

# Questionario di customer satisfaction per le Aziende IPPC

**Settore Attività industriali, Controlli e Coordinamento Laboratori**  
Viale Restelli, 3/1 - 20124 Milano Tel. 02-69666385 Fax. 0269666254  
e-mail: [d.cristofaro@arpalombardia.it](mailto:d.cristofaro@arpalombardia.it)



## INTRODUZIONE

Vogliamo ringraziare voi e la vostra azienda per la disponibilità a partecipare al progetto **Ottimizzazione della Gestione del Sistema Integrato di Autorizzazioni Ambientali** promosso da Arpa Lombardia e cogliamo l'occasione per spiegarvi le modalità e gli obiettivi del questionario con cui viene condotta la raccolta dei dati ed il punto di vista delle aziende autorizzate.

Gli *obiettivi conoscitivi* di questo progetto sono:

1. la valutazione della **qualità del servizio offerto alle aziende**, con un'attenzione particolare alla fase istruttoria gestita da Arpa Lombardia
2. lo studio degli **impatti della Direttiva IPPC sulla performance ambientale delle aziende lombarde**.

L'indagine vuole determinare quanto il processo attuale di autorizzazione sia efficiente ed in grado di ottimizzare risorse e risultati.

Lo scopo del progetto è di offrire uno spazio di confronto e riflessione fra i diversi soggetti, per raccogliere informazioni utili ad ottimizzare il processo di autorizzazione.

E' stato preparato un questionario di mezz'ora che indagherà i fattori capaci di migliorare la performance del sistema A.I.A. ed i livelli motivazionali.

La ricerca parte dal punto di vista che le condizioni di emissione definite dall'autorizzazione non siano l'unica parte del processo autorizzativo che può promuovere comportamenti eco-efficienti.

*Le modalità dell'indagine* sono molto semplici; si richiede all'azienda di rispondere ad un *primo questionario/intervista* che prende in esame il processo di autorizzazione dal punto di vista della soddisfazione del cliente, a seguito della Conferenza dei Servizi.

In seguito, al termine del periodo previsto per l'adeguamento alle prescrizioni autorizzative all'azienda viene proposto un *secondo questionario/intervista* che studia gli impatti ambientali dell'attuazione della Direttiva IPPC sulle aziende lombarde e rileva una mappa degli incentivi che le aziende stesse individuano come importanti per creare sistemi di produzione eco-efficienti.

L'analisi dei dati raccolti tramite i questionari/interviste rivelerà il grado di **soddisfazione degli attori coinvolti nel processo di autorizzazione integrata** e contribuirà a creare una modalità condivisa di **controllo della qualità di processo** dell'autorizzazione integrata ambientale. A tutela della privacy, **le informazioni saranno trattate con riservatezza**. Nella restituzione degli esiti dell'indagine si farà riferimento esclusivamente a **dati anonimi, organizzati per categoria tematica**.

## Questionario di customer satisfaction per le aziende IPPC

Il primo questionario/intervista prende in esame, il processo di autorizzazione dal punto di vista della soddisfazione del cliente per valutare la qualità del servizio fornito da Arpa in materia di Autorizzazione Integrata Ambientale. Il questionario è composto da sei paragrafi:

1. **LO STATO AUTORIZZATIVO**
2. **INFORMAZIONI GENERALI SUL SITO DI PRODUZIONE**
3. **LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI**
4. **I CAMBIAMENTI INTRODOTTI DALL'A.I.A.**
5. **LA QUALITA' DEL SERVIZIO A.I.A.**
6. **I COSTI, BENEFICI ED ALTRI CAMBIAMENTI ECONOMICI**

Per compilarlo è sufficiente scrivere negli appositi spazi bianchi e salvare il documento come un normale documento word.

QUESTIONARIO N°

Posizione di chi compila il questionario

Referente IPPC

SI

NO

Commenti sul ruolo e formazione del personale che in azienda ha gestito l'A.I.A.:

## 1. LO STATO AUTORIZZATIVO

Codice IPPC principale

L'impianto viene definito dal D.Lgs 59/2005:

- 1) impianto nuovo  
 2) impianto esistente

Certificazione ambientale sito IPPC	Durata A.I.A.
NON CERTIFICATO	5
ISO 14001	6
EMAS	8

Ha presentato domanda A.I.A. in data giorno  mese  anno

a) ha ottenuto l' Autorizzazione AIA in data

giorno  mese  anno

con validità fino al giorno  mese  anno

b) ha concluso la Conferenza dei servizi in data

giorno  mese  anno  ed è in attesa dell'autorizzazione.

Ha dovuto presentare o richiedere:

- Integrazioni  
 Proroga termini  
 Richiesta modifiche

Il Piano di Monitoraggio:

è operativo dal mese  anno

diventerà operativo dal mese  anno

Il Sopralluogo:

- è stato effettuato  
 non è stato effettuato

## 2. INFORMAZIONI GENERALI SUL SITO DI PRODUZIONE

Qual è la dimensione dell'Azienda:

- Piccola Media
- Grande Impresa

	2005	2006
Dipendenti che si occupano di aspetti ambientali sul totale dei dipendenti (equivalenti tempo pieno)		
Fatturato (IVA esclusa)		
Produzione totale (ton/a)		
Trend di crescita della produzione in % rispetto all'anno precedente		
Spesa per ricerca e sviluppo in % fatturato		

E' importante che i dati riportati nella tabella soprastante siano **tutti** relativi alla stessa entità:

- al sito IPPC
- all'azienda
- al gruppo

### 3. LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI

Quali sono gli **aspetti ed obiettivi** che la sua azienda considera **più rilevanti per la gestione delle tematiche ambientali**? Le chiediamo di indicare un grado di importanza (da 1 a 5) per ognuno seguenti aspetti:

- 1: *aspetto e/o obiettivo non importante*
- 2: *aspetto e/o obiettivo poco importante*
- 3: *aspetto e/o obiettivo importante*
- 4: *aspetto e/o obiettivo molto importante*
- 5: *aspetto e/o obiettivo importantissimo*

- **importante** +

Riduzione costi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Chance di migliorare il processo produttivo (recupero di efficienze)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Richiesta clienti finali (business to customer)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Richiesta clienti industriali (business to business)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Miglioramento prodotti (eco-design, LCA)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Marketing ambientale e/o ritorno di immagine	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Senso di responsabilità ambientale del management	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Conformità alla normativa ambientale	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Altro (specificare) <input style="width: 150px; height: 40px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Le chiediamo di indicare **con quali strumenti gestionali** la sua azienda si prende cura degli aspetti ambientali:

- Certificazione ISO 14001 Sistema di Gestione Ambientale
- Certificazione ISO 9001 Sistema di Gestione per Qualità
- Certificazione EMAS
- Sistema di Gestione della Sicurezza
- Politica o strategia ambientale dell'azienda
- Altro. Specificare

Le chiediamo di descrivere brevemente in che modo la sua azienda ha acquisito le **informazioni** e le **competenze necessarie** per ottenere l'autorizzazione integrata ambientale?

Le chiediamo chi secondo lei deve fornire **il supporto tecnico** alle aziende per ottenere l'autorizzazione integrata ambientale?

## 4. I CAMBIAMENTI INTRODOTTI DALL'A.I.A.

Il regime delle autorizzazioni ambientali è stato modificato in Italia con la trasposizione della Direttiva IPPC e i suoi decreti autorizzativi. Si è passato da un regime a più autorizzazioni ambientali ad un regime con un'**unica autorizzazione** chiamata Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A.). Questa parte del questionario vuole analizzare come e se l'A.I.A. ha modificato la gestione degli aspetti ambientali nella sua azienda

### 4.1 COME L'AZIENDA SI E' ORGANIZZATA per L'A.I.A.

Le chiediamo di indicare quali cambiamenti *sono avvenuti o sono previsti* nel suo sito di produzione **a seguito dell' introduzione dell'A.I.A.** Questa autorizzazione unica richiede alle aziende di gestire con un approccio integrato e con le Migliori Tecniche Disponibili (MTD) i diversi aspetti ambientali, al fine di raggiungere un livello alto di protezione dell'ambiente nel suo insieme. Sono state individuate **quattro categorie di cambiamenti** relativi: alla cultura aziendale e gestione degli aspetti ambientali (*cambiamenti gestionali e culturali*) alle tecniche e tecnologie adottate (*cambiamenti tecnologici*), all'ottimizzazione dei processi produttivi relativamente al rapporto input/output (*cambiamenti input/output del processo produttivo*) ed alle innovazioni di prodotto (*cambiamenti di prodotto*).

#### CAMBIAMENTI GESTIONALI E CULTURALI

- Nessun cambiamento
- Cambiamenti nella gestione dei dati
- Cambiamenti nell'organizzazione del processo
- Cambiamenti nello stoccaggio (good housekeeping practice) e distribuzione
- Approccio integrato nella gestione degli impatti
- Nuove procedure di monitoraggio
- Nuova formazione ambientale
- Altro. Specificare

## CAMBIAMENTI TECNOLOGICI

- Nessun cambiamento. Prima dell'A.I.A. l'installazione era già in conformità rispetto con la normativa AIA e di settore
- Introduzione di migliorie ambientali o tecnologie pulite (Pollution prevention)
- Introduzione di tecniche di abbattimento degli impatti ambientali (End of pipe solution)
- Modifiche tecniche al processo
- Introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio
- Altro. Specificare

## CAMBIAMENTI DI INPUT/OUTPUT DEL PROCESSO PRODUTTIVO

- Nessun cambiamento
- Diminuzione delle materie prime impiegate a parità di livelli di produzione
- Risparmio energetico o innovazioni inerenti alla produzione di energia
- Risparmio idrico
- Riduzione inquinanti nei reflui
- Riduzione degli imballaggi e dei rifiuti di processo
- Riduzione emissioni
- Altro. Specificare

## CAMBIAMENTI DI PRODOTTO

- Nessun cambiamento
- Coinvolgimento dello staff ambientale nello sviluppo del prodotto
- Ricerca di alti livelli di performance ambientale dei prodotti
- Altro. Specificare

## 4.2 DIFFICOLTA' ED ASPETTI NEGATIVI LEGATI AL PROCEDIMENTO di A.I.A.

Per ottenere l'autorizzazione integrata ambientale si è richiesto all'azienda di redigere una relazione tecnica contenente i dati ambientali, la descrizione dei processi produttivi, la valutazione dei loro impatti ambientali e le strategie di prevenzione e controllo degli stessi. Sulla base di questa relazione tecnica e dell'istruttoria condotta dai tecnici dell'Arpa, si concerta un piano di monitoraggio e le prescrizioni ambientali atte al rispetto dei limiti definiti dal documento conclusivo dell'istruttoria, l'allegato tecnico.

Quali dinamiche ed aspetti del processo di autorizzazione integrata ambientale hanno avuto un **impatto negativo** sull'ottenimento dell'A.I.A. e più in generale sulla sua attività industriale. Le chiediamo di indicare un grado di importanza (da 1 a 5):

- 1: ostacolo **non presente**
- 2: ostacolo **poco importante**
- 3: ostacolo **parziale**
- 4: ostacolo **rilevante**
- 5: ostacolo **grave**

- *impatto negativo* +

Mancanza di <b>informazione</b> , al sito soggetto ad A.I.A., sulle <i>attività integrate di prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento</i>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Mancanza in azienda di <b>competenze interne</b> sull' <i>attività integrate di prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento</i> (incluse Linee Guida e BREF; MTD e BAT) ed alla normativa di riferimento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Mancanza in Arpa Lombardia di <b>competenze</b> sull' <i>attività integrate di prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento</i> (incluse Linee Guida e BREF; MTD e BAT)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Mancanza in azienda di <b>risorse</b> da dedicare alle <i>attività A.I.A.</i>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Mancanza di <b>supporto</b> – dialogo adeguato con le autorità competenti	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

- *impatto negativo* +

Difficoltà a proporre in fase istruttoria <b>soluzioni tecniche diverse</b> dalle BAT	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dinamicità industriale ed esigenza di <b>frequenti modifiche</b> agli impianti e processi produttivi si scontra con i tempi necessari per ottenere A.I.A.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Le autorità competenti non tengono sufficientemente conto del <b>tempo necessario per adeguarsi alle MTD/BAT</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Le autorità competenti non tengono sufficientemente conto dei <b>costi necessari per adeguarsi alle MTD/BAT</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Poco <b>coordinamento delle autorità locali</b> coinvolte nell'A.I.A. Questo comporta un aumento delle attività necessarie per ottenere l'autorizzazione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Poca armonizzazione delle condizioni fissate dall'autorizzazione ambientale fra installazioni diverse dello stesso settore ( <b>armonizzazione di settore</b> )	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Poca armonizzazione delle condizioni fissate dall'autorizzazione ambientale nelle diverse regioni ( <b>armonizzazione geografica</b> )	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Poca chiarezza rispetto alle <b>finalità del piano di monitoraggio</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Poca chiarezza rispetto ai <b>parametri utilizzati nell'istruttoria</b> per valutare la conformità delle domande A.I.A.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Altro.(specificare) <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Eventuali commenti sugli aspetti percepiti come negativi del procedimento di Autorizzazione Integrata Ambientale:

### 4.3 ASPETTI POSITIVI LEGATI AL PROCEDIMENTO di A.I.A.

Quali aspetti e caratteristiche del processo di autorizzazione integrata ambientale hanno avuto un **impatto positivo** sull'ottenimento dell'A.I.A. e più in generale sulla sua attività industriale. Le chiediamo di indicare un grado di importanza (da 1 a 5)

- 1: *aspetto non riscontrato*
- 2: *aspetto che non ha influenzato*
- 3: *aspetto in parte positivo*
- 4: *aspetto positivo*
- 5: *aspetto molto positivo*

- *impatto positivo* +

Sportello unico IPPC della Regione che offre supporto al pubblico in materia di A.I.A	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Esistenza di <b>Linee Guida</b> per preparare la relazione tecnica da allegare alla domanda di autorizzazione A.I.A	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Esistenza di documenti informativi sulle <b>MTD e BAT</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Esistenza di <b>modalità on-line guidata</b> di compilazione della domanda A.I.A. sul sito della Regione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Possibilità di negoziare <b>modalità ad hoc</b> di prevenzione degli impatti ambientali	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
L'Autorizzazione integrata ambientale è un <b>atto unico e con rinnovo periodico</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Possibilità di tener conto dei <b>fattori ambientali e socio-economici</b> nella definizione dei limiti di emissione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

- *impatto positivo* +

<p>L'autorità competente tiene in considerazione le <b>iniziative volontarie</b> di gestione degli impatti ambientali</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Disponibilità in azienda di <b>dati ambientali</b> relativi alle singole installazioni soggette ad A.I.A.</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Incentivi a trovare informazioni e opportunità per <b>migliorare il processo produttivo</b></p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Azienda ha a disposizione delle <b>competenze interne</b> per la gestione integrata degli aspetti ambientali (acqua, aria, rifiuti, energia, rumori)</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Azienda ha a disposizione delle <b>competenze esterne</b> per la gestione integrata degli aspetti ambientali (acqua, aria, rifiuti, energia, rumori)</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Maggior <b>consapevolezza</b> degli elementi e comportamenti che producono <b>impatti ambientali</b> nella propria azienda</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Maggior <b>motivazione</b> a minimizzare gli <b>impatti ambientali</b> nella propria azienda</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Miglior <b>capacità organizzativa e gestionale</b> degli aspetti ambientali</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>
<p>Altro (specificare)</p> <div data-bbox="225 1615 761 1771" style="border: 1px solid black; height: 70px; width: 100%;"></div>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5</p>

Eventuali commenti sugli aspetti percepiti come positivi del processo A.I.A., ed in particolare sullo sviluppo in azienda di una maggiore capacità di gestione dei cambiamenti indotti dalla normativa ambientale:

## 5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO A.I.A.

A seguito dell'analisi fatta al punto 3 degli aspetti positivi e negativi del processo di autorizzazione integrata ambientale, le chiediamo un giudizio complessivo sulla **qualità del servizio offerto alla sua azienda in materia di Autorizzazione Integrata Ambientale:**

- qualità bassa
- qualità scarsa
- qualità soddisfacente
- qualità buona
- qualità ottima

Eventuali commenti:

Reputa che ci sia stato un **miglioramento rispetto al regime autorizzativo precedente?**

sì, per questi aspetti

no, per questi aspetti

## 5.1 RAPPORTO DELL'AZIENDA CON I DIVERSI ATTORI

L'autorizzazione integrata ambientale è un **processo** che vede coinvolti **attori differenti**. Da un lato l'azienda, in particolare il management e lo staff aziendale che si occupa degli impatti ambientali, coadiuvati se necessario da consulenti esterni e dalle associazioni di categoria; dall'altro la Regione Lombardia, Arpa Lombardia, la Provincia e il Comune dove è collocato l'impianto soggetto ad A.I.A. Qual è il suo giudizio complessivo, in una scala da 1 a 5, del rapporto della sua azienda con:

- 1: *rapporto **difficile***
- 2: *rapporto **non soddisfacente***
- 3: *rapporto **soddisfacente***
- 4: *rapporto **positivo***
- 5: *rapporto **molto positivo***

- *rapporto soddisfacente* +

Regione/Sportello IPPC	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Arpa Lombardia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Provincia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Comune	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Altri Enti (Consorzi, Comunità montane, Autorità di bacino, ecc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Associazioni categoria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Collaboratori esterni (consulenti, uffici tecnici)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## 5.2 LE PERCEZIONI DELL'AZIENDA SULL'AUTORIZZAZIONE INTEGRATA E LE SUE DINAMICHE DI PROCESSO

Se guardiamo l'autorizzazione integrata come un **processo** in cui le aziende ed Arpa Lombardia interagiscono e cooperano al fine di prevenire gli impatti ambientali e monitorare la loro gestione; possiamo cercare di individuare le dinamiche che si sono instaurate e come sono state percepite.

Le chiediamo in che modo la sua azienda **vive il cambiamento dovuto all'introduzione dell'A.I.A** su una scala da 1 a 5?

ATTIVAMENTE	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	PASSIVAMENTE
POSITIVAMENTE	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	NEGATIVAMENTE

Le chiediamo come la sua azienda giudica **la cooperazione con Arpa Lombardia** su una scala da 1 a 5?

CONTINUA	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	DISCONTINUA
SISTEMATICA	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	CONFUSA

Le chiediamo come la sua azienda **percepisce le novità introdotte dell'A.I.A** su una scala da 1 a 5?

PROVVISORIE	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	PERMANENTI
SUPERFICIALI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	RADICALI

Le chiediamo come considera il lavoro di prevenzione e riduzione integrata dell'inquinamento ed i **risultati ottenuti** dalla sua azienda attraverso il processo di autorizzazione integrata ambientale su una scala da 1 a 5?

VISIBILI ALL'ESTERNO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	INVISIBILI
SIGNIFICATIVI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	poco SIGNIFICATIVI

### 5.3 ASPETTI LEGATI ALLA FASE ISTRUTTORIA

Arpa Lombardia ha il compito di seguire la fase istruttoria dell'autorizzazione integrata, analizzare i dati ambientali forniti dall'azienda e di redigere un documento, l'allegato tecnico, integrativo del provvedimento autorizzativo.

Come giudica la qualità del servizio offerto da **Arpa Lombardia** alla sua azienda in materia di Autorizzazione Integrata Ambientale?

- qualità bassa
- qualità scarsa
- qualità soddisfacente
- qualità buona
- qualità ottima

Come potrebbe aumentare la qualità del servizio offerto da **Arpa Lombardia** alla sua azienda in materia di Autorizzazione Integrata Ambientale?

Durante la **fase di preparazione** dell'A.I.A, è stato lo **Sportello IPPC** e il suo supporto web in grado di fornirle il supporto adeguato?

SI     NO

Eventuali commenti:

Quali sono le maggiori difficoltà riscontrate? In che maniera si potrebbero ovviare?

Per la **fase istruttoria condotta da Arpa Lombardia** sono previsti 60 gg a meno di una richiesta di integrazioni in caso di incompletezza delle domande A.I.A. o di una richiesta di proroga. In questa fase vengono **determinate le condizioni per l'A.I.A. e concordate le modalità per rispettarle e monitorarle**, facendo riferimento alle migliori tecniche disponibili ed alla normativa vigente.

E' stata Arpa Lombardia in grado di fornirle un **confronto tecnico adeguato** durante la fase istruttoria che ha riguardato la sua azienda?

SI     NO

Perché? Che tipo di difficoltà ha riscontrato la sua azienda nella fase istruttoria?

Che giudizio da agli **incontri e/o sopralluogo con gli istruttori IPPC** di Arpa?

Ha dei suggerimenti per **valorizzarle il dialogo e lo scambio di informazioni** che si è instaurato fra Arpa e la sua Azienda?

## 6. I COSTI, BENEFICI ED ALTRI CAMBIAMENTI ECONOMICI ASSOCIATI ALL'A.I.A.

Le chiediamo di valutare e/riportare i costi sostenuti dalla sua azienda per ottenere l'A.I.A (costi di gestione per la pratica):

N°  incontri per un costo totale di Euro  (inclusi sopralluogo e conferenze di servizio)

Ore  staff azienda per un costo totale di Euro

Consulenti/ Servizi Esterni per un costo totale di Euro

Altri costi. Specificare  Euro

### 6.1 I COSTI LEGATI ALL'IMPIEGO DELLE BAT

Le chiediamo di valutare e/riportare i costi di investimenti che la sua azienda ha affrontato o deve affrontare per raggiungere la conformità con la normativa vigente:

Costi relativi all'investimento:

In nuove tecnologie di abbattimento emissioni Euro

In pareri tecnici Euro

In formazione personale Euro

In strumenti di monitoraggio Euro

Eventuali altri costi (specificare)

Euro

Le chiediamo una stima dei **costi totali** relativi all'adeguamento degli impianti alle

BAT e alle modalità di monitoraggio (costi operativi): Euro

Questo rappresenta una % **degli investimenti** pari ad

Eventuali commenti:

Quali modifiche ritiene interessante proporre per aumentare in futuro i benefici apportati alla sua attività economica dall'A.I.A., anche tenendo conto dell'analisi dei cicli di investimento e degli assetti impiantistici della sua azienda?

Grazie della sua collaborazione e della sua analisi, i dati che ne emergono saranno utilissimi per l'ottimizzazione del processo autorizzativo. Essi saranno, come premesso, trattati anonimamente per tutelare la vostra azienda.

Vi chiediamo infine di salvare il documento ed inviarlo via mail a [d.cristofaro@arpalombardia.it](mailto:d.cristofaro@arpalombardia.it).

Sarà naturalmente nostra premura informarvi sui risultati finali dell'indagine.