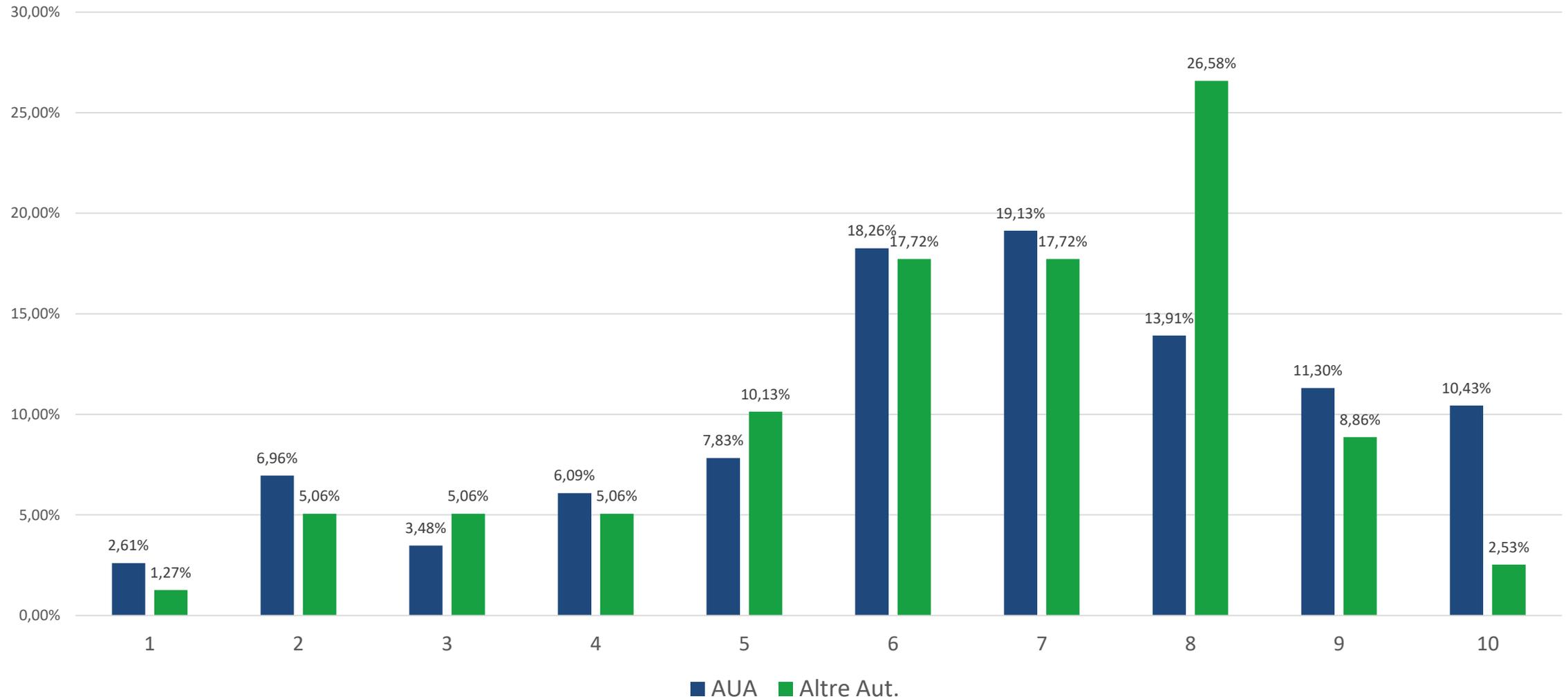
- Refusi nell'atto finale.
- Rifiuti
- Refusi su caratteristiche emissioni
- Piccoli refusi sulle caratteristiche di alcuni punti emissivi
- Dimensioni camini

## Altro per Altre Aut.:

- Inesattezze sui parametri da campionare nelle varie emissioni
- Alcuni errori su i limiti, prontamente corretti
- Errata trascrizione dei dati
- Formali e sostanziali
- Qualche imprecisione.
- È stata richiesta la rettifica del provvedimento a seguito di un refuso ivi contenuto



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



## 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	Conteggio		Percentuale	
	AUA	Altre Aut.	AUA	Altre Aut.
1	3	1	2.61%	1.27%
2	8	4	6.96%	5.06%
3	4	4	3.48%	5.06%
4	7	4	6.09%	5.06%
5	9	8	7.83%	10.13%
6	21	14	18.26%	17.72%
7	22	14	19.13%	17.72%
8	16	21	13.91%	26.58%
9	13	7	11.30%	8.86%
10	12	2	10.43%	2.53%
Media Ponderata	6.51	6.46		

