



I servizi di rilascio delle autorizzazioni ambientali di Regione Toscana

Indagine anno 2022



Regione Toscana
Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione
Ufficio regionale di statistica

Direzione Ambiente e energia
Settore "Transizione Ecologica"

INDICE

PREMESSA	3
INTRODUZIONE	4
1. PRINCIPALI RISULTATI	5
1.1 - Le autorizzazioni richieste.....	5
1.2 - La valutazione del contatto con il personale di Regione Toscana.....	8
1.3 - La valutazione del servizio	10
1.4 - La valutazione AIA.....	14
1.5 - Informazioni generali sulle imprese	15
1.6 - Sintesi conclusiva	16
2. NOTA METODOLOGIA	18
2.1 - Impostazione metodologica	18
2.2 - Questionario	20
2.3 - Breve glossario	23
3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI.....	24

A cura di:

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso - Regione Toscana - *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione.*

Si ringraziano per i loro contributi:

Ilaria D’Urso e Anna Iengo - Regione Toscana - *Settore Transizione Ecologica*

PREMESSA

Nel 2016, nel pieno del processo di riordino istituzionale messo in moto dalla riforma Delrio, la Regione ha fatto una scelta unica nel panorama italiano accentrando nel proprio Ente tutto il complesso delle autorizzazioni ambientali ed energetiche che, sino a quel momento, erano in capo alle Province e alla Città Metropolitana di Firenze. Il passaggio alla Regione di tali competenze fu intesa come una grande opportunità per uniformare e standardizzare i procedimenti su tutto il territorio regionale, velocizzando il processo e rendendolo omogeneo, migliorando così la risposta dell'Amministrazione Pubblica alle richieste dei cittadini/imprese/utenti.

Per quanto la Regione credesse fortemente in tale scelta, sin dal 2017 si volle attivare una forma di sondaggio volto a verificare il livello di soddisfazione delle imprese che avevano aperto un procedimento autorizzatorio.

Da allora, ogni anno, la Direzione Ambiente ed Energia chiede alle aziende che si rivolgono ad essa per una autorizzazione di esprimere un “parere”, un “feedback” sul servizio reso. Viene loro somministrato un questionario volto a monitorare le diverse fasi del procedimento e che fornisce un prezioso quadro di conoscenza su cui operare in termini di costante miglioramento.

Farsi valutare non è mai una scelta facile, ma abbiamo voluto farlo senza che vi fosse alcun obbligo, semplicemente perché crediamo che misurare il proprio livello di performance sia indispensabile anche per avere un dato “oggettivo” sui cui basare valutazioni e decisioni. E’ importante infatti non confondere la voce di qualcuno, magari più rumorosa e forte delle altre, con l’opinione di tutti.

Nel 2021 la soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – risulta buona registrando un voto medio pari a 7,4. Voto che sale ad 8 relativamente al grado di soddisfazione rispetto al contatto con il personale di Regione Toscana.

Ovviamente c’è sempre spazio per migliorare, soprattutto sui tempi medi di conclusione del procedimento che restano l’aspetto più critico individuato anche in questa rilevazione, ma partiamo dal punto fermo della qualità del lavoro e dell’impegno profuso.

Il Settore Transizione Ecologica

INTRODUZIONE

La Direzione Ambiente ed Energia di Regione Toscana ha promosso, ormai da qualche anno, indagini di *customer satisfaction* per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dagli uffici regionali, con la finalità di migliorare tali servizi proprio tenendo conto anche delle indicazioni che provengono dagli utenti.

La rilevazione cui facciamo riferimento in questo Rapporto è stata realizzata, tra gennaio e marzo 2022, in continuità con le edizioni precedenti curate dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, dall'*Ufficio regionale di Statistica* che è oggi collocato presso la *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione* di Regione Toscana.

Si riferisce alle esperienze e alle valutazioni delle imprese che hanno presentato istanza di Autorizzazione Ambientale nel corso del 2021.

Le imprese invitate a rispondere sono state 828.

I rispondenti, con questionari utili, sono stati 201 pari al 24%, una percentuale che può sembrare modesta ma che è in realtà una quota ragguardevole, frutto anche di un attento monitoraggio e supporto alle imprese che è stato fatto nel corso della rilevazione.

Tuttavia le imprese che hanno risposto non possono, a rigore, essere considerate un campione casuale di tipo probabilistico: potrebbero essere 'selezionate' rispetto ai temi oggetto di interesse, nel senso che potrebbero essere per esempio le più soddisfatte (o le meno soddisfatte) rispetto ai servizi erogati. Dal punto di vista strettamente statistico quindi i risultati ottenuti non vengono qui considerati rappresentativi dell'universo oggetto di indagine e il rapporto descrive le risposte dell'insieme di rispondenti senza trarre conclusioni statistiche sulla popolazione di tutte le imprese che hanno presentato istanza di Autorizzazione ambientale nel 2021.

Ugualmente i risultati ottenuti consentono di ricavare indicazioni sicuramente molto utili per migliorare il servizio e per orientare gli interventi migliorativi.

Il presente Rapporto illustra i risultati emersi dall'indagine e in particolare descrive:

- le principali caratteristiche delle richieste di autorizzazione ambientali presentate nel 2021 dai rispondenti: tipologia di istanza, modalità e ragioni delle domande, ricorso ai professionisti;
- la valutazione - da parte delle imprese che si sono rivolte oltre che ai SUAP comunali anche agli uffici di Regione Toscana - del contatto e della relazione con questi uffici; una valutazione espressa sia in termini di soddisfazione complessiva sia riferita a 5 parametri specifici di tale relazione;
- il grado di soddisfazione delle imprese per il servizio di rilascio delle Autorizzazioni, anche in questo caso sia in termini complessivi sia con riferimento a 5 aspetti specifici;
- le caratteristiche dell'impresе rispondenti.

Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda alla Nota metodologica.

Il Rapporto è corredato da Tabelle di dati disponibili sul sito regionale all'indirizzo:

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

1. PRINCIPALI RISULTATI

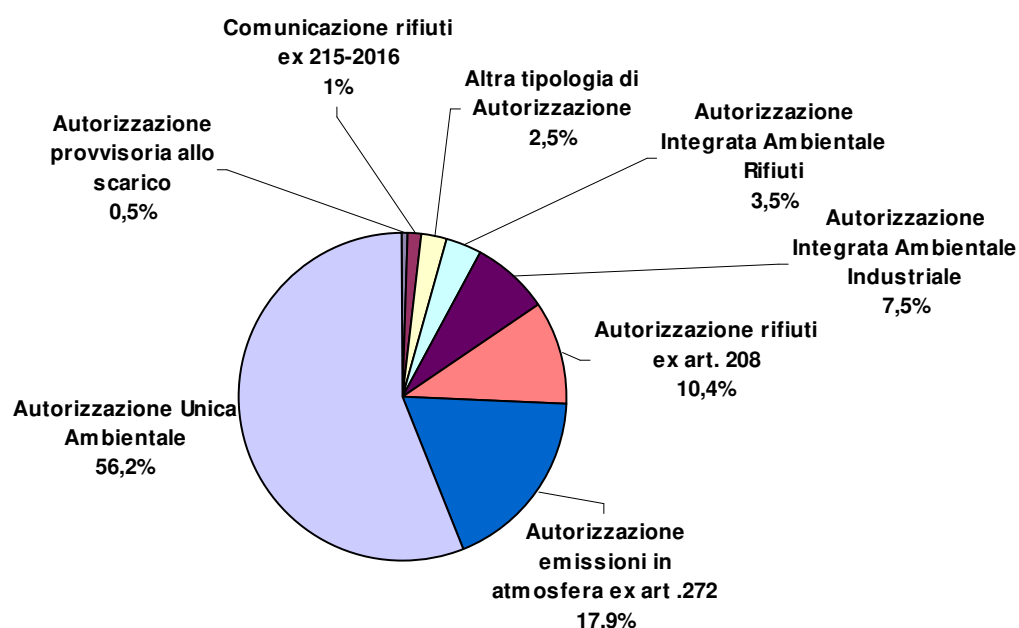
1.1 - Le autorizzazioni richieste

L'indagine ha permesso di conoscere i principali comportamenti adottati dalle imprese e le loro preferenze in merito alle modalità di presentazione delle richieste di autorizzazione, ricavandone informazioni interessanti.

Tipologia di autorizzazione: la maggioranza delle imprese rispondenti ha presentato una **Autorizzazione Unica Ambientale** (56,2%); seguono a distanza le richieste di **Autorizzazione per emissioni in atmosfera** (ex art. 272) presentate da quasi il 18% delle imprese e poi, in terza posizione con il 10,4%, le istanze di **Autorizzazione rifiuti ex art. 208**. Queste tre tipologie coprono circa l'85% di tutte le richieste.

Tra le istanze che hanno peso minore si segnalano le richieste di *Autorizzazione Integrata ambientale industriale* con il 7,5% (**Figura 1.1**).

Figura 1.1 – Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda? (valori %)

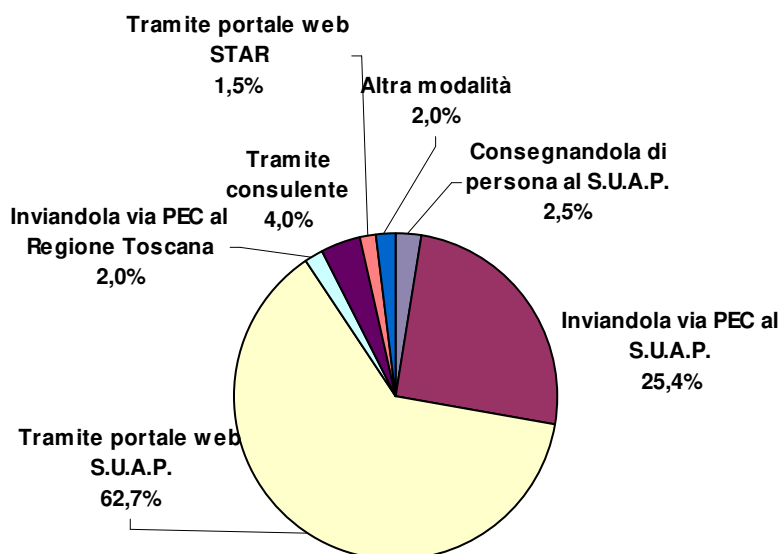


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Ragione della richiesta di autorizzazione: la maggior parte delle imprese rispondenti ha presentato richieste di autorizzazione in ragione di sopravvenute modifiche o ampliamenti di autorizzazioni già possedute (53,2%), poco più del 20% ha richiesto il rinnovo dell'autorizzazione già posseduta (21,4%), mentre il 25,4% ha richiesto autorizzazione per nuove attività.

Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione: nel 62,7% dei casi la presentazione delle richieste di autorizzazione è avvenuta tramite il **portale web dei SUAP**. Un altro 25% delle istanze è stata trasmessa via PEC ai SUAP. Queste due modalità coprono insieme l'88% del totale. Le altre modalità sono residuali (**Figura 1.2**).

Figura 1.2 – Modalità di presentazione delle richieste di Autorizzazione (valori %)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Ricorso al supporto di esperti per la presentazione della domanda: quasi il 90% delle imprese si rivolge ad un professionista per preparare e presentare l'istanza autorizzativa sostenendone i costi; a costoro si aggiunge poi anche un 2,5% di imprese che si avvale del supporto di una Associazione di categoria. Quindi solo il 10% delle imprese è in grado di muoversi in autonomia (**Figura 1.3**). L'ampio ricorso alle competenze di consulenti e professionisti è un indicatore della complessità reale o percepita della pratica e della necessità di competenze specifiche.

Figura 1.3 – Per presentare la domanda di chi si è avvalso? (valori %)

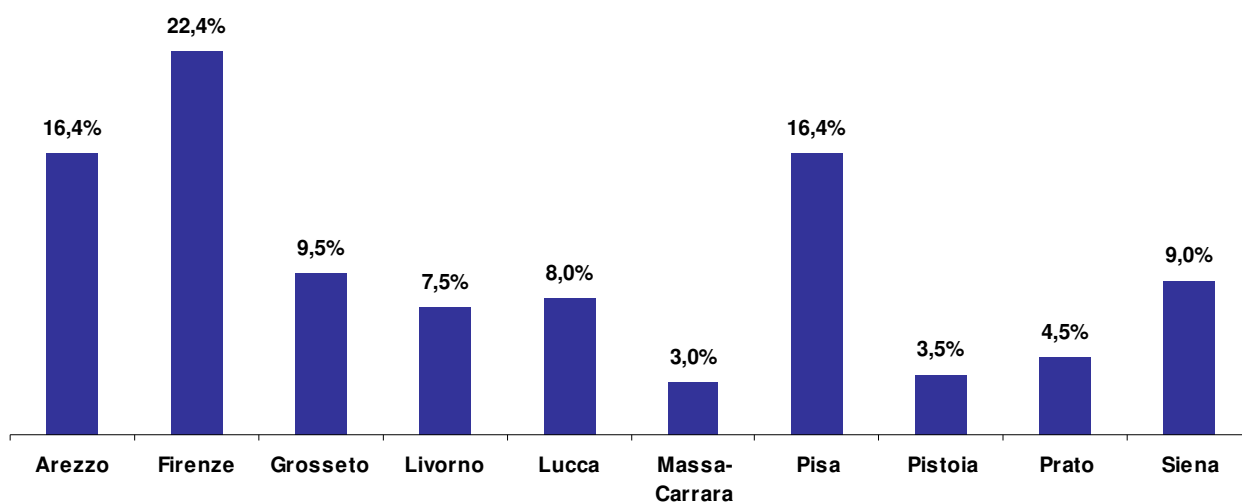


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Provincia nella quale ricade l'impianto per il quale è stata richiesta l'autorizzazione: gli impianti per i quali sono state presentate le richieste di autorizzazione si distribuiscono un po' in tutto il

territorio regionale, si segnalano concentrazioni maggiori nelle province si Arezzo (16,4%), Pisa (16,4%) e Firenze (22,4%) (**Figura 1.4**).

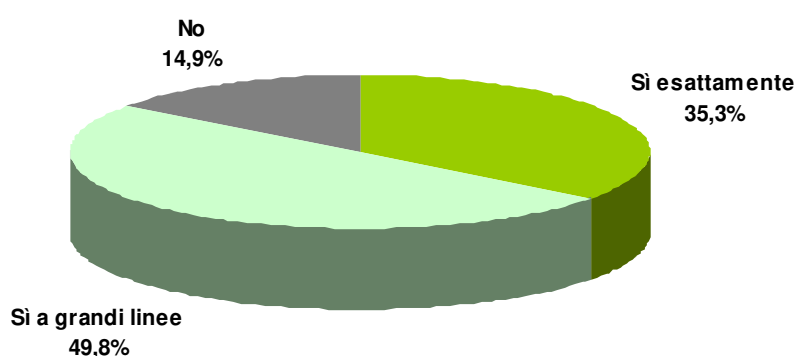
Figura 1.4 – In quale Provincia ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione? (valori %)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

La conoscenza delle competenze e dei ruoli di SUAP comunale e di Regione Toscana: la conoscenza della suddivisione dei ruoli e delle competenze tra sportelli S.U.A.P. e Regione Toscana è per lo più sommaria, "a grandi linee". Peraltro coloro che ne hanno una conoscenza precisa sono più del doppio di coloro che non ne hanno alcuna conoscenza (35% contro 14,9%) (**Figura 1.5**).

Figura 1.5 – E' a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. comunale e Regione Toscana? (valori %)

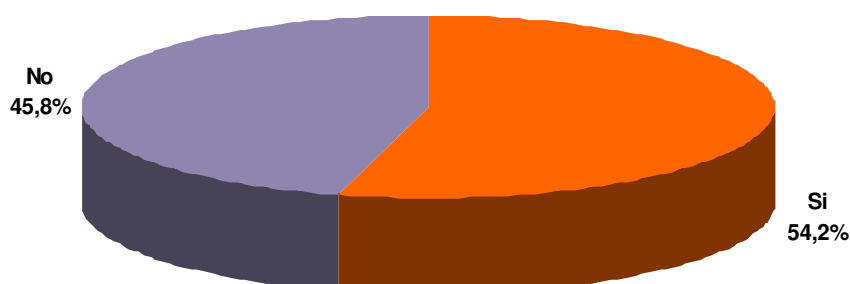


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

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

Più della metà delle imprese ha contattato, oltre al S.U.A.P comunale, anche il personale di Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione (54,2%)(Figura 2.1).

Figura 2.1 – Oltre al S.U.A.P comunale ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione? (valori %)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Per questo l'indagine ha ritenuto significativo valutare il grado di soddisfazione in merito a questo importante e delicato momento di contatto tra l'impresa e gli uffici di Regione Toscana, sia in merito a 5 specifici aspetti della relazione sia in termini di soddisfazione complessiva.

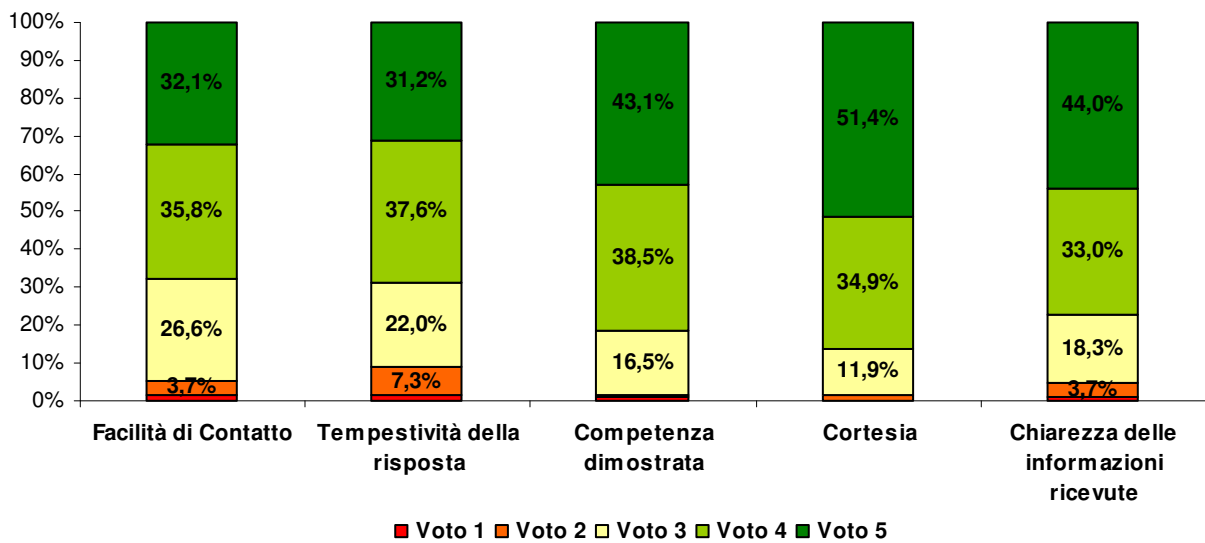
Grado di soddisfazione per 5 aspetti specifici: i 5 specifici aspetti della relazione impresa-Regione Toscana per i quali si è chiesto alle imprese di esprimere il proprio grado di soddisfazione con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 sono stati:

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

La **Figura 2.2** mostra come tutti i parametri hanno registrato valutazioni positive, superiori a 3: la distribuzione dei voti evidenzia come i voti di piena soddisfazione (4 e 5) registrano percentuali comprese tra il 68% e l'86% (**Figura 2.2**).

Il **voto modale**, ossia il voto cui è associata la maggior frequenza, è stato 4 per la *facilità di contatto* e per la *tempestività della risposta* e 5 per la competenza dimostrata, la cortesia e la chiarezza delle informazioni ricevute (**Figura 2.2**).

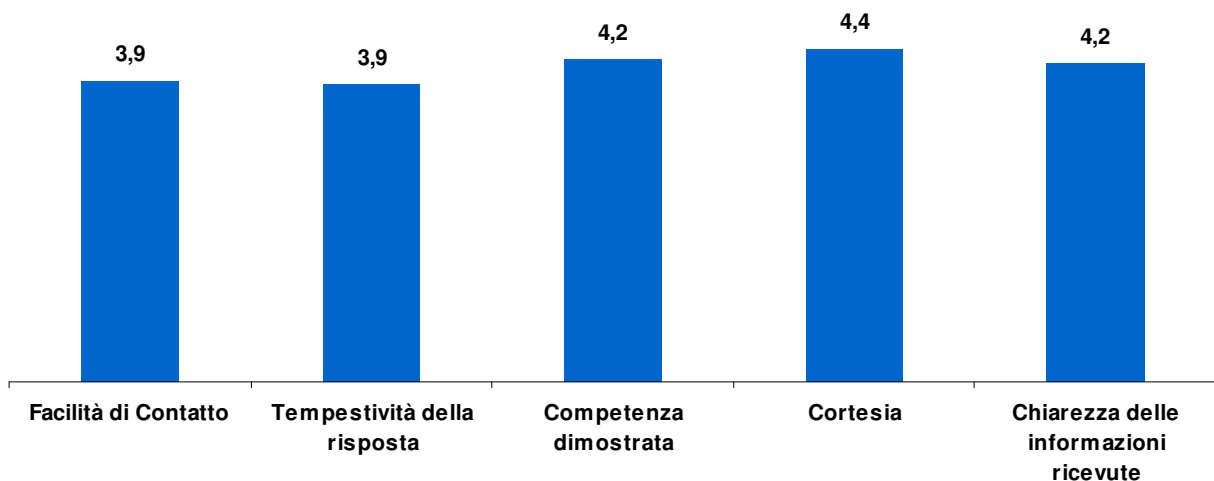
Figura 2.2 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana
(distribuzione % dei voti assegnati)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Il **voto medio** mostra ottimi risultati (sopra 4) per la *competenza dimostrata* (4,2), la *chiarezza delle informazioni ricevute* (4,2) e soprattutto *la cortesia* che registra il voto medio più alto (4,4). Margini di miglioramento esistono per la *facilità di contatto* e per la *tempestività della risposta*, aspetti che ottengono un voto medio sotto il 4 sia pur di poco (**Figura 2.3**) e per i quali la quota di "poco soddisfatti" (che esprimono un voto pari a 1 o 2) è pari rispettivamente al 5,5% e al 9,2%.

Figura 2.3 – Voto medio per i diversi aspetti del rapporto con il personale di Regione Toscana. Anno 2021
(voto medio su scala 1-5 calcolato su coloro che hanno avuto un contatto con Regione Toscana)

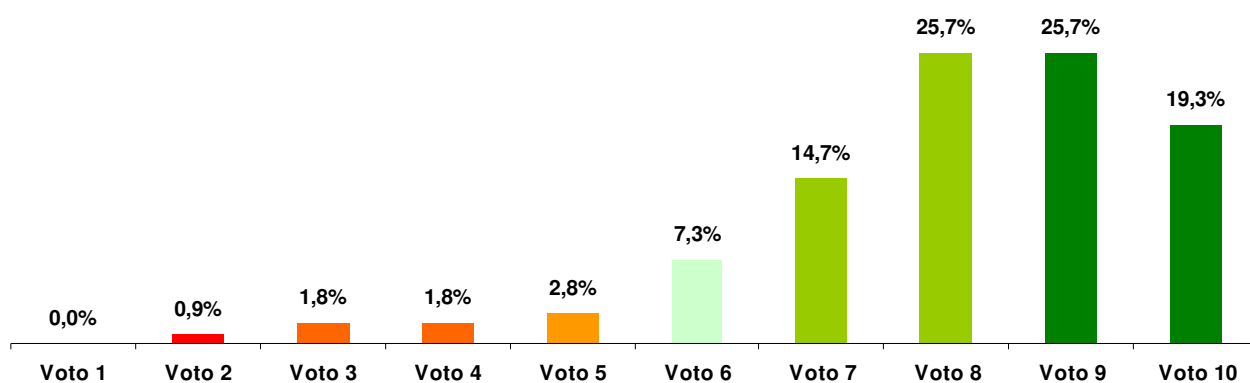


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Grado di soddisfazione complessiva: per quanto riguarda la soddisfazione complessiva per la relazione con il personale di Regione Toscana è stato chiesto alle imprese di esprimere un voto di sintesi su una scala da un minimo di 1 ad un massimo di 10.

Le imprese che assegnano un voto insufficiente rappresentano il 7,3% del totale e una percentuale analoga esprime la sola sufficienza. La maggioranza delle imprese dunque esprime una piena soddisfazione come si osserva anche dalla **Figura 2.4** dove i voti sono tutti spostati verso i valori più alti. Il voto modale, quello cui è assegnata la frequenza maggiore, è compreso tra 8 e 9. Il voto medio è pari a 8.

Figura 2.4 – Grado di soddisfazione complessiva (*distribuzione % dei voti assegnati*)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.3 - La valutazione del servizio

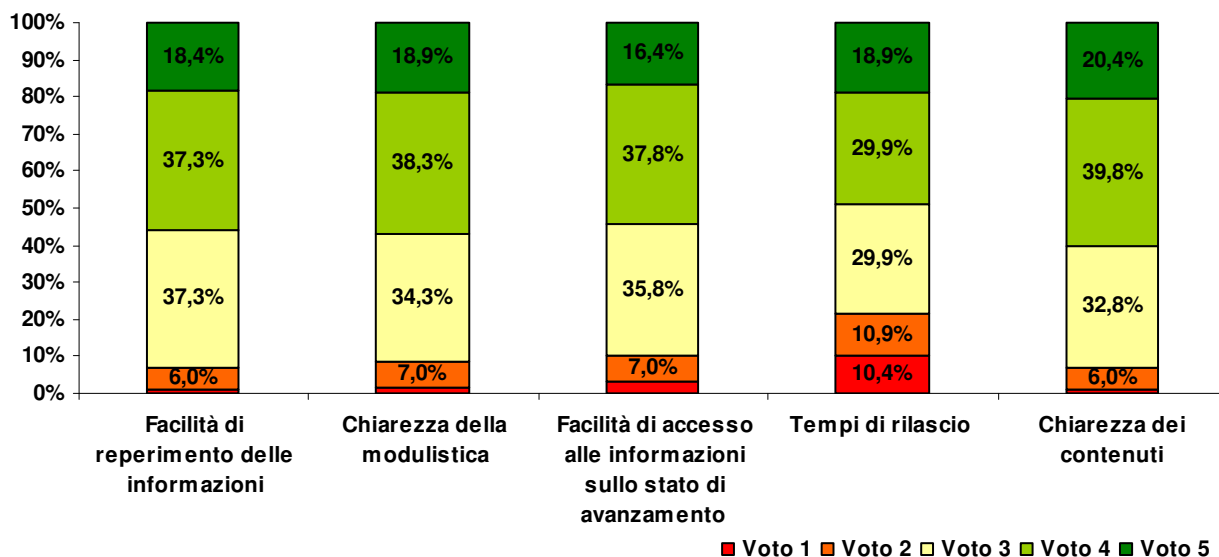
Il servizio di rilascio delle Autorizzazione è stato valutato sia sotto il profilo della soddisfazione complessiva delle imprese rispetto al servizio, sia in relazione a 5 aspetti specifici del servizio.

Grado di soddisfazione per 5 aspetti specifici: gli aspetti per i quali si è chiesto alle imprese di esprimere una valutazione con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 sono stati:

1. la facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio
2. la chiarezza della modulistica da presentare
3. la facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento
4. i tempi di rilascio
5. la chiarezza dei contenuti.

Le valutazioni ampiamente positive (voti 4 e 5) sono segnalate da oltre il 50% delle imprese per tutti i parametri con la sola eccezione dei *tempi di rilascio* per i quali tali valutazioni sono espressi dal 48,8% delle imprese. Per questo parametro i giudizi critici (voti 1 e 2) riguardano circa il 20% delle imprese (**Figura 3.1**).

Figura 3.1 – Grado di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (distribuzione % dei voti assegnati)

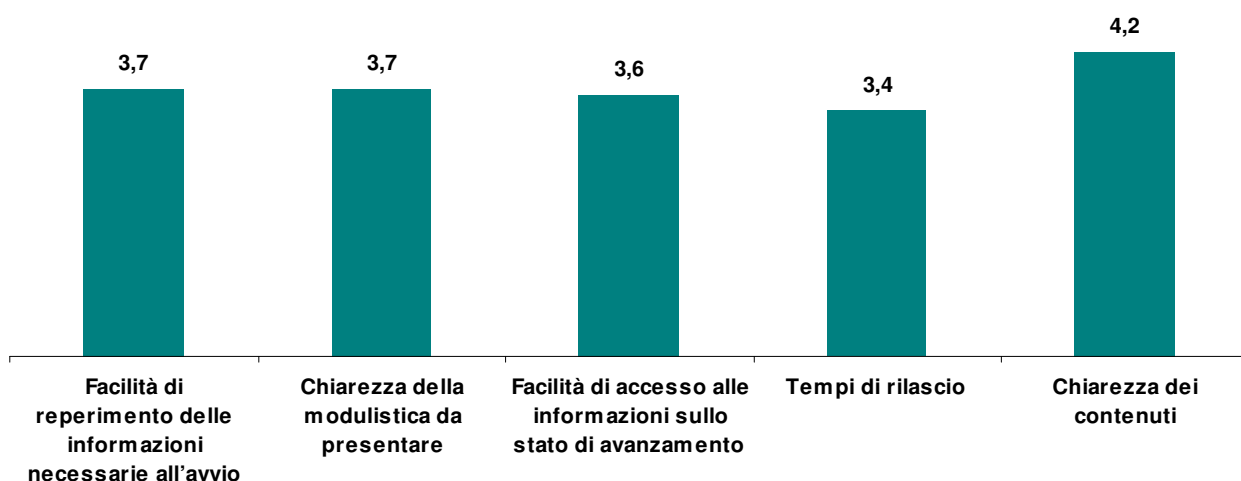


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

In termini di voti medi si osserva che tutti i parametri hanno registrato valutazioni positive con un voto medio superiore a 3. Tuttavia solo la *Chiarezza dei contenuti* ottiene un voto medio superiore a 4. Gli altri aspetti registrano voti medi che vanno dal 3,4 dei *tempi di rilascio* al 3,7 di *facilità di reperimento* e della *chiarezza della modulistica* (Figura 3.2).

Gli aspetti dunque per i quali le imprese segnalano maggiori esigenze di miglioramento sono la *facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento della pratica* e la maggiore tempestività del *rilascio*.

Figura 3.2 – Voto medio per i diversi aspetti del Servizio (voto medio su una scala da 1 a 5)

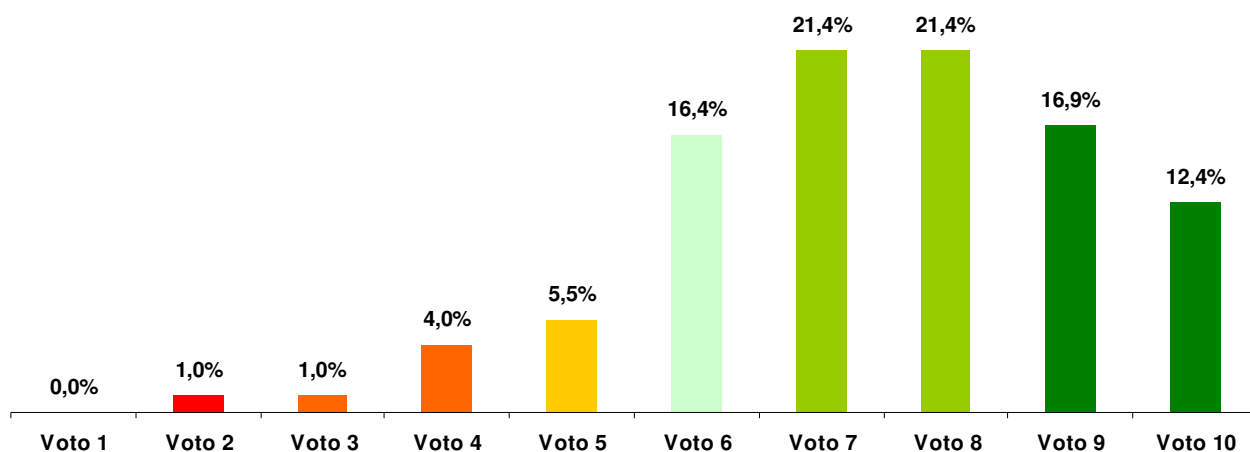


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Grado di soddisfazione complessiva per il servizio: anche in questo caso la soddisfazione complessiva è stata valutata su una scala da un minimo di 1 ad un massimo di 10.

La maggioranza delle imprese segnala una piena soddisfazione (voto da 7 a 10), la distribuzione dei voti risulta centrata intorno ai valori 7 e 8 che sono anche i voti modali (**Figura 3.3**) e il voto medio è pari a 7,4 ma le imprese che esprimono una insufficienza costituiscono un non trascurabile 11,4% e quelle che danno solo la sufficienza sono il 16,4% del totale.

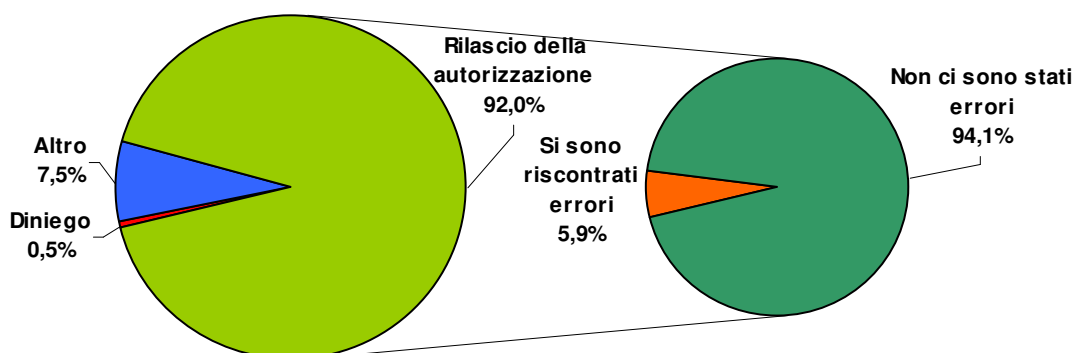
Figura 3.3 – Grado di soddisfazione complessiva (distribuzione percentuale dei voti assegnati al servizio)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Esito del procedimento: il 92% delle imprese hanno ottenuto il Rilascio della autorizzazione richiesta; e tra queste il 94% non ha riscontrato errori nella documentazione (**Figura 3.4**).

Figura 3.4 – Esito del procedimento (distribuzione percentuale dei voti assegnati al servizio)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Cosa risulta più gradito, cosa risulta più critico: grazie a due domande aperte – le domande D15 e D16 - l'indagine ha consentito alle imprese di descrivere in modo più esteso gli aspetti del servizio più graditi e quelli sentiti come i più critici. Le imprese che hanno fornito queste descrizioni sono stati 26 per gli aspetti positivi e 35 per gli aspetti critici.

Dalla lettura delle indicazioni sono state individuate le parole chiave ricorrenti che sono state poi raffigurate con grafici noti come *tag cloud* che pongono al centro e con un carattere più grande le parole che hanno ottenuto il maggior numero di segnalazioni, lontano dal centro e con carattere più piccolo le parole che hanno ottenuto un minor numero di segnalazioni.

La **Figura 3.5** illustra la nuvola di parole presenti nelle segnalazioni positive. Emergono due concetti chiave: **la competenza** e **la disponibilità**. Inoltre si nota che molte parole - confronto, cortesia, dialogo, ma anche cordialità, scambio e collaborazione - che appartengono tutte allo stesso campo semantico della disponibilità - mettono in evidenza come la disponibilità all'ascolto e il confronto siano considerate davvero preziose per la comprensione delle esigenze, per la buona riuscita del servizio, per il raggiungimento degli obiettivi, per la buona relazione impresa-PA.

Figura 3.5 – Tag cloud - gli aspetti graditi



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Dalla lettura delle 35 segnalazioni di criticità, emerge un piccolo numero di concetti chiave ma tra tutti prevale la richiesta di **maggiore celerità** nello svolgimento del percorso autorizzativo. Le segnalazioni sulla **modulistica** evidenziano l'esigenza di maggiore chiarezza e di semplificazione dei documenti spesso ritenuti difficili e complessi. Altre criticità evidenziate riguardano la relazione e il raccordo tra SUAP e Regione Toscana, e la difficoltà di muoversi nel Portale STAR (**Figura 3.6**). Al di là di queste raffigurazioni di sintesi, sono state fornite agli uffici regionali, in formato anonimo, tutte le segnalazioni nella loro formulazione estesa: il loro esame è certamente molto utile per il miglioramento di alcuni aspetti puntuali del servizio.

Figura 3.6 – Tag cloud - gli aspetti critici

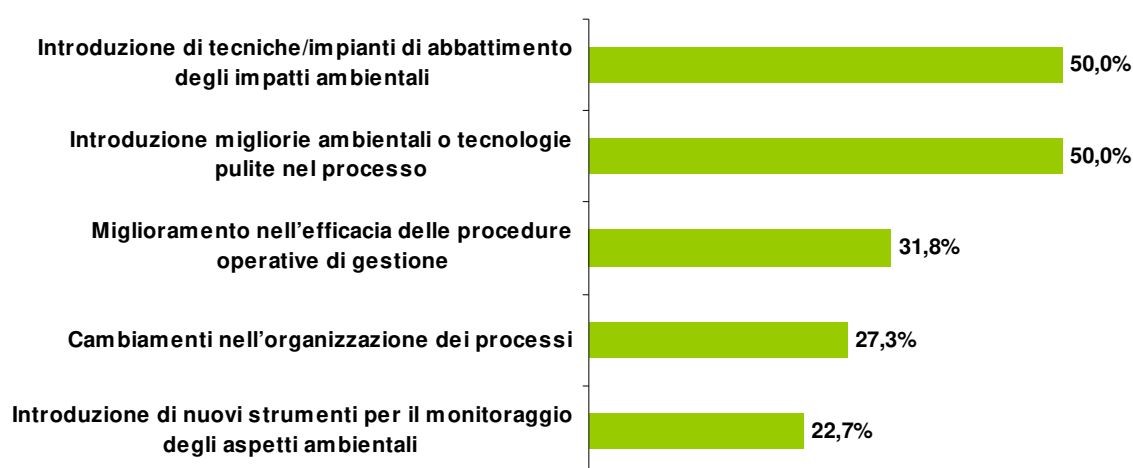


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.4 - La valutazione AIA

Effetti e cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio dell'Autorizzazione: alle imprese che hanno presentato un'istanza AIA Industriale o Rifiuti e che hanno visto concludersi il procedimento con il rilascio della autorizzazione è stato chiesto quali effetti o cambiamenti siano intervenuti o siano in corso nell'impresa. Solo 22 imprese sulle 201 rispondenti sono in questa condizione e quindi i risultati emersi vanno letti con una certa cautela; con questa prudenza è interessante registrare che nella metà di queste imprese sono state introdotte tecniche o impianti di abbattimento degli impatti ambientali e sempre nella metà di queste imprese sono state introdotte miglioramenti ambientali o tecnologie pulite dei processi industriali (**Figura 4.1**).

Figura 4.1 – A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? Anno 2021 (risposta multipla - valori percentuali¹)



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

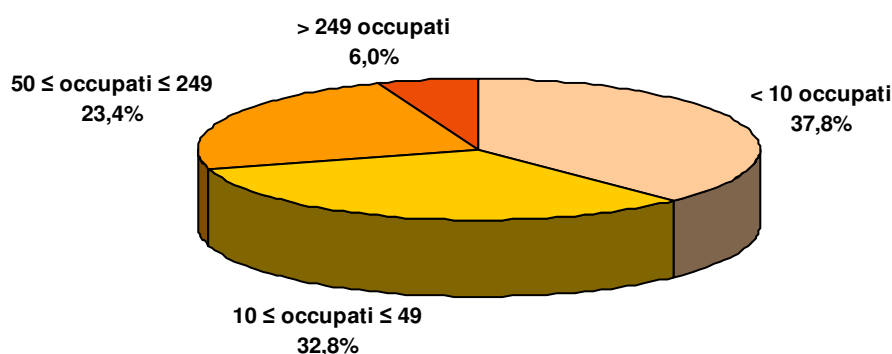
(1) il quesito prevede possibili più risposte; le percentuali sono calcolate sul totale delle 22 imprese che hanno presentato una istanza AIA Industriale o Rifiuti e che hanno avuto il rilascio della autorizzazione. Nel grafico sono riportate le modalità che hanno ottenuto almeno 5 risposte.

1.5 - Informazioni generali sulle imprese

Nell'ultima sezione del questionario sono state rilevate alcune informazioni generali che consentono di descrivere le imprese rispondenti in termini di dimensione aziendale, di settore di attività economica, di possesso di certificazioni.

Sotto il profilo della dimensione aziendale si osserva come le imprese rispondenti rappresentano, sia pur con percentuali diverse, tutte le classi dimensionali delle imprese: le più piccole – come è naturale attendersi in un tessuto produttivo come quello toscano, sono prevalenti (circa il 38%), le medio-piccole sono il 33% mentre le medie e le grandi insieme sono pari al 29,4% (**Figura 5.1**).

Figura 5.1 – Dimensione aziendale delle imprese rispondenti (valori percentuali)

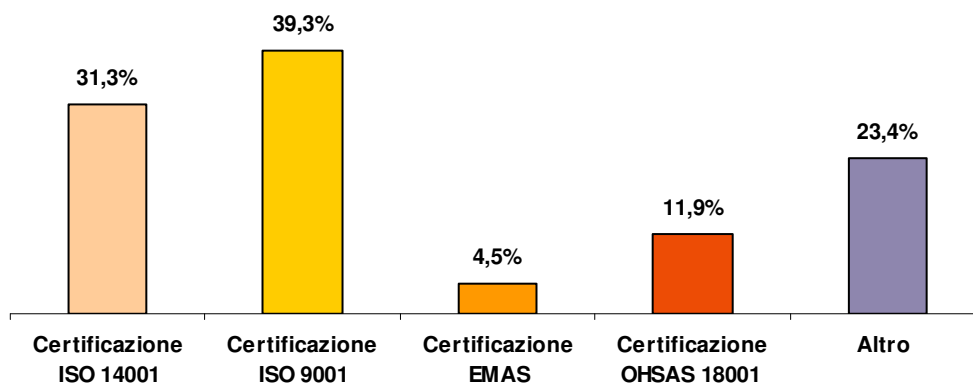


Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

Sotto il profilo dell'attività economica svolta il 34,8% delle aziende rispondenti si colloca nel mondo delle *attività manifatturiere*, seguono *l'agricoltura* nonché la *fornitura di acqua-reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento* (entrambe con il 6,5%) e le *costruzioni* (5,5%). Quasi il 40% dei rispondenti descrive l'attività senza collocarla in nessuna delle categorie proposte.

Sul fronte delle certificazioni si nota che il 52,7% delle imprese rispondenti ha acquisito almeno una certificazione e che le certificazioni più diffuse sono la ISO900 e la ISO14001, seguite a distanza dalla certificazione EMAS e OHSAS 18001 (**Figura 5.2**).

Figura 5.2 – Le certificazioni possedute dalle imprese rispondenti (% sul totale dei rispondenti))



Fonte: Regione Toscana, Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione. Elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica su dati Indagine "I servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali", Toscana, anno 2022

1.6 - Sintesi conclusiva

I principali risultati emersi, riferiti ai 201 rispondenti, possono essere così sintetizzati:

- **le autorizzazioni:** la maggior parte delle imprese rispondenti ha richiesto un'Autorizzazione Unica Ambientale (56,2%); il 17,9% un'autorizzazione per emissioni in atmosfera (ex art. 272) e il 10,4% una autorizzazione rifiuti ex art. 208.
- **le ragioni per le quali è presentata l'istanza:** il motivo principale per il quale viene presentata un'istanza è legato alla necessità di apportare modifiche o ampliamenti ad autorizzazioni già possedute (53,2%), seguono le richieste per nuove attività (25,4%) e il rinnovo di autorizzazioni già posseduta (21,4%).
- **le modalità di presentazione delle istanze:** la modalità preferita per presentare la domanda è l'invio attraverso il portale web S.U.A.P. (62,7%), seguito dall'invio via PEC al S.U.A.P. (25,4%);
- **il ricorso al supporto di esperti:** quasi il 90% delle imprese rispondenti si è rivolto ad un professionista per preparare e presentare l'istanza.
- **la localizzazione degli impianti:** gli impianti si distribuiscono su tutto il territorio regionale con picchi in corrispondenza delle province di Firenze (22,4%), Arezzo e Pisa (entrambe 16,4%).
- **la conoscenza della suddivisione dei ruoli tra SUAP e Regione Toscana:** circa la metà delle imprese ha una conoscenza "a grandi linee" dei diversi ruoli di S.U.A.P. e di Regione Toscana mentre solo il 35,3% dei rispondenti è pienamente consapevole di tali differenze.
- **il contatto con il personale di Regione Toscana e il grado di soddisfazione per tale contatto:** più della metà delle imprese ha contattato il personale di Regione Toscana per la richiesta di autorizzazione (54,2%). Il grado di soddisfazione per questo contatto, valutato in termini di *facilità di contatto, competenza dimostrata, chiarezza delle informazioni ricevute, tempestività della risposta e cortesia*, è risultato molto positivo, con percentuali di piena soddisfazione (voti 4 e 5 su una scala da 1 a 5) comprese tra il 68% e l'86%. Considerando il voto medio si registra un'ottima soddisfazione per la *competenza dimostrata* (4,2), la *chiarezza delle informazioni ricevute* (4,2) e la *cortesia* che registra il voto medio più alto (4,4) mentre esistono possibilità di miglioramento per la *facilità di contatto* e per la *tempestività della risposta* (voto medio: 3,9). La soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – risulta molto buona registrando un voto medio pari a 8.
- **il grado di soddisfazione per il servizio:** le valutazioni ampiamente positive (voti 4 e 5) sono segnalate da oltre il 50% delle imprese per tutti i parametri considerati - *la facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio, la chiarezza della modulistica da presentare, la facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento, la chiarezza dei contenuti* - con la sola eccezione dei *tempi di rilascio* per i quali le valutazioni positive scendono al 48,8% e i giudizi critici (voti 1 e 2) riguardano circa il 20% delle imprese. In termini di voto medio tutti i parametri hanno registrato un voto superiore a 3; tuttavia solo la *Chiarezza dei contenuti* ottiene un voto medio superiore a 4 mentre la *facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento* e i *tempi di rilascio* registrano voti medi pari a 3,6 e 3,4. La soddisfazione complessiva – misurata su una scala da 1 a 10 – risulta buona registrando un voto medio pari a 7,4.

- **l'esito del procedimento:** nel 92% dei casi il procedimento si è concluso con il rilascio dell'autorizzazione, mentre lo 0,5% ha ottenuto il diniego e un 7,5% rientra in altri casi (richieste aggiuntive o in attesa); tra coloro che hanno ottenuto un'autorizzazione il 5,9% ha riscontrato la presenza di errori.
- **gli aspetti più graditi:** tra gli aspetti del servizio particolarmente graditi emergono la competenza e la disponibilità al confronto, al dialogo e allo scambio da parte del personale di Regione Toscana.
- **gli aspetti più critici:** gli aspetti più critici riguardano i tempi di rilascio delle autorizzazioni, la complessità delle procedure: le imprese hanno espresso l'esigenza di una maggiore celerità nella gestione della pratica di autorizzazione, di una maggiore chiarezza e semplificazione della modulistica e del portale, di maggior raccordo tra SUAP e Regione Toscana.

2. NOTA METODOLOGIA

2.1 - Impostazione metodologica

Iniziativa: l'indagine è stata promossa dal *Settore Transizione ecologica* della *Direzione Ambiente e energia*, e nella edizione 2022 è stata realizzata dall' *Ufficio regionale di Statistica* che è oggi collocato presso la *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione*, in continuità con le edizioni precedenti curate dall'Istituto Sant'Anna di Pisa.

Obiettivi: l'indagine si è posta l'obiettivo generale di rilevare, presso le imprese che si sono avvalse del servizio regionale di autorizzazione ambientale, le opinioni e le valutazioni rispetto al servizio erogato così da poter realizzare per quanto possibile interventi migliorativi mirati.

Questionario: il questionario adottato in questa edizione costituisce un aggiornamento del questionario utilizzato nelle edizioni precedenti dell'indagine ed è riportato nel paragrafo successivo. Esso contiene 21 domande ed è strutturato nelle seguenti 6 sezioni:

Sezione A - Informazioni sulla domanda

Sezione B - Valutazione del contatto con la Regione Toscana

Sezione C - Valutazione del Servizio

Sezione D - Valutazione AIA

Sezione E - Informazioni generali.

Popolazione obiettivo e lista: la popolazione obiettivo è costituita dalle imprese che nel 2021 hanno presentato istanza di Autorizzazione ambientale agli uffici regionali. La lista fornita era costituita inizialmente da 943 imprese. A seguito di alcune verifiche realizzate *prima dell'avvio* della rilevazione e *nel corso* della rilevazione sono state individuati diversi casi errati (imprese omonime, imprese fuori Toscana, imprese con indirizzi mail errati, ecc). A seguito di queste precisazioni la lista è stata circoscritta a 828 imprese.

Somministrazione del questionario via web: il questionario è stato somministrato grazie al software open source Limesurvey. Alle imprese che hanno presentato una istanza di Autorizzazione nel 2021 è stata inviata una mail personalizzata nella quale sono state fornite:

- informazioni sugli obiettivi della indagine;
- il link cui accedere per la compilazione e indicazioni sulla compilazione;
- i riferimenti dei funzionari di Regione Toscana cui chiedere eventuali chiarimenti.

Alla mail sono state allegate:

- istruzione tecniche per la compilazione in più momenti distinti;
- il questionario utile per prenderne visione prima della compilazione online;
- l'informativa sul trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016.

Periodo di rilevazione: la rilevazione si è svolta tra il 10 gennaio 2022 e il 13 marzo 2022.

Monitoraggio: l'Ufficio regionale di Statistica che ha curato la rilevazione ha effettuato anche una attenta attività di monitoraggio e supporto alle imprese, fornendo – nei numerosi contatti telefonici e via mail – sia indicazioni tecniche sulla compilazione, sia spiegazioni 'motivazionali': è stato così possibile accrescere il numero di rispondenti ed ottenere un'apprezzabile partecipazione.

Numero dei rispondenti e avvertenza per la lettura dei dati: le imprese che hanno risposto fornendo questionari utili ai fini delle elaborazioni sono state 201 e rappresentano il 24,3% del totale delle imprese presenti nella lista (828). Sebbene questa partecipazione possa essere valutata come *più che apprezzabile* è comunque minoritaria e l'insieme delle imprese rispondenti – a rigore - non può essere considerato un campione casuale di tipo probabilistico dato che potrebbe essere distorto rispetto ai temi di interesse¹. Quindi dal punto di vista strettamente statistico i risultati qui descritti non vengono considerati rappresentativi dell'universo ma riferiti ai soli rispondenti. Ugualmente i risultati ottenuti consentono di ricavare indicazioni molto utili per migliorare il servizio e per comprendere come attuare i possibili interventi migliorativi.

¹ Nel senso che potrebbe essere costituito per esempio dalle imprese più soddisfatte (o dalle meno soddisfatte) rispetto ai servizi erogati.

2.2 - Questionario

Indagine di customer sui servizi di Regione Toscana di rilascio delle autorizzazioni ambientali

Regione Toscana La invita a compilare il questionario di soddisfazione sui servizi da Lei utilizzati relativi alle istanze di rilascio di Autorizzazioni Ambientali nel 2021. La compilazione è semplice, richiede pochi minuti ed è possibile interromperla per riprenderla in un momento successivo.

IMPORTANTE: nel rispondere al questionario le chiediamo di far riferimento all'ultimo procedimento concluso nel 2021 (con esito positivo o negativo) anche se nel frattempo avesse avviato altro procedimento ancora in corso.

SEZIONE A – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

D1 - Per quale tipologia di Autorizzazione è stata presentata la domanda? *

1. Autorizzazione Integrata Ambientale Industriale
2. Autorizzazione Integrata Ambientale Rifiuti
3. Autorizzazione Unica Ambientale
4. Autorizzazione emissioni in atmosfera ex art .272
5. Autorizzazione rifiuti ex art. 208
6. Comunicazione rifiuti ex 215-2016
7. Autorizzazione provvisoria allo scarico
8. Altra tipologia di Autorizzazione (*specificare*) _____

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

1. Autorizzazione per nuova attività
2. Rinnovo di autorizzazione già posseduta
3. Modifiche e/o ampliamento di autorizzazione già posseduta

D3 - Come ha presentato la domanda? *

1. Consegnandola di persona al S.U.A.P.
2. Inviandola via PEC al S.U.A.P.
3. Tramite portale web S.U.A.P.
4. Altra modalità (*specificare*) _____

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

1. Associazioni di categoria
2. Professionista esterno
3. Nessuno
4. Altro (*specificare*) _____

D5 - Qual è la Provincia nella quale ricade l'impianto per cui è stata richiesta l'autorizzazione? *

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Arezzo <input type="checkbox"/> | 6. Massa-Carrara <input type="checkbox"/> |
| 2. Firenze <input type="checkbox"/> | 7. Pisa <input type="checkbox"/> |
| 3. Grosseto <input type="checkbox"/> | 8. Pistoia <input type="checkbox"/> |
| 4. Livorno <input type="checkbox"/> | 9. Prato <input type="checkbox"/> |
| 5. Lucca <input type="checkbox"/> | 10. Siena <input type="checkbox"/> |

D6 - Nell'ambito della procedura da lei attivata, è a conoscenza di quale sia la suddivisione dei ruoli e delle competenze tra S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale e Regione Toscana? *

1. Sì esattamente
2. Sì a grandi linee
3. No

Sezione B – VALUTAZIONE DEL CONTATTO CON LA REGIONE TOSCANA

D7 - Oltre al S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive) comunale, ha contattato il personale della Regione Toscana in merito alla richiesta di autorizzazione? *

1. Sì
2. No (*andare alla Sezione C*)

D8 - Rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 (dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo) sui seguenti aspetti? *

1 2 3 4 5

1. Facilità di Contatto
2. Tempestività della risposta
3. Competenza dimostrata
4. Cortesia
5. Chiarezza delle informazioni ricevute

D9 - In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 (dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo) rispetto al personale della Regione Toscana con cui è entrato in contatto: *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Sezione C – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

D10 - Rispetto alla pratica attivata, qual è il suo livello di soddisfazione da 1 a 5 (dove 1 indica Pessimo e 5 indica Ottimo) sui seguenti aspetti? *

1 2 3 4 5

1. Facilità di reperimento delle informazioni necessarie all'avvio
2. Chiarezza della modulistica da presentare
3. Facilità di accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento
4. Tempi di rilascio
5. Chiarezza dei contenuti

D11 - Il procedimento si è concluso con: *

1. Rilascio Autorizzazione |__|
2. Diniego |__| (andare alla D14)
3. Altro (specificare) _____ (andare alla D14)

D12 - Da quanto tempo ha ricevuto l'autorizzazione per cui ha presentato istanza? *

1. Da meno di un mese antecedente la data di compilazione del presente questionario |__|
2. Da uno a tre mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|
3. Da tre a sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|
4. Da più di sei mesi antecedenti la data di compilazione del presente questionario |__|

D13 - Ha riscontrato errori nell'Autorizzazione rilasciata? *

1. No |__|
2. Sì (specificare di che tipo) _____

D14 - In sintesi, esprima un voto da 1 a 10 (dove 1 indica il voto minimo e 10 il voto massimo) sul servizio complessivo legato al provvedimento/autorizzazione: *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

D15 - Ha da segnalare aspetti del servizio che ha particolarmente gradito e che vorrebbe fossero mantenuti in futuro?

D16 - Ha criticità da segnalare o spunti di miglioramento da suggerire? _____

Sezione D – VALUTAZIONE AIA

D17 se D1=1 o 2 e D11=1

D17 - A seguito del rilascio dell'Autorizzazione, quali effetti/cambiamenti sono avvenuti o sono in corso nella sua impresa? *
(massimo 5 risposte)

1. Introduzione migliorie ambientali o tecnologie pulite nel processo |__|
2. Introduzione di tecniche/impianti di abbattimento degli impatti ambientali (es. nuovi filtri, sistemi di depurazione ecc.) |__|
3. Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio degli aspetti ambientali |__|
4. Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione |__|
5. Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia |__|
6. Risparmio idrico |__|
7. Riduzione inquinanti nei reflui |__|
8. Riduzione imballaggi e dei rifiuti di processo |__|
9. Riduzione emissioni |__|
10. Cambiamenti nell'organizzazione dei processi |__|

- | | |
|--|----|
| 11. Miglioramento dei meccanismi di prevenzione di situazioni di emergenza | __ |
| 12. Cambiamenti nei sistemi di comunicazione interna | __ |
| 13. Miglioramento nell'efficacia delle procedure operative di gestione | __ |
| 14. Necessità di nuova formazione al personale | __ |
| 15. Individuazione di nuovi ruoli e responsabilità | __ |
| 16. Acquisizione di nuovi servizi di esperti esterni | __ |
| 17. Altro (<i>specificare</i>) _____ | __ |

Sezione E – INFORMAZIONI GENERALI
--

D18 - Quanti occupati ha la sua Azienda? *

- | | |
|------------------------|----|
| 1. < 10 occupati | __ |
| 2. 10 ≤ occupati ≤ 49 | __ |
| 3. 50 ≤ occupati ≤ 249 | __ |
| 4. > 249 occupati | __ |

D19 - Qual è campo di azione dell'azienda? * (*Selezioni l'attività economica secondo classificazione Ateco 2007*)

- | | |
|--|----|
| 1. Agricoltura, silvicoltura e pesca | __ |
| 2. Estrazione di minerali da cave e miniere | __ |
| 3. Attività manifatturiere | __ |
| 4. Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata | __ |
| 5. Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento | __ |
| 6. Costruzioni | __ |
| 7. Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli | __ |
| 8. Trasporto e magazzinaggio | __ |
| 9. Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione | __ |
| 10. Servizi di informazione e comunicazione | __ |
| 11. Attività finanziarie e assicurative | __ |
| 12. Attività immobiliari Attività professionali, scientifiche e tecniche | __ |
| 13. Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese | __ |
| 14. Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria | __ |
| 15. Istruzione | __ |
| 16. Sanità e assistenza sociale | __ |
| 17. Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento | __ |
| 18. Altro (<i>specificare</i>) _____ | __ |

D20 - Quali certificazioni ha la sua Azienda? * (*possibili più risposte*)

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Certificazione ISO 14001 | __ |
| 2. Certificazione ISO 9001 | __ |
| 3. Certificazione EMAS | __ |
| 4. Certificazione OHSAS 18001 | __ |
| 5. Nessuna certificazione | __ |
| 6. Altro (<i>specificare</i>) _____ | __ |

D21 - Chi ha compilato il presente questionario? *

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Intestatario dell'istanza | __ |
| 2. Professionista esterno | __ |
| 3. Altro (<i>specificare</i>) _____ | __ |

Grazie per la collaborazione!

2.3 - Breve glossario

AIA: Autorizzazione Integrata Ambientale, è l'autorizzazione di cui necessitano alcune aziende per uniformarsi ai principi di integrated pollution prevention and control (IPPC) dettati dall'Unione europea a partire dal 1996. Da allora il quadro normativo di riferimento per le AIA è comune in tutta Europa: venne inizialmente istituito con la Direttiva 96/61/CE, riscritto dalla Direttiva 2008/1/CE e poi confluito nella Direttiva emissioni industriali (IED, Dir. 2010/75/UE). La Direttiva IPPC n. 96/61/CE fissò entro il 2007 il termine d'adeguamento oltre il quale determinate tipologie di installazioni produttive non possono più operare senza un'AIA; le attività produttive che devono sottostare a queste procedure d'autorizzazione sono quelle più rilevanti per l'ambiente.

Certificazione ISO 14001: è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

Certificazione ISO 9001: è lo standard riconosciuto a livello internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ).

Certificazione EMAS: sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS = Eco-Management and Audit Scheme).

Certificazione OHSAS 18001: OHSAS sta per Occupational Health and Safety Assessment Series ed identifica uno standard internazionale per un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. La norma OHSAS 18001 è stata emanata dal Project Group nel 1999, rivista nel 2007, così da poter disporre di uno standard per il quale potesse essere rilasciata una certificazione di conformità. La certificazione attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

HSE: é l'acronimo di Health, Safety & Environment (letteralmente Salute, Sicurezza e Ambiente). L'HSE

Manager è la figura che si occupa della gestione di questi aspetti all'interno dell'ecosistema aziendale di attività e processi. Un HSE si occupa della redazione e dell'aggiornamento di tutta la documentazione necessaria all'adempimento degli obblighi in materia di Sicurezza e Ambiente, della gestione dei sistemi di sicurezza e di tutela ambientale, mantiene i rapporti con le autorità competenti e gli enti certificatori. Studia e realizza gli adeguamenti conseguenti alla promulgazione di nuove leggi e norme, risolve le prescrizioni e le non conformità, raccoglie ed elabora i dati relativi al monitoraggio ambientale (scarichi, rifiuti, emissioni, risorse energetiche, etc.). Assicura l'implementazione dei requisiti di legge in materia di salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, D.Lgs 81/08. Si occupa della valutazione dei rischi e dei piani di miglioramento, della verifica e gestione dei piani manutenzione, effettua indagini fisiche strumentali con supporto esterno, aggiorna le procedure. E ancora dovrà verificare la disponibilità ed il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e verificare le disposizioni del Piano Operativo di Sicurezza (POS), eventualmente segnalando le modifiche da apportare.

STAR: Sistema Telematico di Accettazione Regionale. Il portale web STAR risponde all'esigenza rilevata di una piattaforma unica e condivisa per la gestione di tutte le fasi del ciclo di vita di un'attività economica, in modo da migliorare il grado di trasparenza ed uniformità nella gestione dei procedimenti e delle informazioni ad essi correlate.

Ogni SUAP delle Rete Regionale attraverso STAR (Servizio Telematico di Accettazione Regionale) offre il servizio online dove un imprenditore può avviare o sviluppare la propria impresa, in maniera diretta, veloce e funzionale. La sua pratica viene acquisita dal SUAP competente che coinvolge tutti gli uffici interessati. Attraverso l'applicazione STAR è consentito di: 1. Generare la pratica relativa ad attività specifiche; 2. Inviare le pratiche in maniera fruibile veloce e sicura; 3. Avere disponibile subito la ricevuta dell'invio della pratica; 4. Avere disponibile una scrivania dove ciascun utente può consultare le proprie pratiche.

S.U.A.P.: Sportello Unico per le Attività Produttive.

3. APPENDICE: INDICE DELLE TAVOLE DI DATI

SEZIONE A – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI SULLA DOMANDA

Tavola 1 - Caratteristiche della domanda di autorizzazione. Anno 2021 (*valori assoluti e percentuali*)

SEZIONE B – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL CONTATTO CON LA REGIONE TOSCANA

Tavola 2a – Livello di soddisfazione rispetto al contatto con il personale di Regione Toscana. Anno 2021 (*valori assoluti, valori percentuali e voti medi*)

Tavola 2b – Voto medio relativo agli aspetti del contatto tra le imprese e il personale di Regione Toscana. Anno 2021 (*voto medio*)

SEZIONE C – TUTTI I RISPONDENTI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

Tavola 3b – Voto medio relativo agli aspetti del servizio di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Anno 2021 (*voto medio*)

SEZIONE D – (AIA INDUSTRIALE o RIFIUTI e PROCEDIMENTO CONCLUSO CON RILASCIO AUTORIZZAZIONE) – VALUTAZIONE AIA

Tavola 4 – Cambiamenti intervenuti a seguito del rilascio delle autorizzazioni di tipo AIA. Anno 2021 (*valori assoluti e percentuali*)

SEZIONE E – TUTTI I RISPONDENTI – INFORMAZIONI GENERALI

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