

APPROFONDIMENTI E NOVITA' NORMATIVA

Customer Service per gli impianti IPPC

Il Progetto di Valutazione Customer Service ed Ottimizzazione della Gestione del Sistema Integrato di Autorizzazioni Ambientali nasce nel 2006 con l'obiettivo: individuare gli elementi utili a valutare la qualità del servizio offerto da Arpa Lombardia in materia di IPPC in un'ottica di trasparenza e customer satisfaction della pubblica amministrazione.

Tramite il questionario si intende valutare:

1. La qualità del servizio offerto in materia di A.I.A.
2. Gli aspetti positivi e negativi delle modalità autorizzative proposte
3. I costi e i benefici associati all'A.I.A.
4. Le migliorie ambientali promosse dall'A.I.A.
5. La capacità di promuovere apprendimento del processo A.I.A
6. L e opportunità di ottimizzazione del processo A.I.A.

Il **Questionario di Customer Service** è rivolto alle aziende che hanno ultimato la conferenza dei servizi e è organizzato in paragrafi in modo da poter rivelare il grado di soddisfazione/insoddisfazione delle aziende autorizzate. I dati raccolti vengono gestiti in maniera aggregata ed anonima da Arpa Lombardia al fine di tutelare al massimo le aziende che partecipano all'indagine.

I risultati dell'indagine sono parte integrante dello sforzo di ottimizzazione della procedura autorizzativa. La gestione del sistema integrato di autorizzazioni ambientali dell'Agenzia e del rafforzamento della presenza di Arpa sul territorio beneficiano dello spazio dialogo creato dal progetto di customer service.