



PROVINCIA
DI TORINO

AREA RISORSE IDRICHE E QUALITÀ DELL'ARIA
AREA SVILUPPO SOSTENIBILE E PIANIFICAZIONE AMBIENTALE

La qualità del servizio offerto dalla Provincia di Torino in
materia di IPPC: le opinioni delle aziende

Luglio 2008

Ricerca condotta in collaborazione con il *Servizio Sviluppo
Organizzativo, Regolamenti e Qualità*

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. La presentazione della domanda per richiedere l'AIA	5
3.1 Le modalità di informazione sull'AIA.....	6
3.2 Il reperimento della modulistica	6
3.3 La redazione della domanda.....	7
3.4 Il rapporto con le autorità competenti in materia di AIA	9
4. Utilità percepita dell'AIA nella gestione dell'azienda	10
5. I contatti diretti con la Provincia di Torino	11
5.1 I contatti personali o telefonici	11
5.2 I contatti via posta elettronica.....	13
6. La sezione del sito Internet della Provincia di Torino dedicata all'AIA	14
6.1 Conoscenza e utilizzo.....	14
6.2 Il giudizio degli utilizzatori	15
7. Uno sguardo d'insieme	17
Appendice A	
Il questionario proposto alle aziende	18
Appendice B	
Indice delle figure e delle tabelle	24

1. Il contesto di riferimento della ricerca

La direttiva 96/61-IPPC (*Integrated Pollution Prevention and Control*) disciplina le modalità e le condizioni di rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale al fine di attuare, a livello comunitario, la prevenzione e la riduzione integrata dell'inquinamento per le varie categorie di impianti industriali. Per Autorizzazione Integrata Ambientale (in seguito AIA) si intende il provvedimento che autorizza l'esercizio di un impianto o di parte di esso a determinate condizioni che devono garantire che questo sia conforme ai requisiti previsti nella direttiva sopracitata.

L'Area Risorse idriche e qualità dell'aria e l'Area Sviluppo sostenibile e pianificazione ambientale della Provincia di Torino si occupano, a partire dal 2004, dei procedimenti di autorizzazione integrata ambientale in riferimento rispettivamente all'ambito "impianti produttivi" e all'ambito "rifiuti"¹.

2. Il disegno della ricerca

Nella primavera 2008 l'Area Risorse idriche e qualità dell'aria e l'Area Sviluppo sostenibile e pianificazione ambientale, in collaborazione con il Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità, ha realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni dei referenti aziendali che gestiscono i rapporti con la Provincia di Torino in merito al procedimento per ottenere l'AIA.

Nel mese di maggio 2008 è stato inviato loro un questionario semi-strutturato² a mezzo posta elettronica: hanno restituito la loro opinione con la compilazione del questionario 132 referenti, pari al 60% del totale.

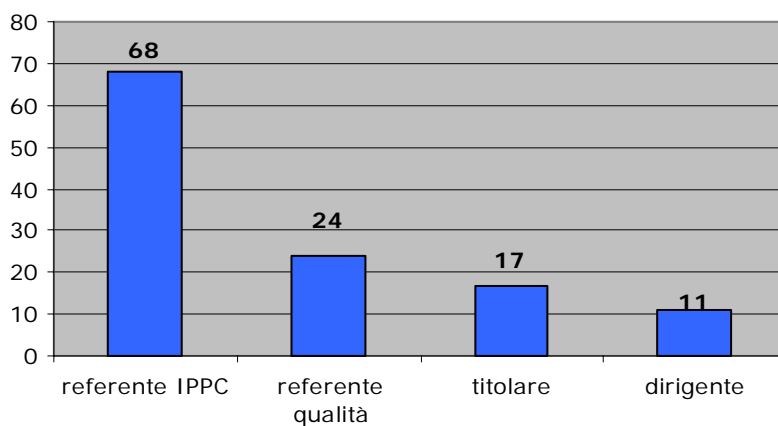
Le figg. 1-4 illustrano le caratteristiche dell'insieme del campione, autoselezionato attraverso la rilevazione postale³, che risulta composto prevalentemente da *referenti IPPC* (68% - fig. 1) in *aziende con più di 250 addetti* (31% - fig. 2), che frequentemente possiedono la *certificazione ISO 9001*, ma anche la *ISO 14001* (rispettivamente il 83% e il 63% - fig. 3). Dalla fig. 4 si ricava poi che il campione presenta una lieve sovra-rappresentazione dei referenti dell'ambito AIA- Ambito Impianti produttivi rispetto a quelli dell'ambito rifiuti.

¹ Qualora un'azienda richieda l'autorizzazione per entrambi gli ambiti, il procedimento è preso in carico dall'Area in cui ricade l'interesse prevalente, che provvederà poi ad acquisire il parere dagli operatori degli altri Servizi.

² Il questionario semi - strutturato contiene domande sia a risposta chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale può scrivere qualunque informazione ritenga utile segnalare.

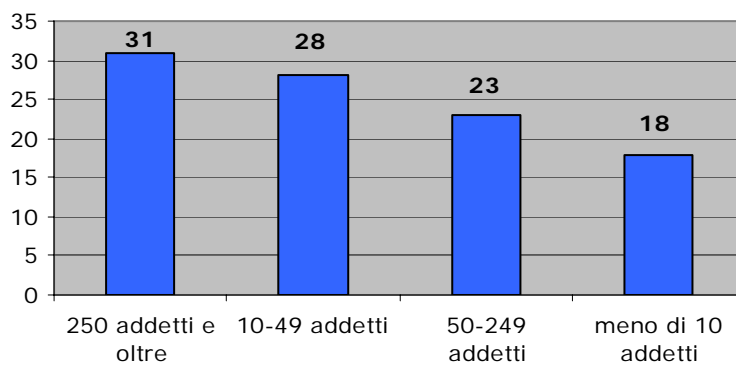
³ Infatti, com'è noto, questa tecnica di rilevazione non permette alcun controllo sulla selezione dei rispondenti: partecipa all'indagine chi desidera farlo spontaneamente senza interazione o sollecito.

Fig 1 : Ruolo svolto presso l'azienda - valori %



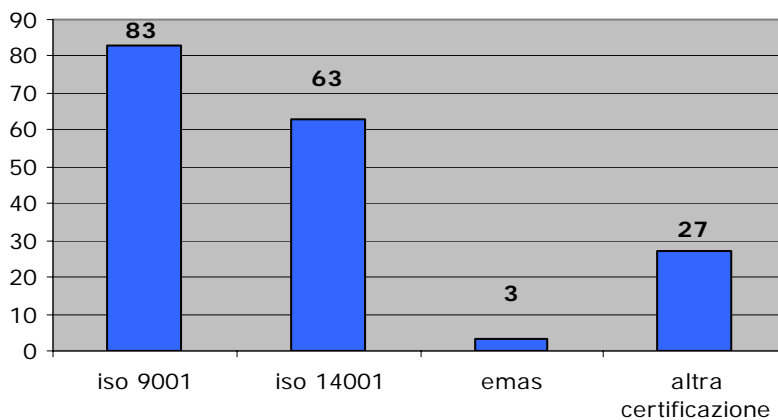
Base(casi): 79; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig 2 : Numero di addetti fissi dell'azienda - valori %



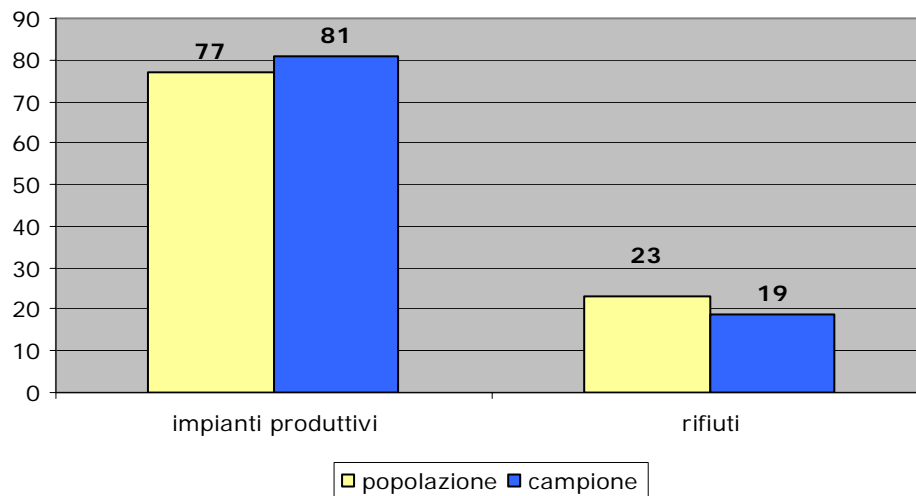
Base(casi): 78

Fig 3 : Eventuale certificazione dell'azienda - valori %



Base(casi): 60; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig 4 : Ambito prevalente di riferimento – confronto popolazione e campione - valori %



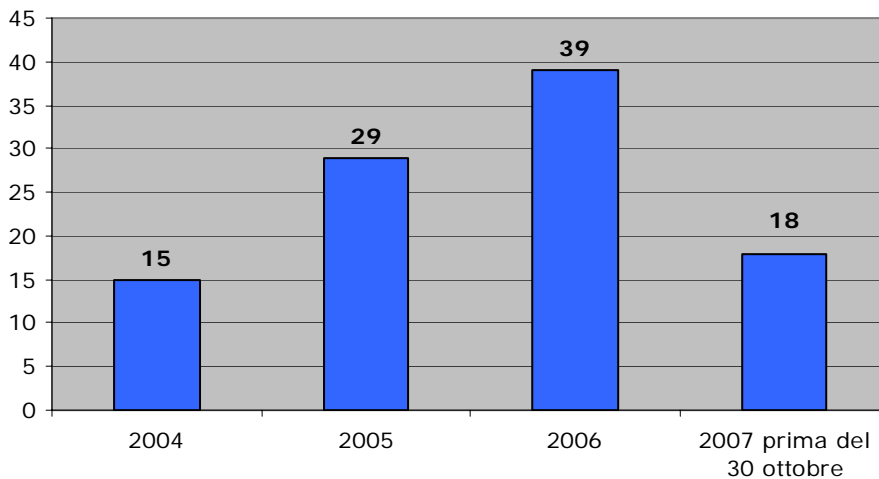
Base(casi)- campione: 79
 Base(casi)- popolazione: 132

Fonte (popolazione): Provincia di Torino - Area Risorse Idriche e Qualità dell'Aria, Area Sviluppo Sostenibile e Pianificazione Ambientale

3. La presentazione della domanda per richiedere l'AIA

Tutte le aziende che hanno partecipato all'indagine hanno presentato la domanda per ottenere l'AIA prima della scadenza dell'ottobre 2007. La maggior parte di loro l'ha presentata nel corso del 2006 (39% - fig. 5).

Fig 5 : Anno di presentazione della domanda - valori %

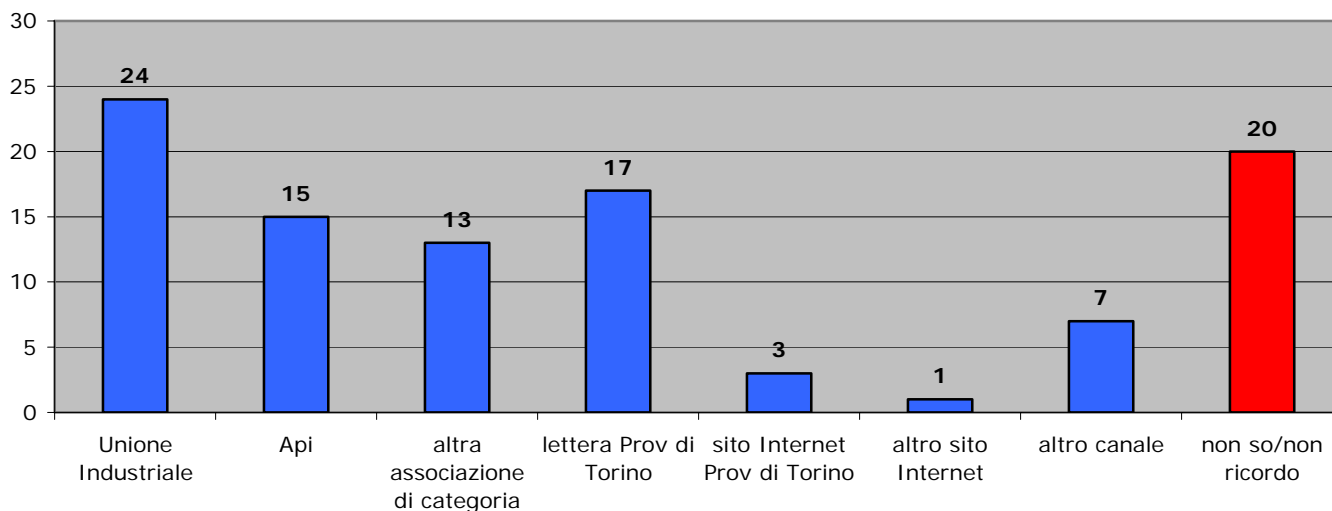


Base(casi): 79

3.1 Le modalità di informazione sull'AIA

La maggior parte degli intervistati è venuta a conoscenza della necessità di ottenere l'AIA attraverso la propria associazione di categoria (fig. 6): il 24% dall'*Unione Industriale*, il 15% dall'*Api* ed il 13% da *altra associazione*. Due rispondenti su dieci sono stati informati *dalla Provincia di Torino*: direttamente, attraverso lettera nel 17% dei casi; indirettamente, consultando il sito Internet dell'Ente per il 3% del totale.

Fig 6: Canale attraverso cui è stata informata l'azienda - valori %

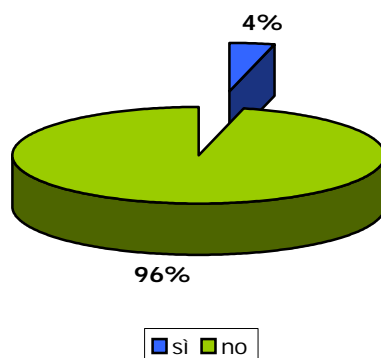


Base(casi): 71

3.2 Il reperimento della modulistica

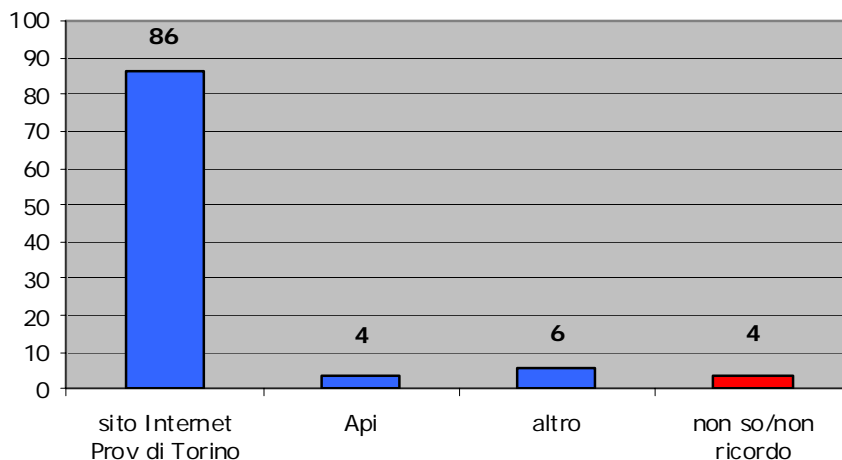
Più di nove rispondenti su dieci dichiarano di non aver incontrato difficoltà nel reperire la modulistica (fig. 7), che la maggior parte di loro ha scaricato direttamente dal sito Internet della Provincia di Torino (86% - fig. 8).

Fig 7: Avete avuto difficoltà nel reperire la domanda? - valori %



Base(casi): 55

Fig 8: Dove avete reperito la domanda? - valori %



Base(casi): 51

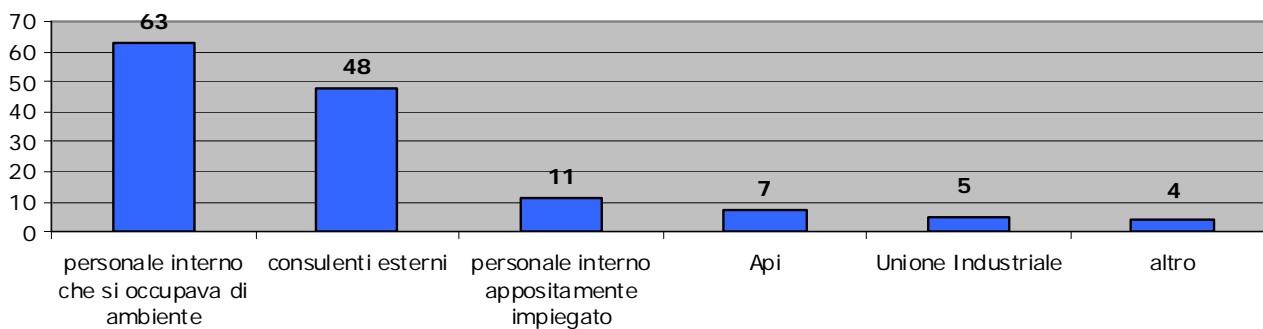
3.3 La redazione della domanda

Un'ampia sezione del questionario aveva l'obiettivo di rilevare le eventuali difficoltà incontrate dai referenti aziendali nella redazione della domanda per l'ottenimento dell'AIA.

E' stato innanzitutto domandato loro chi avesse redatto la domanda. Come illustrato in fig. 9, se ne è occupato più spesso il *personale già presente in azienda che si occupava già di aspetti ambientali* (63%).

Il 64% dei rispondenti dichiara di *non aver incontrato particolari difficoltà nella redazione della domanda* (fig. 10), anche se la maggior parte delle aziende ha chiesto l'aiuto di soggetti esterni per la compilazione. Il 46% dei referenti si è rivolto a *consulenti esterni* alla propria azienda (fig.11), mentre il 35% ha contattato direttamente la Provincia di Torino: il 24% ad un *tecnico dell'Area Ambiente*⁴ e l'11% allo *Sportello Ambiente*.

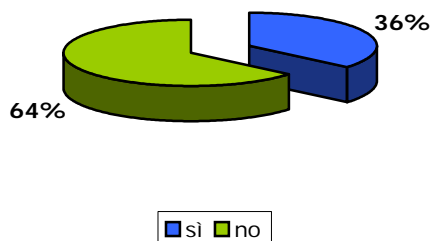
Fig 9 : Soggetto che si è occupato della redazione della domanda - valori %



Base(casi): 79; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

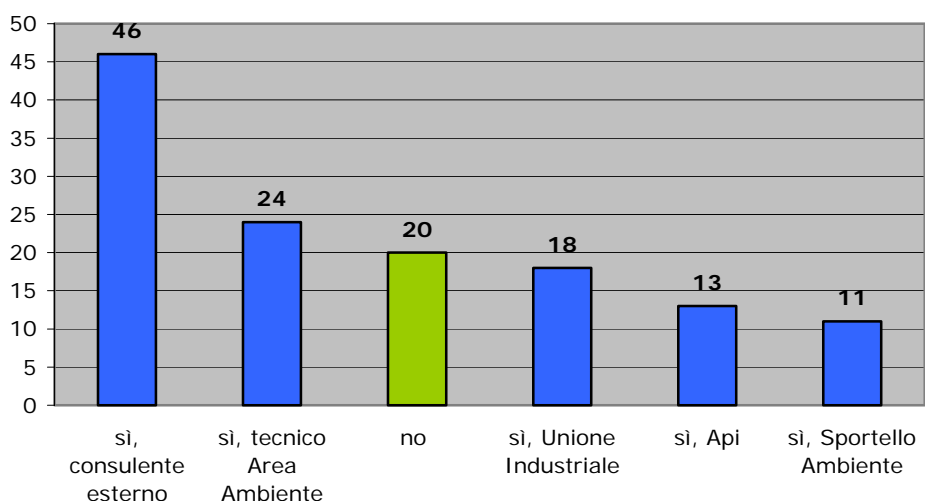
⁴ Per Area Ambiente si intendono i due Servizi che si occupano dei procedimenti per il rilascio dell'AIA

Fig 10 : Avete avuto difficoltà nella redazione della domanda? - valori %



Base(casi): 52

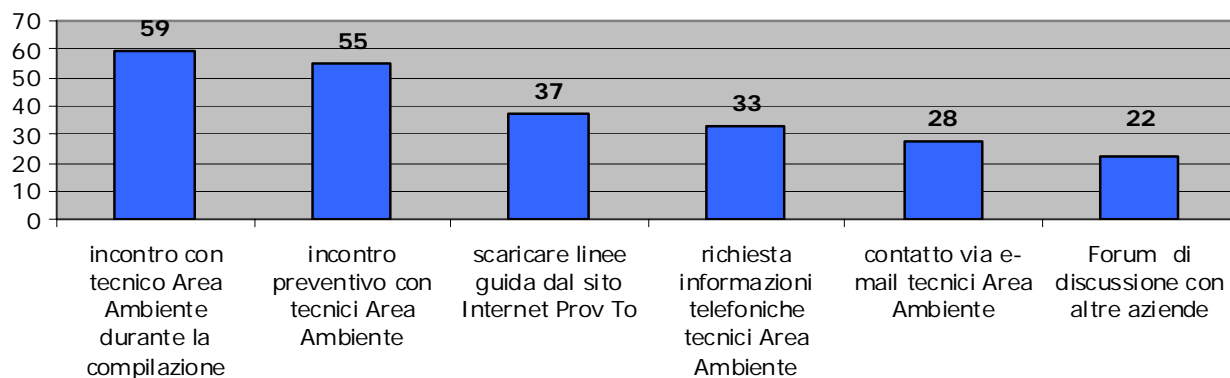
Fig 11: Vi siete rivolti a qualcuno per essere aiutati nella redazione della domanda? - valori %



Base(casi): 54; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Si è quindi domandato loro quali interventi avrebbero potuto semplificare la fase di stesura della domanda: ogni intervistato aveva la possibilità di indicare fino ad un massimo di tre preferenze tra una serie di modalità di risposta predefinite. Il 59% dei rispondenti ritiene importante *la possibilità di recarsi su appuntamento da un tecnico dell' Area Ambiente per ricevere assistenza in fase di compilazione*, mentre il 55% avrebbe apprezzato un *la possibilità avere un incontro preventivo in cui i tecnici dell'Area Ambiente per ricevere indicazioni sulla compilazione* (fig. 12) . Cinque rispondenti su dieci vorrebbero invece poter contattare direttamente un tecnico dell' Area Ambiente, via telefono (33%) o via e-mail (28%).

Fig 12: Opzioni che potrebbero semplificare la fase di redazione della domanda - valori %



Base(casi): 54; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

3.4 Il rapporto con le autorità competenti in materia di AIA

Per conoscere meglio le opinioni dei referenti che hanno gestito il procedimento, sono state proposte loro alcune affermazioni riferite all'azienda ed al rapporto che ha avuto con le autorità competenti in materia di AIA (Provincia, Comune, ARPA, ASL). Il questionario prevedeva un righello, come quello riprodotto in tab. 1, su cui i rispondenti potevano esprimere il loro grado di accordo/disaccordo segnando una **X** sulla casella che meglio rappresentava la loro opinione: all'estrema sinistra poteva collocarsi chi era "totalmente in disaccordo", mentre a destra chi era "totalmente d'accordo".

In tab. 1 sono indicate per ogni righello – che corrisponde a ciascuna frase proposta nel questionario – le risposte espresse in valori percentuali. Si rileva che la maggior parte dei rispondenti è d'accordo nel riferire che la propria azienda *non ha avuto difficoltà ad individuare un referente che si occupasse di IPPC* e ritiene che *le autorità competenti, lavorando in modo coordinato tra loro, abbiano offerto un adeguato supporto all'azienda nel corso dell'iter amministrativo*. In particolare, sottolineano che lo *Sportello Ambiente della Provincia eroghi complessivamente un buon Servizio alle aziende*. Sono inoltre d'accordo nel ritenere che la propria azienda *non abbia avuto difficoltà nel valutare/illustrare/discutere con la Provincia soluzioni tecniche diverse dalle BAT⁵*, anche se alcuni rispondenti ritengono che le *autorità competenti non considerano adeguatamente i tempi e i costi* per l'adeguamento; alcuni lamentano poi che i *tempi per l'ottenimento dell'AIA non tengono conto dell'esigenza dell'azienda di effettuare modifiche ad impianti e processi produttivi*.

⁵ Le BAT (Best Available Techniques) sono le migliori tecniche disponibili, ovvero la più efficace e avanzata fase di sviluppo di attività e relativi metodi di esercizio indicanti l'idoneità pratica di determinate tecniche a costituire la base dei valori limite di emissione intesi ad evitare oppure, ove ciò si riveli impossibile, a ridurre in modo generale le emissioni e l'impatto sull'ambiente nel suo complesso.

Tab 1: Il rapporto con le autorità competenti in materia di AIA: le opinioni delle aziende - valori %

								Base (casi)
a. Lo Sportello Ambiente della Provincia offre un buon Servizio alle aziende in materia di IPPC	1%	2%	2%	9%	19%	34%	33%	67
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
b. Nel corso dell'iter amministrativo per ottenere l'AIA l'azienda ha avuto un adeguato supporto dalle autorità competenti (Provincia, Comune, ARPA, ASL)	2%	3%	3%	11%	17%	28%	36%	78
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
c. Le autorità competenti in materia di AIA non lavorano in modo coordinato tra loro	20%	29%	11%	9%	12%	12%	7%	69
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
d. La mia azienda ha avuto difficoltà ad individuare un referente aziendale che potesse occuparsi di IPPC	46%	29%	6%	6%	2%	11%	-	76
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
e. La mia azienda non ha avuto difficoltà a valutare/illustrare/discutere con la Provincia soluzioni tecniche diverse dalle BAT	3%	12%	12%	7%	8%	40%	18%	74
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
f. Le autorità competenti non tengono adeguatamente conto del tempo necessario ad adeguarsi alle BAT	13%	16%	9%	25%	17%	10%	10%	68
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
g. Le autorità competenti non tengono adeguatamente conto dei costi per adeguarsi alle BAT	7%	12%	6%	24%	21%	17%	13%	70
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				
h. I tempi necessari per ottenere l'AIA non tengono conto dell'esigenza dell'azienda di effettuare modifiche ad impianti e processi produttivi.	7%	17%	17%	18%	21%	11%	9%	71
	totalmente in disaccordo			totalmente d'accordo				



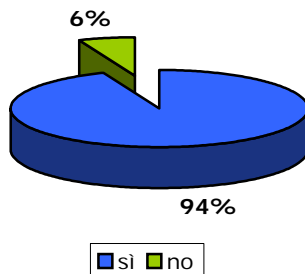
Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

4. Utilità percepita dell'AIA nella gestione dell'azienda

Più di nove aziende su dieci hanno già ottenuto l'AIA (fig. 13) e la ritengono *utile nella gestione dell'azienda*, come è evidenziato anche dalla *posizione mediana* della distribuzione di frequenza del righello riprodotto in fig. 14.

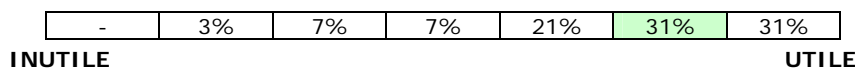
Per rappresentare in modo più sintetico il giudizio sull'utilità percepita è stato calcolato un indice sintetico. Questo varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di utilità minimo e 100, al contrario, quello massimo. Nel caso in esame il punteggio è risultato di 77.

Fig 13: La sua azienda ha già ottenuto l'AIA? - valori %



Base(casi): 79

Fig 14: Utilità dell'AIA nella gestione dell'azienda - valori %



Base (casi): 68



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 77

5. I contatti diretti con la Provincia di Torino

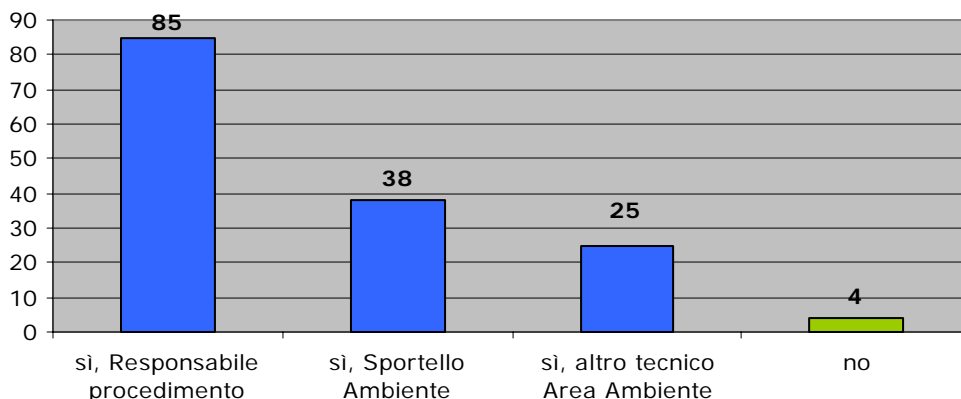
Un ulteriore obiettivo conoscitivo dell'indagine era quello di rilevare le modalità di contatto diretto tra le aziende e gli uffici dell'Area Ambiente che si occupano di AIA. Per questo motivo, un'apposita sezione del questionario era dedicata a raccogliere informazioni sui contatti personali, telefonici o tramite posta elettronica.

5.1 I contatti personali o telefonici

L'85% dei rispondenti ha incontrato almeno una volta o ha contattato telefonicamente il proprio responsabile di procedimento, il 38% si è rivolto allo Sportello Ambiente ed il 25% ad un altro tecnico dell'Area Ambiente (fig. 15).

Dai giudizi riprodotti in tab. 2 e fig.16 si ricava come la maggior parte degli intervistati sia soddisfatto di queste esperienze, in particolare ha apprezzato la *cortesia del personale* e non considera eccessiva l'*attesa prima di parlare con la persona che cercava*.

Fig. 15: Le è mai capitato di telefonare o recarsi personalmente all'Area Ambiente? - valori %



Base(casi): 78; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

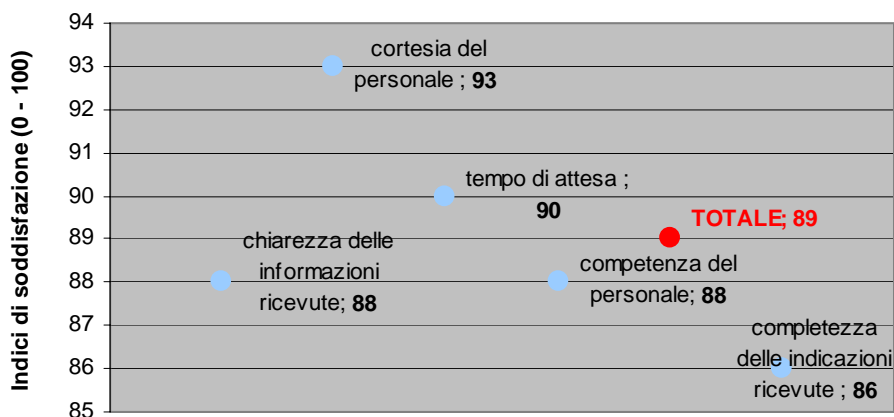
Tab 2: I giudizi di chi ha telefonato/si è recato personalmente all'Area Ambiente - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?		Base (casi)														
a. cortesia del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>4%</td><td>3%</td><td>26%</td><td>67%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	4%	3%	26%	67%	insoddisfatto			soddisfatto				75
-	-	-	4%	3%	26%	67%										
insoddisfatto			soddisfatto													
b. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>3%</td><td>5%</td><td>8%</td><td>29%</td><td>55%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	3%	5%	8%	29%	55%	insoddisfatto			soddisfatto				75
-	-	3%	5%	8%	29%	55%										
insoddisfatto			soddisfatto													
c. competenza del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>3%</td><td>5%</td><td>39%</td><td>53%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	3%	5%	39%	53%	insoddisfatto			soddisfatto				74
-	-	-	3%	5%	39%	53%										
insoddisfatto			soddisfatto													
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>1%</td><td>5%</td><td>8%</td><td>34%</td><td>52%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	1%	5%	8%	34%	52%	insoddisfatto			soddisfatto				75
-	-	1%	5%	8%	34%	52%										
insoddisfatto			soddisfatto													
e. completezza delle indicazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>-</td><td>3%</td><td>4%</td><td>8%</td><td>35%</td><td>49%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	1%	-	3%	4%	8%	35%	49%	insoddisfatto			soddisfatto				75
1%	-	3%	4%	8%	35%	49%										
insoddisfatto			soddisfatto													



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 16: I giudizi di chi ha telefonato/si è recato personalmente all'Area Ambiente – indici sintetici di soddisfazione

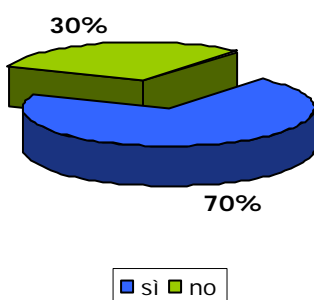


5.2 I contatti via posta elettronica

Sette intervistati su dieci hanno utilizzato la posta elettronica per chiedere informazioni ad un tecnico dell'Area Ambiente (fig. 17) e tutti hanno ottenuto una risposta che è pervenuta principalmente attraverso lo stesso canale di comunicazione (96%) (fig.18).

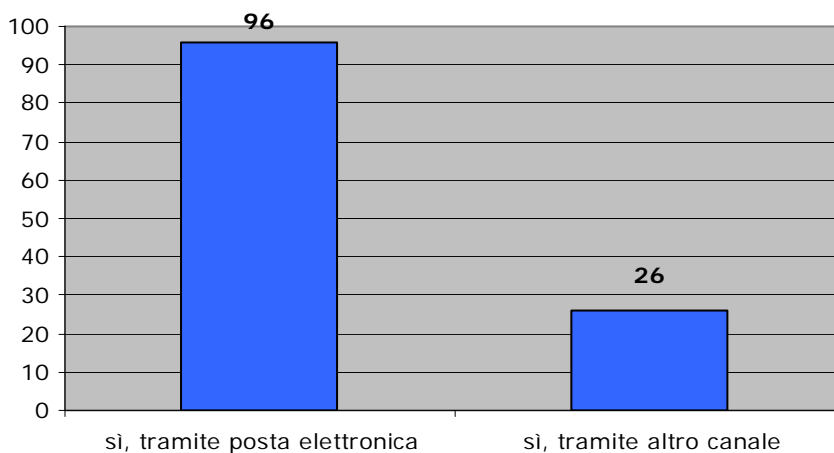
Coloro che hanno richiesto informazioni attraverso la posta elettronica sono mediamente soddisfatti del servizio in merito alla *chiarezza*, alla *completezza delle informazioni ricevute* e *tempestività della risposta* (tab. 3; fig.19).

Fig 17: Le è capitato di chiedere informazioni via posta elettronica? - valori %



Base (casi): 79

Fig 18: Le hanno risposto? - valori %



Base(casi): 54; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

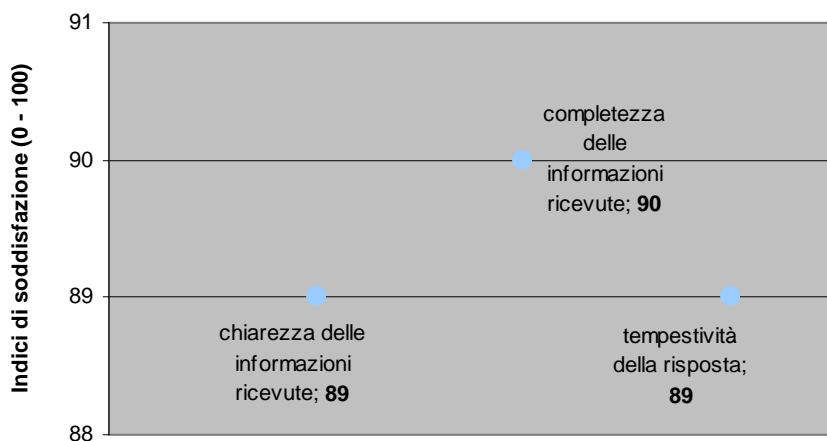
Tab 3 : I giudizi di chi ha richiesto informazioni via posta elettronica - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?							Base (casi)	
a. chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	-	4%	9%	31%	56%	52
	insoddisfatto			soddisfatto				
b. completezza delle informazioni ricevute	-	-	-	4%	11%	33%	52%	52
	insoddisfatto			soddisfatto				
c. tempestività della risposta	-	-	-	2%	10%	42%	46%	52
	insoddisfatto			soddisfatto				



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 19: I giudizi di chi ha richiesto informazioni via posta elettronica – indici sintetici di soddisfazione



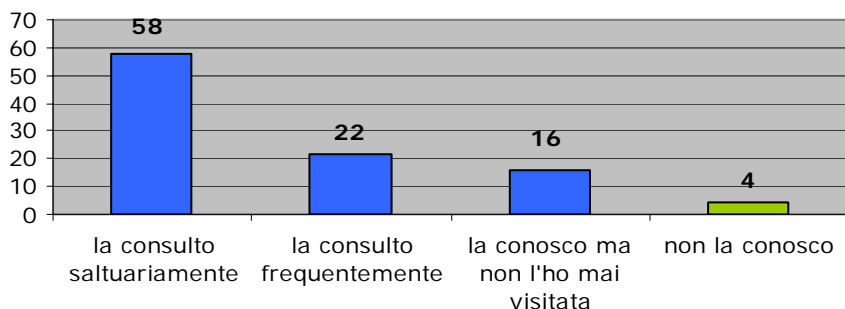
6. La sezione del sito Internet della Provincia di Torino dedicata all'AIA

L'ultima parte del questionario proposto ai referenti aziendali era dedicata alla sezione del sito Internet della Provincia di Torino riservata all'AIA. Si è voluto rilevare in primo luogo il loro livello di conoscenza e utilizzo di questo strumento e quindi, ai soli utilizzatori, si è chiesto di esprimere alcune valutazioni più analitiche.

6.1 Conoscenza e utilizzo

La maggior parte dei referenti che gestiscono i rapporti con la Provincia di Torino in merito all'AIA dichiara di conoscere la sezione del sito Internet relativa a questi temi: il 58% la consulta *saltuariamente*, e il 22% *frequentemente* (fig. 20).

Fig 20 : Conoscenza e utilizzo della sezione AIA del sito Internet della Provincia di Torino - valori %



Base(casi): 76

6.2 Il giudizio degli utilizzatori

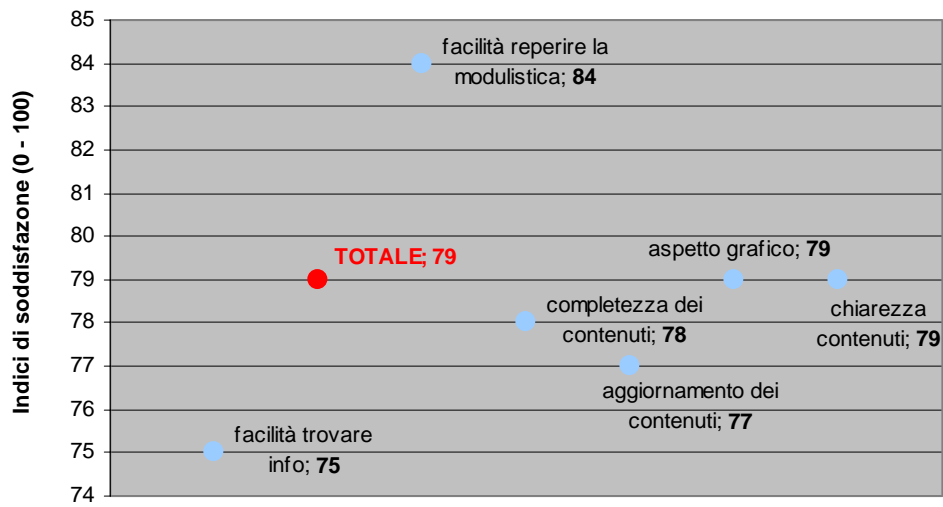
Gli utilizzatori della sezione AIA del sito Internet della Provincia di Torino si dicono soddisfatti di questo strumento per *la chiarezza, la completezza e l'aggiornamento dei contenuti, per l'aspetto grafico e la facilità con cui si possono reperire informazioni*, ma soprattutto lo considerano un canale comodo per *reperire facilmente la modulistica* (tab.4; fig.21).

Tab 4 : Il giudizio degli utilizzatori del sito Internet - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?							Base (casi)	
a. facilità nel reperire la modulistica	-	-	3%	1%	22%	35%	39%	65
	insoddisfatto			soddisfatto				
b. chiarezza dei contenuti	-	1%	2%	6%	31%	32%	28%	65
	insoddisfatto			soddisfatto				
c. completezza dei contenuti	-	1%	5%	6%	27%	34%	27%	64
	insoddisfatto			soddisfatto				
d. aggiornamento dei contenuti	-	3%	2%	6%	30%	34%	25%	64
	insoddisfatto			soddisfatto				
e. aspetto grafico del sito	2%	-	2%	3%	31%	39%	23%	64
	insoddisfatto			soddisfatto				
f. facilità nel trovare le informazioni cercate	2%	-	3%	14%	26%	35%	20%	65
	insoddisfatto			soddisfatto				

Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 21: Il giudizio degli utilizzatori del sito Internet – indici sintetici di soddisfazione



7. Uno sguardo d'insieme

I referenti aziendali che hanno gestito e gestiscono tuttora i rapporti con la Provincia di Torino in merito al procedimento per ottenere l'AIA sono venuti a conoscenza della necessità di ottenere questa autorizzazione prevalentemente attraverso le **rispettive associazioni di categoria**.

Nella fase di redazione della domanda il **personale interno all'azienda** si è spesso rivolto a **consulenti esterni o a personale dell'Area Ambiente** per ricevere aiuto. Per **semplificare la fase di redazione** della domanda, alcuni intervistati vorrebbero avere la possibilità di contattare direttamente un tecnico dell'Area Ambiente, magari anche in una fase preventiva alla stesura del documento.

Gli intervistati che hanno avuto **contatti diretti – personali, telefonici o via posta elettronica** - con il personale dell'Area Ambiente sono soddisfatti del trattamento ricevuto, soprattutto per quanto riguarda la *cortesìa del personale* cui si sono rivolti e la *chiarezza delle informazioni ricevute*.

Anche la **sezione del sito Internet dedicata all'AIA – IPPC** risulta essere particolarmente apprezzata dagli utenti, in particolar modo per la facilità nel reperirvi la modulistica necessaria per richiedere l'autorizzazione. Infatti, nove intervistati su dieci, hanno dichiarato di non aver avuto alcuna difficoltà nel reperire la modulistica che quasi sempre è stata scaricata direttamente dal sito Internet della Provincia di Torino.

La maggioranza degli intervistati riferisce che la propria azienda **ha già ottenuto l'autorizzazione**, e ritiene che l'AIA sia **utile nella gestione dell'azienda**. Alcuni lamentano però che i tempi per l'ottenimento dell'autorizzazione non tengono conto dell'esigenza dell'azienda di effettuare modifiche ad impianti e processi produttivi. Tuttavia, **la maggior parte di loro è convinto che Provincia, Comune, ARPA e ASL lavorino in modo coordinato tra loro** e che offrano un adeguato supporto all'azienda nel corso dell'iter amministrativo. E' altresì apprezzato il servizio che offre lo **Sportello Ambiente** in materia di IPPC.

Appendice A

Il questionario proposto alle aziende



AREA RISORSE IDRICHE E QUALITÀ DELL'ARIA
AREA SVILUPPO SOSTENIBILE E PIANIFICAZIONE AMBIENTALE

L'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA).

La qualità del Servizio offerto dalla Provincia di Torino in materia di IPPC: le opinioni delle aziende

Aprile 2008

1

Prima di iniziare la compilazione La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Le ricordiamo che le Sue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

A - Ruolo svolto presso l'azienda (può indicare più risposte)

- 1 titolare dell'azienda
- 2 dirigente dell'azienda
- 3 funzionario/impiegato dell'azienda referente per la qualità
- 4 funzionario/ impiegato dell'azienda referente per l'IPPC

B – Numero di addetti fissi dell'azienda presso cui lavora

- 1 meno di 10 addetti
- 2 10 - 49 addetti
- 3 50 - 249 addetti
- 4 250 addetti e oltre

C – Eventuale certificazione/i dell'azienda (può indicare più risposte)

- 1 ISO 9001
- 2 ISO 14001
- 3 EMAS
- 4 altra certificazione (specificare quale/i: può scrivere nella casella grigia)

SEZIONE 1: LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA PER RICHIEDERE L'AIA

2

Lei sa **attraverso quale canale** La sua azienda è stata informata della necessità di ottenere l'Autorizzazione Integrata Ambientale come previsto dal D.Lgs. 59/05? **(indicare una sola risposta)**

- 1 Unione Industriale
- 2 API (Associazione Piccole e Medie Imprese di Torino e Provincia)
- 3 altra associazione di categoria
- 4 lettera della Provincia di Torino
- 5 sito Internet della Provincia di Torino
- 6 altro sito Internet
- 7 altro canale (specificare quale: può scrivere nella casella grigia)
- 8 non so/non ricordo

3

Chi si è occupato della redazione della domanda da presentare alla Provincia di Torino?

(può indicare più risposte)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> personale interno all'azienda che si occupava già di aspetti ambientali | <input type="checkbox"/> altra associazione di categoria |
| <input type="checkbox"/> personale interno all'azienda appositamente impiegato per questo scopo | <input type="checkbox"/> consulenti esterni |
| <input type="checkbox"/> Unione Industriale | <input type="checkbox"/> altro soggetto (specificare chi: può scrivere nella casella grigia) |
| <input type="checkbox"/> Api | <input type="checkbox"/> non so/non ricordo (passi direttamente alla domanda 9 del questionario) |

IMPORTANTE: se la domanda è stata redatta **SOLO DA PERSONALE ESTERNO ALL'AZIENDA** passi direttamente alla **domanda 9**

4

Avete avuto **difficoltà nel reperire la modulistica** necessaria per presentare la domanda per ottenere l'AIA?

- sì
 no

5

Dove l'avete reperita? (indicare una sola risposta)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> dal sito Internet della Provincia | <input type="checkbox"/> ritirata presso lo Sportello Ambiente della Provincia |
| <input type="checkbox"/> all'Unione Industriale | <input type="checkbox"/> ritirata da un tecnico della Provincia |
| <input type="checkbox"/> dall'Api | <input type="checkbox"/> altro (specificare: può scrivere nella casella grigia) |
| <input type="checkbox"/> da un'altra associazione di categoria | <input type="checkbox"/> non so/non ricordo |

6

Avete avuto **difficoltà nella redazione della domanda?**

- sì
 no

7

Vi siete rivolti a qualcuno per essere aiutati nella redazione della domanda? (può indicare più risposte)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> sì, allo Sportello Ambiente della Provincia | <input type="checkbox"/> sì, ad un consulente esterno |
| <input type="checkbox"/> sì, ad un tecnico dell'Area Ambiente della Provincia | <input type="checkbox"/> sì, (specificare a chi ci si è rivolti: può scrivere nella casella grigia) |
| <input type="checkbox"/> sì, all'Unione Industriale | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> sì, all'Api | |
| <input type="checkbox"/> sì, ad altra associazione di categoria | |

8

Quale tra le seguenti opzioni potrebbero **semplificare la fase di redazione della domanda?** Indichi AL MASSIMO

3 RISPOSTE, quelle che ritiene più importanti

- prevedere un incontro preventivo in cui i tecnici dell'Area Ambiente della Provincia forniscono indicazioni sulla compilazione
- possibilità di contattare i tecnici dell'Area Ambiente della Provincia via e-mail
- possibilità di chiedere informazioni telefoniche ai tecnici dell'Area Ambiente della Provincia
- possibilità di recarsi su appuntamento da un tecnico dell'Area Ambiente della Provincia per ricevere assistenza in fase di compilazione
- possibilità di scaricare dal sito Internet della Provincia delle linee guida per la compilazione
- prevedere l'apertura di un forum di discussione dove potersi confrontare con altre aziende su questi temi
- altro (specificare a chi ci si è rivolti: può scrivere nella casella grigia)

9

Quanto tempo fa la Sua azienda ha presentato la domanda per ottenere l'AIA?

- 1 nel 2004
 2 nel 2005
 3 nel 2006
 4 nel 2007 (prima del 30 ottobre)
 5 nel 2007 (dopo il 30 ottobre)
 6 dal gennaio 2008
 7 non so/non ricordo

10

La sua azienda ha già ottenuto l'AIA?

- 1 sì
 2 no (*passi direttamente alla domanda 12*)

11

Se sì, quanto pensa che l'AIA possa essere **utile nella gestione della Sua azienda?** Esprima il Suo **giudizio** indicando una crocetta sul righello riportato di seguito, dove a sinistra significa che Lei giudica l'AIA come totalmente inutile per la gestione della Sua azienda e a destra, al contrario, totalmente utile.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
INUTILE	UTILE
<input type="checkbox"/> non so	

12

Di seguito sono riportate alcune frasi riferite **all'azienda e al suo rapporto con le autorità competenti in materia di AIA**. Per ciascuna affermazione Le chiediamo di indicare il Suo **grado di accordo**, segnando una crocetta sul righello posto a fianco, dove a sinistra significa che è totalmente in disaccordo e a destra, al contrario, che è totalmente d'accordo.

a. Lo Sportello Ambiente della Provincia offre un buon Servizio alle aziende in materia di IPPC	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
b. Nel corso dell'iter amministrativo per ottenere l'AIA l'azienda ha avuto un adeguato supporto dalle autorità competenti (Provincia, Comune, ARPA, ASL)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
c. Le autorità competenti in materia di AIA non lavorano in modo coordinato tra loro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
d. La mia azienda ha avuto difficoltà ad individuare un referente aziendale che potesse occuparsi di IPPC	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
e. La mia azienda non ha avuto difficoltà a valutare/illustrare/discutere con la Provincia soluzioni tecniche diverse dalle BAT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
f. Le autorità competenti non tengono adeguatamente conto del tempo necessario ad adeguarsi alle BAT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
g. Le autorità competenti non tengono adeguatamente conto dei costi per adeguarsi alle BAT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so
h. I tempi necessari per ottenere l'AIA non tengono conto dell'esigenza dell'azienda di effettuare modifiche ad impianti e processi produttivi.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> non so

SEZIONE 2: I CONTATTI DIRETTI CON LA PROVINCIA DI TORINO

13 Le è mai capitato di **telefonare o di recarsi personalmente all'Area Ambiente** della Provincia di Torino in Via Valeggio 5? *(può indicare più risposte)*

- 1 sì, mi sono recato/ho telefonato allo Sportello Ambiente
- 2 sì, mi sono recato/ho telefonato al responsabile del procedimento
- 3 sì, mi sono recato/ho telefonato ad un altro tecnico dell'Area Ambiente
- 4 no *(passi direttamente alla domanda 15)*

14 **Se Le è capitato di recarsi personalmente o di telefonare** all'Area Ambiente della Provincia, come valuta quella esperienza? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** segnando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

a. cortesia del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
b. competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
c. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
e. completezza delle indicazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so

15 Le è mai capitato di chiedere informazioni ad un tecnico dell'Area Ambiente della Provincia di Torino utilizzando la **posta elettronica**?

- 1 sì
- 2 no *(passi direttamente alla domanda 18)*

16 **Se ha chiesto informazioni** utilizzando la posta elettronica, Le hanno risposto?

- 1 sì, sempre tramite posta elettronica
- 2 sì, tramite altro canale (posta, telefono...)
- 3 no *(passi direttamente alla domanda 18)*

17 **Se Le hanno risposto**, come valuta i seguenti aspetti? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** segnando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

a. tempestività della risposta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
b. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
c. completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so

18

Sa che il sito Internet della Provincia di Torino ha una sezione dedicata all'AIA all'indirizzo http://www.provincia.torino.it/ambiente/ippc_aia/? ***(indichi una sola risposta)***

- 1 sì, ma non l'ho mai visitata
 2 sì, la consulto saltuariamente
 3 sì, la consulto frequentemente
 4 no, non lo so

19

Se sì, come giudica i seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

a. facilità nel trovare le informazioni cercate	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
b. facilità nel reperire la modulistica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
c. chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
d. completezza dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
e. aggiornamento dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so
f. aspetto grafico del sito	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> insoddisfatto soddisfatto	0 <input type="checkbox"/> non so

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione. La preghiamo di salvare il file e inviarlo all'indirizzo arianna.radin@provincia.torino.it

Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Ruolo svolto presso l'azienda.....	4
Fig. 2 – Numero di addetti fissi dell'azienda.....	4
Fig. 3 – Eventuale certificazione dell'azienda.....	4
Fig. 4 – Ambito prevalente di riferimento – confronto popolazione e campione.....	5
Fig. 5 – Anno di presentazione della domanda.....	5
Fig. 6 – Canale attraverso cui è stata informata l'azienda.....	6
Fig. 7 – Avete avuto difficoltà nel reperire la domanda?.....	6
Fig. 8 – Dove avete reperito la domanda?.....	7
Fig. 9 – Soggetto che si è occupato della redazione della domanda.....	7
Fig. 10 – Avete avuto difficoltà nella redazione della domanda?.....	8
Fig. 11 – Vi siete rivolti a qualcuno per essere aiutati nella redazione della domanda?.....	8
Fig. 12 – Opzioni che potrebbero semplificare la fase di redazione della domanda.....	9
Fig. 13 – La sua azienda ha già ottenuto l'AIA?.....	11
Fig. 14 – Utilità dell'AIA nella gestione dell'azienda.....	11
Fig. 15 – Le è mai capitato di telefonare o recarsi personalmente all'Area Ambiente?.....	12
Fig. 16: I giudizi di chi ha telefonato/si è recato personalmente all'Area Ambiente – indici sintetici di soddisfazione.....	12
Fig. 17 – Le è capitato di chiedere informazioni via posta elettronica?.....	13
Fig. 18 – Le hanno risposto?.....	13
Fig. 19: I giudizi di chi ha richiesto informazioni via posta elettronica – indici sintetici di soddisfazione.....	14
Fig. 20 – Conoscenza e utilizzo della sezione AIA del sito Internet della Provincia di Torino.....	15
Fig. 21 – Il giudizio degli utilizzatori del sito Internet – indici sintetici di soddisfazione.....	16
Tab. 1 – Il rapporto con le autorità competenti in materia di AIA: le opinioni delle aziende.....	10
Tab. 2 – I giudizi di chi ha telefonato/si è recato personalmente all'Area Ambiente.....	12
Tab. 3 – I giudizi di chi ha richiesto informazioni via posta elettronica.....	14
Tab. 4 – Il giudizio degli utilizzatori del sito Internet.....	15