

Indagine su attese e soddisfazione degli utenti

Aziende in regime di
Autorizzazione Ambientale
Integrata (AIA)

Anno 2020

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

Gennaio 2021

Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna

“Customer Satisfaction Survey 2020. Report aziende in regime di Autorizzazione Ambientale Integrata (AIA)”

Responsabile della ricerca:

Michele Banzi (Servizio Pianificazione e Controllo direzionale – D.G.)

Bologna, 30 gennaio 2021

arpae EMILIA-ROMAGNA	CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020 Aziende in regime di Autorizzazione Ambientale Integrata (AIA)	Rev. 0 del 30/01/2021
--------------------------------	---	---------------------------------

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020
Aziende in regime di Autorizzazione Ambientale Integrata
(AIA)

INDICE

Introduzione	5
Il disegno dell'indagine	6
Il campione	6
I risultati	10
Il processo autorizzatorio	10
Il processo ispettivo programmato	16
Il giudizio complessivo ed il ruolo percepito di Arpae	22
Osservazioni libere	26
I risultati dell'indagine nella programmazione strategica di Arpae	27
APPENDICE	29
Tavole - Processo autorizzatorio	29
Tavole - Processo ispettivo programmato	38
Il questionario	48

Introduzione

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae) organizza indagini di Customer Satisfaction (CS) sin da pochi anni dopo l'istituzione dell'allora Arpa, la prima indagine risale al 1998.

Da quell'anno, anche in coerenza con la certificazione del processo di indagine secondo la norma ISO 9001, è stata affinata la metodologia adottando le indicazioni presenti nella UNI 11098:2003 ed ora allineandosi a quanto indicato dalla UNI ISO 10004.

Negli anni, a partire dal 2016 per la precisione, le indagini sulla qualità percepita sono state integrate da indagini sulle attese degli utenti (Customer Requirements - CR). Questa scelta per integrare nell'attività istruttoria alla pianificazione strategica propria delle indagini di CS un ulteriore elemento di conoscenza basato sulle attese che gli utenti hanno nei confronti di un'Agenzia, unica in Italia, che integra molteplici attività di prevenzione e tutela ambientale con l'attività di rilascio delle autorizzazioni ambientali e concessioni del demanio idrico e suoli.¹

Le indagini condotte hanno investigato la qualità percepita delle attività core dell'Agenzia, Arpa prima e di Arpae ora, sottoponendo il questionario di rilevazione a tutti gli utenti i quali, in autonomia trattandosi di questionari autocompilati, fornivano risposte relative ai soli servizi effettivamente fruiti. Di fatto, fino ad oggi sono state condotte indagini multiscopo alle quali quest'anno si è affiancata una prima indagine settoriale, oggetto del presente report, dedicata alle sole aziende in regime di autorizzazione ambientale integrata (AIA).

Le caratteristiche, i punti di forza e le criticità delle due famiglie di indagine possono essere così riassunte:

- Indagini multiscopo: rappresentano il prosieguo dell'attività di ricerca sociale messa in campo dall'Agenzia fin dalla sua costituzione, sono metodologicamente consolidate ed i risultati sono storicizzati. Le indagini multiscopo permettono di acquisire informazioni strutturate sui servizi erogati coinvolgendo un ampio campione di utenti dell'Agenzia. Oggi vengono svolte con sistemi informatizzati di somministrazione e di analisi semplificando e velocizzando le diverse fasi della ricerca. Tuttavia, rivolgendosi agli utenti di Arpae in modo indifferenziato e ponendo quesiti su un ampio set di temi, tale tipologia di indagine non consentono di sviluppare in profondità analisi sui singoli argomenti.

¹ L'istituzione dell'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae) come unione di Arpa, dei Servizi Ambiente delle Province e del demanio idrico e suoli della Regione Emilia-Romagna è normata dalla L.R. 13/2015

- **Indagini settoriali:** rappresentano un nuovo percorso della ricerca sociale in Arpae che si può affiancare alle multiscopo. Non le sostituiscono, ma le integrano coinvolgendo, oltre agli utenti attuali, gli utenti potenziali ed in generale incrementano la partecipazione degli stakeholder su specifici temi/materie. Le indagini settoriali permettono l'approfondimento, anche integrando differenti tecniche di ricerca, di specifici temi strategici per Arpae, arricchendo gli elementi istruttori della pianificazione e la successiva verifica di efficacia nella gestione di specifiche tematiche. La proposizione di indagini "mirate" su singoli temi e/o materie differenti nel tempo non consente però una storicizzazione dei risultati.

Il disegno dell'indagine

In questo documento il focus è, come detto, sull'indagine settoriale condotta sulle aziende in regime autorizzatorio AIA presenti nella Regione Emilia-Romagna.

La ricerca è nata ed è stata sviluppato anche grazie al confronto con Confindustria Emilia-Romagna, ciò al fine di rendere al meglio la multireferenzialità propria dello spirito delle indagini di CS.

L'indagine era stata programmata per il marzo 2020, ma la situazione pandemica in atto ha indotto lo spostamento della ricerca ad un momento di maggiore normalità operativa delle aziende. Dopo diversi rinvii a causa della persistenza delle criticità, è stato deciso di dare comunque avvio alla ricerca con la somministrazione dei questionari è avvenuta tra il 1° ed il 23 di ottobre 2020. Il giorno 20 ottobre è stata inviata una mail informativa dell'approssimarsi della scadenza dell'indagine quale recall.

Gli intervistati sono stati contattati ed invitati a partecipare tramite l'invio di una mail in cui venivano esplicitate le finalità della ricerca ed il link alla compilazione del questionario di rilevazione. La citata mail di Arpae fu preceduta da una mail di dichiarazione di interesse per l'indagine inviata da Confindustria Emilia-Romagna alle aziende in AIA.

Il campione

Gli indirizzi email utilizzati per contattare i referenti delle aziende, sono stati estratti dall'elenco inserito nel portale regionale dell'osservatorio AIA (<http://ippc-aia.arpa.emr.it/ippc-aia/Intro.aspx>) così come presenti alla data del 30 settembre 2020. Complessivamente sono stati contattati 692 nominativi, associati a 901 impianti. Il minore numero di nominativi rispetto agli impianti è causata

dalla individuazione di un unico responsabile per più impianti della medesima azienda ovvero per la presenza tra le figure di riferimento di consulenti tecnici che svolgono la propria attività professionale per più aziende ed impianti.

Hanno risposto 194 soggetti contattati con conseguente tasso di partecipazione pari al 28%.

Su base regionale il numero delle risposte, in relazione alla dimensione dell'universo, dà origine ad un contenuto errore campionario quantificabile in $\pm 0,1$ per i risultati espressi in forma di media e $\pm 5\%$ del valore per quelli espressi in forma percentuale. Per il calcolo dell'errore sono state utilizzate le seguenti formule proposte ai "Cantieri di innovazione" organizzati dal Dipartimento della Funzione Pubblica, poi confermate nell'ambito dei "Team di innovazione regionale" organizzati dalla Regione Emilia-Romagna.

Le formule nascono per la definizione della dimensione del campione dato un errore accettabile, ovviamente per il calcolo dell'errore si usa la formula inversa in cui sono note le dimensione dell'universo e dei rispondenti.

Formula per il dimensionamento del campione da cui si ricava il valore dell'errore campionario quando la stima è una media:

$$n = \frac{N * z^2 * SD^2}{(N - 1) * e^2 + z^2 * SD^2}$$

Formula per il dimensionamento del campione da cui si ricava il valore dell'errore campionario quando la stima è una percentuale:

$$n = \frac{N * z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * (1 - p)}$$

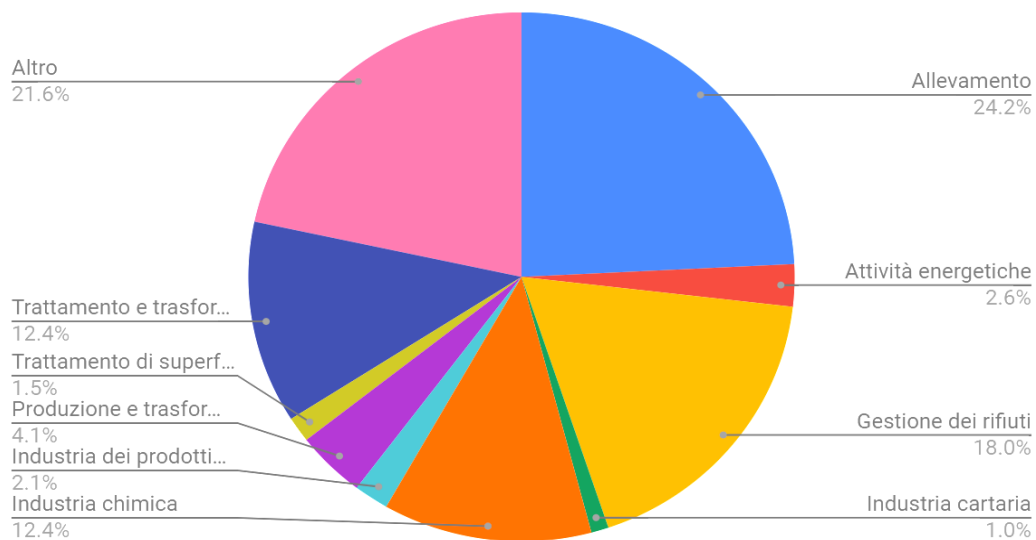
Dove: N = dimensione dell'universo; e = errore; z = valore legato al livello fiduciario (assunto pari al 95%); SD (Standard Deviation) = eterogeneità dell'universo; p = percentuale attesa

Il questionario era suddiviso in quattro parti, la prima relativa alle informazioni generali sull'azienda, le seguenti due relative al rapporto con Arpae in fase di rilascio o rinnovo dell'autorizzazione e di monitoraggio programmato, la quarta relativa alla valutazione del profilo dell'Agenzia.

01	SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo del rispondente • Tipologia di azienda • Numero di addetti
02	SEZIONE 2 – RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di processo (es. tempi di rilascio) • Elementi tecnici (es. BAT) • Elementi di relazione (es. trasparenza e chiarezza)
03	SEZIONE 3 – VERIFICA DEI PIANI DI MONITORAGGIO E VIGILANZA	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di processo (es. programmazione visite in situ) • Elementi tecnici (es. adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae) • Elementi di relazione (es. trasparenza e correttezza)
04	SEZIONE 4 – ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO CON ARPAE EMILIA-ROMAGNA	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo di Arpae • Utilità percepita

La sezione anagrafica di clustering chiudeva il questionario. La distribuzione dei rispondenti per tipologia di impianto è descritta nel grafico seguente:

Distribuzione rispondenti per tipologia AIA



L'allevamento è la categoria maggiormente rappresentata, la voce "altro" è molto eterogenea ed include aziende operanti, tra gli altri, nel settore alimentare e della trasformazione, nel manifatturiero e nella chimica.

Seguono la distribuzione territoriale degli impianti e quella delle aziende rispondenti coinvolte per numero di addetti.

Provincia di ubicazione dell'impianto	n.	%
Modena	38	19.6%
Ravenna	28	14.4%
Forlì-Cesena	27	13.9%
Bologna	26	13.4%
Reggio Emilia	26	13.4%
Parma	22	11.3%
Ferrara	14	7.2%
Piacenza	8	4.1%
Rimini	5	2.6%
Totale	194	---

Numero di addetti (dell'impresa nel complesso):	n. imprese	% imprese
1-9	53	27,3%
10-49	63	32,5%
50-249	57	29,4%
250 e oltre	21	10,8%
Totale	194	---

Le tabelle della distribuzione territoriale dei rispondenti, definita con riferimento all'impianto per il quale hanno compilato il questionario, e la distribuzione dimensionale in termini di addetti rappresentano con sufficiente approssimazione le caratteristiche delle aziende in regime di AIA presenti sul territorio emiliano-romagnolo.

I risultati

Le indagini di CS sono un utile strumento a supporto della pianificazione strategica se l'organizzazione fa proprie le risultanze positive al fine di mantenere un presidio forte sui punti di forza e garantire agli utenti la qualità riconosciuta. Parimenti l'organizzazione deve essere in grado di cogliere e gestire proattivamente le critiche raccolte, al fine di risolvere gli elementi di processo giudicati dagli utenti di qualità non accettabile.

Al fine di permettere una migliore leggibilità del dato, nelle tabelle illustrative dei risultati i valori della scala di risposta sono raggruppati per:

- fortemente negativo - valori delle risposte 1, 2 e 3
- negativo - valori delle risposte 4 e 5
- positivo - valori delle risposte 6 e 7
- fortemente positivo - valori delle risposte 8, 9 e 10

Il processo autorizzatorio

In questa sezione sono mostrate le risultanze in termini sia di soddisfazione che di importanza del processo autorizzatorio al quale Arpae dedica particolare attenzione essendo l'unica Agenzia ambientale italiana anche autorità competente per il rilascio delle autorizzazioni ambientali.

Gli aspetti di processo sottoposti alla valutazione degli utenti sono stati:

- Completezza delle informazioni disponibili per la presentazione della richiesta di autorizzazione e del piano di monitoraggio
- Conoscenza e contestualizzazione da parte di Arpae delle Best Available Techniques - BAT
- Trasparenza e chiarezza nelle fasi di istruttoria tecnica della richiesta
- Gestione della Conferenza dei Servizi e interlocuzione con Arpae nel percorso di rilascio dell'autorizzazione
- Comprensibilità tecnica delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione
- Rispetto della tempistica di rilascio prevista

Come si legge dall'elenco dei quesiti, con la ricerca sono stati sondati aspetti di servizio, di prodotto e di relazione.

I risultati si caratterizzano per valori significativamente positivi mai sotto al punteggio di 7 in una scala che si ricorda essere compresa nell'intervallo da 1 (valore di massima insoddisfazione) a 10

(valore di massima soddisfazione). Molto alta è anche la deviazione standard (SD) indice di una forte disomogeneità di giudizi.

La voce relativa alla *Completezza delle informazioni* si posiziona sui valori medi più alti (7.66) e rileva la SD più contenuta (1.82), è quindi il tema che ha acquisito risposte meno disomogenee.

La *Conoscenza delle BAT* ottiene anch'essa un valore molto positivo (7.59) con una SD leggermente sotto la media (1.91).

La *Trasparenza e chiarezza* si pone ad alti livelli di soddisfazione (7.67) comune agli altri item con un'elevata SD (2.10).

La *Gestione della Conferenza dei Servizi* ottiene il migliore giudizio di soddisfazione (7.77) seppur con un'alta SD (2.10). Il valore positivo delle risposte risulta particolarmente interessante stante la complessità di tale istituto che vede il coinvolgimento ovviamente di Arpae, ma anche di altri enti autorizzatori.

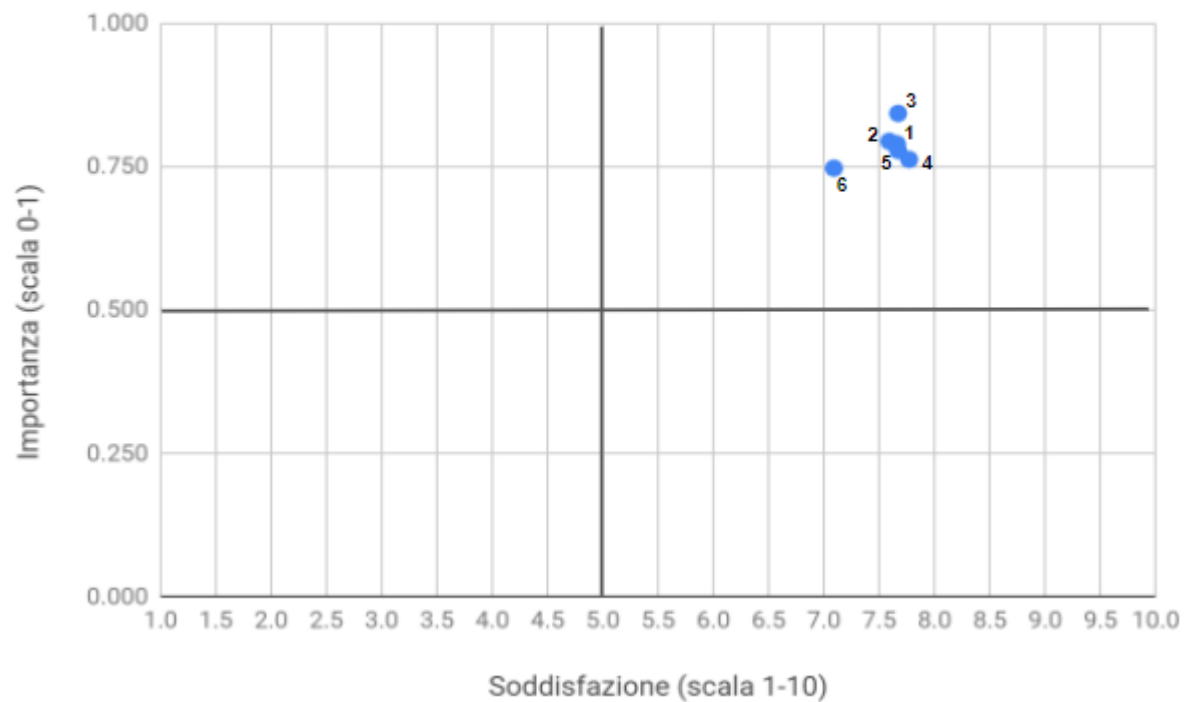
La *Comprensibilità tecnica* assume valori positivi (7.67) e SD (2.00) sostanzialmente analoga agli altri ite; anche per tale ambito la positività assume il valore di un importante elemento tecnico di confronto tra le parti.

In ultimo il *Rispetto dei tempi*, è l'item che ottiene la valutazione più contenuta (7.09) e con la maggiore SD (2.30). E' l'unico item per il quale oltre il 20% dei rispondenti assegna punteggi pari a 5 o inferiori.

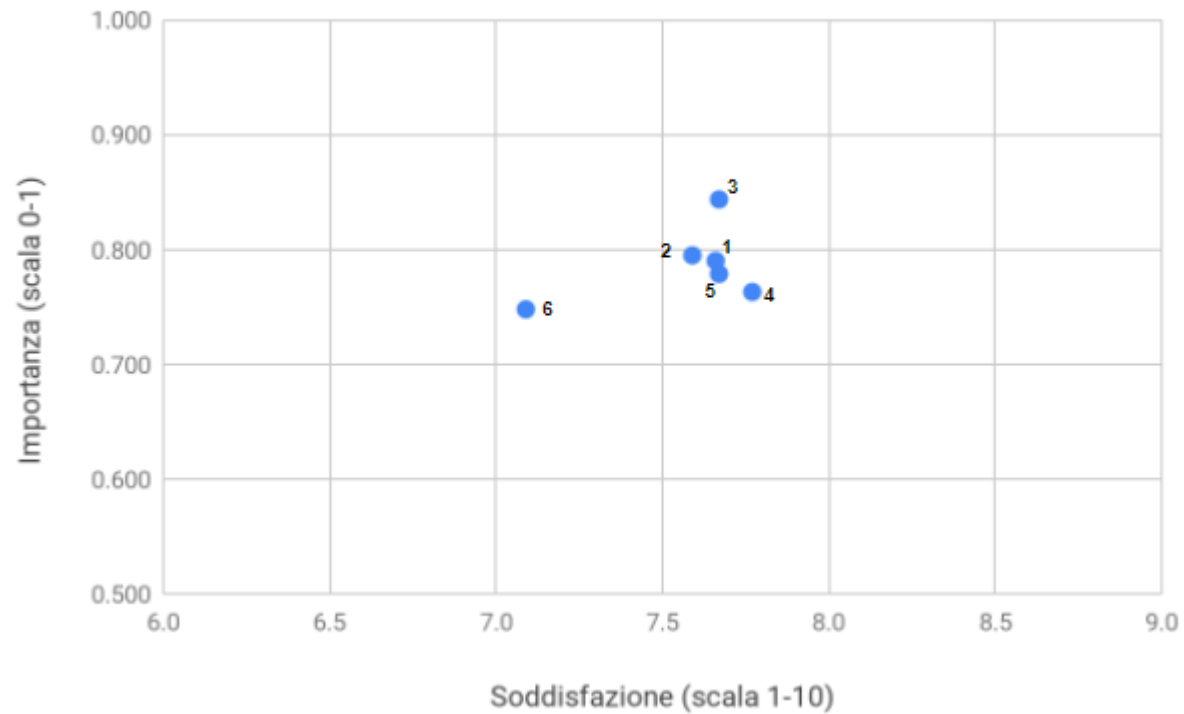
	Completezza delle informazioni disponibili per la presentazione della richiesta di autorizzazione e del piano di monitoraggio	Conoscenza e contestualizzazione da parte di Arpae delle Best Available Techniques - BAT	Trasparenza e chiarezza nelle fasi di istruttoria tecnica della richiesta	Gestione della Conferenza dei Servizi e interlocuzione con Arpae nel percorso di rilascio dell'autorizzazione	Comprensibilità tecnica delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione	Rispetto della tempistica di rilascio prevista	Valutazione complessiva dell'attività di Arpae di Rilascio delle autorizzazioni	
Media	7.66	7.59	7.67	7.77	7.67	7.09	7.60	
Dev. Std.	1.82	1.91	2.10	2.10	2.00	2.30	2.07	
Scala (1-10)	1-2-3	3.6%	5.2%	5.2%	5.8%	4.7%	8.8%	5.2%
	4-5	5.7%	5.7%	7.8%	6.3%	4.2%	12.9%	6.7%
	6-7	28.5%	27.6%	22.8%	18.9%	27.6%	25.3%	24.2%
	8-9-10	62.2%	61.5%	64.2%	68.9%	63.5%	53.1%	63.9%

La domanda sulla valutazione complessiva ha permesso di cogliere una valutazione di insieme e di costruire l'algoritmo dell'importanza attribuita il cui output è rappresentato nei grafici successivi.

Processo autorizzatorio



Processo autorizzatorio (scala ridotta)



Legenda:

1. Completezza delle informazioni disponibili per la presentazione della richiesta di autorizzazione e del piano di monitoraggio
2. Conoscenza e contestualizzazione da parte di Arpae delle Best Available Techniques - BAT
3. Trasparenza e chiarezza nelle fasi di istruttoria tecnica della richiesta
4. Gestione della Conferenza dei Servizi e interlocuzione con Arpae nel percorso di rilascio dell'autorizzazione
5. Comprensibilità tecnica delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione
6. Rispetto della tempistica di rilascio prevista

Tutti gli item si posizionano nel quadrante del grafico di alta soddisfazione ed alta importanza (quadrante A), sono quindi elementi per i quali l’Agenzia deve porre molta attenzione al livello qualitativo dell’erogazione essendo fattori chiave di valutazione da parte degli utenti.

Importanza	D) <i>Massima priorità di miglioramento</i>	A) <i>Alto rischio di abbandono su fattori ritenuti normali</i>
	C) <i>Media priorità di miglioramento</i>	B) <i>Monitorare il livello ed ottimizzare le positività emerse</i>
	Bassa	Alta

Soddisfazione

Il processo ispettivo programmato

Al termine delle domande sul processo autorizzatorio, il questionario si è posizionato sulla rilevazione della qualità percepita del processo ispettivo programmato. Questa attività, differentemente dal rilascio delle autorizzazioni, è comune a tutto il sistema agenziale e rientra tra le attività classificate come LEPTA cioè come Livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali che le Agenzie devono garantire ai sensi della L. 132/2016 istitutiva del Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale (SNPA).

Anche per il processo ispettivo sono stati esaminati elementi di servizio, di prodotto e di relazione, in particolare:

- Programmazione e gestione delle attività di verifica in situ degli impianti
- Chiarezza delle richieste degli operatori Arpae in visita ispettiva
- Conoscenza da parte degli operatori Arpae dei processi produttivi e delle tecniche di contenimento degli impatti ambientali dell'azienda
- Trasparenza e correttezza degli operatori Arpae durante i controlli
- Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimento formulate
- Completezza e fruibilità delle informazioni fornite sugli esiti del controllo
- Adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae

Le valutazioni sono positive e migliori rispetto a quanto assegnato per la fase autorizzatoria con molti valori medi che superano gli 8 punti sempre in una scala da 1 (valore di massima insoddisfazione) a 10 (valore di massima soddisfazione). La variabilità delle risposte (deviazione standard - SD) è un po' più contenuta indicazione quindi di una minore disomogeneità di giudizio.

Ci sono diversi item (*Programmazione e gestione delle attività; Conoscenza dei processi; Appropriatelyzza e chiarezza delle risposte; Adeguatezza strumentazione*) che ottengono valori medi di soddisfazione (da 7.80 a 7.83) molto simili analogamente ai valori di SD (valori compresi tra 1.71 e 1.77). Per tali item anche la distribuzione delle risposte risulta discretamente omogenea. E' interessante notare che gli item coinvolgono sia aspetti tecnici di processo sia di servizio e fanno riferimento all'organizzazione delle attività e delle strumentazioni dell'Agenzia unitamente ai saperi del personale.

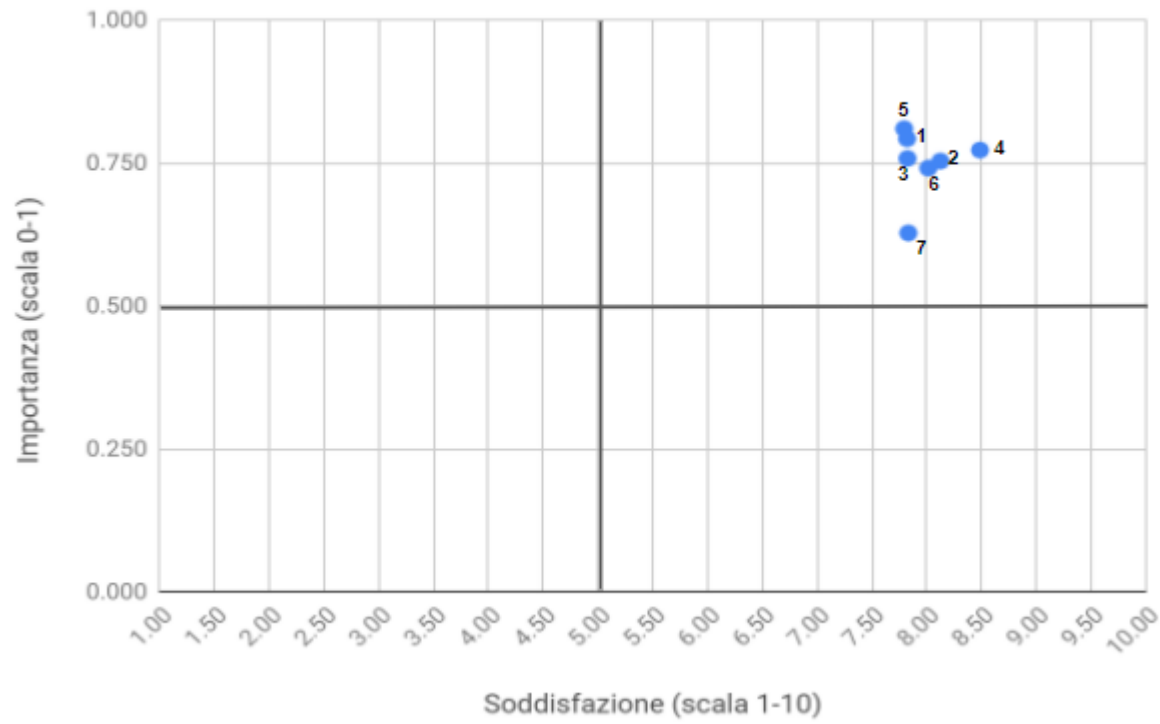
I campi che rilevano i due valori maggiormente positivi sono la *Chiarezza delle richieste degli operatori* e la *Trasparenza e correttezza degli operatori* con valori medi di giudizio rispettivamente pari a 8.13 e 8.49 ed una SD quasi uguali di 1.68 ed 1.69. Tali item sono rappresentati unitamente in quanto rappresentano l'aspetto tecnico ed etico dell'operato dei collaboratori dell'Agenzia. La valutazione molto positiva pone Arpae davanti all'obbligo di presidiare con determinazione i due

aspetti del capitale umano da sempre valutati dagli utenti ai massimi valori di positività e che permettono l'instaurarsi di un rapporto collaborativo tra Arpae e le aziende in AIA a tutto vantaggio della tutela ambientale.

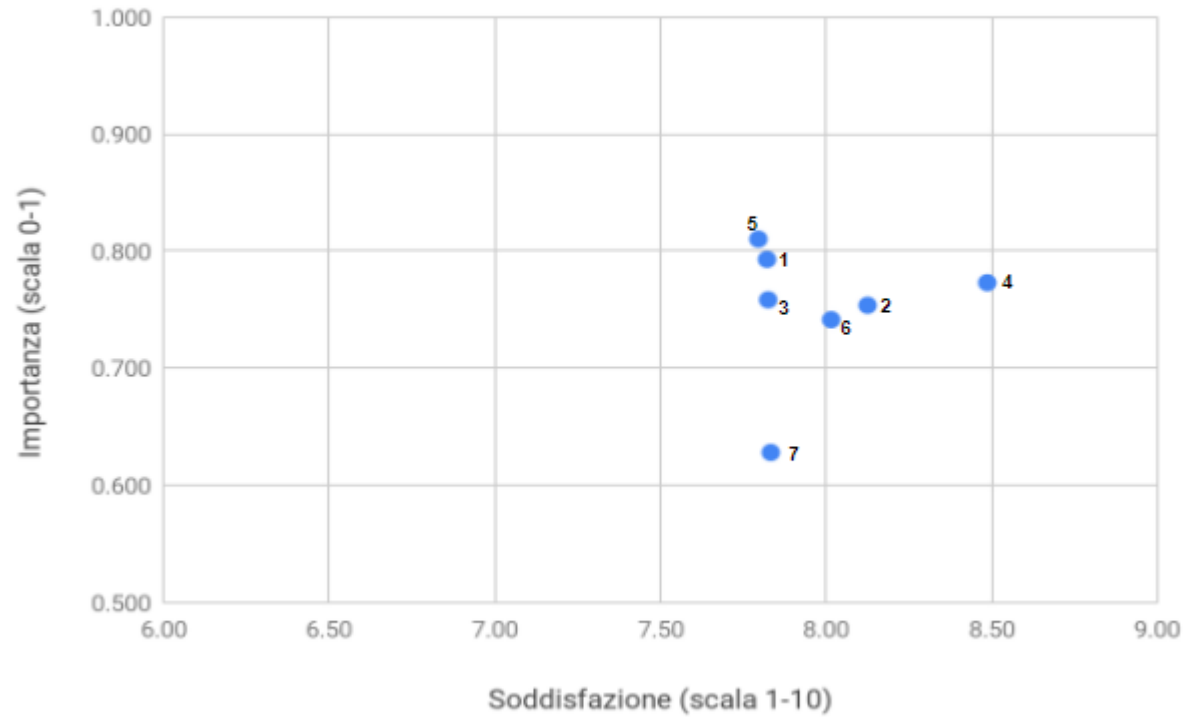
	Programmazione e gestione delle attività di verifica in situ degli impianti	Chiarezza delle richieste degli operatori Arpae in visita ispettiva	Conoscenza da parte degli operatori Arpae dei processi produttivi e delle tecniche di contenimento degli impatti ambientali dell'azienda	Trasparenza e correttezza degli operatori Arpae durante i controlli	Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimento formulate	Completezza e fruibilità delle informazioni fornite sugli esiti del controllo	Adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae	Valutazione complessiva dell'attività ispettiva di Arpae
Media	7.82	8.13	7.83	8.49	7.80	8.02	7.83	7.95
Dev. Std.	1.77	1.68	1.82	1.69	1.82	1.67	1.71	1.80
Scala (1-10)	1-2-3	3.1%	1.6%	3.2%	2.6%	4.2%	2.1%	3.7%
	4-5	5.8%	4.7%	5.3%	1.6%	3.1%	4.7%	3.1%
	6-7	27.7%	21.5%	26.5%	17.3%	27.7%	23.6%	23.0%
	8-9-10	63.4%	72.3%	65.1%	78.5%	64.9%	69.6%	70.2%

Anche per il processo ispettivo programmato, la domanda sulla valutazione complessiva ha permesso di cogliere una valutazione di insieme e di costruire l'algoritmo dell'importanza attribuita così come mostrato nei grafici a seguire.

Processo ispettivo programmato



Processo ispettivo programmato (scala ridotta)



Legenda:

1. Programmazione e gestione delle attività di verifica in situ degli impianti
2. Chiarezza delle richieste degli operatori Arpae in visita ispettiva
3. Conoscenza da parte degli operatori Arpae dei processi produttivi e delle tecniche di contenimento degli impatti ambientali dell'azienda
4. Trasparenza e correttezza degli operatori Arpae durante i controlli
5. Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimento formulate
6. Completezza e fruibilità delle informazioni fornite sugli esiti del controllo

7. Adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae

Analogamente a quanto rilevato per le risposte alla sezione relativa alle autorizzazioni, le risposte al tema del controllo programmato si posizionano nel quadrante in descritto da alta soddisfazione e da alta importanza con analoghe valutazioni di necessità di forte presidio e garanzia di qualità del servizio.

Il giudizio complessivo ed il ruolo percepito di Arpae

La domanda sul giudizio complessivo dell'operato di Arpae faceva riferimento sia alla fase di autorizzazione che di controllo (*"Giudizio su come Arpae opera il ruolo di rilascio dell'Autorizzazione e di esecuzione del Controllo"*); il risultato è positivo con valore che si pone come media tra le valutazioni attribuite al processo autorizzatorio ed a quello ispettivo.

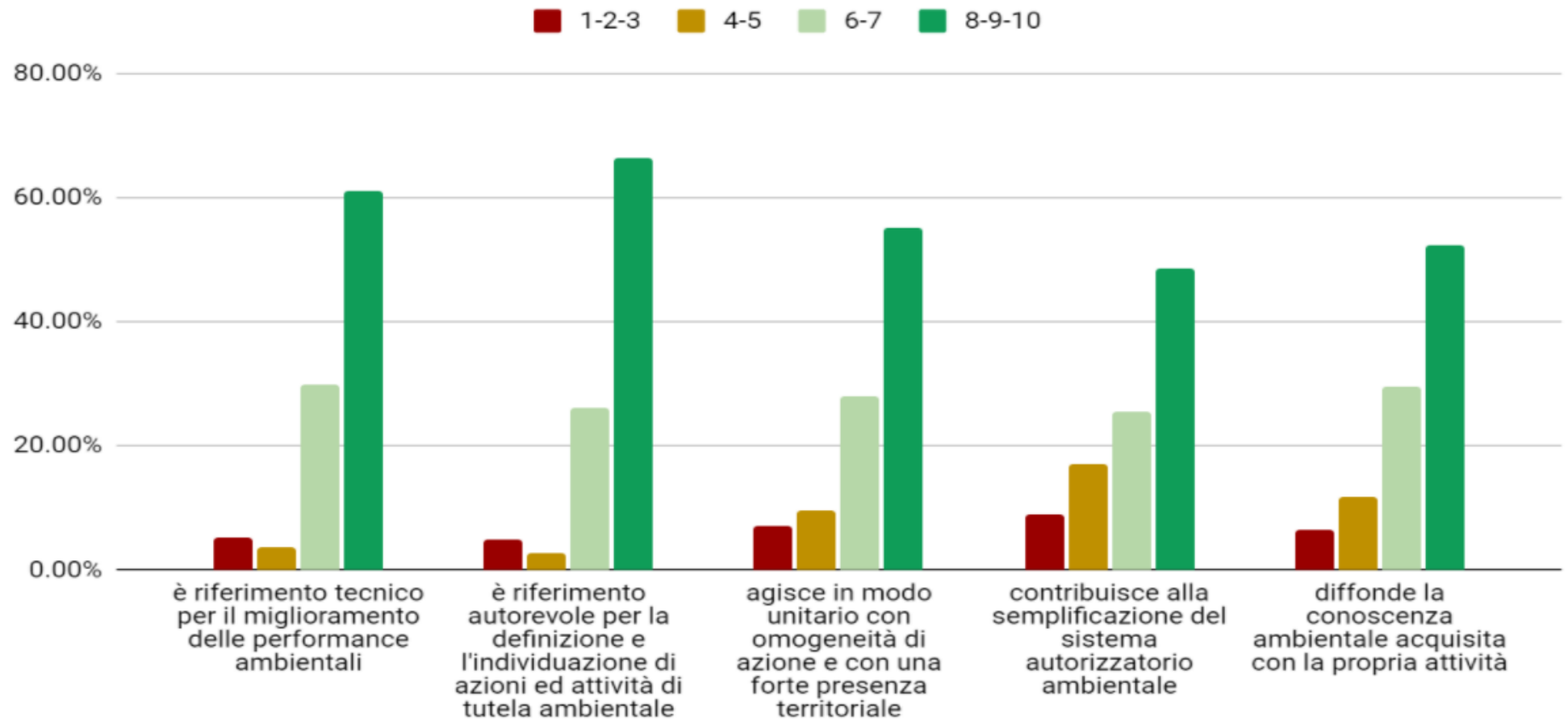
		Giudizio su come Arpae opera il ruolo di rilascio dell'Autorizzazione e di esecuzione del Controllo
	Media	7.71
	Dev. Std.	1.80
Scala (1-10)	1-2-3	4.0%
	4-5	4.6%
	6-7	25.7%
	8-9-10	65.7%

Un ulteriore set di domande era centrato sulla valutazione di coerenza tra le attese sul ruolo esercitato da Arpae così come espresse in precedenti ricerche (si ricorda l'indagine sulle attese degli utenti condotta nel 2016: https://www.arpae.it/cms3/documenti/_cerca_doc/benorg/2016/Le_attese_degli_utenti_2016.pdf) e quanto rilevato dai rispondenti.

Generalmente positiva la distribuzione delle risposte, in particolare per gli ambiti "riferimento tecnico" e "tutela ambientale". Segnali di criticità (ancorché rilevati mediamente dal 20% dei rispondenti) riguardano soprattutto il supporto alla semplificazione dei processi autorizzatori, l'omogeneità di azione a livello territoriale e la diffusione della conoscenza ambientale. Quest'ultimo riscontro, visti i numerosi progetti ed iniziative di studio e ricerca, anche di respiro internazionale, a cui Arpae partecipa, è verosimilmente riconducibile ad un pubblico non direttamente coinvolto nei network accademici e di ricerca.

	Arpae ...	è riferimento tecnico per il dialogo con i cittadini, imprese ed istituzioni per il miglioramento delle performance ambientali	è riferimento autorevole per la definizione e l'individuazione di azioni ed attività di tutela ambientale	agisce in modo unitario con omogeneità di azione e con una forte presenza territoriale	contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale	diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività
	Media	7.55	7.88	7.35	6.90	7.24
	Dev. Std.	1.94	1.87	2.19	2.34	2.11
Scala (1-10)	1-2-3	5.3%	4.8%	7.0%	9.0%	6.4%
	4-5	3.7%	2.7%	9.7%	17.0%	11.8%
	6-7	29.9%	26.2%	28.1%	25.5%	29.4%
	8-9-10	61.0%	66.3%	55.1%	48.4%	52.4%

Il ruolo di Arpae



L'ultima domanda posta faceva riferimento alla valutazione, non tanto quantitativa, ma di significato e di effetto dell'operato di Arpae. I rispondenti potevano scegliere tra un set di 5 opzioni graduate da un livello di massimo significato ed impatto dell'attività di Arpae sull'organizzazione (*"Un valore aggiunto per l'azienda"*), fino ad una valutazione particolarmente negativa dell'impatto sull'azienda (*"Un mero aggravio economico per un adempimento normativo cui l'azienda deve sottostare"*).

La massima frequenza delle scelte è stata: "Un'opportunità per la gestione delle problematiche ambientali". La risposta è interessante in quanto evidenzia il ruolo tecnico dell'Agenzia così come istituzionalmente definito, vi è quindi un allineamento percepito dai rispondenti tra il mandato conferito ad Arpae e la percezione dell'impatto delle attività dell'Agenzia.

Le situazioni in cui vi è coerenza tra mandato, azione, impatto e percezione sono quelle che massimamente permettono un dialogo ed un confronto costruttivo tra le parti interessate.

In generale le attività di Arpae sono	n.	%
Un'opportunità per la gestione delle problematiche ambientali	110	59.1%
Un valore aggiunto per l'azienda	30	16.1%
Un'esperienza necessaria, ma senza ritorni per l'azienda	29	15.6%
Un mero aggravio economico per un adempimento normativo cui l'azienda deve sottostare	16	8.6%
Una perdita di tempo, senza valore per l'azienda	1	0.5%
Totale	186	---

Osservazioni libere

Per i partecipanti alla ricerca è stata prevista la possibilità di rispondere alla domanda aperta: “Ad integrazione delle risposte fornite, può aggiungere commenti sulle positività o sulle criticità riscontrate nell’attività e nel rapporto con Arpae Emilia-Romagna”, ciò al fine di integrare quanto previsto nelle domande a risposta chiusa con proprie valutazioni integrative.

Le risposte sono state 30 ed hanno affrontato gli aspetti del rapporto tra l’Agenzia e le aziende in AIA o più in generale l’impatto delle attività autorizzatori e di controllo sulle imprese.

Nella successiva tabella le risposte sono state organizzate sulla base della positività o criticità dell’osservazione e raggruppate per concetti chiave. Il risultato è stato l’extrapolazione di 15 concetti afferenti all’ambito delle positività e 29 concetti afferenti all’ambito delle criticità. Normalmente a valutazioni positive sono state associate osservazioni positive e viceversa; vi sono stati casi però in cui il rispondente, a fronte di una valutazione positiva, ha associato ambiti in cui è possibile e per lui auspicabile un miglioramento pertanto tali osservazioni nella tabella seguente sono stati considerate nella colonna “criticità e/o ambiti di sviluppo dell’operato di Arpae”.

Risposte (analisi per concetti chiave) - positività dell’operato di Arpae		Risposte (analisi per concetti chiave) - criticità e/o ambiti di sviluppo dell’operato di Arpae	
Tema	Frequenza	Tema	Frequenza
Collaborazione istituzionale (Arpae e/o altri O.I ed imprese)	7	Disomogeneità nell’operato	7
Supporto alla performance ambientale	2	Tempi di rilascio delle autorizzazioni	6
Conoscenza della materia	2	Inutilità del processo come attualmente strutturato	4
Professionalità nelle fasi del processo	2	Onerosità degli adempimenti	3
Valutazione complessiva dell’operato	2	Collaborazione istituzionale (Arpae e/o altri O.I ed imprese)	3
		Nessun elemento di positività	2
		Adempimenti burocratici	2
		Efficacia dei controlli	1
		Tempi di programmazione	1

Soffermandosi sulle criticità, ciò che viene evidenziato come criticità è la disomogeneità dell’operato rilevata come ancora presente in particolare dalle aziende che hanno impianti ubicati in differenti province. Altri elementi su cui è utile soffermarsi in particolare in questa fase di emergenza non solo sanitaria e sociale, ma anche economica sono i tempi di rilascio e l’onerosità degli adempimenti a carico delle aziende.

I risultati dell'indagine nella programmazione strategica di Arpae

I documenti di programmazione strategica ed operativa di Arpae sono costituiti dal programma triennale ed annuale delle attività, documento unificato con il Piano della Performance, e sono disponibile sul sito dell'Agenzia all'indirizzo:

<https://www.arpae.it/it/attivita-e-servizi/programmi-e-relazioni-attivita/programmi-attivita>

Si citano tali documenti perché, come anticipato in premessa, le indagini di CS sono elementi istruttori della programmazione di Arpae e sono in effetti rilevabili in diversi obiettivi strategici e programmatici tanto da impattare su ben due dei quattro obiettivi strategici che Arpae si è data per il triennio 2021-2023.

Nella tabella che segue sono raccolti gli obiettivi strategici, e gli indicatori associati, definiti per rispondere alle sollecitazioni frutto delle indagini di CS. La colonna "note" evidenzia la correlazione con gli esiti dell'indagine di CS.

Obiettivo (S- Strategico P -Programmatico)	Indicatore	Note
S2 - Attuare un piano operativo di semplificazione dei processi dell'Agenzia	1) Semplificazione dei procedimenti amministrativi e di vigilanza e controllo	Con l'obiettivo strategico S2, Arpae intende affrontare i fattori, segnalati anche dai partecipanti alla ricerca, che possono semplificare il rapporto tra l'Agenzia e le aziende nelle varie fasi relative agli adempimenti previsti dalla norma ed integrando il supporto con sistemi informativi evoluti. Anche la richiesta degli utenti di creare maggiori sinergie e coordinamento tra i vari organismi istituzionali coinvolti nel processo autorizzatorio o di rilascio delle concessioni, viene considerata all'interno dell'obiettivo strategico (indicatore 4).
	2) Progettazione, congiuntamente alla Regione Emilia-Romagna, di uno "sportello" per la gestione di quesiti tecnico-giuridici di carattere generale formulati dalle associazioni di categoria a titolo di "interpello ambientale"	
	3) Semplificazione del sistema di accesso e acquisizione dei dati ambientali mediante revisione dei portali di accesso	
	4) Potenziamento del coordinamento con i corpi di polizia nelle attività di controllo e vigilanza, sull'esempio del Protocollo d'intesa siglato con la Procura Generale e le Procure territoriali e le forze di polizia dell'Emilia-Romagna relativamente alle prescrizioni impartite in base alla legge 68/2015 (ecoreati)	
	5) Predisposizione di portali informatici per la presentazione di istanze, richieste e moduli verso l'esterno	
	6) Implementazione obbligatoria del sistema PagoPA per la ricezione dei pagamenti delle prestazioni erogate	
	7) Messa a regime del sistema informativo di Arpae (applicativi vari)	

S4 - Riorganizzazione dei processi operativi a completamento del programma di revisione per ambiti territoriali e fattibilità di poli strategici regionali	1) Organizzazione dell'attività per Area vasta	Tra le osservazioni dei rispondenti una in particolare (... <i>Dovrebbero lavorare suddivisi in gruppi per competenze e non per territorialità</i>) coglie lo spirito dell'obiettivo S4 centrato sulla riorganizzazione dei processi operativi al fine di migliorare il coordinamento tra le strutture operative e migliorare i tempi di risposta alle istanze pervenute. La centratura sui tempi di risposta è allineata anche agli esiti delle domande a risposte chiuse in cui per tale fattore si raggiunge il minore grado di soddisfazione
	2) Applicazione del nuovo sistema per la registrazione delle segnalazioni ambientali su tutta la regione	
	3) Revisione documenti di indirizzo Arpae in ottica di integrazione LG SNPA	
	4) Organizzazione dell'attività dei Laboratori per poli produttivi con l'obiettivo di riduzione dei tempi di intervento per crisi operative e dei tempi di risposta dell'attività analitica - 80° perc.le TR cliente campioni istituzionali obbligatori	
	5) Organizzazione dell'attività del Demanio idrico per poli operativi con l'obiettivo di ridurre i tempi di risposta dei procedimenti e ridurre l'abusivismo	
	6) Autorizzazioni - Organizzazione per poli operativi con riduzione dei tempi di rilascio autorizzazioni	
	7) Razionalizzare le attività di allerta e del Centro Funzionale	

APPENDICE

Tavole - Processo autorizzatorio

Completezza delle informazioni disponibili per la presentazione della richiesta di autorizzazione e del piano di monitoraggio										
<i>Tipo azienda</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazione materie prime animali o vegetali
1	4.3%		2.4%				4.2%			
3	4.3%									4.2%
4	2.1%						4.2%			8.3%
5	6.4%			8.8%				25.0%		
6	29.8%		7.1%				8.3%			8.3%
7	17.0%		26.2%	60.0%	17.6%		4.2%	25.0%	12.5%	12.5%
8	19.1%		23.8%		35.3%	100.0%	37.5%	25.0%	37.5%	37.5%
9	10.6%		23.8%		23.5%		33.3%		25.0%	33.3%
10	6.4%		16.7%	40.0%	14.7%		8.3%	25.0%	25.0%	66.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Conoscenza e contestualizzazione da parte di Arpae delle Best Available Techniques - BAT

<i>Tipo azienda</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	4.3%		2.4%				8.3%			
2	2.1%									
3	2.1%		2.4%				4.2%			4.2%
4	2.1%									
5	4.3%			20.0%	6.1%					20.8%
6	19.1%		9.5%		6.1%		4.2%	50.0%		
7	29.8%		16.7%	40.0%	12.1%		16.7%	25.0%		8.3%
8	12.8%		35.7%		33.3%	50.0%	37.5%	37.5%		45.8%
9	17.0%		16.7%		30.3%	50.0%	16.7%	25.0%	25.0%	33.3%
10	6.4%		16.7%	40.0%	12.1%		12.5%	25.0%	12.5%	66.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Trasparenza e chiarezza nelle fasi di istruttoria tecnica della richiesta

<i>Tipo azienda</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	6.4%		2.4%				4.2%			
2	2.1%		2.4%				4.2%			4.2%
3	2.1%									
4	2.1%			2.9%			25.0%			8.3%
5	8.5%		4.8%	5.9%						8.3%
6	19.1%		7.1%	20.0%	5.9%		8.3%	25.0%		
7	25.5%		16.7%		5.9%		4.2%	12.5%		12.5%
8	17.0%		21.4%	20.0%	26.5%	50.0%	37.5%	37.5%		37.5%
9	12.8%		21.4%	20.0%	26.5%	50.0%	25.0%	25.0%	33.3%	12.5%
10	4.3%		23.8%	40.0%	26.5%		16.7%	50.0%	25.0%	66.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gestione della Conferenza dei Servizi e interlocuzione con Arpae nel percorso di rilascio dell'autorizzazione										
<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	6.4%		4.8%				4.2%			
2	2.1%									4.2%
3	2.1%		4.8%							
4			2.4%		3.2%					4.2%
5	6.4%		2.4%	20.0%	3.2%		4.2%	25.0%		4.2%
6	12.8%		7.1%				8.3%	25.0%		8.3%
7	12.8%		14.3%				12.5%	12.5%		8.3%
8	34.0%		21.4%	20.0%	19.4%	50.0%	29.2%	25.0%		33.3%
9	14.9%		26.2%	20.0%	29.0%	50.0%	25.0%	25.0%	66.7%	25.0%
10	8.5%		16.7%	40.0%	32.3%		16.7%	50.0%	37.5%	12.5%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Comprensibilità tecnica delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione										
<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	4.3%		4.7%				8.7%			
2	2.1%									4.3%
3										4.3%
4	2.1%		2.3%		2.9%					
5	4.3%		2.3%		5.9%					
6	31.9%		9.3%		11.8%		4.3%			17.4%
7	12.8%		9.3%	40.0%	14.7%		13.0%	75.0%		8.7%
8	23.4%		27.9%	20.0%	23.5%	50.0%	17.4%		50.0%	30.4%
9	14.9%		18.6%		26.5%	50.0%	39.1%		25.0%	66.7%
10	4.3%		25.6%	40.0%	14.7%		17.4%	25.0%	25.0%	33.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Rispetto della tempistica di rilascio prevista

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	6%		5%		3%		4%	25%		
2	4.3%		2.3%							
3	4.3%				5.9%		4.2%			4.2%
4	4.3%		4.7%	20.0%	2.9%					4.2%
5	14.9%		7.0%	20.0%	5.9%		12.5%			8.3%
6	21.3%		7.0%		8.8%		16.7%	25.0%		12.5%
7	17.0%		11.6%		8.8%		8.3%	12.5%		16.7%
8	8.5%		34.9%		11.8%	50.0%	29.2%	25.0%	37.5%	33.3%
9	14.9%		14.0%	40.0%	32.4%	50.0%	16.7%	25.0%	12.5%	33.3%
10	4.3%		14.0%	20.0%	20.6%		8.3%		12.5%	33.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività di Arpae di Rilascio delle autorizzazioni										
<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	6%		5%				4%			
2	4.3%		2.3%				4.2%			
3										
4	2.1%				2.9%		4.2%	25.0%		8.3%
5	8.5%		2.3%	20.0%	2.9%					
6	12.8%		14.0%				4.2%			12.5%
7	27.7%		7.0%	20.0%	14.7%	50.0%	12.5%	12.5%		8.3%
8	19.1%		25.6%	20.0%	32.4%	50.0%	33.3%	25.0%	50.0%	37.5%
9	12.8%		27.9%				16.7%	25.0%	12.5%	66.7%
10	6.4%		16.3%	40.0%	17.6%		20.8%	25.0%	25.0%	33.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività di Arpae di Rilascio delle autorizzazioni									
<i>Provincia di ubicazione dell'impianto:</i>									
	Bologna	Ferrara	Forlì-Cesena	Modena	Parma	Piacenza	Ravenna	Reggio Emilia	Rimini
1	4%		7%	3%	5%	13%			
2			7.4%		4.5%			3.8%	
3									
4					4.5%		14.3%	3.8%	
5	11.5%		7.4%			12.5%	3.6%		
6	3.8%		11.1%	2.6%	18.2%		3.6%	30.8%	
7	7.7%	21.4%	14.8%	21.1%	18.2%	25.0%	10.7%	11.5%	
8	34.6%	21.4%	22.2%	31.6%	22.7%	25.0%	35.7%	23.1%	40.0%
9	23.1%	21.4%	14.8%	26.3%	18.2%	12.5%	21.4%	15.4%	20.0%
10	15.4%	35.7%	14.8%	15.8%	9.1%	12.5%	10.7%	11.5%	40.0%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività di Arpae di Rilascio delle autorizzazioni				
<i>Numero di addetti (dell'impresa nel suo complesso):</i>				
	1-9	10-49	50-249	250 e oltre
1	11%			
2	1.9%	3.2%	1.8%	
3				
4	1.9%	4.8%	1.8%	4.8%
5	5.7%	4.8%		4.8%
6	5.7%	7.9%	14.0%	9.5%
7	20.8%	20.6%	5.3%	9.5%
8	20.8%	28.6%	40.4%	14.3%
9	17.0%	20.6%	15.8%	38.1%
10	15.1%	9.5%	21.1%	19.0%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tavole - Processo ispettivo programmato

Programmazione e gestione delle attività di verifica in situ degli impianti

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	4.4%		2.3%				4.2%			
2			2.3%							
3	2.2%									
4				2.9%						
5	11.1%			5.9%		4.2%		14.3%		4.2%
6	8.9%	11.6%				8.3%				
7	35.6%	14.0%	20.0%	14.7%	50.0%	16.7%	50.0%			29.2%
8	22.2%	18.6%	20.0%	29.4%		12.5%	50.0%	28.6%	33.3%	29.2%
9	11.1%	27.9%	20.0%	35.3%	50.0%	37.5%		28.6%	66.7%	29.2%
10	4.4%	23.3%	40.0%	11.8%		16.7%		28.6%		8.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chiarezza delle richieste degli operatori Arpae in visita ispettiva

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1			4.7%				4.2%			
2										
3										
4	2.2%		2.3%		2.9%					
5	6.7%						4.2%	14.3%		
6	17.8%		2.3%	20.0%	2.9%					8.3%
7	26.7%		11.6%		5.9%		20.8%	25.0%		12.5%
8	24.4%		30.2%	40.0%	26.5%		12.5%	25.0%	28.6%	33.3%
9	17.8%		20.9%		35.3%	100.0%	29.2%	25.0%	14.3%	33.3%
10	4.4%		27.9%	40.0%	23.5%		29.2%	25.0%	42.9%	33.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Conoscenza da parte degli operatori Arpae dei processi produttivi e delle tecniche di contenimento degli impatti ambientali della Sua azienda

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	2.3%		2.4%				8.3%			
2										
3	4.5%									
4	2.3%				5.9%					4.2%
5	9.1%		2.4%		2.9%					
6	22.7%		7.1%	20.0%	2.9%		25.0%	14.3%		
7	25.0%		14.3%	20.0%	11.8%		8.3%	25.0%		33.3%
8	11.4%		31.0%	20.0%	26.5%		33.3%	28.6%	33.3%	33.3%
9	18.2%		16.7%			100.0%	37.5%	25.0%	42.9%	33.3%
10	4.5%		26.2%	40.0%	17.6%		12.5%	25.0%	14.3%	33.3%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Trasparenza e correttezza degli operatori Arpae durante i controlli

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1						4.2%				
2	4.4%									
3		2.3%		2.9%						
4	2.2%					4.2%				
5	2.2%									
6	13.3%	7.0%						14.3%		4.2%
7	22.2%	11.6%		8.8%		4.2%	25.0%			8.3%
8	20.0%	18.6%	20.0%	8.8%	50.0%	20.8%		28.6%	33.3%	33.3%
9	24.4%	27.9%	20.0%	35.3%	50.0%	8.3%	25.0%		33.3%	25.0%
10	11.1%	32.6%	60.0%	44.1%		58.3%	50.0%	57.1%	33.3%	29.2%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimento formulate

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	2.2%		4.7%							
2			2.3%				4.2%			
3	2.2%				2.9%		4.2%			
4	2.2%						4.2%			
5	4.4%		2.3%		2.9%					
6	22.2%		7.0%		11.8%			14.3%		12.5%
7	24.4%		9.3%	60.0%	5.9%	50.0%	12.5%	25.0%		29.2%
8	22.2%		32.6%		23.5%			28.6%	33.3%	25.0%
9	17.8%		25.6%		35.3%	50.0%	29.2%	50.0%		66.7%
10	2.2%		16.3%	40.0%	17.6%		12.5%	25.0%	57.1%	16.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Completezza e fruibilità delle informazioni fornite sugli esiti del controllo

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1				2.9%			4.2%			
2										
3			4.7%							
4	2.2%									4.2%
5	6.7%		2.3%	2.9%				14.3%		4.2%
6	20.0%		9.3%	2.9%	50.0%	8.3%				
7	31.1%		9.3%	5.9%		12.5%	25.0%			16.7%
8	20.0%		23.3%	60.0%	29.4%	37.5%		28.6%	33.3%	33.3%
9	13.3%		25.6%		32.4%	50.0%	20.8%	50.0%		66.7%
10	6.7%		25.6%	40.0%	23.5%	16.7%	25.0%	57.1%		16.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae

<i>Tipo azienda semplificato</i>										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	6.1%	3.3%								
2	3.0%									
3										
4										
5	9.1%	3.3%								
6	12.1%	16.7%		7.7%		4.8%				11.8%
7	30.3%	3.3%	20.0%	30.8%		14.3%	25.0%			41.2%
8	12.1%	26.7%	20.0%	42.3%		47.6%		40.0%		11.8%
9	21.2%	20.0%	20.0%	11.5%	100.0%	23.8%	50.0%		100.0%	29.4%
10	6.1%	26.7%	40.0%	7.7%		9.5%	25.0%	60.0%		5.9%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività ispettiva di Arpae

Tipo azienda semplificato										
	Allevamento	Altro	Attività energetiche	Gestione dei rifiuti	Industria cartaria	Industria chimica	Industria dei prodotti minerali	Produzione e trasformazioni e metalli	Trattamento di superfici mediante solventi organici	Trattamento e trasformazioni e materie prime animali o vegetali
1	4.4%		2.3%				4.2%			
2			2.3%		2.9%					
3			2.3%							
4	2.2%						4.2%			
5	6.7%							14.3%		
6	17.8%		7.0%		2.9%		4.2%			4.2%
7	33.3%		9.3%	20.0%	5.9%	50.0%	8.3%	25.0%		16.7%
8	11.1%		25.6%	40.0%	32.4%		25.0%		28.6%	45.8%
9	20.0%		27.9%		41.2%	50.0%	41.7%	75.0%	28.6%	100.0%
10	4.4%		23.3%	40.0%	14.7%		12.5%		28.6%	16.7%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività ispettiva di Arpae									
<i>Provincia di ubicazione dell'impianto:</i>									
	Bologna	Ferrara	Forlì-Cesena	Modena	Parma	Piacenza	Ravenna	Reggio Emilia	Rimini
1			7.4%	2.7%		12.5%			
2	4.0%						3.6%		
3			3.7%						
4			3.7%		4.8%				
5			3.7%	2.7%		12.5%	3.6%		
6	4.0%		11.1%	10.8%	9.5%		10.7%	3.8%	
7	12.0%	14.3%	18.5%	10.8%	14.3%	12.5%	10.7%	34.6%	
8	28.0%	21.4%	22.2%	27.0%	38.1%	37.5%	21.4%	19.2%	
9	36.0%	21.4%	22.2%	35.1%	28.6%	25.0%	35.7%	23.1%	60.0%
10	16.0%	42.9%	7.4%	10.8%	4.8%		14.3%	19.2%	40.0%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Valutazione complessiva dell'attività ispettiva di Arpae				
<i>Numero di addetti (dell'impresa nel suo complesso):</i>				
	1-9	10-49	50-249	50-249
1	7.8%			
2	3.9%			
3				4.8%
4	2.0%		1.8%	
5	3.9%	3.2%		
6	11.8%	3.2%	8.9%	4.8%
7	21.6%	15.9%	10.7%	14.3%
8	17.6%	30.2%	33.9%	4.8%
9	19.6%	33.3%	30.4%	47.6%
10	11.8%	14.3%	14.3%	23.8%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Il questionario

Nelle pagine che seguono sono riportate le domande utilizzate nel questionario di rilevazione.

Indagine della soddisfazione degli utenti di Arpae

- Rilevazione della qualità percepita da parte delle aziende in AIA delle attività di rilascio autorizzazioni, dei piani di monitoraggio e di vigilanza condotte da Arpae -

Note alla compilazione.

Gentile Utente, le domande poste² fanno riferimento ai principali ambiti di interazione tra le aziende in AIA ed Arpae.

Il questionario è anonimo e le elaborazioni produrranno informazioni solo in forma aggregata ad ulteriore garanzia del compilante.

Il questionario è diviso in sezioni.

La "Sezione 1 - Informazioni generali", rileva alcuni elementi classificatori per meglio comprendere il rispondente (ruolo del rispondente, tipologia di azienda, ubicazione dell'impianto, addetti).

La "Sezione 2 - Rilascio delle autorizzazioni", attraverso 6 domande a risposta chiusa richiede una valutazione sull'operato dell'Agenzia nella fase di rilascio dell'autorizzazione.

La "Sezione 3 - Verifica dei piani di monitoraggio e vigilanza", rileva sempre con un set di risposte chiuse la valutazione dell'operato di Arpae nelle fasi ispettive programmate o autodefinite.

La "Sezione 4 - Aspetti generali del rapporto con Arpae Emilia-Romagna", con due semplici domande chiuse ed una aperta intende rilevare un giudizio complessivo del rapporto tra aziende in AIA ed Arpae.

² Il questionario è stato somministrato in modalità CAWI

SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI

(scegliere una sola opzione per singola domanda)

Risponde in qualità di:

- Titolare/Amministratore delegato
- Direttore tecnico impianto/azienda
- Altra figura tecnica dell'impianto/azienda
- Direttore amministrativo impianto/azienda
- Altra figura amministrativa dell'impianto/azienda
- Consulente/studio professionale operante per conto dell'azienda

Tipo di azienda:

- Allevamento
- Attività energetiche
- Gestione dei rifiuti
- Industria cartaria
- Industria chimica
- Industria dei prodotti minerali
- Industria tessile
- Produzione e trasformazione metalli
- Trattamento di superfici mediante solventi organici
- Trattamento e trasformazione materie prime animali o vegetali
- Altro

Provincia di ubicazione dell'impianto:

- Piacenza
- Parma
- Reggio Emilia
- Modena
- Bologna
- Ferrara
- Ravenna
- Forlì-Cesena
- Rimini

Numero di addetti (dell'impresa nel suo complesso):

- 0-9
- 10-49
- 50-249
- Oltre 250

SEZIONE 2 – RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI

Sulla base della Sua esperienza come valuta i seguenti aspetti dell'attività di Arpae Emilia-Romagna?

- **Completezza delle informazioni disponibili per la presentazione della richiesta di autorizzazione e del piano di monitoraggio**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Conoscenza e contestualizzazione delle Best Available Techniques – BAT**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Trasparenza e chiarezza nelle fasi di istruttoria tecnica della richiesta**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Gestione della Conferenza dei Servizi e interlocuzione con Arpae nel percorso di rilascio dell'autorizzazione**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Comprensibilità tecnica delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Rispetto della tempistica di rilascio prevista**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

- **Valutazione complessiva dell'attività di Arpae di Rilascio delle AUTORIZZAZIONI**

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

SEZIONE 3 – VERIFICA DEI PIANI DI MONITORAGGIO E VIGILANZA

Sulla base della Sua esperienza come valuta i seguenti aspetti dell'attività di Arpae Emilia-Romagna?

- **Programmazione e gestione delle attività di verifica in situ degli impianti**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Chiarezza delle richieste degli operatori Arpae in visita ispettiva**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Conoscenza degli operatori Arpae dei processi produttivi e delle tecniche di contenimento degli impatti ambientali della Sua azienda**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Trasparenza e correttezza degli operatori Arpae durante i controlli**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimento formulate**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Completezza e fruibilità delle informazioni fornite sugli esiti del controllo**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
- **Adeguatezza all'intervento della strumentazione in dotazione ai tecnici Arpae**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente
N.B. la domanda va posta ai soli rispondenti figure tecniche dell'azienda
- **Valutazione complessiva dell'attività ISPETTIVA di Arpae**
per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

SEZIONE 4 – ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO CON ARPAE EMILIA-ROMAGNA

Sulla base della Sua esperienza esprima un giudizio su come Arpae opera il ruolo di rilascio dell’Autorizzazione e di esecuzione del Controllo

per nulla soddisfacente [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente soddisfacente

Secondo il suo parere, Arpae:

- è riferimento tecnico per il dialogo con cittadini, imprese ed istituzioni per il miglioramento delle performance ambientali

per nulla [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente

- è riferimento autorevole per la definizione ed individuazione di azioni ed attività di tutela ambientale

per nulla [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente

- agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale

per nulla [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente

- contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale

per nulla [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente

- diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività

per nulla [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] completamente

In generale le attività di Arpae ritiene siano:

(scegliere una sola opzione)

- Un valore aggiunto per l’azienda
- Un’opportunità per la gestione delle problematiche ambientali
- Un’esperienza necessaria, ma senza ritorni per l’azienda
- Una perdita di tempo, senza valore per l’azienda
- Un mero aggravio economico per un adempimento normativo cui l’azienda deve sottostare

Ad integrazione delle risposte fornite, può aggiungere commenti sulle positività o sulle criticità riscontrate nell’attività e nel rapporto con Arpae Emilia-Romagna:

Arpae
Agenzia regionale per la prevenzione,
l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna

Direzione generale
via Po 5
40139 Bologna
tel. 051 6223811

contatti: www.arpae.it/it/contatta-arpae
posta certificata: dirgen@cert.arpa.emr.it
sito: www.arpae.it