



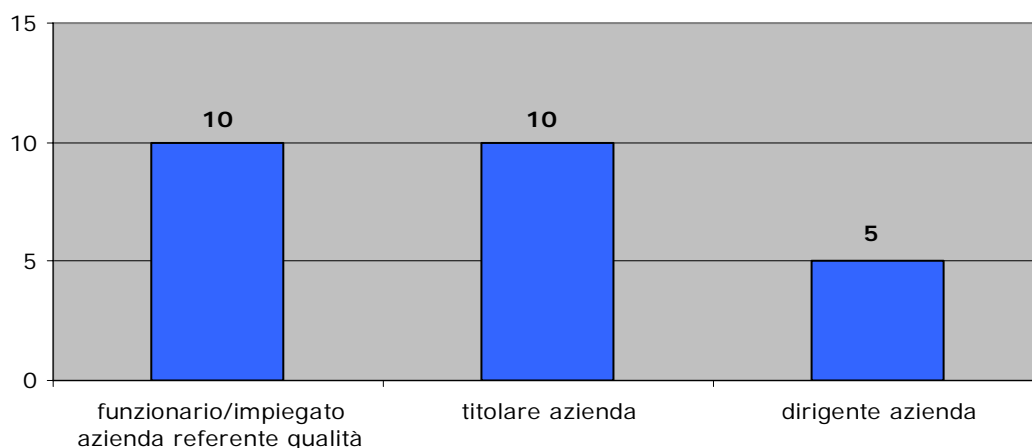
AREA RISORSE IDRICHE E QUALITÀ DELL'ARIA

L'Autorizzazione Unica alla realizzazione ed esercizio di impianti di gestione rifiuti. La qualità del servizio offerto dalla Provincia di Torino: le opinioni delle aziende.

Giugno 2011

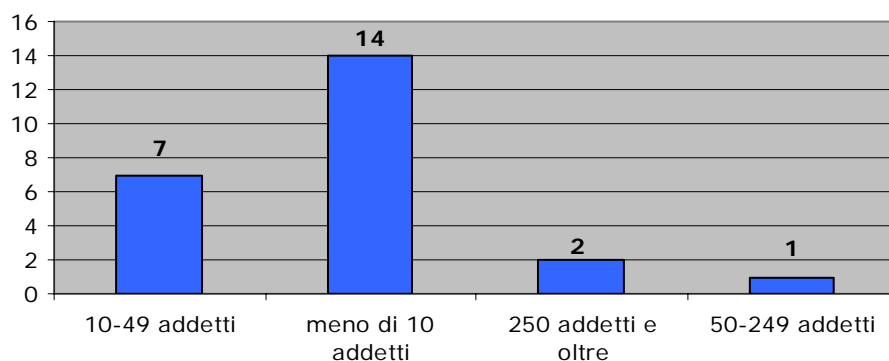
1 Prima di iniziare la compilazione La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici.**

Ruolo svolto presso l'azienda: valori assoluti



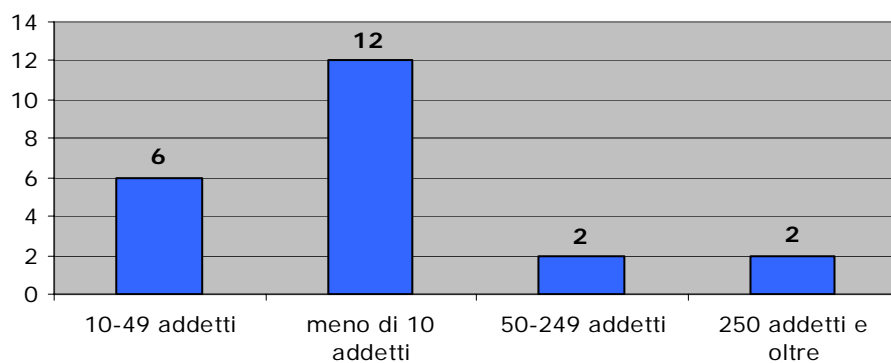
Base (casi): 24; il grafico riporta il numero delle risposte

Numero di addetti fissi dell'azienda prima del rilascio dell'Autorizzazione Unica: valori assoluti



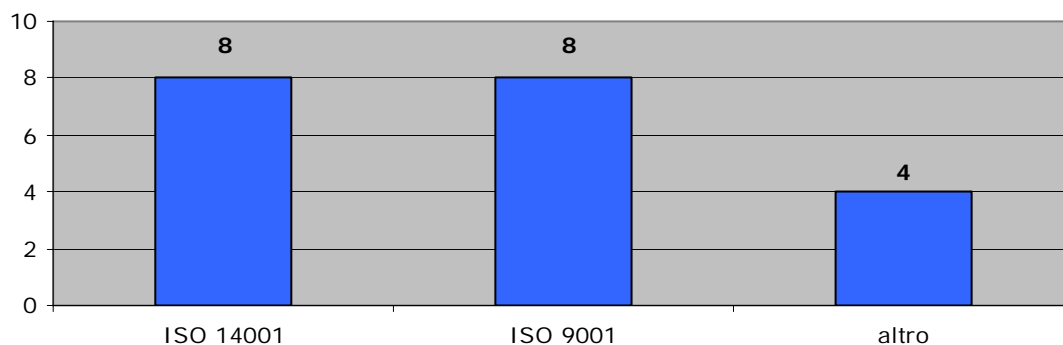
Base (casi): 24

Numero di addetti fissi dell'azienda ad oggi: valori assoluti



Base (casi): 22

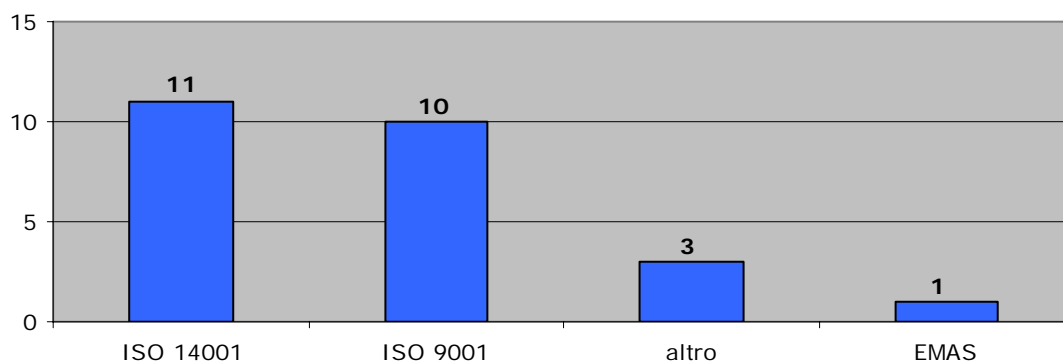
Eventuale certificazione/i dell'azienda prima del rilascio dell'Autorizzazione Unica: valori assoluti



Base (casi): 11; il grafico riporta il numero delle risposte

Tra i rispondenti di *altra tipologia di certificazione* 1 persona ha indicato *ISO 18001*.

Eventuale certificazione/i dell'azienda ad oggi: valori assoluti

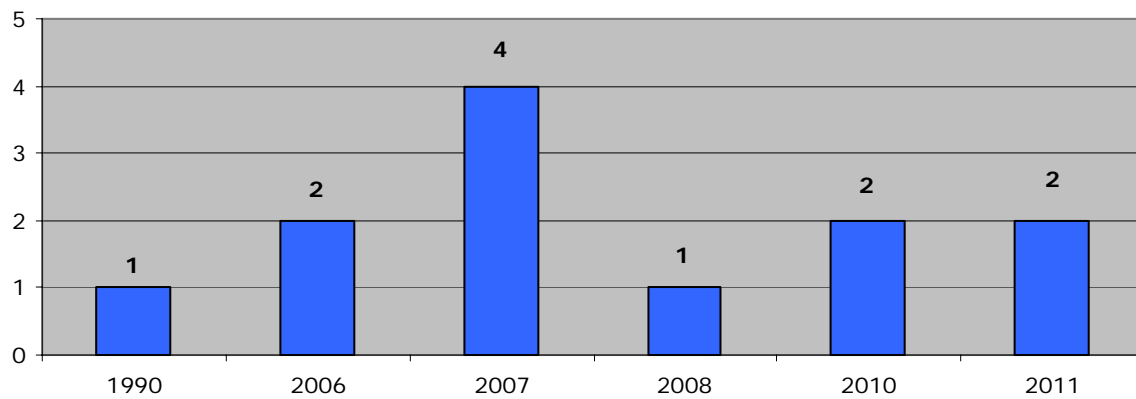


Base (casi): 14; il grafico riporta il numero delle risposte

Nella modalità *altra certificazione* i rispondenti hanno segnalato: in fase di certificazione (1) e *OHSAS 18000* (1)

2

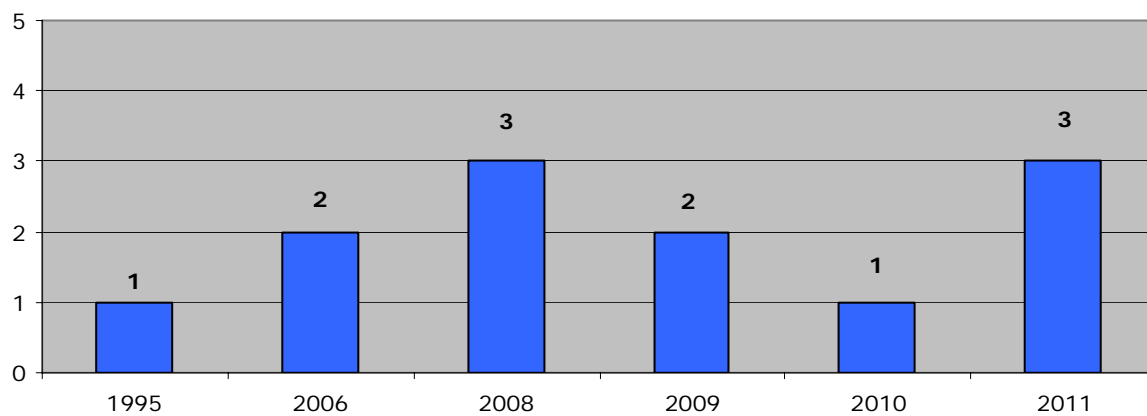
Può indicare **in che anno** la Sua azienda ha conseguito l'**Autorizzazione Unica**? – *valori assoluti*



Base (casi): 12; il grafico riporta il numero delle risposte

3

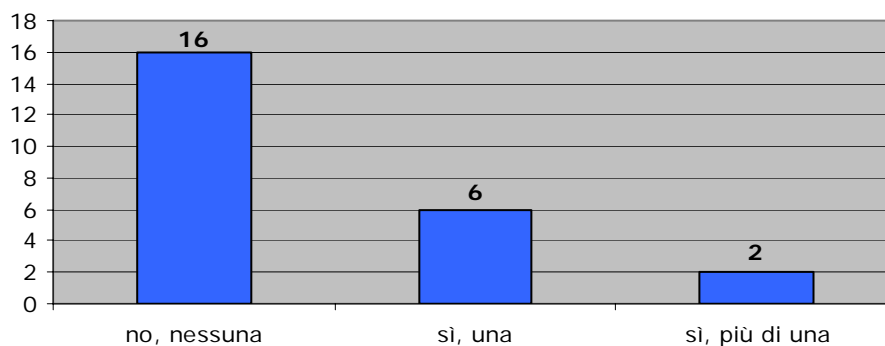
In che anno, invece, la Sua azienda ha conseguito il **rinnovo** di tale Autorizzazione? – *valori assoluti*



Base (casi): 12; il grafico riporta il numero delle risposte

4

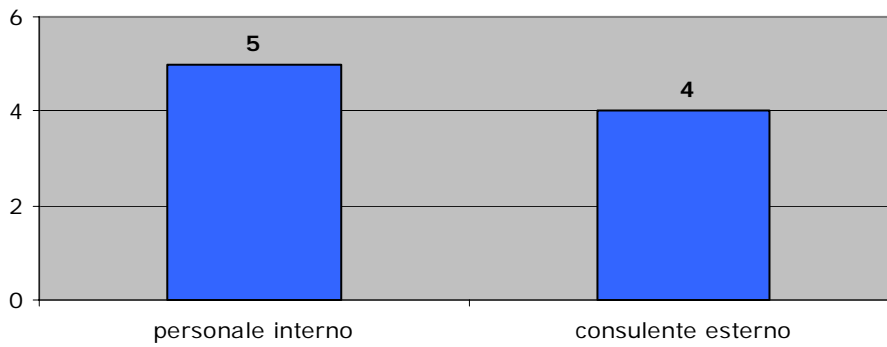
Dal rilascio dell'Autorizzazione Unica, l'azienda ha presentato **domanda di modifica sostanziale**? – *valori assoluti*



Base (casi): 24

5

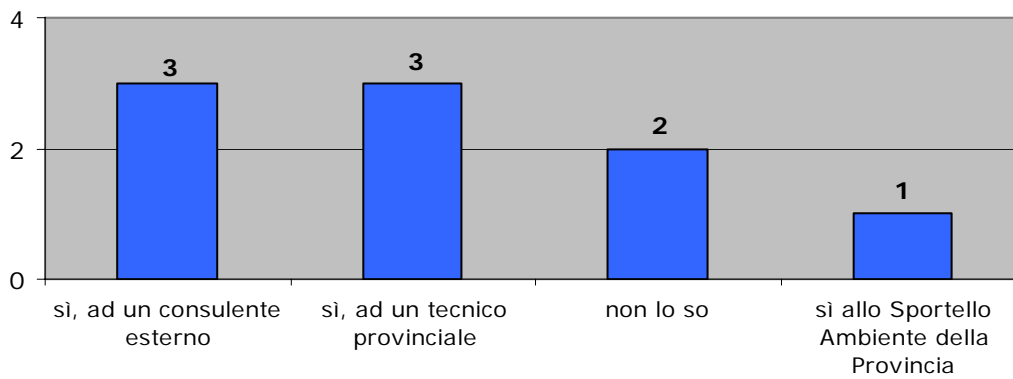
Se sì, chi si è occupato della redazione della domanda?– valori assoluti



Base (casi): 7; il grafico riporta il numero delle risposte

6

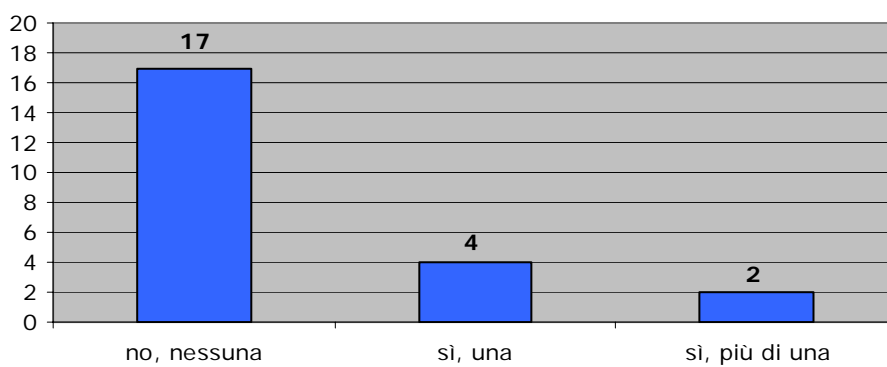
Si è rivolto a qualcuno o sa se chi ha redatto la domanda si è rivolto a qualcuno per essere aiutato nella predisposizione della stessa? – valori assoluti



Base (casi):8; il grafico riporta il numero delle risposte

7

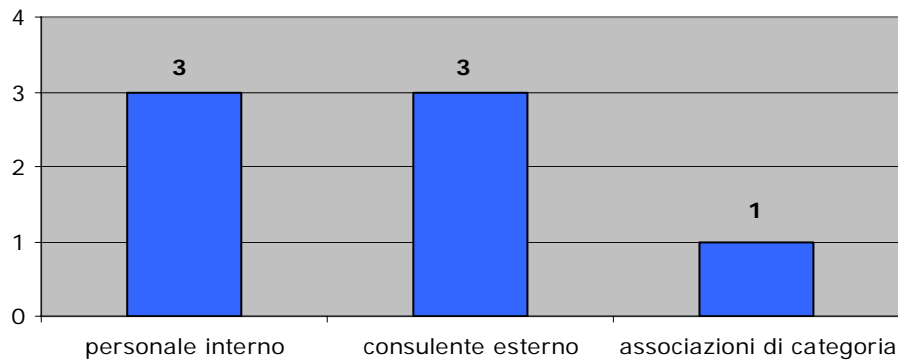
Dal rilascio dell'Autorizzazione Unica, l'azienda ha effettuato la comunicazione di modifiche non sostanziali?– valori assoluti



Base (casi): 23

8

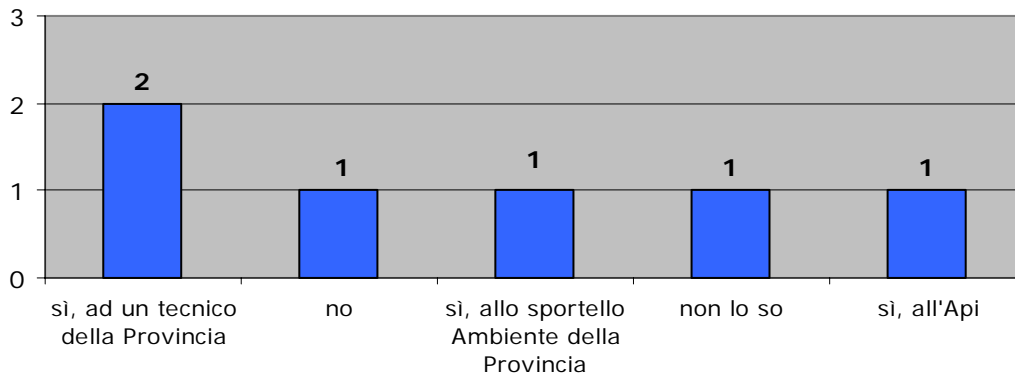
Se sì, chi si è occupato della redazione della comunicazione di modifiche non sostanziali? – *valori assoluti*



Base (casi): 6; il grafico riporta il numero delle risposte

9

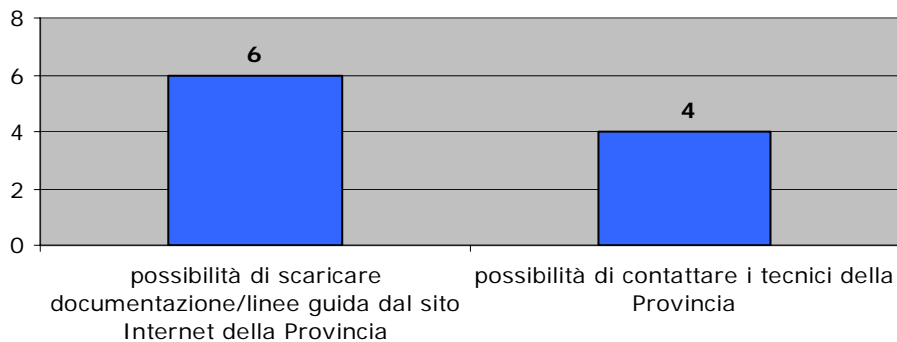
Si è rivolto a qualcuno o sa se chi ha redatto la domanda si è rivolto a qualcuno per la predisposizione della stessa? – *valori assoluti*



Base (casi): 6

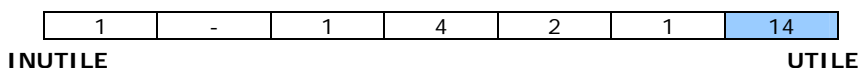
10

Quale dei seguenti aspetti potrebbero semplificare la redazione della domanda o della comunicazione di modifica? - *valori assoluti*



Base (casi): 7; il grafico riporta il numero delle risposte

11 Considera il **provvedimento autorizzativo** uno strumento **utile** nella gestione della Sua azienda? – *valori assoluti*



Base (casi):23

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).

12 Pensando al **testo del provvedimento autorizzativo** e a quello delle successive modifiche, Le chiediamo di indicare, per ciascuno aspetto, il Suo grado di **accordo/disaccordo** – *valori assoluti*

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
a. utilizza un linguaggio comprensibile e chiaro	22
b. è un atto immediatamente utilizzabile dal personale tecnico di stabilimento	23
c. le scadenze e le periodicità temporali sono chiare	23
d. L'aggiornamento dovrebbe riportare per intero l'allegato tecnico dell'AIA, in modo da sostituirlo integralmente	20

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).

13 In riferimento, invece, alle prescrizioni tecniche contenute nel provvedimento autorizzativo e nelle successive modifiche, Le chiediamo di indicare, per ciascun aspetto, il suo grado di **accordo/disaccordo** – *valori assoluti*

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
a. Le prescrizioni corrispondono a quanto discusso nella Conferenza dei Servizi	20
b. Le scadenze individuate per ottemperare alle prescrizioni sono adeguate	22
e. è stato necessario rivedere le mansioni e l'organizzazione del personale all'interno dell'azienda a causa delle prescrizioni	21
f. si ritiene preferibile sostituire l'invio cartaceo dei risultati degli autocontrolli per la compilazione di pagine internet dedicate	23

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).

14 Pensando ora ai costi affrontati, Le chiediamo di indicare, per ciascun aspetto, il livello di rilevanza – valori assoluti

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
a. spese per consulenze esterne	24
b. realizzazione di interventi o adeguamenti a seguito di prescrizioni	23
c. tariffe istruttorie	22
d. autocontrolli periodici delle emissioni/scarichi	20
e. spese per personale interno dedicato	22
f. manutenzione delle apparecchiature di controllo e riduzione delle emissioni	20

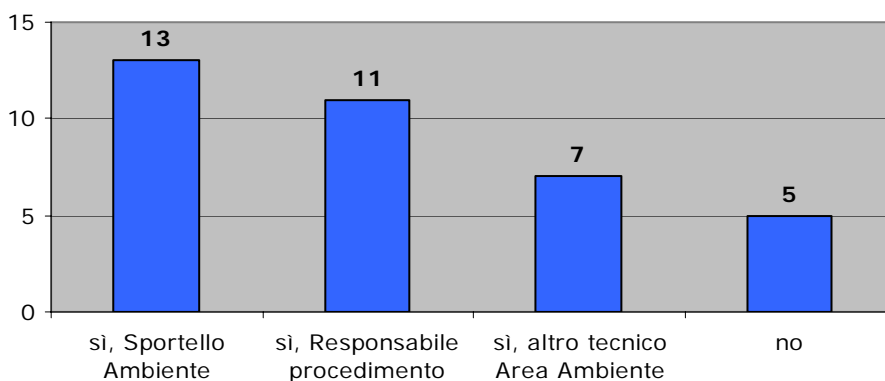
Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

15 Quale dei seguenti aspetti ritiene importante nella presentazione di una domanda di autorizzazione o modifica? – valori assoluti

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
a. ridurre il volume di informazioni da fornire	23
b. semplificare l'iter per il rinnovo	24
c. semplificare la modulistica	24
d. utilizzare supporti informatici per la presentazione della domanda	23

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).

16 Le è mai capitato di **telefonare o di recarsi personalmente all'Area Ambiente** della Provincia di Torino in Corso Inghilterra 7/9? – valori assoluti



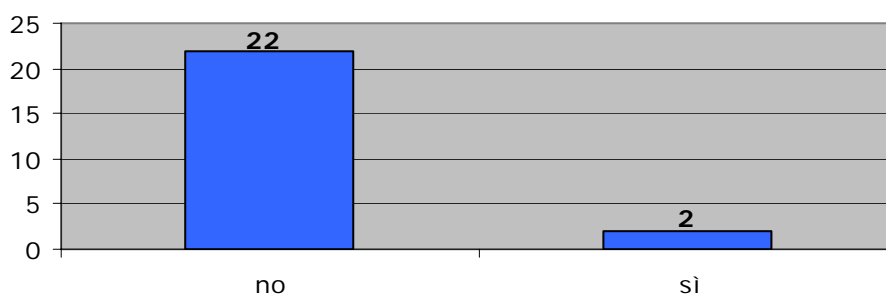
Base (casi):23; il grafico riporta il numero delle risposte

17 **Se Le è capitato di recarsi personalmente o di telefonare** all'Area Ambiente della Provincia, come valuta quella esperienza? – *valori assoluti*

Come giudica i seguenti aspetti?							Base (casi)	
a. cortesia del personale	-	-	-	1	-	6	12	19
	insoddisfatto			soddisfatto				
b. completezza delle informazioni ricevute	-	-	2	1	4	2	10	19
	insoddisfatto			soddisfatto				
c. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	1	1	-	1	3	3	10	19
	insoddisfatto			soddisfatto				
d. chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	2	1	4	2	10	19
	insoddisfatto			soddisfatto				
e. competenza del personale	-	1	-	1	-	6	11	19
	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).

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



Base (casi): 24

19 **Se ha chiesto informazioni** utilizzando la posta elettronica, Le hanno risposto? – *valori assoluti*

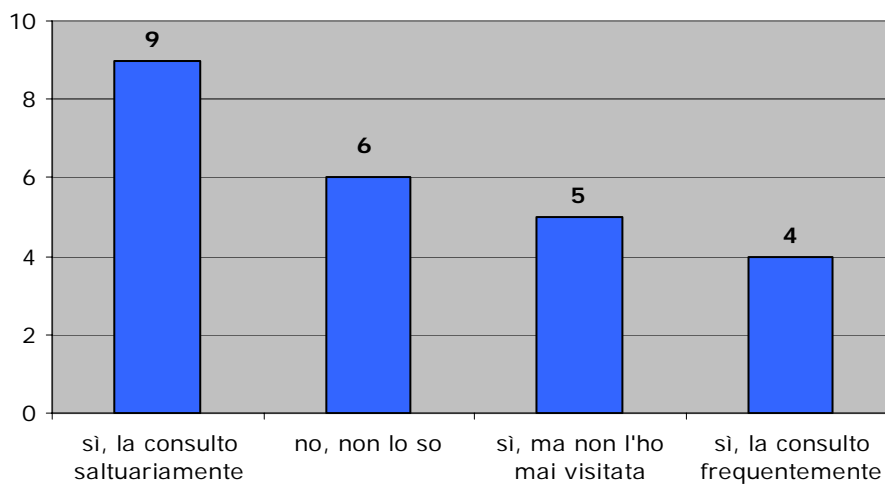
I **2** rispondenti che hanno chiesto informazioni tramite posta elettronica hanno ricevuto risposta *sempre* tramite posta elettronica

20 **Se Le hanno risposto**, come valuta i seguenti aspetti? – *valori assoluti*

I **2** rispondenti che hanno ricevuto informazioni tramite posta elettronica valutano **piuttosto soddisfacente** la *tempestività della risposta*, la *chiarezza delle informazioni ricevute* e la *completezza delle informazioni ricevute*

21

Sa che il sito Internet della Provincia di Torino ha una sezione dedicata all'Autorizzazione Unica all'indirizzo [http://www.provincia.torino.it/ambiente/Servizio Gestione Rifiuti/?](http://www.provincia.torino.it/ambiente/Servizio_Gestione_Rifiuti/?) – *valori assoluti*



Base (casi): 24

22

Se l'ha consultata almeno una volta, come giudica i seguenti aspetti? – *valori assoluti*

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
a. facilità nel reperire la modulistica <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> - - 2 2 1 3 5 </div> insoddisfatto soddisfatto	13
b. chiarezza dei contenuti <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> - - 1 1 4 2 5 </div> insoddisfatto soddisfatto	13
c. completezza dei contenuti <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> - 1 1 4 1 1 4 </div> insoddisfatto soddisfatto	12
d. aspetto grafico del sito <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> - - 1 3 1 2 4 </div> insoddisfatto soddisfatto	11
e. aggiornamento dei contenuti <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> 1 1 2 2 1 - 6 </div> insoddisfatto soddisfatto	13
f. facilità nel trovare le informazioni cercate <div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid black; padding: 2px;"> - - 1 6 - 1 5 </div> insoddisfatto soddisfatto	13

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).