



IMPRESE E BUROCRAZIA COME LE MICRO E PICCOLE IMPRESE GIUDICANO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La provincia di Milano e la Lombardia
all'interno del quadro nazionale

**Focus di approfondimento territoriale
del VI Rapporto Nazionale 2011**

A cura di:



Con il patrocinio e la collaborazione di:



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Unioncamere
Veneto



Via Ercole Oldofredi, 23 - 20124 Milano
Telefono 02.6079601 - Fax 02.607960235
www.unioncamerelombardia.it



IMPRESE E BUROCRAZIA

Come le micro e piccole imprese giudicano la Pubblica Amministrazione

La provincia di Milano e la Lombardia all'interno del quadro nazionale

Focus di approfondimento territoriale del VI Rapporto Nazionale 2011

A cura di:



**CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO**



**Unioncamere
Veneto**

La realizzazione del rapporto di approfondimento territoriale è stato curato da PROMO P.A. Fondazione.

Coordinatore del progetto:

dott.ssa Annalisa Giachi

Responsabile Ricerca – PROMO P.A. Fondazione

a.giachi@promopa.it

INDICE

Introduzione	pag. 5
1 . La PA come fonte di costo	pag. 7
1.1. Premessa	» 7
1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione	» 8
1.2.1. <i>Adempimenti nazionali e regionali</i>	» 13
1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi	» 16
1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo centrale del sistema camerale lombardi	» 17
1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	» 21
1.5.1. <i>Efficiency gap</i>	» 25
2. La PA come motore di sviluppo	pag.26
2.1. Premessa	» 26
2.2. Modernizzazione della PA e e-Government	» 27
2.3 Conoscenza e importanza degli interventi di semplificazione	» 29
2.4. Lo Sportello Unico per le Attività produttive	» 32
2.5 I servizi del sistema camerale lombardo	» 33
2.6. Strategicità ed adeguatezza delle aree di intervento camerali	» 37
3. La PA come fonte di business per le imprese	pag.39
3.1. Premessa	» 39
3.2. La PA come mercato per le piccole e micro imprese	» 39
3.3. I ritardati pagamenti della Pubblica Amministrazione	» 42
3.4. Focus appalti	» 47
4. Efficienza, semplificazione e modernizzazione della PA a livello regionale	pag. 51
4.1. Premessa	» 51
4.2. Le dimensioni della qualità	» 52
4.3 L'indice di qualità	» 56
4.4. L'onere da PA e il quadro della competitività regionale	» 57
4.5. La qualità nel mercato della PA	» 60
Sintesi dei dati	pag.62
Il questionario	pag.85

INTRODUZIONE

Il presente Focus propone un approfondimento territoriale, dedicato alla provincia di Milano ed alla regione Lombardia, del VI° Rapporto nazionale 2010 ***“Imprese e burocrazia – Come le Micro e Piccole imprese giudicano la Pubblica Amministrazione”***.

L’obiettivo della ricerca è quello di analizzare il rapporto tra burocrazia e piccole e micro imprese (P.M.I.C) milanesi e lombarde, sia all’interno della macroarea geografica Nord Ovest che nel più ampio contesto nazionale, per comprendere se la PA, in un momento di grande difficoltà per le imprese come quello attuale, può rappresentare un volano per la ripresa della competitività delle imprese oppure un ulteriore fattore ostativo e limitante.

Seguendo la struttura del rapporto nazionale vengono quest’anno proposti **quattro focus di approfondimento**.

In primo luogo è stato approfondito il *ruolo strategico delle Camere di Commercio* (a livello nazionale e regionale) nel dialogo con le piccole e micro imprese: in una situazione in cui il tessuto produttivo chiede maggiore semplificazione e meno vincoli per affrontare la difficile situazione economica, il sistema camerale si conferma essere l’interlocutore privilegiato per le PMIC e il soggetto in grado di affiancare le imprese nel dialogo con la PA.

In secondo luogo è stato indagato il tema dell’*origine dell’onere amministrativo*, distinguendo tra adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale e adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale. L’obiettivo è entrare sempre più nel dettaglio dei procedimenti per verificare poi da chi devono partire le azioni di semplificazione.

In terzo luogo, è stato per la prima volta richiesto ai Piccoli di esprimere una valutazione sui principali *interventi di semplificazione adottati* e in corso di adozione da parte delle istituzioni centrali e locali per comprendere se tali interventi sono conosciuti e se rispondono ai fabbisogni delle imprese di minore dimensione.

La quarta novità contenuta nel Rapporto 2011 è il *focus appalti*, finalizzato a comprendere quanto incide la burocrazia nella filiera degli acquisti pubblici in termini di oneri e quanto gli strumenti dell’e-procurement sono conosciuti e utilizzati dalle imprese che lavorano con la PA. Questa linea di lavoro è stata svolta attraverso

l'allargamento del campione delle imprese operanti con la PA e l'integrazione/revisione del questionario di rilevazione con alcune domande specifiche.

Dal punto di vista metodologico la realizzazione dell'approfondimento lombardo è stato condotto:

- attraverso un sovracampionamento¹ per Milano e la Lombardia previsto appositamente nell'indagine nazionale - già dall'origine per la provincia e a partire dal 2008 per la regione - con la finalità di garantire una adeguata significatività statistica dei risultati a tale dettaglio territoriale.;
- attraverso la messa a punto di un questionario specifico per le imprese lombarde, che comprende, oltre alle domande dell'indagine nazionale, una serie di approfondimenti sul ruolo del sistema camerale lombardo e sulla valutazione delle attese degli imprenditori del territorio.

L'analisi può contare su una serie storica di dati ormai significativa sia per Milano che per la Regione Lombardia, entrate rispettivamente come approfondimento di quella nazionale, dalla prima indagine del 2006 e da quella del 2008, e dunque sulla possibilità di una analisi delle tendenze evolutive locali non solo di breve ma anche di medio periodo. Anche al fine di consentirne una lettura "in parallelo", il focus manterrà la stessa impostazione del Rapporto nazionale di cui rappresenta una appendice su scala locale.

Allo stesso Rapporto si rimanda per ogni più puntuale ed ampia analisi delle performance rilevate per i diversi indicatori in ambito nazionale (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud) nonché per le analisi condotte in relazione al settore economico o alla classe dimensionale dell'azienda, variabili rispetto alle quali, a causa della più limitata affidabilità statistica, non sono stati disaggregati i risultati degli ambiti territoriali di livello inferiore (provincia di Milano e regioni).

¹ Nell'ambito di un campione complessivo su base nazionale di 1.732 unità, che assicura una significatività per le regioni maggiori e per l'aggregazione di quelle minori, grazie a detto sovra campionamento sono state effettuate 279 interviste a imprese con sede nella provincia di Milano e, in totale, 412 ad imprese con sede nell'intera Lombardia. Analogo sovra campionamento è stato da quest'anno previsto per il Veneto (394 PMIC) i cui risultati rendono particolarmente significativo il benchmarking fra le due regioni. Per il disegno complessivo di campionamento dell'indagine e per le relative stime degli errori campionari, si rimanda all'appendice metodologica dell'indagine nazionale 2011.

1. LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Premessa

Analogamente al Rapporto nazionale, la prima questione affrontata nell'indagine riguarda i *costi della burocrazia per le Piccole e Micro imprese*; tema ormai ben noto sia a livello nazionale che a livello europeo, che, in conseguenza della crisi economica del 2008, è stato portato all'attenzione sia agli addetti ai lavori sia ai cittadini. Con la contrazione economica infatti si è posata l'attenzione sull'eccesso di regole, sugli sprechi della macchina pubblica e sugli eccessivi costi legati al fare impresa.

In questo primo capitolo viene in primo luogo fornita una stima dei costi della burocrazia secondo il modello europeo dello *Standard Cost Model*. Vengono presi in esame sia i *costi interni*, calcolati mediante le giornate/uomo spese per compiere adempimenti amministrativi, sia i *costi esterni*, derivanti dall'affidamento di pratiche burocratiche a liberi professionisti esterni. La somma di entrambe le tipologie di costi viene poi comparata con il fatturato in maniera tale da avere una misura dell'incidenza di tali costi rispetto al volume di affari delle Piccole.

Si precisa che, a differenza della metodologia dello *Standard Cost Model*, dove i dati hanno una valenza "contabile" poiché sono estratti direttamente dai bilanci, nel presente rapporto, come di consueto, essi provengono da libere valutazioni degli imprenditori e sono funzionali a disegnare il *sentiment* delle imprese rispetto alle tematiche proposte.

In secondo luogo, attraverso un'analisi più tipicamente qualitativa, è stato testato l'umore dei piccoli attraverso il loro giudizio circa l'andamento nel triennio passato dei costi della PA e le loro *aspettative* sulla qualità futura dei servizi pubblici.

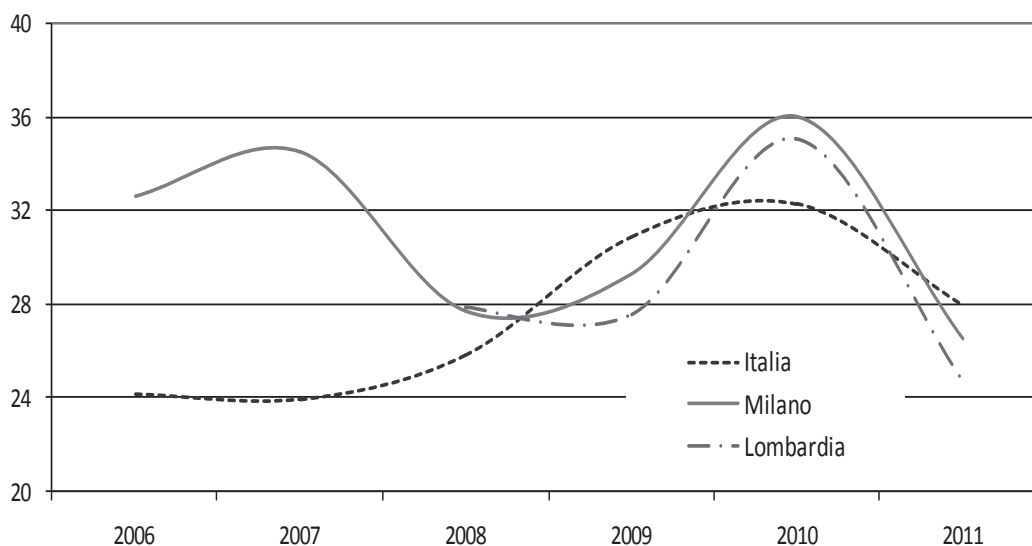
La terza e la quarta parte illustra in modo analitico il *livello del gradimento delle PMIC* (Piccole e Micro Imprese) rispetto ai servizi erogati dalla PA mettendo in particolar modo in evidenza due questioni strategiche:

- la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati dal mondo camerale lombardo e degli strumenti messi a disposizione dal sistema camerale;
- un focus sul team della semplificazione negli appalti, per evidenziare il rapporto tra PMIC-fornitore e PA-cliente e fornire un quadro complessivo delle criticità ma anche delle potenzialità di questo mercato, cui i Piccoli fanno fatica a partecipare.

1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione

Il costo della Pubblica Amministrazione viene stimato attraverso la *misurazione delle giornate/uomo dedicate nell'arco dell'anno agli adempimenti amministrativi imposti dalla legislazione* (i cosiddetti costi interni). La provincia di Milano registra su questo tema una performance migliore della media nazionale registrando 26,5 giornate/persona (contro le 28 a livello nazionale) così come l'intera Lombardia, dove gli imprenditori dichiarano un numero di giornate ancora inferiore (24,6): il dato migliora di oltre 10 punti percentuali rispetto al 2010.

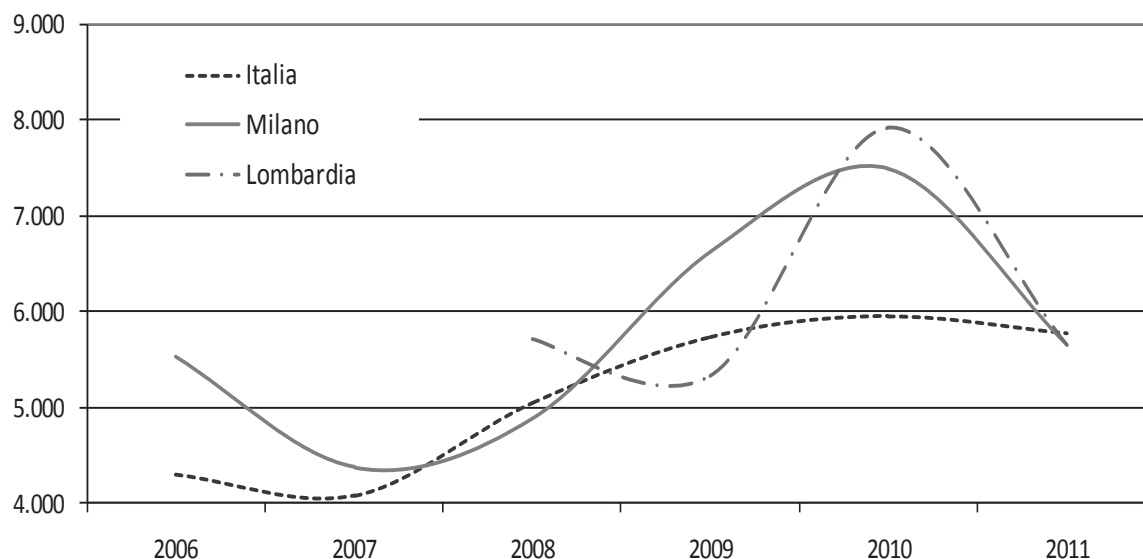
Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2011



Il ricorso all'opera di *consulenti* per l'espletamento degli obblighi burocratici fornisce invece una misura dei *costi esterni* che le PMIC devono sostenere per far fronte alla burocrazia. Analogamente ai costi interni, anche questa seconda tipologia di oneri si riduce notevolmente nel 2011, come evidenziato dalla percentuale di imprese che dichiarano un maggior ricorso ai consulenti (86,8% contro il 94,8% dell'anno passato). I dati di Milano e della Lombardia si attestano attorno alla media nazionale, con Milano leggermente al di sotto (84,2%) e il resto della regione leggermente al di sopra (88,2%). In entrambi i casi, il dato è inferiore di circa il 10% rispetto all'anno passato. Se si tiene conto del difficile contesto in cui le aziende si trovano ad operare tale riduzione può essere interpretata come la conseguenza di una maggiore efficientazione dei processi interni che può aver portato alla riorganizzazione delle attività e dei carichi di lavoro aziendali e dunque ad una minore necessità di un

supporto esterno. Tale interpretazione può essere avvalorata dal fatto che dell'insieme delle imprese lombarde che fanno ricorso ai consulenti esterni ben il 70% lo fa ad integrazione o supporto del personale interno (e quindi rende facilmente spiegabile un eventuale ridimensionamento dovuto alle condizioni economiche difficili e la necessità di una migliore allocazione delle risorse interne) e solo il 12,9% affida tutto ai consulenti.

Fig. 1.2 – Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente, costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende, trend 2006-2011



La contrazione nei livelli di utilizzo si traduce anche in un *risparmio effettivo dei costi per consulenti*: se a livello nazionale le Piccole spendono in media 5.776 euro l'anno per consulenti, Milano si mantiene su livelli leggermente più contenuti (5.660 euro); il dato è positivo anche se confrontato con quello del 2010 (7.503 euro) e comunque in linea con il totale della regione (5.656 euro).

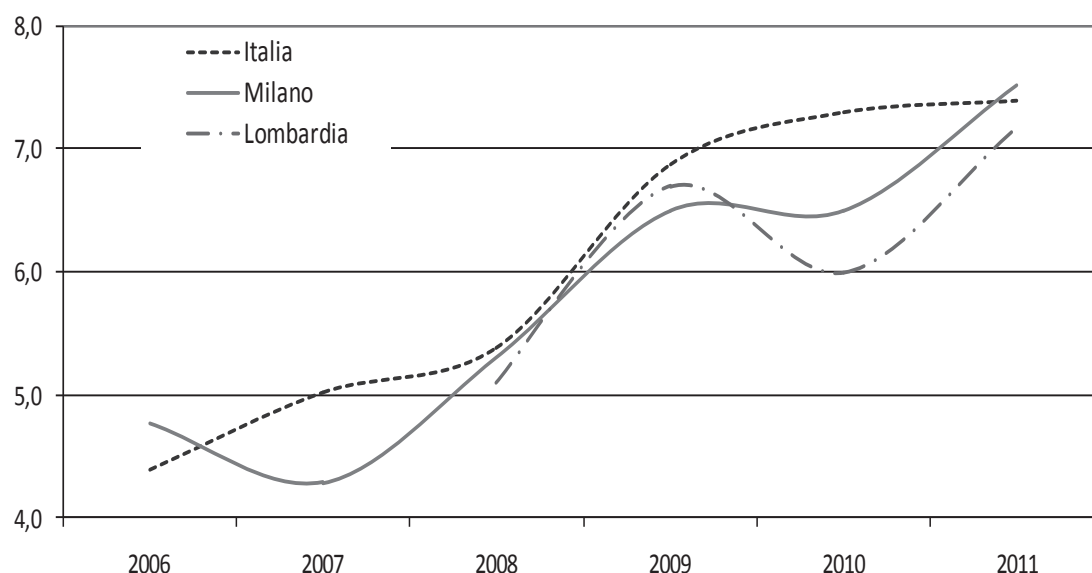
I *costi complessivi per singola azienda* (costi interni, calcolati moltiplicando il numero di giornate per il costo della singola giornata, pari a circa 250 euro + costi esterni) ammontano a 12.289 euro nell'area milanese, che si riducono a 11.841 euro se si considera l'intera regione Lombardia, contro una media nazionale di 12.765 euro. Il dato lombardo è in generale uno dei migliore nel Nord Italia, come emerge anche dal confronto con l'intera area Nord Ovest e Nord Est.

Tab. 1.1 – Totale costi sostenuti, consulenti esterni + gg/uomo=250€, (€/anno), trend 2006-2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Provincia	13.685	13.006	11.799	13.943	16.514	12.289
Lombardia			12.686	12.223	16.701	11.841
Nord Est	9.859	9.224	11.908	13.753	14.286	12.351
Nord Ovest	11.811	11.230	10.573	13.544	15.888	12.455
Italia	10.332	10.061	11.494	13.464	14.024	12.765

Al fine di valutare quanto i costi gravino effettivamente sulla vita delle aziende occorre prendere in considerazione il dato relativo all'*incidenza percentuale dei costi sul fatturato*. Si tratta di una informazione da assumere più come misura del fastidio percepito dalle aziende che non come riscontro contabile. Se a livello nazionale il dato peggiora leggermente rispetto al 2010, passando dal 7,3% al 7,4%, la Lombardia si attesta attorno al 7,2%. Fa eccezione il dato dell'area milanese dove invece l'incidenza passa al 7,5% (contro il 6,5% registrato nel 2010). Il dato conferma la situazione di difficoltà in cui si trovano le imprese della provincia milanese ed è forse più che altrove influenzato dal pesante calo dei fatturati, che ovviamente, quale denominatore del rapporto statistico in oggetto, ne determina una lievitazione.

Fig. 1.3 – Incidenza dell'onere da PA sul fatturato, valori percentuali, trend 2006-2011



L'indagine prosegue con l'esplorazione dell'*opinione degli imprenditori sulla variazione dei costi amministrativi nel triennio 2009-2011*. Il trend positivo del biennio scorso continua nel 2011: sale ancora la percentuale di coloro che ritengono che i costi siano rimasti invariati (dal 46,7% del 2009 al 51,8% del 2010 al 53,2% del 2011); in parallelo continuano a diminuire coloro che invece percepiscono un peggioramento (si passa dal 44,7% del 2009 al 39,8% del 2010 al 37,7% di quest'anno). In questo quadro, la percezione dei piccoli imprenditori milanesi (ma non di quelli del resto della regione) è meno rosea e conferma il disagio e il "malumore" delle PMIC dell'area metropolitana. Aumentano infatti le imprese milanesi che hanno percepito nell'ultimo biennio un aumento dei costi, passando dal 36,4% del 2010 al 44,1% nel 2011, mentre non si registra alcun miglioramento nella percezione della diminuzione dei costi.

Tab. 1.2 – Giudizio sulla variazione nel triennio dell'incidenza dei costi amministrativi percentuale sul totale rispondenti, anno 2011

Giudizio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Diminuiti	0,4	0,0	0,2	0,3	1,0	1,0
Diminuiti sostanzialmente	4,0	5,2	4,7	6,2	3,7	4,2
Invariati	46,2	59,5	53,6	52,7	52,9	53,2
Aumentati	44,1	31,4	37,1	36,2	39,7	37,7
Aumentati sostanzialmente	5,4	3,9	4,6	4,6	2,7	3,8

A conferma che si tratta di un dato che rileva essenzialmente il malumore delle imprese è l'analisi di dettaglio delle *cause dell'aumento dei costi*. Il quadro si fa in questo caso più confortante, poiché la *complessità delle norme giuridiche* (indicata dal 58,3% delle Piccole) diminuisce a livello nazionale di quasi 20 punti percentuali rispetto all'anno scorso (75,8%). La provincia di Milano e la regione Lombardia seguono un andamento analogo al resto del Paese.

Tab. 1.3 – Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Diminuiti o sostanzialmente diminuiti	4,4	5,2	4,8	6,5	4,7	5,2
Invariati	46,2	59,5	53,6	52,9	52,9	53,2
Aumentati o sostanzialmente aumentati, di cui:	49,5	35,3	41,6	40,8	42,4	41,5
- aumento numero o complessità norme	58,7	61,5	60,0	58,6	61,7	58,3
- aumento prescrizioni causa espansione attività d'Impresa	4,4	8,9	6,5	7,7	4,3	7,4
- fatturato invariato o diminuito	21,8	27,7	24,5	24,9	24,7	22,6
- altri motivi	7,2	1,9	4,7	4,7	6,9	5,7

Al campione viene poi posta la questione del livello della *qualità dei servizi erogati dalla PA nel triennio passato*: se su scala nazionale poco più della metà degli interlocutori contattati sostiene di non aver percepito cambiamenti qualitativi dei servizi erogati dalla PA (52,9%), leggermente più soddisfatti sono gli imprenditori di Milano, il 27,7% dei quali percepisce un miglioramento. A differenza di altre tematiche analizzate (ad esempio i costi), rispetto alle quali il dato di Milano in qualche modo “trascinava” anche il resto della regione, in questo caso i dati relativi alla Lombardia risultano meno soddisfacente sia rispetto all’area milanese sia nel confronto con il resto del Paese, come confermato anche dall’andamento dell’indice di tendenza che si mantiene intorno allo zero.

Tab. 1.4 – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogato dalla PA, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011 ed indice di tendenza (scala -5/+5)

Giudizio variazione qualità dei servizi ultimo triennio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Gravemente peggiorata	2,1	2,2	2,2	2,1	1,6	1,9
Peggiorata	14,3	21,1	18,1	16,5	15,2	16,4
Restata invariata	52,0	46,2	48,8	49,4	56,0	52,9
Migliorata	27,7	27,5	27,6	29,0	25,2	25,9
Sensibilmente migliorata	3,2	1,4	2,2	2,1	1,7	2,5
Non indicato	0,7	1,5	1,2	0,7	0,3	0,4
Indice (scala -5/+5) 2011	0,4	0,1	0,2	0,3	0,3	0,3
Indice (scala -5/+5) 2010	0,3	0,0	0,1	0,2	0,3	0,2

1.2.1. Adempimenti nazionali e regionali

Come anticipato in premessa, ai fini di una lettura più approfondita del fenomeno oneri amministrativi, si è voluto introdurre una più dettagliata analisi della provenienza degli adempimenti, distinguendo quelli di competenza statale da quelli di competenza regionale. A livello nazionale le aree in cui si concentrano gli oneri sono: a) *sicurezza sul lavoro* (media nazionale 46,9%, Milano 46,7%, resto Lombardia 44,0%), b) *previdenza* (media nazionale 31,2%, Milano 33,7%, resto Lombardia 28,0%), c) *certificazione degli impianti* (media nazionale 28,6%, Milano 27,3%, resto Lombardia 27,8%) e d) *fisco* (media nazionale 28,1%, Milano 25,4%, resto Lombardia 30,2%). Non vi sono, come si può vedere, rilevanti differenze territoriali.

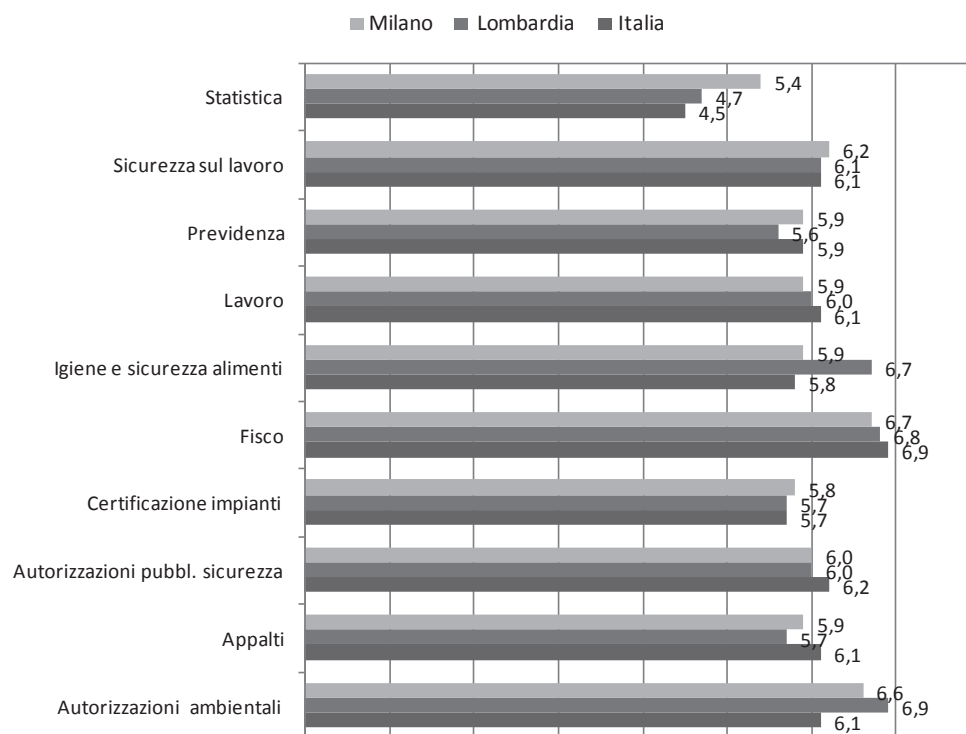
Tab. 1.5 –Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011 (risposta multipla)

Tipologia di adempimento	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni ambientali	9,3	9,0	9,1	10,2	15,4	12,6
Appalti	10,8	6,8	8,6	8,8	9,1	9,1
Autorizzazioni pubblica sicurezza	12,2	10,7	11,4	10,8	12,3	11,9
Certificazione degli impianti	27,3	27,8	27,6	27,5	25,1	28,6
Fisco	25,4	30,2	28,0	28,4	28,0	28,1
Igiene e sicurezza degli alimenti	6,2	6,9	6,5	7,7	6,5	6,7
Lavoro	25,9	24,3	25,0	24,6	27,0	25,8
Previdenza	33,7	28,0	30,5	30,9	28,0	31,2
Sicurezza sul lavoro	46,7	44,0	45,2	43,9	52,7	46,9
Statistica	11,1	8,5	9,6	8,8	9,3	9,0
Non risponde	38,0	40,3	39,2	37,9	30,9	34,6

In termini di pesantezza degli oneri, non vi sono neanche in questo caso significative differenze tra il dato nazionale e quello lombardo: l'area su cui si concentra il malumore degli imprenditori rimane quella relativa al "fisco", che registra, in una scala di giudizio da 0 a 10, l'indice più alto (Italia: 6,9, Milano: 6,7 Lombardia: 6,8). Colpisce anche il giudizio negativo in materia ambientale e sui temi della sicurezza alimentare.

In linea generale, le aree su cui i Piccoli segnalano i maggiori problemi, fisco, previdenza, ambiente, lavoro, sono anche quelle su cui si è fino ad oggi concentrata l'azione di semplificazione delle istituzioni centrali e locali (si veda il cap. 2), a conferma che probabilmente si sta andando nella direzione giusta anche ai fini degli interessi specifici delle PMIC.

Fig. 1.4 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale, indice scala 0-10, anno 2011

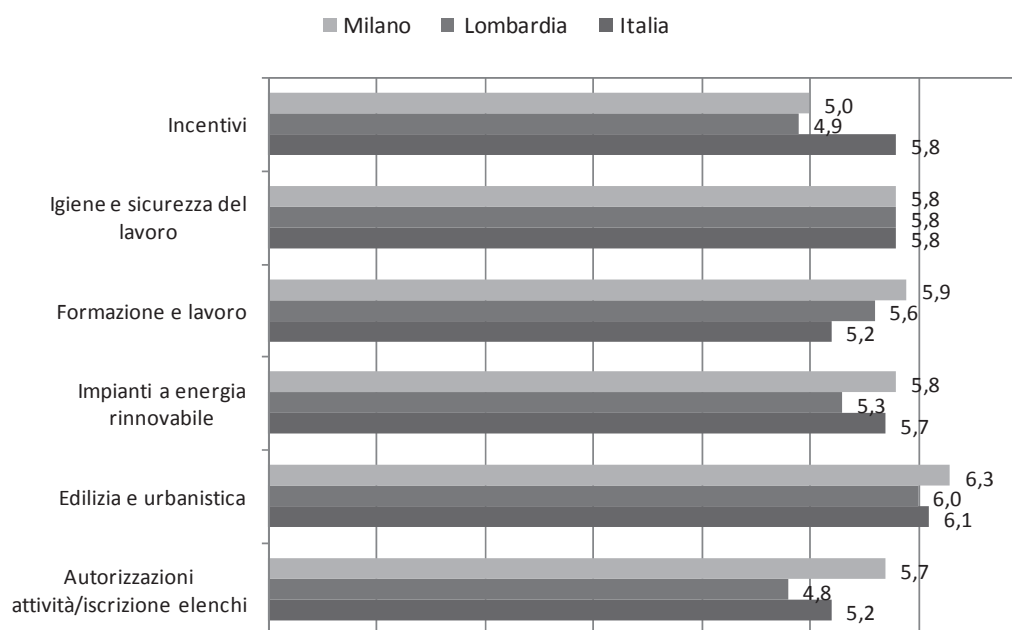


Passando invece alle aree di competenza regionale, i maggiori adempimenti riguardano: l'igiene e la sicurezza sul lavoro (Milano: 27,7%, resto della Lombardia: 26,1%, Italia: 24,4%) e il tema della formazione (Milano: 23,7%, resto della Lombardia: 19,8%, Italia: 23,4%).

Tab. 1.6 –Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionali, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011

Tipologia di adempimento	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni attività/iscrizione	7,2	8,4	7,8	8,6	8,5	8,5
Edilizia e urbanistica	4,3	3,6	3,9	5,8	8,4	5,9
Impianti di energia rinnovabile	2,1	3,0	2,6	3,3	4,8	4,4
Formazione e lavoro	23,7	19,8	21,6	21,6	30,0	23,4
Igiene e sicurezza sul lavoro	27,7	26,1	26,8	27,1	25,5	24,4
Incentivi regionali e sostegno	8,6	5,2	6,7	6,7	6,3	6,3
Altro	0,0	0,9	0,5	0,3	0,0	0,3
Non indica	0,7	0,7	0,7	1,2	3,3	2,3

Fig. 1.5 –Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale, indice scala 0-10, anno 2011



Dal punto di vista della pesantezza degli oneri amministrativi regionali, *l'edilizia e l'urbanistica* risulta l'area più gravosa, a livello nazionale (6,1, con un indice di scala 0-10) e in misura maggiore nell'area milanese (6,3), pur in un contesto regionale leggermente migliore (6,0).

1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi

L'indagine continua con l'esplorazione delle *aspettative inerenti la qualità dei servizi nel prossimo triennio*; indicatore che di per sé dovrebbe raccogliere il giudizio sulla qualità dei servizi pubblici ma con il quale in realtà le imprese forniscono una valutazione complessiva sulle loro aspettative future. L'indicatore è utile principalmente per testare la fiducia degli imprenditori e il loro *sentiment* in una fase difficile come quella attuale. *I risultati non sorprendono e danno piuttosto una conferma del generale clima di incertezza che caratterizza il momento attuale a livello nazionale e non solo.* A livello nazionale la qualità dei servizi è destinata a peggiorare per l'11,9% degli imprenditori (erano il 9,7% nel 2010), mentre la situazione resterà invariata per il 44% degli intervistati

Più fiduciosi appaiono i piccoli imprenditori dell'area milanese, che, come rilevato anche l'anno corso, esprimono aspettative tendenzialmente più elevate rispetto al resto del Paese, forse anche per una qualità dei servizi tradizionalmente piuttosto elevata, che fa ridurre nel 2011 la quota di chi esprime un giudizio negativo (dal 16,2% del 2010 al 9,3% del 2011, e fa invece aumentare sensibilmente coloro che si aspettano un miglioramento della qualità (dal 27,7% al 41,6%).

Anche su questa tematica il consueto effetto trascinamento dovuto a Milano non si verifica e il resto della Lombardia segue un andamento più simile a quello nazionale, con una riduzione della quota di imprenditori fiduciosi nel futuro (che passano dal 42,5% del 2010 al 39,0% del 2011). In linea generale si registra una sorta di "congelamento" della situazione e le aspettative tornano ad essere più contenute.

Sul dato può incidere, oltre al ricordato clima di incertezza, anche l'impatto dei recenti tagli alle risorse degli Enti locali, che determinano un certo scetticismo circa la possibilità di mantenere inalterata la qualità dei servizi erogati. Il momento di turbolenza che si sta vivendo a livello nazionale e internazionale e gli interventi continuativi di contenimento della spesa della pubblica amministrazione incidono probabilmente sulla psicologia degli imprenditori che temono ripercussioni sulla qualità delle prestazioni nei prossimi anni, quando tali interventi esplicheranno tutti i loro effetti.

Tab. 1.7 – Aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, valori percentuali, raffronto 2009-2011

Giudizio	2009	2010	2011
Provincia di Milano			
Non indicato	1,1	0,4	0,0
Gravemente peggiorata	0,7	1,1	1,8
Peggiorata	6,5	16,2	9,3
Restata invariata	49,7	54,0	44,8
Migliorata	39,4	27,7	41,6
Sensibilmente migliorata	2,5	0,7	2,5
Indice (scala -5/+5)	1,1	1,2	0,8
Resto Lombardia			
Non indicato	0,0	1,0	0,0
Gravemente peggiorata	3,8	0,9	1,5
Peggiorata	15,4	8,9	14,6
Restata invariata	47,7	46,7	42,7
Migliorata	32,3	42,5	39,0
Sensibilmente migliorata	0,8	0,0	2,3
Indice (scala -5/+5)	0,0	1,2	0,6
Regione Lombardia			
Non indicato	0,5	0,2	0,0
Gravemente peggiorata	2,4	1,5	1,6
Peggiorata	11,4	15,6	12,2
Restata invariata	48,6	60,2	43,7
Migliorata	35,5	22,2	40,1
Sensibilmente migliorata	1,6	0,3	2,4
Indice (scala -5/+5)	0,5	0,8	0,7
Italia			
Non indicato	3,5	3,3	0,0
Gravemente peggiorata	1,0	1,0	2,0
Peggiorata	12,5	9,7	11,9
Restata invariata	40,7	45,0	44,1
Migliorata	39,1	39,6	40,4
Sensibilmente migliorata	3,2	1,3	1,6
Indice (scala -5/+5)	0,8	0,8	0,7

1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo centrale del sistema camerale

Questa sezione del Rapporto si propone di analizzare il livello di gradimento delle micro e piccole imprese nei confronti delle diverse tipologie di amministrazioni. Confermando l'andamento degli scorsi anni, le Camere di Commercio si confermano essere, a livello nazionale e regionale, gli interlocutori privilegiati delle imprese, sia per

quanto riguarda la frequenza dei contatti, sia per quanto concerne il livello di gradimento.

Per quanto riguarda il primo aspetto (*frequenza dei contatti*), quasi il 54% delle PMIC nazionali contattate e il 53,4% di quelle milanesi hanno dichiarato di rivolgersi e di utilizzare i servizi delle Camere di Commercio. Solo in seconda battuta, i maggiori contatti riguardano l'Agenzia delle Entrate, il Comune e l'INPS. I comuni e le Agenzie delle Entrate sono invece gli uffici più frequentati al di fuori dell'area metropolitana, anche se le CCIAA si posizionano comunque nelle primissime posizioni.

Tab. 1.8 – Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta, valori percentuali, anno 2011

Ente o ufficio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Regione Lombardia	Italia
Camera di Commercio	53,4	49,3	51,2	54,4
Comune	48,0	51,0	49,6	48,9
Provincia	23,3	23,5	23,4	19,8
Regione	16,1	13,0	14,4	13,8
Agenzia delle Entrate	53,3	57,0	55,4	52,1
ARPA	9,0	6,1	7,4	7,6
Asl	23,4	18,9	20,9	20,1
Inps	49,1	38,4	43,2	43,0
Tribunale	9,3	18,9	14,6	14,2
Altro	6,1	6,1	51,2	5,8

Per quanto riguarda il secondo aspetto (*livello di gradimento*), si conferma per il 2011 un dato ormai consolidato dal 2008, cioè le Camere di Commercio lombarde risultano essere gli Enti più apprezzati dalle PMIC e gli interlocutori principali che esse vogliono avere nel loro rapporto con la pubblica amministrazione.

Il livello di gradimento dell'operato delle Camere di Commercio è particolarmente alto in provincia di Milano (il giudizio si attesta attorno al 7,2) e, in generale, in tutta la regione (7,0).

Tab. 1.9 – Grado di soddisfazione media degli uffici delle pubbliche amministrazioni, indice di scala 0-10, anno 2011

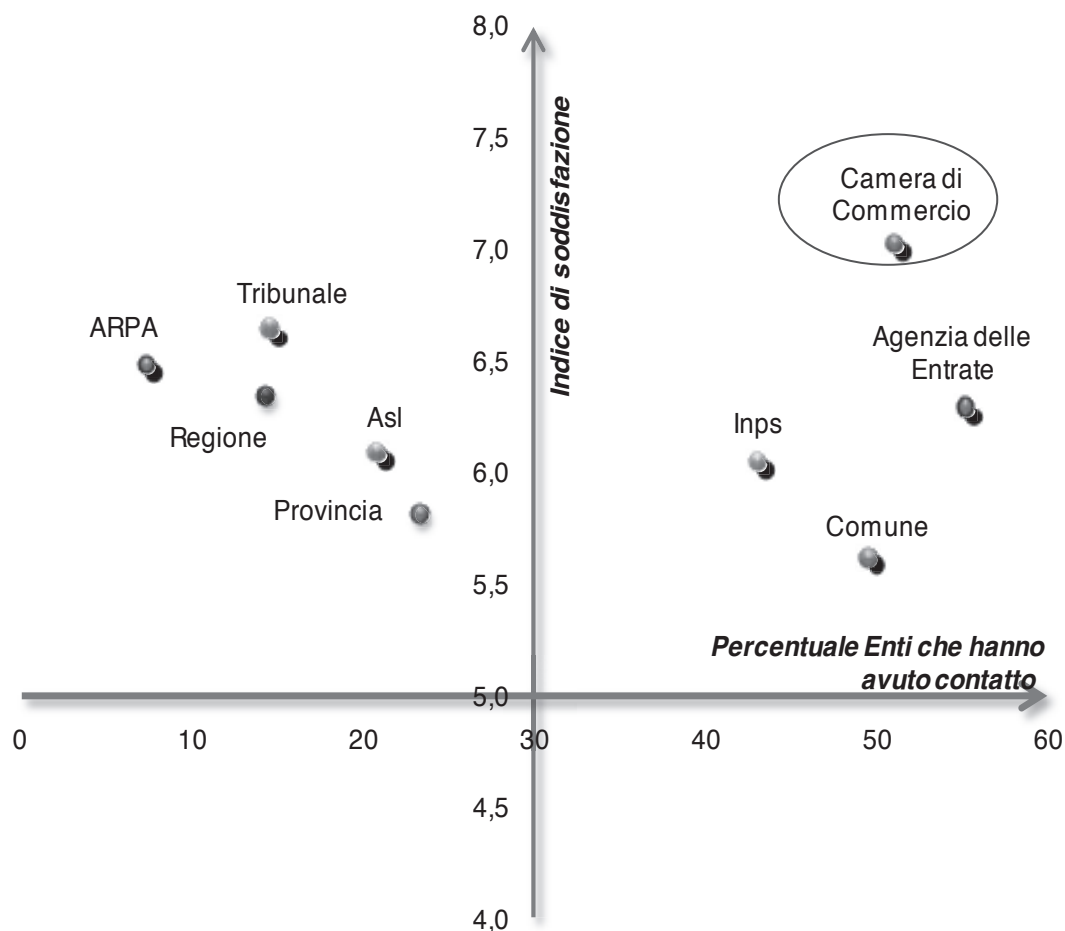
Ente o ufficio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Italia
Camera di Commercio	7,0	7,0	7,0	7,2
Comune	6,0	5,4	5,6	5,9
Provincia	6,8	5,0	5,8	5,9
Regione	5,9	6,7	6,3	5,7
Agenzia delle Entrate	6,0	6,5	6,3	5,9
ARPA	6,0	7,0	6,5	6,4
Asl	6,4	5,7	6,1	5,9
Inps	5,7	6,4	6,0	5,8
Tribunale	5,9	6,9	6,6	5,2

Il confronto diretto tra le due variabili fa emergere in maniera ancora più evidente il ruolo del sistema camerale come Ente più “frequentato” o comunque molto frequentato e allo stesso tempo più “gradito” dalle imprese. Non lo stesso può essere detto, infatti, per altri Enti, come l’ARPA, la Provincia e le Asl, che hanno un gradimento soddisfacente ma risultano meno “vicini” alle PMIC e meno contattati.

Il tipico “scacchiere” sul quale i diversi Enti si posizionano in relazione alla percentuale di imprese che hanno avuto nell’anno contatto con loro ed al livello di soddisfazione del contatto espressa dalle stesse imprese, ci dice come le due variabili non siano particolarmente legate, ovvero si condizionino o determinino, fra di loro. La sola Camera di Commercio associa una elevata frequenza di contatti ad un elevato gradimento – e si tratta di un indubbio elemento a suo favore - mentre di contro per l’Arpa una buona soddisfazione è ottenuta nonostante il basso numero di contatti². La loro incerta influenza reciproca si motiva anche per il fatto che il contatto con l’Ente non rappresenta una scelta dell’impresa – spinta magari dalla propria soddisfazione – quanto quasi sempre un obbligo o un’esigenza.

² L’esiguo numero di contatti e quindi di informazioni raccolte anche per valutare la soddisfazione può tuttavia avere alterato l’affidabilità statistica di quest’ultimo dato.

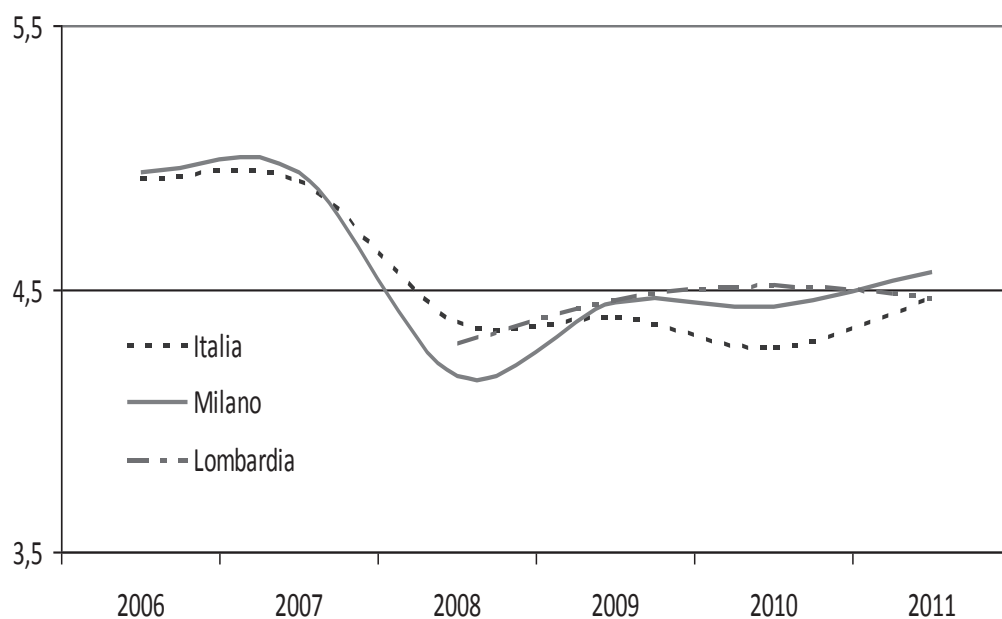
Fig.1.6 – Livello di utilizzo e livello di gradimento degli uffici degli Enti pubblici (scala di giudizio 1-10), anno 2011



Questi risultati sono significativi e richiamano alla necessità di valorizzare a pieno il ruolo del sistema camerale come interlocutore istituzionale “naturale” per le imprese, in quanto impegnate per la crescita e il benessere dei territori, per il sostegno alle imprese e all’occupazione, per favorire l’innovazione e la competitività del tessuto produttivo.

Il trend dell’*indice sintetico di gradimento*, che ci fornisce l’idea della misura della soddisfazione media nei confronti dei servizi erogati dai pubblici uffici, risulta in crescita nel 2011 in tutte le aree oggetto di analisi.

Fig. 1.7 – Grado di soddisfazione media, trend 2006 - 2011



1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione

In questo capitolo l'attenzione degli imprenditori è focalizzata sulla tematica dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione della pubblica amministrazione rispetto ad alcuni ambiti di intervento considerati prioritari. Per ogni priorità sono stati costruiti due distinti indicatori: il livello di importanza generale della tematica e il livello di adeguatezza nella qualità del servizio.

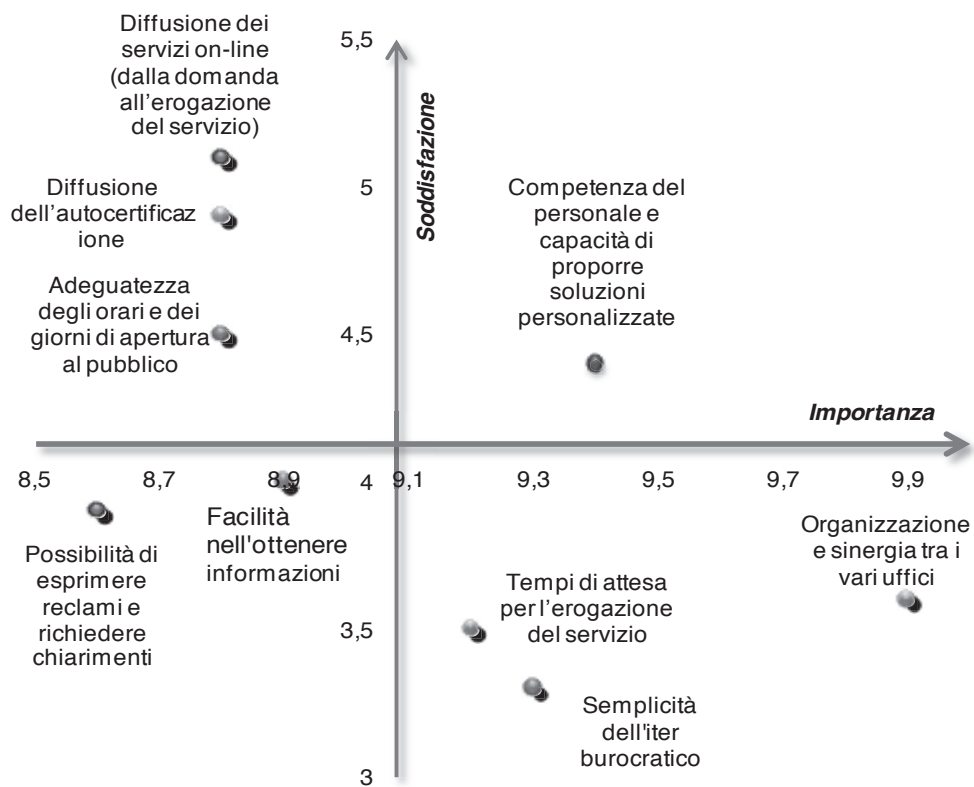
Tab. 1.10 – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indici in scala 0-10, anno 2011

Priorità organizzative	Importanza	Soddisfazione
Provincia di Milano		
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,8	4,7
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	8,8	4,2
Semplicità dell'iter burocratico	9,2	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,4	4,5
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,7	4,1
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8,7	5,0
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	9,2	3,7
Diffusione dell'autocertificazione	8,8	5,0
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,1	3,6
Resto Lombardia		
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,9	4,3
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	9,0	3,8
Semplicità dell'iter burocratico	9,3	3,2
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,4	4,3
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,5	3,8
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8,8	5,1
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	9,3	3,3
Diffusione dell'autocertificazione	8,8	4,9
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,1	3,6
Regione Lombardia		
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,8	4,5
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	8,9	4,0
Semplicità dell'iter burocratico	9,3	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,4	4,4
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,6	3,9
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8,8	5,1
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	9,2	3,5
Diffusione dell'autocertificazione	8,8	4,9
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,9	3,6

Priorità organizzative	Importanza	Soddisfazione
<i>Italia</i>		
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,9	4,9
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	8,9	4,2
Semplicità dell'iter burocratico	9,1	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,2	4,6
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,6	4,1
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8,8	5,2
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	9,1	3,8
Diffusione dell'autocertificazione	8,7	5,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,0	3,7

I dati riportati nella prima colonna indicano il livello di strategicità che i Piccoli conferiscono a ciascuna priorità di intervento della PA: le *competenze e la capacità del personale di proporre soluzioni personalizzate, i tempi di attesa per l'erogazione del servizio e la semplicità dell'iter burocratico dei procedimenti* sono i temi prioritari sia a livello nazionale che lombardo. I livelli di soddisfazione riportati nella seconda colonna sono invece più bassi e solo in due casi (*diffusione dell'autocertificazione e diffusione dei servizi on line*) raggiungono un punteggio sufficiente. Livelli di importanza e soddisfazione sono collocati all'interno dello *scatter* che riproduce lo "scacchiere delle priorità" e che evidenzia con chiarezza gli aspetti su cui le imprese sono maggiormente insoddisfatte e sui quali occorre intervenire con interventi tempestivi (ovvero gli *item* posizionati nel quadrante inferiore destro che individua la massima importanza e la minima soddisfazione): la semplificazione delle procedure, una maggiore sinergia e interoperabilità tra i diversi uffici, tempi di attesa più bassi. Maggiore equilibrio nel rapporto strategicità/adequatezza si riscontra sui temi dell'autocertificazione, dei servizi on line e degli orari di apertura degli uffici, aspetti su cui si sono fatti i maggiori passi avanti.

Fig. 1.8 – Lo “scacchiere delle priorità”*, anno 2011



(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio.

1.5.1. Efficiency gap

Dal confronto tra i valori delle due variabili “importanza” e “soddisfazione” è possibile costruire un unico indice denominato *efficiency gap*³: Esso misura il margine di miglioramento atteso per ogni singola priorità organizzativa; viene espresso in valori percentuali compresi quindi da 0 a 100; tanto più è alto l’indice tanto più è atteso il margine di miglioramento. L’analisi dell’*efficiency gap* appare molto importante da due punti di vista: in chiave di valutazione ex ante fornisce indicazioni circa le criticità e i punti di forza dei pubblici uffici; in chiave di valutazione ex post invece misura l’efficacia delle politiche di efficientazione messe in atto.

Lo scenario che si apre dalla lettura dei dati appare chiaro: *per il sesto anno consecutivo la priorità dei micro e piccoli imprenditori rimane la semplificazione dell’iter burocratico*, tema su cui alcune iniziative positive sono state intraprese (e di questo le Piccole e Micro Imprese sembrano tener conto), ma per il quale occorre lavorare con maggiore impegno e rapidità, agendo sui processi che danno vita alle norme e sull’approccio culturale che è alla base della loro attuazione. Resta il dato positivo del contenimento del gap, che scende, a livello nazionale, al 61,1% (contro il 67,4% del 2010); al 62,1% nell’area milanese (contro il 65,1% del 2010) e al 63,1% nel resto della regione (contro 64,1% del 2010), a conferma che le politiche di semplificazione messe in atto iniziano a ad essere percepite dalle imprese.

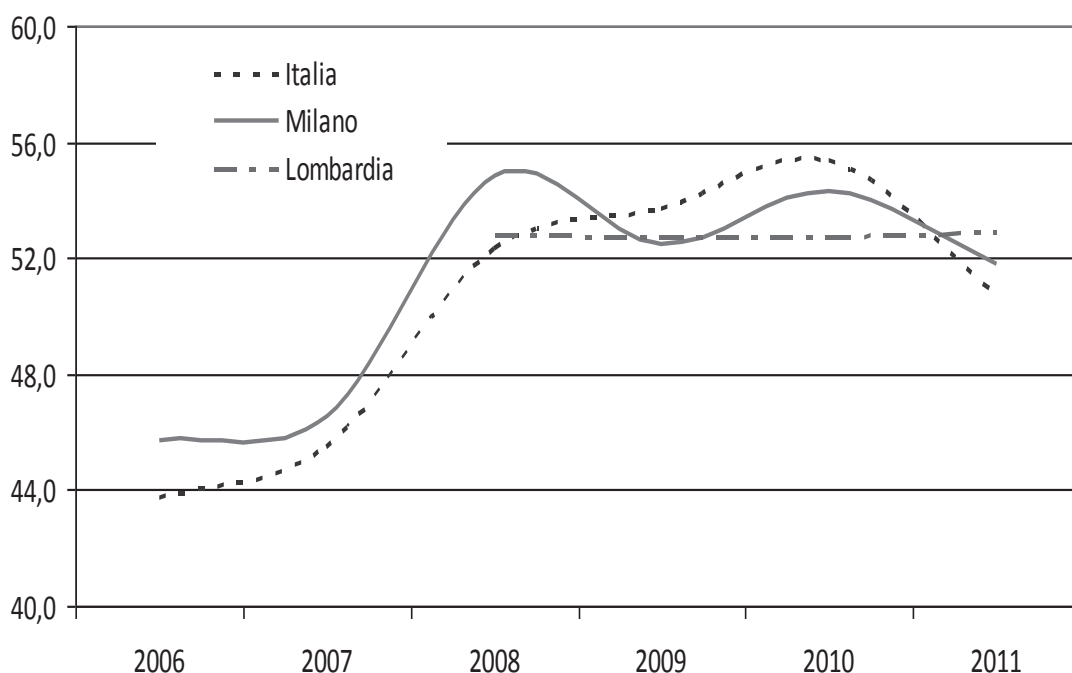
Tab. 1.11 – *Efficiency gap, per priorità, anno 2011*

Priorità organizzative	Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Italia
Semplicità dell’iter burocratico	62,1	63,1	62,6	61,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	58,0	57,7	57,9	56,8
Tempi di attesa per l’erogazione dei servizi	57,6	62,5	60,3	56,6
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	51,8	52,6	52,3	50,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	51,2	53,6	52,5	50,2
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	51,2	56,1	53,9	51,1
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	46,6	50,2	48,6	45,7
Diffusione dell’autocertificazione	44,3	44,7	44,5	42,4
Diffusione dei servizi on line (dalla domanda all’erogazione del servizio)	43,3	43,1	43,2	41,9

³ eff. gap = (10-soddisfazione) * importanza

L'analisi della serie storica evidenzia l'andamento positivo dell'efficiency gap, che nel 2011 torna a migliorare rispetto allo scorso anno, sia a livello nazionale (dal 55,4% al 50,7%), che nell'area milanese (dal 54,3% al 51,8%) mentre si mantiene stabile a livello regionale (dal 52,7% al 52,9%).

Fig. 1.9 – Efficiency gap medio, trend 2006-2011



2. LA PA COME MOTORE DI SVILUPPO

2.1. Premessa

Il secondo capitolo della ricerca, seguendo la struttura del rapporto nazionale, è tradizionalmente dedicato al ruolo della Pubblica Amministrazione non più come una fonte di costo, ma come un motore di sviluppo e di crescita della competitività per le PMIC. L'obiettivo è duplice: da un lato, fare il punto su ciò che si sta facendo a livello nazionale e regionale sul tema della riduzione degli oneri e della semplificazione amministrativa e, dall'altro lato, mettere a confronto lo sforzo compiuto dal legislatore con i risultati conseguiti in termini di maggiore conoscenza e impatto degli interventi. Ed è infatti proprio sugli interventi di semplificazione adottati dal legislatore

che vengono direttamente interrogate le micro e piccole imprese al fine di comprendere se gli interventi migliorativi messi a punto fino ad oggi sono conosciuti e “percepiti” dal sistema economico. L’esperienza europea in effetti insegna che, anche laddove gli interventi di semplificazione hanno generato risparmi effettivi e misurabili, la percezione reale del loro impatto da parte delle imprese è un obiettivo difficile da perseguire, che richiede tempi lunghi e i cui risultati non sono scontati.

Il capitolo è strutturato in tre parti:

1. nella prima parte si analizza *la percezione delle imprese circa il miglioramento dei servizi di e-Government* a livello nazionale e locale;
2. nella seconda parte ci si concentra sugli *interventi di semplificazione* effettuati a livello nazionale e regionale per valutarne la conoscenza e l’efficacia dal punto di vista del sistema delle piccole imprese;
3. nella terza parte viene svolta un’*analisi approfondita dell’operato del sistema camerale lombardo*, al fine di comprendere il livello di conoscenza e di gradimento dei principali servizi erogati al mondo delle imprese e gli ambiti di intervento prioritari sui quale le PMIC auspicano un ruolo strategico del sistema camerale.

2.2. Modernizzazione della PA e e-Government

La prima questione su cui le micro e piccole imprese sono state chiamate ad esprimersi in questa sezione del Rapporto riguarda *la percezione del miglioramento dei servizi di e-government nel corso dell’ultimo anno*. Il 32,8% delle PMIC contattate a livello nazionale evidenzia un miglioramento rispetto al 2010 e l’indice di tendenza (in scala -5/+5) è positivo. Le aziende lombarde confermano e anzi rafforzano questa percezione positiva (si veda l’indice di tendenza superiore a quello nazionale), mentre Milano è in linea con il dato nazionale. In generale, il quadro che emerge su questo tema ci sembra confortante e mette in evidenza come le PMIC cominciano a percepire lo sforzo compiuto non solo dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione ma anche dalla stessa Regione Lombardia in materia di digitalizzazione della PA e semplificazione amministrativa⁴.

⁴ Ricordiamo, solo a titolo esemplificativo, alcuni progetti regionali che vanno nella direzione di una maggiore digitalizzazione e trasparenza nei rapporti tra PA e imprese: il *progetto Muta* (Modello Unico Trasmissione Atti), che prevede la realizzazione di un sistema informativo tramite il quale compilare on line la modulistica per l’avvio di un’attività imprenditoriale e il *progetto Prisma* (*Pratiche Innovative per la Semplificazione Amministrativa*), una piattaforma web 2.0 finalizzata a mettere in rete tutti i soggetti responsabili del procedimento amministrativo.

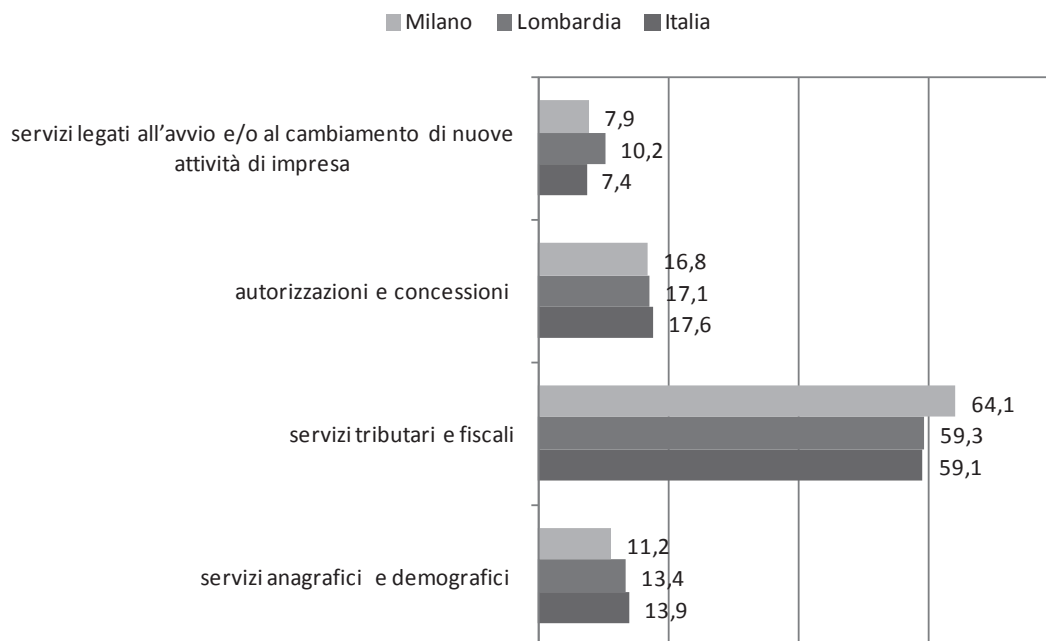
Tab. 2.1 – Il miglioramento nella qualità dei servizi e-Government erogati dalla PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011

	Gravemente peggiorata	Peggiorata	Restata invariata	Migliorata	Sensibilmente migliorata	Indice di tendenza (scala -5/+5)
Provincia di Milano	0,7	4,7	62,3	30,5	1,8	0,7
Resto Lombardia	0,8	3,8	55,6	39,2	0,7	0,9
Regione Lombardia	0,7	4,2	58,6	35,3	1,2	0,2
Nord Ovest	0,7	3,6	58,1	36,2	1,4	0,8
Nord Est	0,4	3,8	70,8	23,2	1,8	0,6
Italia	0,4	4,0	62,7	30,9	2,0	0,7

Agli imprenditori è stato poi chiesto di *valutare il livello di importanza dei servizi erogati con modalità on line*: per quasi oltre la metà degli intervistati l'applicazione delle tecnologie digitali ai servizi tributari e fiscali è fondamentale (così si esprime il 58,8% delle PMIC nazionali, il 64,1% delle PMIC milanesi, il 55,4% di quelle lombarde). Seguono, in termini di importanza, le autorizzazioni e concessioni (per il 17%) e infine i servizi anagrafici e demografici (per il 13%). Anche in questo caso, il dato conferma come gli interventi realizzati in materia di digitalizzazione e semplificazione degli adempimenti fiscali siano andati nella direzione giusta e abbiano colto i fabbisogni effettivi del mondo delle imprese⁵. Ovviamente il fisco è un "tema caldo" che ha un impatto notevole nella formazione della percezione delle imprese: il fatto che ormai la maggior parte degli adempimenti in questo settore possano già oggi essere realizzati con modalità on line è un passo avanti significativo e un'acquisizione importante nel rapporto con le imprese.

5 Si ricorda, solo a titolo esemplificativo, l'articolo 21 del decreto legge n. 78 del 2010, che ha introdotto l'obbligo di presentazione, in via telematica, della comunicazione IVA da parte dei soggetti passivi che effettuano operazioni il cui corrispettivo è di ammontare superiore a 3.000 euro e soprattutto il "decreto sviluppo" (D.L. 70/2011) che ha previsto: 1) l'elevazione degli importi delle fatture emesse che possono essere annotate in un unico documento riepilogativo; 2) la semplificazione degli adempimenti dichiarativi relativi alle detrazioni IRPEF per redditi da lavoro dipendente e carichi di famiglia; 2) la proroga dei termini per i versamenti e gli adempimenti che scadono di sabato o di giorno festivo al primo giorno lavorativo successivo e 3) la semplificazione delle comunicazioni necessarie per usufruire delle detrazioni IRPEF per le ristrutturazioni edilizie.

Fig. 2.1 – Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011



2.3. Conoscenza e importanza degli interventi di semplificazione

Nel rilanciare la Strategia di Lisbona, la Commissione Europea ha riconosciuto che un ambiente regolatorio migliore è un fattore chiave per migliorare la performance economica dei Paesi europei. La sfida ambiziosa è quella di arrivare ad una regolamentazione che sia allo stesso tempo semplice e di alta qualità. La *Smart Regulation* è il nome con cui a livello europeo si indica il passaggio da un approccio basato su una “migliore regolamentazione” ad uno basato su una “regolamentazione intelligente” (da “*better*” *regulation* a “*smart*” *regulation*), basata cioè non soltanto sulla riduzione del numero di regole ma sulla creazione di leggi che massimizzano i risultati con il minor onere possibile per il cittadino e le imprese⁶.

Questo percorso è stato recepito a livello nazionale e regionale con una serie di interventi che vanno nella direzione di ridurre pesantemente gli oneri amministrativi a carico delle imprese e semplificare il rapporto con la PA.

⁶Commissione Europea, *Smart Regulation*, COM (2010) 543/3.

A *livello nazionale*, il decreto legge n.112 del 2008 convertito nella legge n. 133/2008, il Decreto Sviluppo del giugno scorso e il recente varo dei due regolamenti attuativi (il 22 e il 27 luglio 2011) hanno messo a regime il processo di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi, dal quale discendono una serie di importanti misure di semplificazione che dovrebbero portare ad un risparmio potenziale stimato in circa 7,6 miliardi di euro, pari al 33,1% dei costi totali misurati. Il Programma di misurazione è realizzato dalla Task Force coordinata dall'Ufficio per la Semplificazione Amministrativa del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con le associazioni imprenditoriali e l'assistenza tecnica del Formez e dell'ISTAT. Finora la Misurazione è stata realizzata su 81 procedure ad alto impatto per le imprese in 8 aree di regolazione⁷ e selezionate in accordo con le amministrazioni pubbliche e gli stakeholder, rappresentativi degli interessi delle associazioni imprenditoriali, con lo scopo di garantire un reale coinvolgimento del mondo privato in tutte le fasi del lavoro.

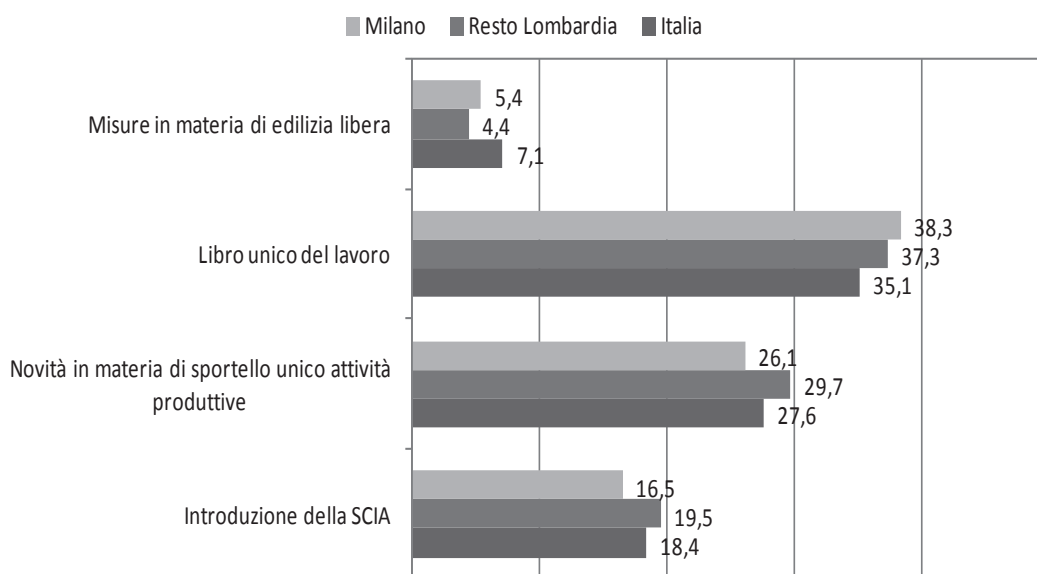
A livello di *Regione Lombardia*, il processo di semplificazione e sburocratizzazione è stato avviato con le leggi n. 1/2007 - Strumenti di competitività per le imprese e per il territorio della Lombardia e n. 8/2007, confluita nella legge regionale 33/2009. La prima istituzionalizza gli strumenti di semplificazione come fattori per lo sviluppo della competitività, mentre la seconda introduce la Dichiarazione Inizio Attività Produttive (DIAP), che, una volta consegnata allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), permette all'imprenditore l'avvio immediato dell'attività. In questo contesto, la Giunta regionale, con deliberazione del 22 dicembre 2010, n.1036 ha approvato l'“*Agenda di Governo 2011-2015 per la semplificazione e la modernizzazione del sistema Lombardia – Lombardia Semplice*”, che costituisce il punto di partenza di un percorso pluriennale che vede la Regione impegnata, insieme a tutti gli interlocutori del sistema regionale, nella definizione delle azioni di ridisegno delle procedure e dei modelli organizzativi in una logica di riduzione degli oneri per cittadini e imprese.

In questo contesto, le PMIC sono state interpellate sul livello di conoscenza e strategicità di alcuni degli interventi di semplificazione adottati. Anche in Lombardia, analogamente al dato nazionale, il *Libro unico del lavoro* (che sostituisce e abolisce il libro paga, il libro matricola) è l'intervento più conosciuto (in questo senso si è espresso il 37,3% delle imprese contattate). Segue lo *sportello unico per le attività produttive*, con una percentuale nazionale del 27,6%, che scende al 26,1% a Milano e tocca invece un picco del 29,7% in Lombardia. Il livello di conoscenza della SCIA risulta invece piuttosto basso (18,4% media nazionale, 16,5% media milanese, 19,5% media

⁷ Lavoro e previdenza, ambiente, fisco, appalti, prevenzione incendi, privacy, paesaggio e beni culturali, sicurezza sul lavoro.

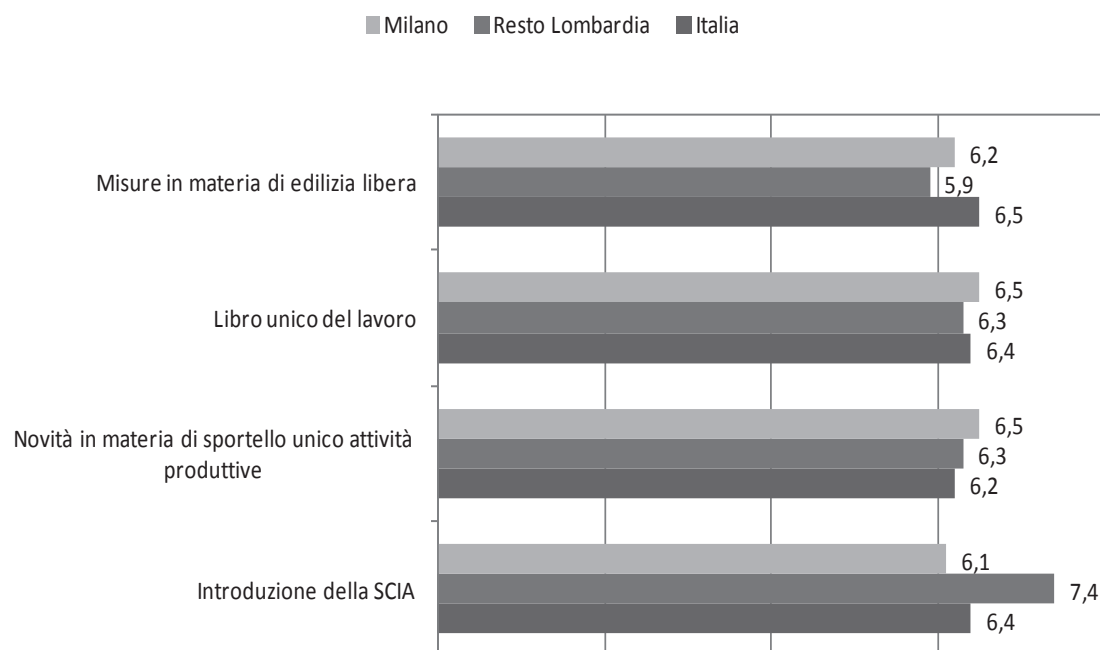
lombarda), così come le *semplificazioni in materia di edilizia libera*, che probabilmente scontano il fatto di riferirsi ad un settore specifico (media italiana: 7,1%, media Milano: 5,4% e media resto Lombardia 4,4%).

Fig. 2.2 – Conoscenza degli interventi di semplificazione, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011



L'impatto di tali interventi viene ritenuto positivo dalle PMIC (giudizio pari a 6 in una scala di valutazione 0-10). Nello specifico, la Scia sembra essere particolarmente apprezzata in Lombardia (7,4): sul dato incide probabilmente l'apprezzamento verso il nuovo sistema informativo regionale che consente, attraverso un modello unico di trasmissione delle informazioni, di compilare on line la modulistica per l'avvio delle nuove attività di impresa.

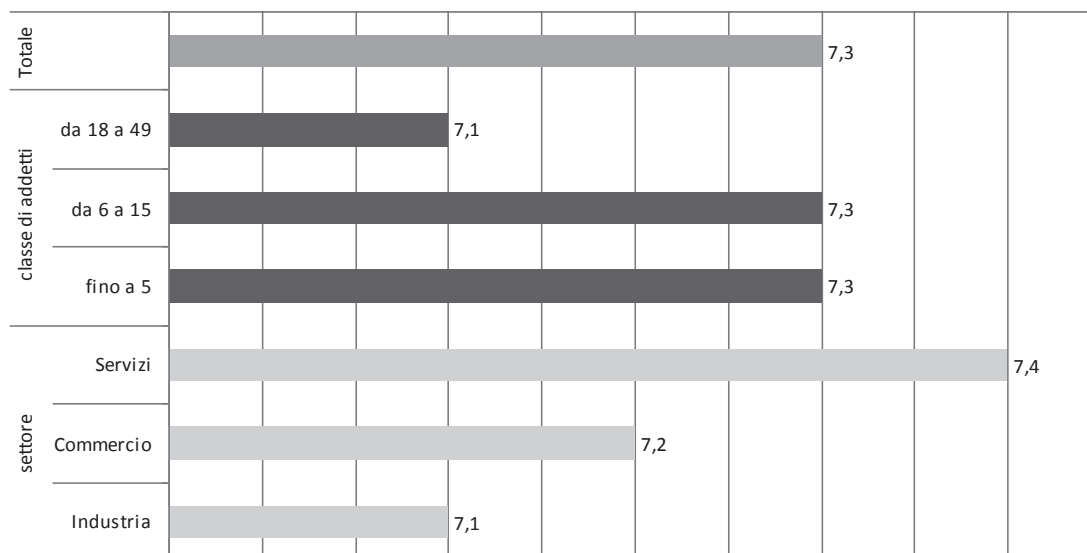
Fig. 2.3 – Incidenza degli interventi di semplificazione, indice di scala 0-10, anno 2011



2.4. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive

Un approfondimento particolare è stato fatto sullo Sportello unico del sistema camerale, che riveste un ruolo centrale anche nella prospettiva del rafforzamento del ruolo delle Camere di Commercio per il sostegno alla competitività delle imprese. In termini di strategicità i risultati sono assai incoraggianti: lo strumento viene promosso in pieno dagli imprenditori lombardi, soprattutto nel settore dei servizi (punteggio pari a 7,4) e da parte delle imprese fino a 15 dipendenti (7,3).

Fig. - 2.4 – Livello di strategicità del ruolo dello Sportello unico per le attività produttive del sistema camerale, indice di scala 0-10, totale Lombardia, anno 2011



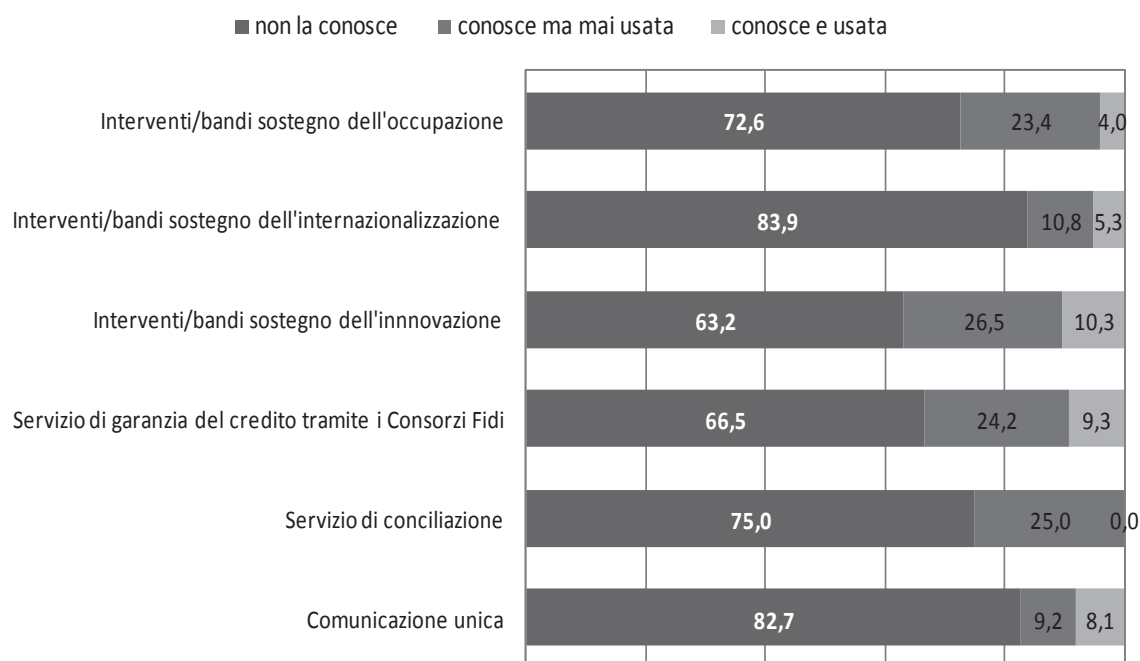
2.5. I servizi del sistema camerale lombardo

L'indagine continua con l'esplorazione dell'atteggiamento dei Piccoli nei riguardi di alcuni specifici servizi erogati dalle Camere di Commercio lombarde, testandone sia il livello di conoscenza che di efficacia. Per quanto riguarda il *primo aspetto*, il dato più significativo da sottolineare è la *scarsa conoscenza dei servizi camerali* che caratterizza in media il 70% dei Piccoli intervistati. Nello specifico i risultati possono essere così sintetizzati:

- l'intervento più conosciuto riguarda *i bandi a sostegno dell'innovazione*, promossi dalla CCIAA di Milano e anche da altre camere lombarde e finalizzati ad erogare contributi alle imprese che investono in trasferimento tecnologico e innovazione di prodotto e processo. Questi interventi sono conosciuti (ma mai usati) dal 26,5% delle imprese e conosciuti e utilizzati dal 10,6% delle PMIC contattate. Le più attente sono le PMIC dell'industria e del commercio e quelle di una certa dimensione (16-50 addetti);
- i servizi di *garanzia del credito e in generale l'attività dei Consorzi Fidi* presentano dati non troppo dissimili (conosciuti e mai usati dal 24,2% delle PMIC, conosciuti ma mai utilizzati dal 9,2%);

- il *servizio di conciliazione* è conosciuto dal circa il 25% dei Piccoli ma il suo livello di utilizzo è quasi inesistente. Fanno eccezione le imprese dei servizi che presentano un grado di consapevolezza più elevato, anche se insoddisfacente rispetto ai vantaggi e alle opportunità fornite;
- la *comunicazione unica* è conosciuta da circa il 17% delle PMIC, ma di queste solo l'8% ne fa uso. Tra queste vi sono principalmente aziende di servizi e PMIC con almeno 6 dipendenti;
- i *bandi in materia di internazionalizzazione* sono conosciuti solo dal 5,3% del campione e risultano l'intervento su cui vi è maggiore disinformazione tra le PMIC, forse anche in considerazione delle problematiche di natura burocratica, finanziaria e culturale che i Piccoli incontrano nel loro ingresso sui mercati esteri, che riducono fortemente l'interesse delle imprese⁸.

Fig. 2.5 – Conoscenza e utilizzo dei servizi camerali erogati da sistema camerale lombardo, valori percentuali, Lombardia, anno 2011



⁸ In questo senso vanno nella giusta direzione le iniziative specifiche che sta portando avanti, ad esempio, la CCAA di Milano, con il bando *Voucher per l'internazionalizzazione e la promozione estera*, rivolto specificatamente alle PMI.

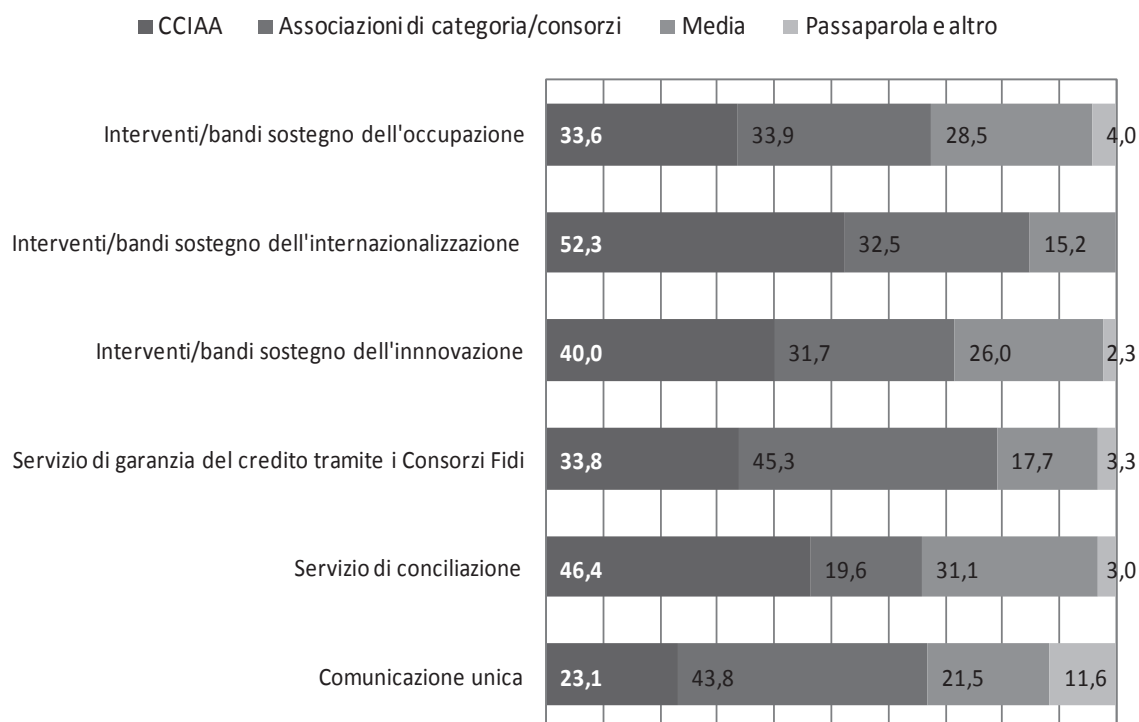
I dati sono significativi e evidenziano la necessità per il sistema camerale regionale (e non solo) di far conoscere di più i servizi offerti, raggiungendo in maniera più rapida ed efficace un target naturale che è quello delle piccole imprese. E' infatti evidente, come vedremo subito dopo, che queste imprese potrebbero essere molto attratte dai servizi camerali e potrebbero trarre enormi benefici dagli interventi proposti ma devono essere messi nelle condizioni di conoscere le opportunità e probabilmente "motivati" ad accedervi. Ciò che sembra opportuno in questo contesto è progettare una comunicazione specifica e mirata sulle piccole e micro imprese che affianchi gli strumenti di comunicazioni tradizionali e web (che ad oggi sembrano non essere sufficienti) ad approcci più innovativi e meno convenzionali, come le visite dirette in azienda, mailing mirate, focus group, seminari ristretti di presentazione dei singoli servizi. Passando all'analisi dell'efficacia dei servizi camerali, che riguarda ovviamente solo chi conosce e utilizza tali servizi, lo scenario cambia e l'indagine fornisce risultati molto positivi. *Comunicazione unica e interventi/bandi a sostegno* sono i servizi ritenuti più efficaci con un giudizio rispettivamente pari a 7,6; seguono gli *interventi a sostegno dell'occupazione e i bandi di sostegno all'innovazione*, con un punteggio pari rispettivamente a 7,1 e a 7,0. Per tutti gli altri servizi il giudizio è complessivamente positivo.

Fig. 2.6 – Livello d'efficacia degli strumenti, indice di scala 0-10, anno 2011



In questo contesto di generale disinformazione sui servizi ma di alto gradimento delle opportunità del sistema camerale, ove conosciute, diventa essenziale capire in che modo le PMIC vengono a conoscenza dei servizi offerti e *quali sono attualmente le principali fonti di informazione*. Emerge in questo caso il ruolo rilevante delle associazioni di categoria o dei consorzi che contendono alla Camera di Commercio il primato nel far conoscere alle imprese l'esistenza di alcune opportunità di sostegno ed addirittura la superano nell'apporto alla diffusione del servizio di garanzia del credito tramite consorzi Fidi e nella "comunicazione unica". Le Camere restano invece la fonte fondamentale per il servizio di conciliazione e per lo specifico degli interventi/bandi a sostegno dell'internazionalizzazione. Ma per tutti gli *item* considerati il ruolo dei *media*, è ormai tutt'altro che residuale, a conferma dell'efficacia delle recenti campagne di comunicazione effettuate su questo tema.

Fig. 2.7 – Fonte della conoscenza dei servizi, percentuale su chi ha dichiarato di "conoscere", anno 2011



2.6. Strategicità e adeguatezza delle aree di intervento camerali

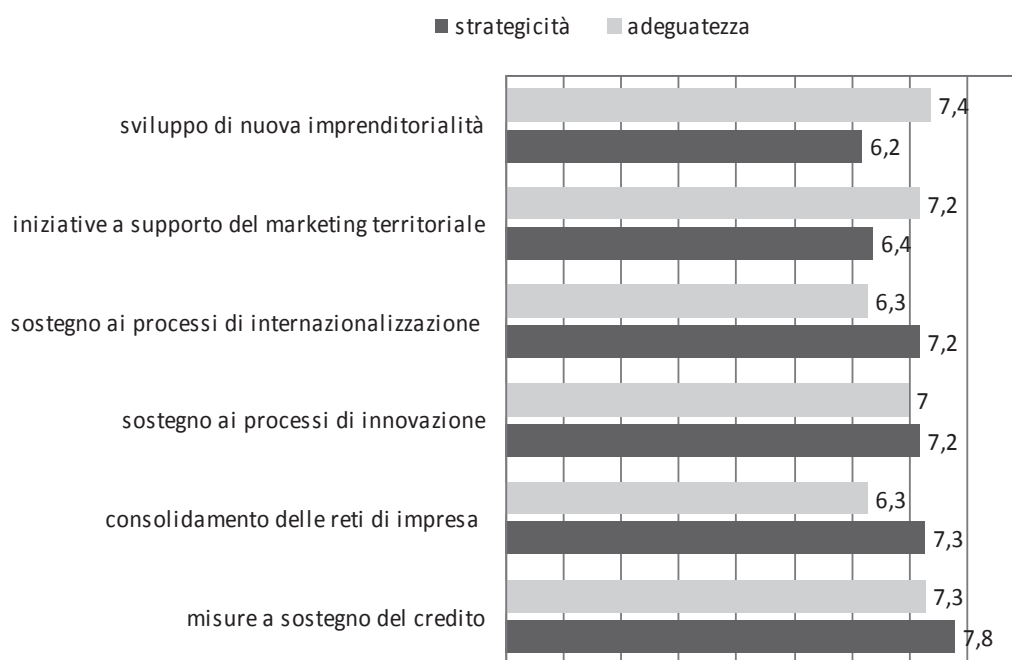
In questa parte dell'indagine si è cercato di comprendere, al di là dei servizi specifici erogati dal sistema camerale, quali sono gli *ambiti di intervento prioritari* su cui il sistema camerale è chiamato ad intervenire e qual è il *livello di soddisfazione/adequatezza* del mondo delle imprese rispetto a queste aree. Il confronto diretto tra le due variabili ci consente di mettere a fuoco gli interventi sui quali il sistema camerale si sta muovendo nella direzione dei reali fabbisogni delle imprese e quelli su cui invece esistono ancora delle criticità.

In modo non certo inaspettato data l'attuale situazione economica le imprese giudicano assolutamente strategico l'intervento in materia di *sostegno del credito* (giudizio pari a 7,8 in una scala da 0 a 10), e, a breve distanza, il supporto nel rafforzamento delle *reti di impresa*. Gli altri item proposti (supporto all'internazionalizzazione, marketing territoriale, nuova imprenditorialità) ricevono valutazioni buone ma non confrontabili con le prime due urgenze. Il dato è assai significativo e conferma la necessità per il sistema camerale di continuare a lavorare in due direzioni: una, più contingente e legata agli attuali problemi di insolvenza e di ritardati pagamenti, che va nella direzione di *rafforzare le imprese nel rapporto con il sistema bancario* e l'altra, più strategica, che invece mira a *consolidare i processi collaborativi tra le imprese*. Quest'ultimo aspetto è indicativo del fatto che anche le micro imprese, tradizionalmente restie a collaborare e a condividere le esperienze e i processi, cominciano a rendersi conto che la strada dell'aggregazione è probabilmente l'unica percorribile per rimanere competitivi e sopravvivere in questo difficile momento. Il sistema camerale in questo senso può diventare, insieme alla Regione e alle associazioni, un interlocutore privilegiato nel fornire alle imprese tutto il supporto e l'assistenza tecnica necessaria a costruire progetti di rete e a cogliere le opportunità offerte anche dalla normativa nazionale e regionale su questa tematica. In questo senso, merita di essere menzionato il *Ergon*, Programma cofinanziato da Regione Lombardia e sistema camerale lombardo a sostegno delle aggregazioni di impresa, che ha portato, con decreto n. 6780 del 21 luglio 2011, ad approvare il bando finalizzato a supportare le associazioni di impresa nell'avvio di progetti finalizzati a diffondere la cultura del "fare rete" e la capacità aggregativa delle imprese.

Il secondo indicatore misura il *livello di soddisfazione* delle imprese rispetto all'azione camerale su questi ambiti di intervento. Anche su questo fronte i dati ottenuti sono soddisfacenti perché in una scala di valori compresa tra 0 e 10, tutti gli interventi proposti superano 6 (che indica la sufficienza) ma in alcuni casi raggiungono indici più alti, come nel caso dello sviluppo di nuova imprenditorialità che ottiene il

punteggio più alto (7,4) o le stesse misure di sostegno al credito (7,3) che sono ampiamente apprezzate dalle imprese⁹.

Fig. 2.8 –Ambiti di intervento prioritari delle Camere di Commercio lombarde: livelli di strategicità e di soddisfazione, indice di scala 0-10, anno 2011



Dal confronto diretto tra le due variabili emerge un buon posizionamento delle *misure a sostegno del credito* e degli *interventi a sostegno dei processi di innovazione*, che ottengono valutazioni positive sia in termini di strategicità che di importanza. Il gap maggiore si registra invece sugli interventi di sostegno alla *nuova imprenditorialità* che risulta l'intervento su cui vi è maggiore soddisfazione pur avendo un livello di strategicità minore rispetto agli altri. In maniera inversa sull'*internazionalizzazione* (soddisfazione 6,3, strategicità 7,2) e sul *consolidamento delle reti di impresa* (soddisfazione 6,3, strategicità 7,3) le PMIC percepiscono ancora una forte esigenza di sostegno che dovrebbe essere colmata con le numerose iniziative in corso a livello nazionale e regionale.

⁹ Rispetto al tema del sostegno ai processi di creazione di nuove imprese, ricordiamo che dal 2007 la normativa regionale prevede la presentazione della Dichiarazione di Inizio Attività Produttiva (DIAP) che permette all'imprenditore l'avvio dell'attività dopo aver presentato la DIAP presso lo Sportello unico per le Attività Produttive.

3. LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1. Premessa

La terza parte del Rapporto analizza la PA non più come erogatore di servizi, ma come “mercato di sbocco per le PMIC”. Come noto, l’accesso al mercato PA è particolarmente oneroso per le piccole imprese, soggette, analogamente alle medie e alle grandi, ad oneri burocratici che certo non agevolano il loro avvicinamento al mercato pubblico. Secondo la Commissione Europea, solo il 20% delle PMIC europee partecipano a gare pubbliche e solo il 6% del loro fatturato complessivo deriva dal mercato pubblico¹⁰.

Le tematiche affrontate in questa parte dell’indagine sono tre:

1. l’analisi del *livello di partecipazione* delle PMIC agli appalti pubblici e il margine di attrattività di questo tipo di mercato;
2. l’approfondimento della *questione dei crediti* che le PMIC hanno maturato nei confronti delle pubbliche amministrazioni, tema che lo scorso anno ha suscitato un notevole interesse e che dunque viene riproposto e approfondito (anche ampliando il campione di imprese interpellate in relazione a questo specifico tema), con l’obiettivo di stimare l’entità di tali crediti, che costituiscono a tutti gli effetti una componente dell’onere complessivo da PA”;
3. la percezione delle imprese circa la *pesantezza degli oneri amministrativi legati alla partecipazione alle gara* (sia tradizionali che on line), *focus di approfondimento specifico del 2011* e tematica quanto mai centrale, soprattutto alla luce delle importanti novità introdotte dal Decreto Sviluppo del 2010 e dalla Manovra 2011 “Disposizioni per la stabilizzazione finanziaria” che mette in campo significative modifiche al Codice dei Contratti Pubblici nell’ottica di agevolare la partecipazione alle imprese di piccole e medie dimensioni.

3.2. La PA come mercato per le Piccole e Micro imprese

Il primo indice considerato riguarda il livello di partecipazione al mercato pubblico. I non partecipanti al mercato della PA sono in crescita rispetto allo scorso anno, arrivando all’ 81,6% (nel 2010 il dato si fermava a 74,3%); anche il resto Lombardia

¹⁰ Commissione Europea, “*Evaluation of SMES’ access to public procurement in the UE, final report*”, settembre 2010.

segue il solito andamento che vede aumentare la quota di non partecipazione all' 81,2% (nel 2010 era del 78,5%). Migliora invece leggermente il dato di Milano.

Tab. 3.1 – Partecipazione a gare bandite dalla PA, valori percentuali, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Frequentemente / correntemente	7,5	6,6	7,0	6,2	5,0	6,9
Sì, ma occasionalmente	14,0	12,2	13,0	13,2	12,0	11,5
Mai	78,5	81,2	80,0	80,6	83,0	81,6

Alle sole imprese che hanno manifestato interesse a diventare fornitori per il mercato pubblico, è stato richiesto di valutare l'incidenza del cliente PA sul proprio fatturato. Per chi partecipa al mercato pubblico l'incidenza del cliente PA è consistente, pari a circa il 22% a livello nazionale, con Milano, l'area Nord Ovest, Nord Est e il resto della Lombardia, che registrano, con differenze poco sensibili, una tendenza simile. L'incidenza ovviamente si riduce (intorno al 6,5%) se si prende in considerazione l'intero sistema delle PMIC e se dunque si considerano anche le imprese che non hanno rapporti con il pubblico.

Tab. 3.2 – Peso del cliente PA sul fatturato, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	10,9	15,2	12,9	12,8	3,7	8,4
inferiore al 5%	24,3	43,5	34,5	34,1	47,5	40,3
tra il 5% e il 25%	38,5	23,7	30,7	31,0	23,1	24,6
tra il 25% e il 50%	14,7	6,3	10,3	11,9	12,6	13,0
tra il 50% e il 75%	7,8	1,4	4,4	4,2	5,0	6,1
tra il 75% e il 100%	4,3	9,9	7,3	6,0	8,1	7,6
Incidenza media	22,3	19,4	20,7	20,0	20,3	22,1
Incidenza media (per tutte le PMIC)	6,6	5,2	5,8	5,6	6,0	6,5

Per definire la propensione alla partecipazione ai mercati pubblici, è stato chiesto alle sole PMIC che non vi hanno mai partecipato, se hanno un qualche interesse a farlo nel futuro. Dopo anni di crescita, quest'anno la percentuale della media Italia subisce una battuta di arresto fermandosi al 28,5% (nel 2010 era del 36,5%). Anche in questo caso diverge il comportamento tra le imprese lombarde (Milano esclusa) dove l'interesse alla partecipazione al mercato pubblica risulta molto più basso della media nazionale (19,8%) e le imprese dell'area milanese dove invece la quota delle interessate raggiunge il 35%.

Tab. 3.3 – Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Si	34,4	19,8	26,2	25,7	30,2	28,5
No	63,9	61,4	62,5	65,9	64,1	61,4
Non indicato	1,7	18,8	11,3	8,4	5,7	10,1

Per quanto riguarda le ragioni della non partecipazione al mercato PA, la maggior parte dei Piccoli fanno riferimento a motivi inerenti la struttura aziendale ovvero al fatto di produrre beni/servizi che non sono di interesse per la Pubblica Amministrazione. Sono di questo avviso il 64,5% delle PMIC nazionali, l'83,2% di quelle lombarde e il 65,87% di quelle milanesi. La seconda ragione di non partecipazione riguarda scelte di tipo strategico dell'imprenditore, anche se con percentuali molto più basse (media Italia: 11,8%, media Lombardia: 11,9%, media Milano: 7,1%).

In sintesi gli imprenditori sono scoraggiati nella partecipazione al mercato pubblico per quattro ordini di ragioni:

- il timore nei ritardi dei pagamenti viene indicato dal 11,2% dagli imprenditori a livello nazionale, percentuale che sale anche se in modo molto lieve, nel resto Lombardia (11,9%) e a Milano (12,1%);
- il generale senso di sfiducia nei confronti della PA sembra quest'anno in diminuzione e viene indicata solo dal 4,2% delle PMIC nazionali, dall'1,5% di quelle Lombarde e dal 5,6% di quelle milanesi;
- la complessità dell'investimento iniziale e le procedure troppo macchinose e lunghe non sono in cima alle preoccupazioni delle imprese e vengono indicate dal 3,3% delle PMIC italiane, dal 2,9% di quelle Lombarde e dal 2,8% di quelle milanesi.
- l'eccessivo onere e la progressiva riduzione dei margini è il motivo che meno di tutti desta preoccupazione tra le PMIC (media Italia: 3,2%, media Lombardia: 2,9% e media Milano: 2,8%).

Tab. 3.4 – Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Italia
A. Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	65,8	83,2	75,4	67,3	64,5
B. Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	2,8	2,9	2,9	3,7	3,2
C. Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	1,4	4,9	3,3	4,6	3,3
D. Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	12,1	12,5	12,3	10,0	11,2
E. Per altra scelta (strategia) di mercato	7,1	11,9	9,7	12,0	11,8
F. Sfiducia vs il mercato della P.A.	5,6	1,5	3,4	3,4	4,2
G. Altro	0,7	0,0	0,3	0,2	0,6
Non indicato	0,7	0,0	0,3	0,3	1,3
Totale "sfiduciati" (B+C+D+F)	22,0	21,8	21,9	21,4	21,9
Coefficiente di sbarramento *	25,6	32,0	28,8	28,5	27,4

(*) sfiduciati / potenziali clienti (mercato PA + interessati ad entrare nel mercato PA + sfiduciati)

Dal quadro di cui sopra emerge una fiducia nell'efficienza del mercato della PA sostanzialmente in linea con il resto del Paese. La carenza di quest'ultima tiene lontano circa un quinto delle MICPI che pure producono beni e servizi scambiati su tale mercato.

Solo il "coefficiente di sbarramento" all'ingresso (incidenza degli sfiduciati sul totale dei clienti effettivi e potenziali) evidenzia una migliore situazione relativa intorno al capoluogo in accordo con la maggior parte degli indicatori sin qui presentati.

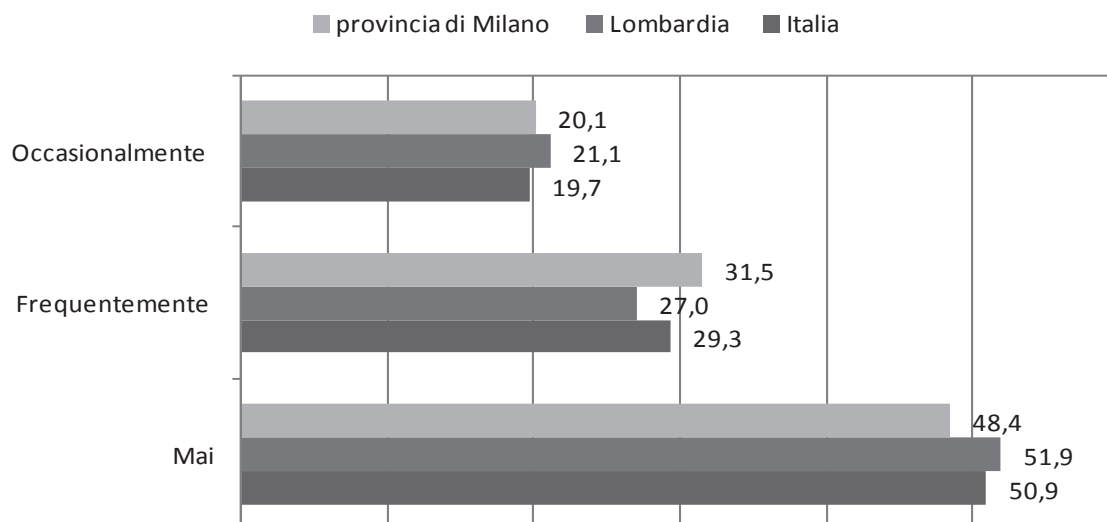
3.3. I ritardati pagamenti della Pubblica Amministrazione

Anche nell'edizione di quest'anno si è voluto riproporre un "focus" sul tema dei crediti delle micro imprese verso la PA e dei ritardati pagamenti, tema che ha suscitato un vivo interesse lo scorso anno e che si è inteso quest'anno ulteriormente approfondire, anche come misura ulteriore, benché indiretta, dell'efficienza della PA percepita dalle aziende

Il primo quesito sottoposto alle sole aziende che hanno avuto rapporti di lavoro con la Pubblica Amministrazione è stato se esse hanno accumulato nell'ultimo anno

crediti nei confronti della PA, specificando che per “crediti” si intendono pagamenti in ritardo rispetto agli accordi presi in fase di stipula del contratto.

Fig. 3.1 – Crediti maturati verso la PA nell’ultimo anno, % sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, anno 2011



Se a livello nazionale il 49% delle Piccole e Micro imprese contattate dichiara di aver maturato dei crediti nell’ultimo anno, il dato lombardo è leggermente migliore e si attesta al 48%, mentre quello della provincia di Milano sale al 51,6%.

Sulla base delle elaborazioni effettuate, l’ammontare del credito medio per le aziende che lavorano con la PA (sia quelle che hanno dichiarato di avere crediti sia quelle che hanno dichiarato di non averne e che rappresentano quasi esattamente un terzo delle imprese intervistate) risulta pari a circa 39.051 euro l’anno e scende a 24.986 euro nel caso dell’area milanese. Il dato medio si riduce se invece consideriamo la Lombardia al netto della presenza di Milano (circa 18.184 euro).

Ciò corrisponde a stimare in oltre 10 mld. di euro l’anno l’ammontare complessivo di crediti verso la PA dell’intero sistema delle PMIC, che, se “spalmato” sull’intera popolazione obiettivo – ovvero su ciascuna impresa, indipendentemente dalla sua partecipazione o meno al mercato della PA – corrisponde ad un gravame di oltre 11mila euro su ciascuna di esse. Il dato è inferiore nel caso di Milano (7.346 euro) e nel resto della Lombardia (4.848).

Si tratta ovviamente di dati indicativi che vanno analizzati non tanto per il valore del singolo importo ma perché danno un'idea generale del problema e forniscono una stima di massima del fenomeno al fine di comprenderne meglio l'entità e le dinamiche.

Tab.3.5 – Ammontare dei crediti verso la PA, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
non indica se ha avuto crediti	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,1
non ha avuto crediti (crediti = 0)	48,4	55,1	51,9	52,0	53,2	50,9
ha avuto crediti ma non indica l'importo	43,7	28,2	36,1	37,5	48,0	42,5
fino a 5.000€	7,4	12,2	9,8	9,1	10,7	11,1
da 5.001€ a 15.000€	24,8	16,1	20,5	17,3	13,3	11,4
da 15.001€ a 50.000€	12,2	31,0	21,5	18,3	13,2	17,0
da 50.001€ a 100.000€	4,7	6,5	5,6	9,2	3,3	7,1
da 100.001€ a 250.000€	5,0	4,7	4,9	5,1	3,3	4,7
da 250.001€ a 500.000€	2,2	1,1	1,7	1,8	8,1	5,6
sopra 500.000€	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,6
<i>importo complessivo (milioni di euro)*</i>	627	513	1.128	2.559	2.925	10.431
<i>importo medio delle imprese del mercato PA*</i>	24.986	18.184	31.343	30.164	43.464	39.051
<i>importo medio per tutte le MPI*</i>	7.346	4.848	10.908	8.504	12.790	11.493

(*) Il dato è da ritenere puramente indicativo

Riferendosi sempre al totale delle imprese che operano con la PA, l'incidenza media di tali crediti sul fatturato specifico della PA, pari al 26,9% in Italia, scende al 24,6% a Milano e al 21,4% nel caso del resto della Lombardia, in miglioramento rispetto al 2010.

Tab. 3.6 – Incidenza percentuale stimata sul fatturato PA, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
fino al 5%	18,8	13,2	16,0	7,8	12,2	12,6
dal 5 al 10%	14,7	19,2	16,9	17,8	10,4	11,1
dal 10 al 25%	6,8	15,2	11,0	12,1	6,9	8,6
dal 25 al 50%	9,4	13,3	11,3	9,7	11,5	12,5
dal 50 al 75%	7,0	0,0	3,5	1,7	5,4	5,5
oltre il 75%	3,5	6,5	5,0	16,6	5,4	6,1
Non indicato	39,8	32,6	36,2	34,4	12,2	43,6
<i>incidenza media (percentuale)*</i>	24,6	21,4	22,9	26,1	25,1	26,9

(*) Il dato è da ritenere indicativo

Il secondo tema analizzato in questa parte del focus riguarda i *tempi di pagamento* e la quantificazione del ritardo con cui gli uffici pubblici assolve agli obblighi di contratto stipulati con le Piccole e Micro imprese loro fornitrici. Anche in questo ambito l'analisi dei dati apre uno scenario piuttosto negativo. Le aziende italiane dichiarano in media un ritardo nei pagamenti di 160 giorni. La provincia di Milano presenta risultati ancora peggiori con un ritardo medio di 161,9 giorni (erano 104 nel 2010), mentre il resto della Lombardia si attesta su livelli più bassi (132 contro i 161 del 2010).

Tab.3.7 – Ritardo medio dei pagamenti, anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
fino a 30gg	11,5	23,3	17,4	11,9	12,3	9,2
dal 30 a 60gg	13,4	23,7	18,5	21,2	16,6	14,2
da 60 a 90gg	12,5	6,8	9,6	11,7	15,2	15,4
da 90 a 180gg	34,8	21,8	28,4	28,3	20,1	29,6
da 180 a 365gg	16,4	12,5	14,4	13,0	18,2	17,2
oltre 365gg	2,3	3,1	2,7	1,8	1,1	2,5
Non indicato	9,1	8,8	9,0	12,2	16,5	11,9
<i>ritardo medio *</i>	<i>161,9</i>	<i>132,0</i>	<i>149,1</i>	<i>143,3</i>	<i>149,3</i>	<i>159,9</i>

(*) Il dato è da ritenere puramente indicativo

E' stato poi richiesto agli imprenditori di analizzare il *trend nel ritardo dei pagamenti*. Nel Paese il 41% delle imprese dichiara che la situazione non è mutata negli ultimi due anni; il 28,7% sostiene invece che si è verificato un peggioramento. Ancora una volta la provincia di Milano conferma un andamento più negativo rispetto al dato nazionale: infatti un terzo degli intervistati, il 28,7%, dichiara un peggioramento nella questione del ritardo dei pagamenti.

Tab. 3.8 – Ritardo medio dei pagamenti nell'ultimo biennio, indice di tendenza (-5 + 5), anno 2011

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Un grave peggioramento	18,9	25,2	22,0	18,7	11,3	12,6
Un peggioramento	30,6	18,8	24,8	24,6	29,7	28,7
Una situazione invariata	42,4	46,2	44,3	40,4	43,1	41,1
Un miglioramento	4,8	6,0	5,4	7,5	5,2	5,1
Un sensibilmente miglioramento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non indicato	3,3	3,8	3,6	8,8	10,7	12,5
<i>Indice di tendenza (-5 / +5)</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,5</i>	<i>-1,3</i>	<i>-1,4</i>

Se, sulla base di quanto sopra esposto, consideriamo gli effetti dei crediti maturati a causa dei ritardi dei pagamenti “un onere da PA” che va ad aggiungersi a quelli già evidenziati nei capitoli precedenti per far fronte ad adempimenti amministrativi, si può costruire, tenendo conto dei margini di errore ed approssimazione del caso, una stima indicativa del costo complessivo “da PA” che la Micro e Piccola impresa deve sostenere all’anno e che è riportato nel prospetto che segue.

Il dato evidenzia per Milano e l’intera Lombardia una patologia sensibilmente più contenuta rispetto al resto d’Italia. L’onere finanziario, calcolato applicando sui crediti un tasso annuo del 5% per la durata media del ritardo, tocca per la provincia i 554 euro per ogni impresa del mercato della PA, che se spalmato sull’intero comparto delle MICPI, scende a 163 euro e per la regione rispettivamente i 631 e 220 euro contro gli 855 ed i 252 euro della media nazionale. Vero è che una quota di questi – pari al 2% dei crediti accumulati - sono potenzialmente recuperati tramite gli interessi di mora dovuti per legge dalla PA. Ma si tratta di somme che spesso non vengono richieste per diversi motivi dall’imprese e che restano pertanto diritti validi solo sulla carta.

Tab. 3.9 - Costi complessivi sostenuti dalle aziende (dati per singola azienda per anno), anno 2011

	Totale PMIC (milioni di euro)	Costi per imprese fornitrici della PA euro	Costi per impresa (totale MICP) euro
Milano			
Valore dei crediti verso la PA	627	24.986	7.346
Ritardo medio (gg)	162	162	162
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	14	554	163
(B) Interessi di mora	6	222	65
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	8	332	98
Lombardia			
Valore dei crediti verso la PA	1.128	31.343	10.908
Ritardo medio (gg)	147	147	147
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	23	631	220
(B) Interessi di mora	9	253	88
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	14	379	132
Italia			
Ritardo medio (gg)	10.431	39.051	11.493
Valore dei crediti verso la PA	160	160	160
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	228	855	252
(B) Interessi di mora	91	342	101
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	137	513	151

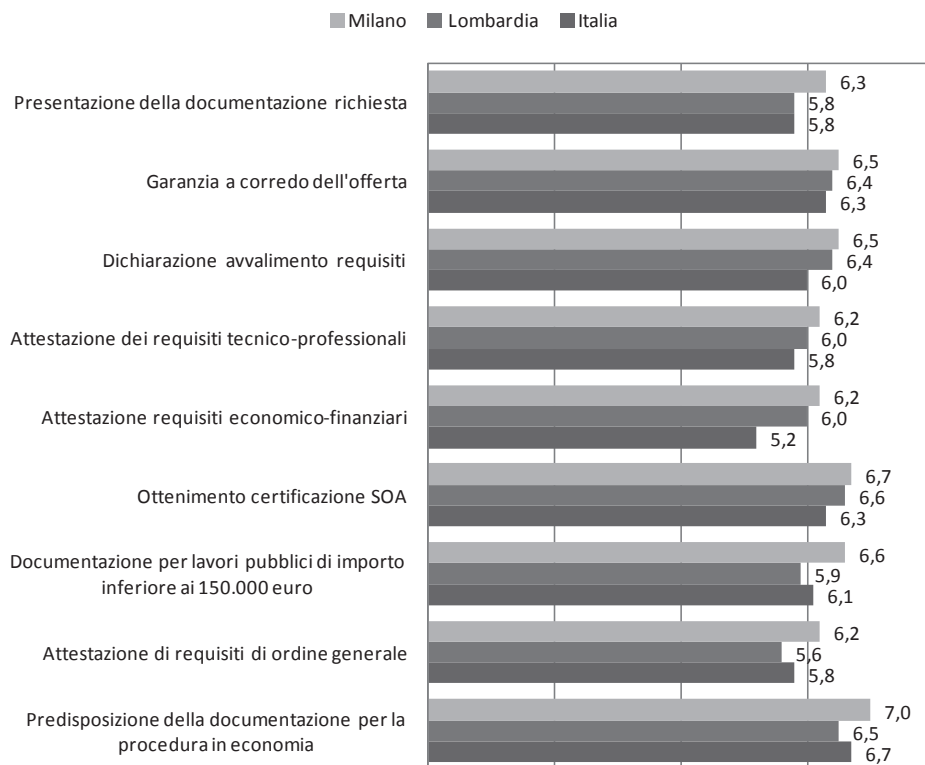
(A) si ipotizza l' applicazione di un tasso annuo del 5% sul valore del credito annuo, per i giorni di ritardo medio di pagamento

(B) interesse – pari al 2% - che per legge la Pa è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento

3.4. Focus appalti

L'ultima parte dell'indagine approfondisce la tematica degli appalti per mettere il rilievo le maggior criticità che i Piccoli incontrano nel partecipare a procedimenti di evidenza pubblica. Seguendo l'andamento delle risposte nazionali, la *predisposizione della documentazione per la procedura in economia* viene ritenuta (in una scala di giudizio da 0 a 10) la fase più onerosa anche per le imprese lombarde (Italia: 7, Lombardia: 6,7, Milano: 6,1), seguita dall'ottenimento della certificazione SOA e la garanzia a corredo dell'offerta e dalla documentazione per lavori inferiori a 150.000 euro.

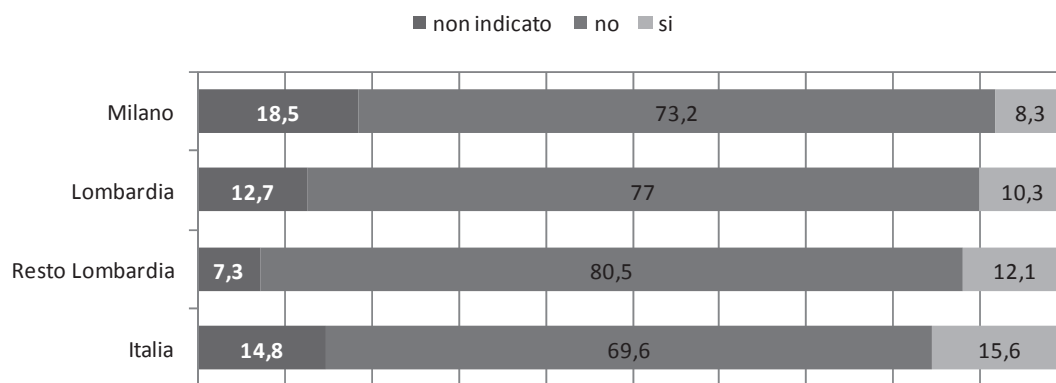
Fig. 3.2 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare tradizionali, indice di scala 0-10, anno 2011



Dopo aver analizzato le gare tradizionali l'analisi si è concentrata sulle *gare on line*, con l'obiettivo di capire se le PMIC percepiscono o meno i vantaggi legati all'utilizzo di procedure informatiche e telematiche negli appalti e se questo si traduce in un risparmio in termini di oneri burocratici.

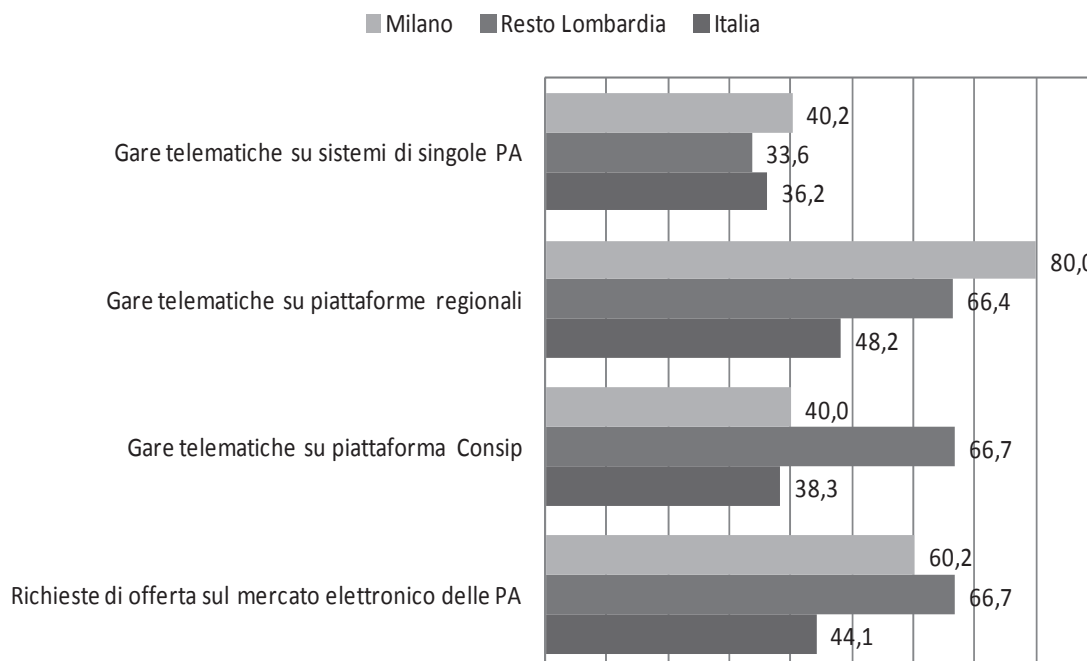
In primo luogo, si è cercato di comprendere il *livello di utilizzo* di tali strumenti. Esso risulta essere piuttosto basso, poiché soltanto il 15,6% degli intervistati a livello nazionale dichiara di partecipare a gare on line. I dati relativi alla regione Lombardia e alla provincia di Milano sono ancora più bassi: il 12,1% nel caso della Lombardia (Milano esclusa) e solo il 8,3% nel caso delle imprese milanesi.

Fig. 3.3 – Partecipazione o utilizzo di gare on line, percentuale su totale, anno 2011



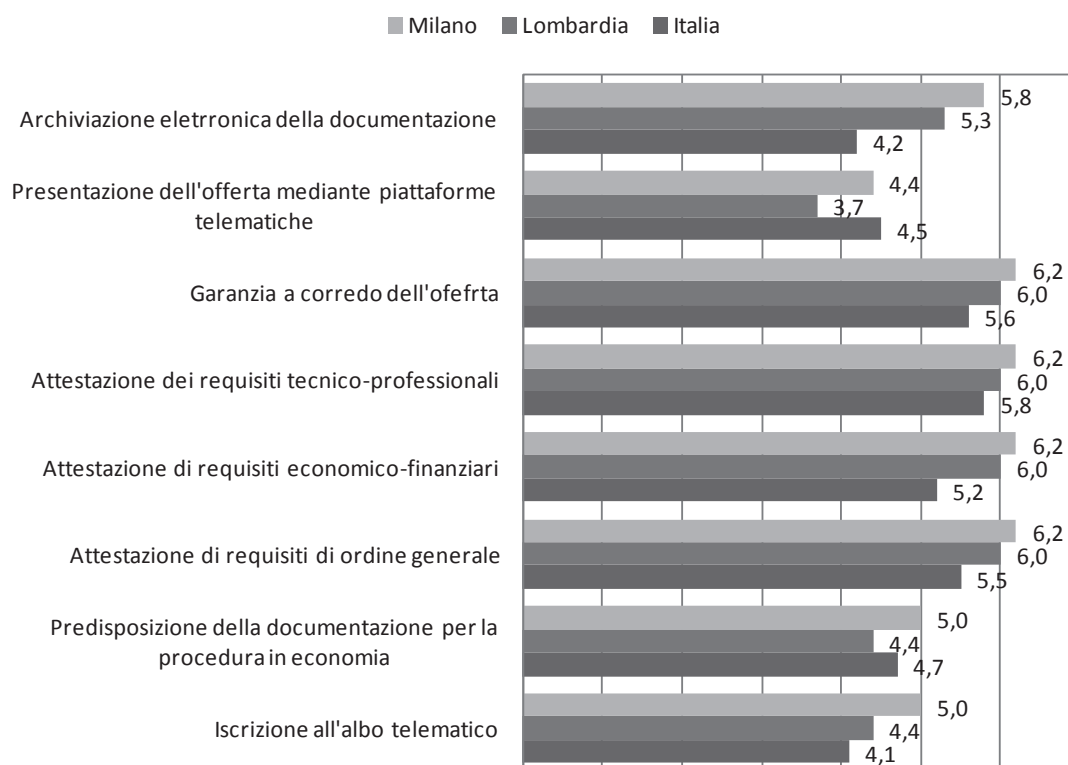
In secondo luogo agli imprenditori è stato chiesto a *quale tipo di strumento* essi ricorrono per partecipare a gare telematiche: il risultato fa emergere un uso preponderante delle *piattaforme regionali* (Lispa) e le *richieste di offerta sul mercato della PA*.

Fig. 3.4 – Strumenti on line utilizzati, percentuale dei sì, anno 2011



In terzo luogo, a coloro che ricorrono a questo tipo di strumenti è stato chiesto di valutare il *livello di pesantezza delle diverse fasi di una procedura di gara on line*; in linea generale le fasi meno onerose del procedimento sono quelle che richiedono un minor uso di carta e una semplificazione nell'accesso e nel dialogo con la PA, come *l'iscrizione all'albo telematico* e la *presentazione dell'offerta tramite web*. D'altro canto, le fasi del procedimento dove la tecnologia può intervenire in maniera limitata, come *l'attestazione dei requisiti di ordine generale e tecnico-professionale* e le *garanzie a corredo dell'offerta* sono ritenute invece le più penalizzanti per gli imprenditori, a conferma che una vera semplificazione deve essere prima di tutto culturale e deve mirare al cuore del procedimento amministrativo.

Fig. 3.5 –Pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alle procedure on-line, indice di scala 0-10, anno 2011



4. EFFICIENZA, SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DELLA PA A LIVELLO REGIONALE

4.1. Premessa

Che l'Italia viaggi a più velocità è cosa nota ed è difficile pensare che la Pubblica Amministrazione rappresenti in questo un'eccezione. La varietà degli item trattati nell'indagine nazionale offre la possibilità di costruire, sulla base di una batteria di 16 indici sintetici, una fotografia assai variegata del comportamento delle regioni italiane e quindi anche della Lombardia e della provincia di Milano per quanto attiene alla relazione tra PMIC e burocrazia e di conseguenza alla competitività complessiva del sistema territoriale lombardo¹¹.

Il rigore scientifico impone di premettere che i risultati dell'analisi che segue debbano essere letti "cum grano salis" in considerazione della più limitata significatività statistica di un dato regionale costruito – con l'eccezione delle aree "sovra campionate" della Lombardia, ed al suo interno della provincia di Milano e da quest'anno anche del Veneto – su un campione di numerosità limitata. Ed è per ovviare almeno in parte a questo inconveniente che:

- i risultati sono prodotti relativamente alle dieci regioni maggiori e ad una serie di aggregazioni di quelle minori;
- si è preferito, laddove la disponibilità della serie storica lo consentiva, fare prevalente riferimento al dato medio complessivo dell'ultimo triennio, in questo modo sacrificando l'informazione più aggiornata a vantaggio di una maggiore stabilità del dato. Ciò anche in considerazione del fatto che le distanze fra le varie parti del territorio sono ascrivibili per lo più a fattori strutturali soggetti ad una elevata inerzia nel breve-medio periodo.

Sulla base della loro capacità esplicativa, gli indicatori sono quindi stati suddivisi in cinque gruppi distinti:

- i primi tre dei quali richiamano altrettante "dimensioni" della qualità del rapporto imprese-PA;

¹¹ Il rigore scientifico impone di premettere che i risultati dell'analisi che segue debbano essere letti "cum grano salis" in considerazione della più limitata significatività statistica di un dato regionale costruito – con l'eccezione delle aree "sovra campionate" della Lombardia, ed al suo interno della provincia di Milano e da quest'anno anche del Veneto – su un campione di numerosità limitata.

- il quarto è riferito ai costi, ovvero a quello che abbiamo già avuto occasione di definire “onere da PA”;
- il quinto dedicato al tema specifico del “mercato della PA”, ovvero alla partecipazione a tale mercato, tramite gare o affidamenti diretti, da parte delle imprese.

4.2. Le dimensioni della qualità

La qualità nel rapporto tra PMIC e burocrazia può essere letta sulla base di tre fattori

- *L'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati dalla PA*, a sua volta misurata da tre indicatori: 1) *l'efficiency gap*¹², 2) il livello di soddisfazione complessiva, tradotto nel classico indice sintetico in scala zero-dieci¹³ e 3) il livello di soddisfazione dei servizi degli uffici (tipologie di Enti);
- *Il dinamismo della PA*, inteso come capacità di rinnovarsi ed attivare processi di miglioramento dei propri servizi - che la PA riesce a trasmettere alle imprese e che è misurato attraverso la valutazione delle performance recenti e delle attese o “aspettative”, dunque dal clima generale di fiducia, manifestate dalle stesse aziende, nonché dalla dinamica dei costi che le imprese devono sostenere per far fronte agli oneri amministrativi;
- *Il “carico amministrativo”*, misurato attraverso: 1) la valutazione della “pesantezza” degli adempimenti amministrativi dovuti in forza vuoi della normativa nazionale che della normativa regionale (in scala 0-10)¹⁴ e 2) l'incidenza percentuale dei costi per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul fatturato¹⁵.

Il “ranking”, ovvero la classifica delle regioni più virtuose, suggerisce alcune osservazioni.

¹² Si ricorda che il dato deve essere letto considerando che a valore più elevato corrisponde un gap maggiore e pertanto una maggiore inefficienza.

¹³ Cfr. Nota metodologica. L'indice in scala 0-10 è costruito riportando a detta scala la valutazione espressa. Ovvero, nel caso in esame, assegnando valore zero a “per niente”, valore 2,5 a “poco”, valore 5 ad “abbastanza”, valore 7,5 a “molto”, 10 a “completamente” e procedendo poi al calcolo della media dei punteggi ottenuti.

¹⁴ Per la normativa statale: Autorizzazioni ambientali, Appalti, Autorizzazioni di pubblica sicurezza, Certificazione degli impianti, Fisco, Igiene e sicurezza degli alimenti, Lavoro, Previdenza, Sicurezza sul lavoro, Statistica; per quella regionale: Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi; Edilizia e urbanistica; Impianti di energia rinnovabile; Formazione e Lavoro; Igiene e sicurezza del lavoro; Incentivi (partecipazione a bandi) regionali e sostegno al credito.

¹⁵ La scelta di includere fra gli indicatori di misura del carico degli obblighi anche il valore, riportato dall'intervistatore in forma libera (ovvero senza il relativo controllo contabile), dell'incidenza dei costi sostenuti per far fronte a tali obblighi sul totale del fatturato dell'azienda è motivato dall'aver rilevato come tale dato molto dipenda dal “fastidio” avvertito dall'intervistato verso tali obblighi e dunque da un “umore” che talvolta prescinde dall'effettiva incidenza dei costi. Non è a tal proposito un caso che tale indicatore, da trattare dunque come un dato qualitativo più che quantitativo, sia correlato positivamente alla gravosità degli obblighi ed invece addirittura negativamente ai costi sostenuti per farvi fronte.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei servizi e il “*gap di efficienza*”, si evidenzia un netto predominio nel triennio delle regioni del settentrione, fra le quali spiccano, sui due opposti cardinali, il Piemonte ed il “Triveneto”. Lombardia e Milano si collocano in una posizione mediana, con la regione (Milano esclusa) leggermente meglio posizionata per quanto attiene al gap di efficienza e al livello di soddisfazione degli uffici con cui le imprese entrano in contatto.

Per quanto riguarda invece la seconda dimensione, il “*dinamismo*”, il ranking regionale fa emergere una realtà composita, con la provincia di Milano in testa alle classifiche, ad evidenziare una maggiore velocità di crescita in qualità dei servizi nel recente passato che spinge anche una maggior fiducia per l’andamento del prossimo futuro. Più basso il posizionamento per quanto riguarda i servizi di e-government, probabilmente perché su questo tema il cambiamento è percepito in misura più forte da chi, come le PMIC del Mezzo giorno, ha sofferto nel passato della totale assenza di interventi sul fronte della digitalizzazione e dell’informatizzazione dei servizi, interventi che invece in misura graduale si sono da tempo attuati nelle regioni del Nord.

Per quanto riguarda infine il terzo macro-indicatore, cioè il *carico amministrativo* I primi due indici (livello di pesantezza degli adempimenti nazionali e regionali) premiano anche in questo caso prevalentemente le regioni del Sud, Puglia, Campania e Sicilia, e, risalendo la penisola, Lombardia (esclusa Milano), Umbria e Marche, ed in parte anche il Veneto. La Lombardia si trova invece in una situazione migliore sul fronte dell’incidenza dei costi sul fatturato dell’azienda ed è seconda nel ranking dopo il Piemonte. Milano rimane ferma alla 5° posizione.

Tab.4.1a – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA. Indici media triennio 2009-2011

Indicatore unità di misura indice	efficienza		Soddisfaz. uffici PA Soddisfaz. complessiva con i quali è entrato in contatto (domanda diretta)		Soddisfaz. uffici PA Soddisfaz. complessiva con i quali è entrato in contatto		Variazione qualità dei servizi della PA negli ultimi tre anni		Variazione qualità dei servizi di e- Government della PA negli ultimi due anni		Aspettative di variazione per i prossimi tre anni della qualità dei servizi amministr.*		Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministr.*		gravosità obblighi amministrativi		Incidenza sul fatturato dei costi per l'espletamento degli adempimenti*		
	2009-2011	0-100	2009-2011	0-100	2009-2011	0-100	2009-2011	0-100	2009-2011	2010-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2011	0-100	2011	0-100	2009-2011	2009-2011
Trentino / Friuli VG	49,0	4,9	4,9	5,9	0,5	0,5	0,9	1,0	1,3	6,2	6,2	7,5	6,2	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2	7,5
Veneto	48,3	4,6	4,6	6,0	0,3	0,3	0,6	0,5	0,9	5,9	5,9	6,7	5,9	5,9	5,8	5,8	5,8	6,7	6,7
Emilia-Romagna	53,0	4,5	4,5	6,1	0,5	0,5	0,9	0,6	1,3	6,1	6,1	7,5	6,1	6,1	5,2	5,2	5,2	7,5	7,5
Piemonte / Valle Aosta	49,8	4,7	4,7	5,6	0,4	0,4	1,1	0,8	1,1	6,5	6,5	6,3	6,5	6,5	5,8	5,8	5,8	6,3	6,3
provincia di Milano	52,9	4,5	4,5	6,2	0,5	0,5	1,0	1,0	1,1	6,1	6,1	6,8	6,1	6,1	5,7	5,7	5,7	6,8	6,8
Resto Lombardia	52,7	4,5	4,5	6,2	0,1	0,1	1,0	0,7	1,1	5,7	5,7	6,4	5,7	5,7	5,2	5,2	5,2	6,4	6,4
Totale Lombardia	52,7	4,5	4,5	6,2	0,3	0,3	1,0	0,7	1,1	5,9	5,9	6,6	5,9	5,9	5,4	5,4	5,4	6,6	6,6
Liguria	51,7	4,3	4,3	6,6	0,5	0,5	1,0	0,9	1,0	6,1	6,1	7,2	6,1	6,1	5,7	5,7	5,7	7,2	7,2
Toscana	51,7	4,5	4,5	6,3	0,1	0,1	0,8	0,8	1,3	6,2	6,2	7,0	6,2	6,2	6,6	6,6	6,6	7,0	7,0
Umbria / Marche	52,8	4,2	4,2	6,5	0,3	0,3	1,1	1,0	1,5	5,4	5,4	7,3	5,4	5,4	5,3	5,3	5,3	7,3	7,3
Lazio	56,8	4,1	4,1	5,6	0,3	0,3	1,0	0,9	1,1	6,1	6,1	8,6	6,1	6,1	6,3	6,3	6,3	8,6	8,6
Altre Sud-isole	54,0	4,2	4,2	7,1	0,2	0,2	1,1	0,7	1,2	5,6	5,6	8,2	5,6	5,6	6,1	6,1	6,1	8,2	8,2
Campania	59,1	4,0	4,0	6,3	0,3	0,3	1,1	0,7	1,1	4,7	4,7	8,4	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	8,4	8,4
Puglia	55,8	3,9	3,9	5,9	-0,1	-0,1	1,0	0,4	1,2	5,5	5,5	6,7	5,5	5,5	3,6	3,6	3,6	6,7	6,7
Sicilia	57,1	3,8	3,8	6,3	0,2	0,2	1,1	0,6	1,1	5,1	5,1	7,1	5,1	5,6	5,1	5,1	5,1	7,1	7,1
Nord Est	53,1	4,5	4,5	6,0	0,3	0,3	0,8	0,7	1,2	6,0	6,0	7,3	6,0	6,0	5,7	5,7	5,7	7,3	7,3
Nord Ovest	52,2	4,5	4,5	6,1	0,2	0,2	1,0	0,9	1,0	5,5	5,5	6,5	5,5	6,0	5,5	5,5	5,5	6,5	6,5
Centro	54,8	4,2	4,2	6,1	0,1	0,1	1,0	0,7	1,2	6,0	6,0	7,7	6,0	6,0	6,2	6,2	6,2	7,7	7,7
Sud e isole	56,3	4,0	4,0	6,4	0,2	0,2	1,1	0,6	1,1	5,6	5,6	7,8	5,6	5,6	5,3	5,3	5,3	7,8	7,8
Italia	53,3	4,4	4,4	6,1	0,3	0,3	1,0	0,8	1,2	5,9	5,9	7,2	5,9	5,9	5,6	5,6	5,6	7,2	7,2

Tab.4.1b – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA. Ranking 2009-2011

indicatore	efficienza			dinamicità			gravosità obblighi amministrativi			
	Efficiency gap	Soddisfaz. Complessiva (domanda diretta)	Soddisfaz. uffici PA con i quali è entrato in contatto	Variatione qualità dei servizi della PA negli ultimi tre anni	Variatione qualità dei servizi della PA prossimi tre anni della qualità dei servizi	Aspettative di variazione per i tre anni della qualità dei servizi	Variatione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministr.	Pesantezza adempimenti normativa nazionale	Pesantezza adempimenti normativa regionale	Incidenza sul fatturato dei costi per l'espletamento degli adempimenti
	0-100	0-100	0-100	-5/5	-5/5	-5/5	-5/5	0-100	0-100	2009-2011 percentuale
unità di misura indice	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011	2009-2011
Trentino / Friuli VG	2	1	11	4	11	3	13	12	12	11
Veneto	1	3	10	8	14	13	1	8	8	3
Emilia-Romagna	9	7	9	3	12	12	11	10	5	10
Piemonte / Valle Aosta	3	2	13	5	4	6	3	14	9	1
provincia di Milano	8	5	8	1	7	1	5	11	7	5
Resto Lombardia	6	6	7	13	9	8	6	7	4	2
Liguria	5	8	2	2	10	4	2	5	11	8
Toscana	4	4	6	12	13	7	12	13	14	6
Umbria / Marche	7	9	3	6	3	2	14	1	6	9
Lazio	12	11	14	7	6	5	7	9	13	14
Altre Sud-isole	10	10	1	10	1	10	10	3	10	12
Campania	14	12	4	9	2	9	4	6	2	13
Puglia	11	13	12	14	8	14	9	2	1	4
Sicilia	13	14	5	11	5	11	8	4	3	7

4.3. L'indice di qualità

Come step successivo per arrivare alla costruzione di una mappa che sia in grado di offrire, *dal lato dell'impresa*, strumenti concreti per capire il contesto nel quale sviluppare il proprio business e, *dal lato della Pubblica Amministrazione*, la proposizione di modelli di *benchmarking*, si può, come già nelle precedenti edizioni, produrre un indice sintetico di qualità come "mix ponderato" del "paniere" di indicatori appena descritti. L'indice ha lo scopo di evidenziare le aree nelle quali le aziende possono fare *business* appoggiandosi ad una PA affidabile, ovvero in grado di assicurare loro la più alta "qualità del loro rapporto" anche attraverso la sua articolazione in indici specifici per ciascuna delle tre dimensioni dell'*efficienza*, del "dinamismo" e della *gravosità* o pesantezza degli obblighi.

Tab. 4.2 – Indice di qualità e sue articolazioni: ranking (posizione in graduatoria delle zonizzazioni minime considerate)

	indice di efficienza	indice dinamicità	indice "leggerezza/ semplicità"	indice qualità rapporto
Trentino/Friuli VG	1	6	13	3
Veneto	2	12	5	5
Emilia-Romagna	8	10	9	8
Piemonte/V.Aosta	3	3	6	1
prov. di Milano	7	1	7	4
Resto Lombardia	6	11	2	6
Liguria	5	2	8	2
Toscana	4	13	11	10
Umbria/Marche	9	7	4	7
Lazio	12	4	14	12
Altre Sud-isole	10	8	12	9
Campania	14	5	10	14
Puglia	11	14	1	13
Sicilia	13	9	3	11

I quali ultimi descrivono ciascuno una realtà composta di "eccellenze" e "criticità" spesso trasversali alle macroaree ma che l'indice di qualità sintetizza e ricompone insieme riproponendo una "geografia classica" che torna a proporre una PA connotata da un migliore funzionamento al Nord e un il Sud che soffre ancora di un *gap* evidente. Rispetto a Milano e al resto della Lombardia, si nota un divario piuttosto marcato tra le due aree per quanto riguarda il dinamismo, con l'area intorno al capoluogo in prima posizione e il resto della regione solo in undicesima. Situazione che si rovescia per

quanto riguarda invece il carico amministrativo dove la Lombardia senza Milano si colloca in alto nella classifica regionale, a discapito dell'area metropolitana che risulta invece collocata in settima posizione. L'indice sintetico di qualità nel rapporto PA-imprese vede comunque entrambe le aree nelle prime posizioni, subito dopo Piemonte, Trentino e Liguria.

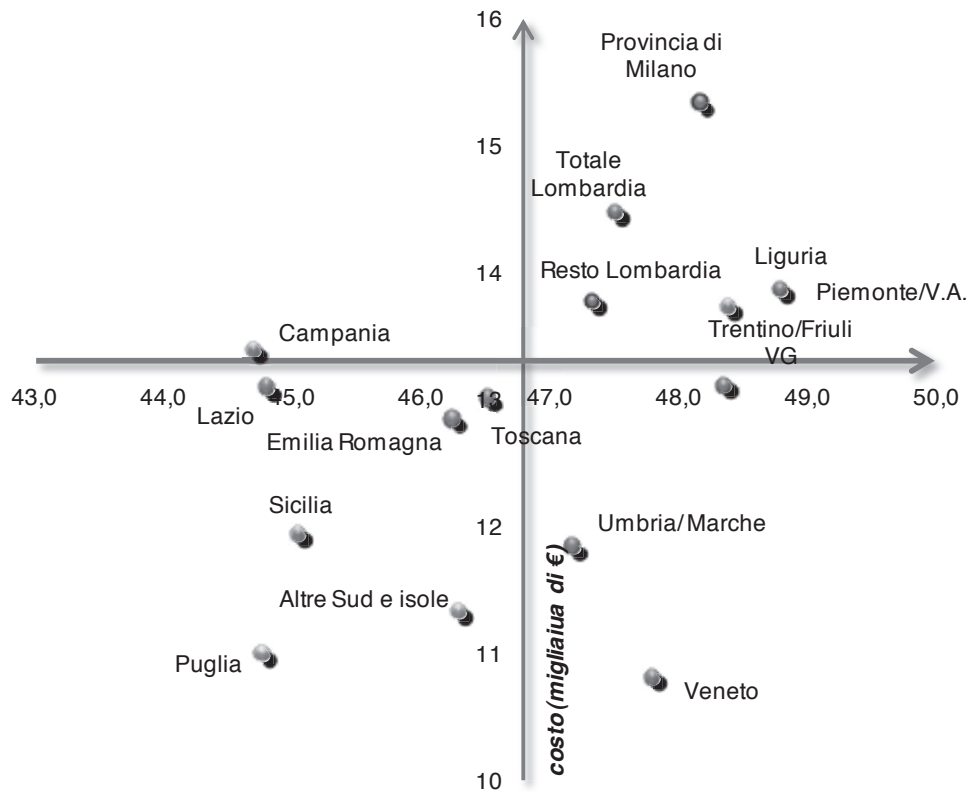
4.4. L'onere da PA e il quadro della competitività regionale

Una volta fornita la misura della "qualità" resta evidentemente da stimare il prezzo che le aziende sono chiamate a pagare per fruirne. Ovvero quale sia quel valore di scambio fra i servizi che ricevono e gli obblighi che devono assolvere. In altre parole, mentre l'indice della qualità potrebbe essere inteso come un misuratore del livello di efficacia della PA, esso è carente dal lato dell'efficienza. Proseguendo dunque nel processo *step by step* che ci conduce a ricomporre una mappa della competitività, è necessario quantificare il cosiddetto "onere da PA", ovvero il costo medio sostenuto dall'azienda per far fronte agli adempimenti burocratici. Tale costo è ricostruito come somma, dopo le opportune rielaborazioni, di quelli interni (personale proprio) e di quelli esterni (consulenze) tenuto anche conto dei differenziali territoriali di costo del personale. Il confronto tra i due indici, di qualità e di costo¹⁶, è raffigurato nello "scacchiere" successivo.

Nel quadrante superiore destro sono comprese le regioni con elevata qualità e corrispondente elevato costo e, di contro, in quello inferiore sinistro le regioni con bassa qualità ma a basso costo. I due quadranti comprendono la grande maggioranza delle regioni, inclusa la Lombardia, che dunque rispettano la legge generale di dipendenza inversa qualità/costo.

¹⁶ Al fine di assicurare una maggiore solidità statistica al dato, entrambi gli indici sono elaborati a partire dai dati dell'intero ultimo biennio (2009-2010) di rilevazione.

Fig. 4.1. – Lo “scacchiere” della qualità e del costo*



(*) gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi “Italia”

Avendo così introdotto il tema del costo, è possibile adesso ricavare il “costo per unità di qualità” (C/Q), ovvero la stima del prezzo della qualità in ciascuna area, presentato nel prospetto che segue a fianco delle grandezze che lo compongono e dei relativi “ranking”.

Tab. 4.3 – Qualità, costi e costi per unità di qualità

	indice qualità		Costi per l'espletamento degli obblighi amministrativi		Costo "monetario" per unità di qualità (C/Q)	
	Indice 0-100	ranking	€*1000	ranking	€	ranking
Trentino/Friuli VG	48,4	3	13,1	6	274	9
Veneto	47,8	5	10,8	14	224	14
Emilia-Romagna	46,5	8	13,0	8	279	7
Piemonte/V.Aosta	48,8	1	13,9	2	287	6
prov. di Milano	48,2	4	15,3	1	322	1
Resto Lombardia	47,3	6	13,8	3	287	4
Totale Lombardia	47,5	...	14,5	...	303	...
Liguria	48,4	2	13,7	4	287	5
Toscana	46,3	10	12,8	9	276	8
Umbria/Marche	47,2	7	11,8	11	250	11
Lazio	44,8	12	13,0	7	297	3
Altre Sud-isole	46,3	9	11,3	12	246	12
Campania	44,7	14	13,4	5	300	2
Puglia	44,8	13	11,0	13	237	13
Sicilia	45,1	11	11,9	10	262	10
<i>Nord Est</i>	46,3	...	12,9	...	284	...
<i>Nord Ovest</i>	47,9	...	14,4	...	279	...
<i>Centro</i>	45,3	...	13,2	...	301	...
<i>Sud e isole</i>	45,5	...	12,0	...	291	...
<i>Italia</i>	46,8	...	13,3	...	264	...

Il prospetto di cui sopra può essere già considerato un quadro di riepilogo di quella parte di *competitività del territorio* sulla quale la Pubblica Amministrazione, attraverso il proprio operato e la propria capacità di creare un *ambiente di benessere* per le imprese, è in grado di incidere.

4.5. La qualità nel mercato della PA

Il mercato dei contratti pubblici per la sua particolare natura è quello che più direttamente mette a confronto imprese (aggiudicatari) e PA (committente pubblico), obbligandole a relazionarsi fra loro come vere controparti. Dal set di informazioni raccolte sulla partecipazione (o non partecipazione) al mercato della PA, sono stati costruiti tre indicatori su base regionale. Essi sono in particolare:

- il numero medio di giorni di ritardo dei pagamenti osservato per ciascuna regione o aggregazione delle stesse;
- la valutazione media della “pesantezza”, secondo il consueto indice in scala 0-10, dei diversi adempimenti cui le imprese sono soggette per partecipare alle gare pubbliche¹⁷;
- le difficoltà di ingresso nel mercato della PA (“coefficiente di sbarramento”) determinato dalla percentuale di imprese che non partecipano al mercato della PA per sfiducia nel sistema sul totale dell’“offerta potenziale” alla PA, quest’ultimo costituito dall’insieme delle imprese che partecipano o che sarebbero comunque interessate a partecipare.

I risultati sono riportati nel ranking seguente, anche in questo caso il “primo posto” è per ogni indicatore assegnato alla regione più “virtuosa”.

Milano e Lombardia escono da questa riconfigurazione in maniera piuttosto differenziata, con un posizionamento complessivamente buono della regione (esclusa Milano) dovuto soprattutto ad un ritardo dei pagamenti che risulta più contenuto rispetto alla media delle altre regioni e ad un livello di onerosità legato alla partecipazione alle gare percepito come sostenibile. Rispetto a questo colpisce invece il posizionamento di Milano che su tutti e tre gli indicatori proposti ha un posizionamento non di eccellenza.

¹⁷ Si tratta in particolare di: predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti); attestazione requisiti di ordine generale; documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro; ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA); attestazione requisiti economico-finanziari; attestazione requisiti tecnico-professionali; dichiarazione avalimento requisiti; garanzia a corredo dell’offerta; presentazione della documentazione richiesta.

Tab. 4.4. - *Indice di qualità e sue articolazioni: ranking (posizione in graduatoria delle zonizzazioni minime considerate)*

	Ritardo medio pagamenti	Difficoltà di accesso al mercato PA	Pesantezza adempimenti per la partecipazione	Indice sintetico (0-100)
Trentino/Friuli VG	2	3	14	9
Veneto	10	5	1	3
Emilia-Romagna	8	6	11	8
Piemonte/V.Aosta	6	8	2	2
prov. di Milano	9	10	7	10
Resto Lombardia	3	7	5	4
Liguria	1	1	3	1
Toscana	4	9	10	6
Umbria/Marche	13	14	12	14
Lazio	11	12	9	11
Altre Sud-isole	7	4	6	5
Campania	14	11	4	13
Puglia	12	2	8	7
Sicilia	5	13	13	12

L'efficacia del mercato emerge da questa ricostruzione in maniera alquanto variegata ed in qualche modo anche contraddittoria. Si vedano infatti casi come quello del Veneto che ad una situazione assolutamente penalizzante sul fronte del rispetto dei tempi di pagamento, oppone una ottima posizione nella snellezza delle procedure di gara. O come tale situazione sia quasi perfettamente ribaltata in Toscana. La mappa complessiva porta in primo piano la Liguria.

Sintesi Dei dati

Valori percentuali

Contatti con la PA

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno							
Si	94,3	97,0	95,8	93,6	95,0	90,1	93,5
No	5,7	3,0	4,2	6,4	5,0	9,9	6,5
Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta							
Camera di Commercio	53,4	49	51,2	48,8	50,3	55,4	54,4
Comune	48,0	51	49,6	52,4	50,7	49,3	48,9
Provincia	23,3	24	23,4	21,0	22,5	14,6	19,8
Regione	16,1	13	14,4	16,0	15,0	11,9	13,8
Agenzia delle Entrate	53,3	57	55,4	42,8	50,8	49,1	52,1
ARPA	9,0	6	7,4	7,9	7,6	9,5	7,6
Asl	23,4	19	20,9	17,0	19,5	21,0	20,1
Inps	49,1	38	43,2	41,2	42,5	40,1	43,0
Tribunale	9,3	19	14,6	12,2	13,8	14,1	14,2
Altro	6,1	6	6,1	3,0	5,0	5,2	5,8
Quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto							
Camera di Commercio	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2
Comune	6,0	5,4	5,6	5,3	5,5	5,9	5,9
Provincia	6,8	5,0	5,8	5,4	5,7	5,7	5,9
Regione	5,9	6,7	6,3	5,9	6,2	5,4	5,7
Agenzia delle Entrate	6,0	6,5	6,3	5,7	6,1	5,8	5,9
ARPA	6,0	7,0	6,5	7,7	7,0	5,6	6,4
Asl	6,4	5,7	6,1	6,1	6,1	5,8	5,9
Inps	5,7	6,4	6,0	6,0	6,0	5,5	5,8
Tribunale	5,9	6,9	6,6	4,0	5,8	5,0	5,2

Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PAL

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,8	8,9	8,8	8,8	8,8	8,9	8,9
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	8,8	9,0	8,9	8,8	8,9	8,7	8,9
Semplicità dell'iter burocratico	9,2	9,3	9,3	8,8	9,1	8,9	9,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,4	9,4	9,4	9,1	9,3	9,1	9,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,7	8,5	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7	8,5	8,8
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	9,2	9,3	9,2	8,7	9,1	8,8	9,1
Diffusione dell'autocertificazione	8,8	8,8	8,8	8,6	8,7	8,6	8,7
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,1	9,1	9,1	8,9	9,0	8,9	9,0

Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PAL

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	4,7	4,3	4,5	5,2	4,7	4,9	4,9
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,2	3,8	4,0	4,3	4,1	4,4	4,2
Semplicità dell'iter burocratico	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,4	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,5	4,3	4,4	4,7	4,5	4,6	4,6
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	4,1	3,8	3,9	4,3	4,0	4,3	4,1
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,0	5,1	5,1	5,2	5,1	5,1	5,2
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	3,7	3,3	3,5	4,0	3,7	3,9	3,8
Diffusione dell'autocertificazione	5,0	4,9	4,9	5,5	5,2	5,1	5,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	3,6	3,6	3,6	4,0	3,8	3,9	3,7

Efficiency gap

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	46,6	50,2	48,6	42,7	46,4	45,5	45,7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	51,2	56,1	53,9	50,4	52,6	49,0	51,1
Semplicità dell'iter burocratico	62,1	63,1	62,6	58,3	61,1	58,4	61,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	51,2	53,6	52,5	48,0	50,8	49,1	50,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	51,8	52,6	52,3	48,4	50,8	48,9	50,8
Diffusione dei servizi on-line	43,3	43,1	43,2	41,3	42,5	42,2	41,9
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	57,6	62,5	60,3	52,5	57,4	53,5	56,6
Diffusione dell'autocertificazione	44,3	44,7	44,5	38,4	42,2	41,6	42,4
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	58,0	57,7	57,9	53,2	56,2	54,6	56,8

Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
<i>risposta a domanda diretta</i>							
Non indicato	1,4	0,8	1,1	1,8	1,3	0,9	1,2
Per niente soddisfatto	7,5	12,2	10,1	4,4	8,0	8,3	8,7
Poco soddisfatto	23,7	21,9	22,7	24,1	23,2	24,5	24,1
Mediamente soddisfatto	48,4	44,9	46,5	51,2	48,2	48,3	47,8
Piuttosto soddisfatto	16,5	18,7	17,7	14,7	16,6	17,6	16,1
Molto soddisfatto	2,5	1,5	2,0	3,8	2,6	0,4	2,1
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,6	4,4	4,5	4,7	4,6	4,4	4,5
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-12,4	-14,0	-13,3	-10,2	-12,2	-14,9	-14,7
<i>% positivi</i>	19,0	20,2	19,7	18,5	19,2	18,0	18,2
<i>stima percezione come media importanza/soddisfazione</i>							
Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza)	4,2	4,0	4,1	4,5	4,3	4,4	4,3

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	0,7	1,5	1,2	0,0	0,7	0,3	0,4
Gravemente peggiorata	2,1	2,2	2,2	1,9	2,1	1,6	1,9
Peggiorata	14,3	21,1	18,1	13,9	16,5	15,2	16,4
Restata Invariata	52,0	46,2	48,8	50,5	49,4	56,0	52,9
Migliorata	27,7	27,5	27,6	31,6	29,0	25,2	25,9
Sensibilmente migliorata	3,2	1,4	2,2	2,0	2,1	1,7	2,5
indice di tendenza (-5/+5)	0,39	0,12	0,24	0,45	0,32	0,26	0,27

Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gravemente peggiorata	1,8	1,5	1,6	1,4	1,5	2,4	2,0
Peggiorata	9,3	14,6	12,2	8,1	10,7	12,8	11,9
Restata Invariata	44,8	42,7	43,7	44,2	43,8	49,4	44,1
Migliorata	41,6	39,0	40,1	46,3	42,4	34,2	40,4
Sensibilmente migliorata	2,5	2,3	2,4	0,0	1,5	1,2	1,6
indice di tendenza (-5/+5)	0,84	0,65	0,73	0,88	0,79	0,48	0,69

Costi per adempimenti amministrativi**Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	9,0	9,0	9,0	7,7	8,5	12,4	10,0
"zero" affidano tutto a consulenti esterni	15,1	16,1	15,6	12,8	14,6	12,1	13,6
fino a 5	26,5	0,0	11,9	21,5	15,4	14,8	16,2
da 6 a 10	17,2	36,8	28,0	20,2	25,2	25,1	22,1
da 11 a 20	4,7	12,0	8,7	11,2	9,6	12,5	18,1
da 21 a 50	21,5	21,0	21,2	16,9	19,6	14,7	12,1
oltre 50	6,1	5,2	5,6	9,8	7,1	8,4	7,9
media giornate/persona	29,4	25,8	27,4	34,5	29,6	29,5	30,8
media giornate/persona assegnando a "zero" valore default 12	26,5	23,3	24,7	31,4	26,8	27,1	28,0

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	1,5	0,0	0,6	1,6	1,0	1,1	1,2
Si	84,2	88,2	86,4	84,2	85,6	88,4	86,8
- tutte le incombenze a consulenti esterni	15,1	16,1	15,6	11,5	14,1	11,6	13,6
- ad integrazione o supporto degli interni	69,2	72,1	70,8	72,7	71,5	76,9	73,1
No	14,3	11,8	12,9	14,1	13,4	10,5	12,0

Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni

Non indicato	14,5	21,5	18,4	5,6	13,8	20,2	18,1
"zero" (non affidano a consulenti)	14,3	11,8	12,9	14,1	13,4	10,5	12,0
fino a 1000€	3,4	0,8	2,0	2,9	2,3	1,1	1,9
da 1.000€ a 2.000€	9,0	6,6	7,7	10,9	8,8	3,1	6,6
da 2.000€ a 5.000€	21,0	27,6	24,7	24,7	24,7	27,0	23,8
da 5.000€ a 10.000€	14,0	12,1	12,9	15,3	13,8	22,0	17,2
oltre 10.000€	8,1	7,7	7,8	10,8	8,9	4,6	7,2
costo medio annuo (euro) di chi affida a cc	6.622	6.404	6.501	6.906	6.648	6.247	6.578
costo medio annuo (euro) di chi affida a cc	5.660	5.648	5.656	5.915	5.751	5.586	5.776

Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	30,6	40,3	36,1	23,7	31,6	38,0	33,3
fino al 3%	31,5	29,5	30,4	37,2	32,8	28,6	28,8
dal 4 al 5%	10,7	8,6	9,5	13,3	10,9	11,7	13,0
dal 6 al 10%	14,1	11,3	12,5	7,9	10,8	11,2	12,9
dal 10 al 15%	2,5	2,6	2,5	4,5	3,2	2,1	3,8
dal 15 al 20%	4,7	4,4	4,5	3,6	4,2	3,5	3,8
oltre il 20%	5,9	3,4	4,5	9,9	6,4	4,9	4,4
incidenza % media	7,5	6,9	7,2	7,0	7,1	7,2	7,4

Costi per adempimenti amministrativi (segue)

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Totale Nord Est	Totale Italia
Diminuiti sostanzialmente	0,4	0,0	0,2	0,4	0,3	1,0	1,0
Diminuiti	4,0	5,2	4,7	8,9	6,2	3,7	4,2
Invariati	46,2	59,5	53,6	51,3	52,7	52,9	53,2
Aumentati	44,1	31,4	37,1	34,8	36,2	39,7	37,7
Aumentati sostanzialmente	5,4	3,9	4,6	4,5	4,6	2,7	3,8
<i>Indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>1,25</i>	<i>0,85</i>	<i>1,03</i>	<i>0,85</i>	<i>0,97</i>	<i>0,99</i>	<i>0,98</i>

Motivo della variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
<i>Aumentati o aumentati sostanzialmente</i>							
- perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito	21,8	27,7	24,5	24,9	24,7	19,5	22,6
- perché le norme sono più numerose o più complesse	58,7	61,5	60,0	55,9	58,6	61,7	58,3
<i>- perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività</i>							
- altri motivi	7,2	1,9	4,7	4,6	4,7	6,9	5,7

Il numero delle imprese che segnalano i costi in diminuzione è talmente esiguo da rendere non significativa la ripartizione delle motivazioni

Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti relativi a norme di competenza statale

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni ambientali	9,3	9,0	9,1	12,2	10,2	15,4	12,6
Appalti	10,8	6,8	8,6	9,1	8,8	9,1	9,1
Autorizzazioni di pubblica sicurezza	12,2	10,7	11,4	9,9	10,8	12,3	11,9
Certificazione degli impianti	27,3	27,8	27,6	27,3	27,5	25,1	28,6
Fisco	25,4	30,2	28,0	29,1	28,4	28,0	28,1
Igiene e sicurezza degli alimenti	6,2	6,9	6,5	9,6	7,7	6,5	6,7
Lavoro	25,9	24,3	25,0	24,0	24,6	27,0	25,8
Previdenza	33,7	28,0	30,5	31,5	30,9	28,0	31,2
Sicurezza sul lavoro	46,7	44,0	45,2	41,7	43,9	52,7	46,9
Statistica	11,1	8,5	9,6	7,3	8,8	9,3	9,0
Non indica alcun settore	38,0	40,3	39,2	35,7	37,9	30,9	34,6

Quanto ritiene pesanti i seguenti adempimenti?

<i>Indice (scala 0-10)</i>	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni ambientali	6,9	6,2	6,6	7,5	7,0	6,4	6,1
Appalti	5,9	5,4	5,7	7,2	6,3	6,0	6,1
Autorizzazioni di pubblica sicurezza	6,0	6,0	6,0	6,8	6,3	6,1	6,2
Certificazione degli impianti	5,8	5,6	5,7	5,5	5,6	5,7	5,7
Fisco	6,7	6,8	6,8	6,7	6,7	7,3	6,9
Igiene e sicurezza degli alimenti	5,9	7,2	6,7	5,9	6,3	6,6	5,8
Lavoro	5,9	6,0	6,0	6,1	6,0	6,2	6,1
Previdenza	5,9	5,4	5,6	5,9	5,7	6,3	5,9
Sicurezza sul lavoro	6,2	6,0	6,1	6,1	6,1	6,0	6,1
Statistica	5,4	3,9	4,7	5,6	4,9	4,2	4,5

Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti relativi a norme di competenza regionale

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi	7,2	8,4	7,8	9,9	8,6	8,5	8,5
Edilizia e urbanistica	4,3	3,6	3,9	9,2	5,8	8,4	5,9
Impianti di energia rinnovabile	2,1	3,0	2,6	4,6	3,3	4,8	4,4
Formazione e Lavoro	23,7	19,8	21,6	21,5	21,6	30,0	23,4
Igiene e sicurezza del lavoro	27,7	26,1	26,8	27,5	27,1	25,5	24,4
Incentivi (partecipazione a bandi)							
regionali e sostegno al credito	8,6	5,2	6,7	6,6	6,7	6,3	6,3
Altro	0,0	0,9	0,5	0,0	0,3	0,0	0,3
non indica alcuna area	0,7	0,7	0,7	2,0	1,2	3,3	2,3

Quanto ritiene pesanti i seguenti adempimenti?

<i>Indice (scala 0-10)</i>	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi	5,7	4,1	4,8	4,6	4,7	5,7	5,2
Edilizia e urbanistica	6,3	5,7	6,0	6,0	6,0	5,9	6,1
Impianti di energia rinnovabile	5,8	5,0	5,3	6,4	5,8	6,1	5,7
Formazione e Lavoro	5,9	5,4	5,6	5,1	5,4	4,8	5,2
Igiene e sicurezza del lavoro	5,8	5,8	5,8	5,6	5,7	5,7	5,8
Incentivi (partecipazione a bandi)							
regionali e sostegno al credito	4,9	5,0	4,9	6,3	5,4	5,9	5,8

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

La qualità dei servizi di e-Government erogati dalla PA è:

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Gravemente peggiorata	0,7	0,8	0,7	0,6	0,7	0,4	0,4
Peggiorata	4,7	3,8	4,2	2,7	3,6	3,8	4,0
Restata Invariata	62,3	55,6	58,6	57,3	58,1	70,8	62,7
Migliorata	30,5	39,2	35,3	37,7	36,2	23,2	30,9
Sensibilmente migliorata	1,8	0,7	1,2	1,7	1,4	1,8	2,0
<i>Indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>0,7</i>	<i>0,9</i>	<i>0,8</i>	<i>0,9</i>	<i>0,8</i>	<i>0,6</i>	<i>0,7</i>
<i>Indice di eccedenza</i>	<i>26,9</i>	<i>35,4</i>	<i>31,6</i>	<i>36,1</i>	<i>33,3</i>	<i>20,7</i>	<i>28,4</i>

Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
servizi anagrafici e demografici	11,1	15,2	13,4	17,9	15,0	10,1	13,9
servizi tributari e fiscali	64,1	55,4	59,3	55,9	58,1	63,1	58,8
autorizzazioni e concessioni	16,8	17,3	17,1	19,3	17,9	17,9	17,6
servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuove attività di	7,9	12,1	10,2	7,0	9,0	8,9	7,4

Conosce i seguenti interventi di semplificazione?

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività	16,5	19,5	18,2	25,9	21,0	18,1	18,4
Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	26,1	29,7	28,1	30,1	28,8	22,8	27,6
Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	38,3	37,3	37,7	33,1	36,0	33,4	35,1
Le misure in materia di edilizia libera	5,4	4,4	4,8	12,3	7,6	8,9	7,1

Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere sulle micro e piccole imprese

<i>Indice (scala 0-10)</i>	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività	6,1	7,4	6,8	5,8	6,4	6,4	6,4
Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	6,5	6,3	6,4	6,2	6,3	6,5	6,2
Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	6,5	6,3	6,4	6,1	6,3	6,4	6,4
Le misure in materia di edilizia libera	6,2	5,9	6,1	7,5	6,9	5,9	6,5

I rapporti come fornitori della PA**Partecipazione a gare bandite dalla PA**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Mai	78,5	81,2	80,0	81,6	80,6	83,0	81,6
Sì, ma occasionalmente	14,0	12,2	13,0	13,6	13,2	12,0	11,5
Frequentemente / correntemente	7,5	6,6	7,0	4,8	6,2	5,0	6,9

In caso di partecipazione. Si è aggiudicata, da sola o in forma associata, almeno una gara alla quale ha partecipato?

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Sì	80,0	80,0	80,0	61,1	73,5	68,6	74,2
No	20,0	20,0	20,0	38,9	26,5	31,4	25,8

In caso di non partecipazione o non assegnazione:***Al di fuori di gare e appalti pubblici le è comunque capitato di avere rapporti di fornitura di prodotti o servizi alla PA?***

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Sì	14,8	13,7	14,1	19,7	16,2	20,1	18,3
No	85,2	86,3	85,9	80,3	83,8	79,9	81,7

Totale rapporti come fornitori PA

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
come aggiudicatari	17,2	15,1	16,0	11,2	14,3	11,6	13,6
come fornitori diretti se non aggiudicatari	12,2	11,6	11,9	17,5	13,9	17,8	15,8
totale	29,4	26,7	27,9	28,7	28,2	29,4	29,4

Aggiudicatari di gare e/o fornitori della PA

Con riferimento all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato?

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	10,3	15,2	12,9	12,6	12,8	3,7	8,4
inferiore al 5%	24,3	43,5	34,5	33,5	34,1	47,5	40,3
tra il 5% e il 25%	38,5	23,7	30,7	31,5	31,0	23,1	24,6
tra il 25% e il 50%	14,7	6,3	10,3	14,8	11,9	12,6	13,0
tra il 50% e il 75%	7,8	1,4	4,4	3,7	4,2	5,0	6,1
tra il 75% e il 100%	4,3	9,9	7,3	3,8	6,0	8,1	7,6
<i>peso % medio</i>	22,3	19,4	20,7	18,8	20,0	20,3	22,1
<i>stima peso intero sistema MPI (comprende</i>	6,6	5,2	5,8	5,4	5,6	6,0	6,5

I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento

Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,7	0,3	0,0	0,1
Mai	48,4	55,1	51,9	55,5	53,3	52,0	50,9
Sì, ma occasionalmente	20,1	22,0	21,1	13,4	18,3	23,5	19,7
Frequentemente / correntemente	31,5	22,9	27,0	30,4	28,2	24,5	29,3

Se ha avuto crediti verso la Pa nell'ultimo anno

Ordine di grandezza dei crediti

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	43,7	28,2	36,1	40,2	37,5	48,0	42,5
fino a 5.000€	7,4	12,2	9,8	7,9	9,1	10,7	11,1
da 5.001€ a 15.000€	24,8	16,1	20,5	11,4	17,3	13,3	11,4
da 15.001€ a 50.000€	12,2	31,0	21,5	12,4	18,3	13,2	17,0
da 50.001€ a 100.000€	4,7	6,5	5,6	16,0	9,2	3,3	7,1
da 100.001€ a 250.000€	5,0	4,7	4,9	5,5	5,1	3,3	4,7
da 250.001€ a 500.000€	2,2	1,1	1,7	2,0	1,8	8,1	5,6
da 500.000€ a 1.000.000€	0,0	0,0	0,0	4,6	1,6	0,0	0,6
<i>stima grandezza complessiva (milioni di eu</i>	627	513	1.128	1.468	2.559	2.925	10.431
<i>grandezza media</i>	48.450	40.453	44.012	106.240	64.879	90.597	79.654
<i>grandezza media delle imprese del mercat</i>	24.986	18.184	31.343	46.565	30.164	43.464	39.051
<i>grandezza media per tutte le PMI</i>	7.346	4.848	10.908	13.375	8.504	12.790	11.493

Incidenza % stimata sul fatturato PA

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	39,8	32,6	36,2	34,4	35,6	48,2	43,6
fino al 5%	18,8	13,2	16,0	7,8	13,2	12,2	12,6
dal 5 al 10%	14,7	19,2	16,9	17,8	17,2	10,4	11,1
dal 10 al 25%	6,8	15,2	11,0	12,1	11,3	6,9	8,6
dal 25 al 50%	9,4	13,3	11,3	9,7	10,7	11,5	12,5
dal 50 al 75%	7,0	0,0	3,5	1,7	2,9	5,4	5,5
oltre il 75%	3,5	6,5	5,0	16,6	9,1	5,4	6,1
<i>incidenza % media</i>	24,6	21,4	22,9	26,1	23,9	25,1	26,9

Stima incidenza % crediti PA su fatturato

<i>incidenza % media su insieme imprese forr</i>	12,7	9,6	11,0	11,4	11,1	12,0	13,2
<i>incidenza % media su intero sistema MPI</i>	3,7	2,6	3,1	3,3	3,1	3,5	3,9

Ritardo medio con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	9,1	8,8	9,0	18,3	12,2	16,5	11,9
fino a 30gg	11,5	23,3	17,4	1,7	11,9	12,3	9,2
dal 30 a 60gg	13,4	23,7	18,5	26,3	21,2	16,6	14,2
da 60 a 90gg	12,5	6,8	9,6	15,4	11,7	15,2	15,4
da 90 a 180gg	34,8	21,8	28,4	28,2	28,3	20,1	29,6
da 180 a 365gg	16,4	12,5	14,4	10,2	13,0	18,2	17,2
oltre 365gg	2,3	3,1	2,7	0,0	1,8	1,1	2,5
<i>ritardo medio</i>	<i>160</i>	<i>0</i>	<i>149</i>	<i>143</i>	<i>143</i>	<i>149</i>	<i>160</i>

In merito al ritardo medio dei pagamenti, nell'ultimo biennio ha notato:

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	3,3	3,8	3,6	18,6	8,8	10,7	12,5
Un grave peggioramento	18,9	25,2	22,0	12,7	18,7	11,3	12,6
Un peggioramento	30,6	18,8	24,8	24,2	24,6	29,7	28,7
Una situazione invariata	42,4	46,2	44,3	33,2	40,4	43,1	41,1
Un miglioramento	4,8	6,0	5,4	11,3	7,5	5,2	5,1
Un sensibilmente miglioramento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Indice di tendenza (-5 / +5)</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,6</i>	<i>-1,2</i>	<i>-1,5</i>	<i>-1,3</i>	<i>-1,4</i>

Non partecipanti a gare pubbliche**Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	1,7	18,8	11,3	3,5	8,4	5,7	10,1
Si	34,4	19,8	26,2	24,9	25,7	30,2	28,5
No	63,9	61,4	62,5	71,6	65,9	64,1	61,4

*(in caso di non disponibilità alla partecipazione a gare pubbliche)***Motivo del non interesse alla partecipazione a gare**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non sa / non indica	0,7	0,0	0,3	0,2	0,3	2,6	1,3
Non tratta prodotti/servizi di interesse							
per la PA (settore non attinente)	65,8	83,2	75,4	55,1	67,3	61,4	64,5
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	2,8	2,9	2,9	4,9	3,7	1,2	3,2
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	1,4	4,9	3,3	6,5	4,6	2,9	3,3
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	12,1	12,5	12,3	6,5	10,0	11,2	11,2
Per altra scelta (strategia) di mercato	7,1	11,9	9,7	15,2	12,0	9,9	11,8
Sfiducia vs il mercato della P.A.	5,6	1,5	3,4	3,4	3,4	3,0	4,2
Altro	0,7	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2	0,6

Focus Appalti

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare:

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	7,0	6,1	6,5	6,2	6,4	6,0	6,7
Attestazione requisiti di ordine generale	6,2	5,1	5,6	4,8	5,3	5,3	5,8
Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro	6,6	5,3	5,9	5,0	5,6	5,9	6,1
Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA)	6,7	6,5	6,6	6,1	6,4	5,5	6,3
Attestazione requisiti economico-finanziari	6,2	5,8	6,0	3,1	4,5	6,1	5,2
Attestazione requisiti tecnico-professionali	6,2	5,8	6,0	4,3	5,1	6,1	5,8
Dichiarazione avvalimento requisiti	6,5	6,3	6,4	5,1	5,9	5,4	6,0
Garanzia a corredo dell'offerta	6,5	6,3	6,4	5,6	6,1	5,6	6,3
Presentazione della documentazione richiesta	6,3	5,3	5,8	4,4	5,3	5,5	5,8

Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	18,5	7,3	12,7	13,1	12,8	17,5	14,8
Sì	8,3	12,1	10,3	19,7	13,5	11,1	15,6
No	73,2	80,5	77,0	67,3	73,6	71,3	69,6

In caso di partecipazione. Quali strumenti avete utilizzato?

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Richieste di offerta Mercato elettronico de	60,2	66,7	64,2	17,8	40,9	44,2	44,1
Gare telematiche su piattaforma di Consig	40,0	66,7	56,3	39,5	47,9	11,1	38,3
Gare telematiche su piattaforme regional	80,0	66,4	71,7	57,3	64,5	39,6	48,2
Gare telematiche su sistemi di singole PA	40,2	33,6	36,2	21,0	28,5	35,6	36,2

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on line:

Indice (scala 0-10)	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Iscrizione all'albo telematico	5,0	4,1	4,4	2,5	3,4	6,1	4,1
Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	5,0	4,1	4,4	3,3	3,8	6,0	4,7
Attestazione requisiti di ordine generale	6,2	5,8	6,0	4,1	5,0	6,1	5,5
Attestazione requisiti economico-finanziari	6,2	5,8	6,0	3,1	4,5	6,1	5,2
Attestazione requisiti tecnico-professionali	6,2	5,8	6,0	4,3	5,1	6,1	5,8
Garanzia a corredo dell'offerta	6,2	5,8	6,0	3,6	4,7	5,8	5,6
Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche	4,4	3,3	3,7	2,5	3,0	5,3	4,5
Archiviazione elettronica della documentazione	5,8	5,0	5,3	1,9	3,2	5,1	4,2

Approfondimenti regione Lombardia

In materia di Sportello unico per le attività produttive quanto ritiene strategico il ruolo del sistema camerale .

	Regione Lombardia
Non indicato	8,1
1 - per niente strategico	1,2
2	1,2
3	38,6
4	21,2
5 - molto strategico	29,5
<i>Strategicità media (scala 0-10)</i>	<i>7,1</i>
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	<i>52,6</i>

Quale tra i seguenti servizi erogati dal sistema camerale lombardo conosce e utilizza?

Regione Lombardia	
Comunicazione Unica	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	8,0
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	9,2
Non lo conosco	81,0
Servizio di Conciliazione	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	0,0
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	24,9
Non lo conosco	73,3
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	9,2
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	24,2
Non lo conosco	64,8
Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	10,6
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	26,5
Non lo conosco	61,2
Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	5,2
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	10,8
Non lo conosco	82,2
Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione	
Non indicato	1,7
Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	4,0
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	23,4
Non lo conosco	70,9

Come è venuto a conoscenza di questi servizi?

Regione Lombardia

Comunicazione Unica

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	2,8
Associazio-ni di categoria/ consorzi	7,4
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	5,6
Passaparola	0,0
Altro (specificare)	2,5

Servizio di Conciliazione

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	10,1
Associazio-ni di categoria/ consorzi	5,0
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	8,2
Passaparola	1,5
Altro (specificare)	1,1

Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	6,8
Associazio-ni di categoria/ consorzi	17,9
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	8,2
Passaparola	1,5
Altro (specificare)	0,0

Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	12,0
Associazio-ni di categoria/ consorzi	14,7
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	9,7
Passaparola	1,5
Altro (specificare)	0,0

Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	5,7
Associazio-ni di categoria/ consorzi	6,9
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	4,4
Passaparola	0,0
Altro (specificare)	0,0

Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione

CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	7,4
Associazio-ni di categoria/ consorzi	11,2
Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	8,2
Passaparola	1,5
Altro (specificare)	0,0

Quanto li ritiene uno strumento efficace?

<i>Soddisfazione media (scala 0-100)</i>	Regione Lombardia
Comunicazione Unica	7,6
Servizio di Conciliazione	6,2
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	7,1
Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione	7,0
Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione	6,4
Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione	7,6

A suo avviso quali tra le seguenti tipologie di intervento delle Camere di Commercio lombarde ritenete più str

<i>Strategicità media (scala 0-100)</i>	Regione Lombardia
misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese	7,8
sostegno ai processi di innovazione	7,2
sostegno ai processi di internazionalizzazione	7,2
sviluppo di nuova imprenditorialità	6,2
consolidamento delle reti di impresa	7,3
iniziative a supporto del marketing territoriale	6,4

In particolare quanto si ritiene soddisfatto circa tali tipologie di intervento?

<i>Soddisfazione media (scala 0-100)</i>	Regione Lombardia
misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese	7,2
sostegno ai processi di innovazione	7,2
sostegno ai processi di internazionalizzazione	6,2
sviluppo di nuova imprenditorialità	7,3
consolidamento delle reti di impresa	6,4
iniziative a supporto del marketing territoriale	6,9

Serie storiche

Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale

Importanza media (scala 0-10)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,5	8,9	9,3	9,2	9,3	8,8
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	8,3	8,5	9,2	9,1	9,0	8,8
Semplicità dell'iter burocratico	9,3	9,7	9,4	9,6	9,6	9,2
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	8,4	8,8	9,1	9,2	9,5	9,4
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	7,7	8,3	9,2	8,8	8,6	8,7
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	7,9	8,3	8,9	9,0	9,0	8,7
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	9,0	9,5	9,3	9,6	9,6	9,2
Diffusione dell'autocertificazione	7,5	8,1	9,1	8,9	9,0	8,8
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	8,2	9,1	9,4	9,4	9,5	9,1
Lombardia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	9,3	9,3	9,2	8,8
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	9,1	9,3	8,9	8,9
Semplicità dell'iter burocratico	9,7	9,7	9,5	9,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,3	9,3	9,4	9,4
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	9,0	9,0	8,4	8,6
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	9,1	9,2	8,9	8,8
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	9,7	9,6	9,6	9,2
Diffusione dell'autocertificazione	9,0	9,1	8,8	8,8
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,4	9,4	9,4	9,1
Italia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,4	8,8	9,2	9,3	9,2	8,9
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	8,0	8,4	9,0	9,2	9,1	8,9
Semplicità dell'iter burocratico	9,0	9,0	9,3	9,5	9,5	9,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	8,5	8,6	9,2	9,3	9,5	9,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,0	8,3	8,8	8,9	8,7	8,6
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	7,4	8,2	8,8	9,0	9,1	8,8
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	8,8	8,9	9,3	9,4	9,5	9,1
Diffusione dell'autocertificazione	7,3	8,3	8,8	8,9	8,9	8,7
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	8,0	8,8	9,2	9,3	9,5	9,0

Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale

<i>Importanza media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	5,0	5,3	4,4	4,8	4,5	4,7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,9	4,7	3,7	4,2	4,1	4,2
Semplicità dell'iter burocratico	3,5	3,6	3,4	3,1	3,2	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,5	5,0	4,1	4,6	4,3	4,5
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	4,6	4,2	3,8	3,8	3,7	4,1
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,2	5,7	4,8	5,4	5,3	5,0
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	3,7	4,2	3,4	3,5	3,5	3,7
Diffusione dell'autocertificazione	5,2	6,0	5,2	5,4	5,1	5,0
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	4,0	4,1	3,6	3,9	3,4	3,6
Lombardia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	5,0	4,8	4,6	4,5
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,1	4,4	4,3	4,0
Semplicità dell'iter burocratico	3,1	3,2	3,2	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,6	4,6	4,5	4,4
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	3,9	4,0	3,9	3,9
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,4	5,4	5,2	5,1
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	3,7	3,7	3,6	3,5
Diffusione dell'autocertificazione	5,3	5,2	5,2	4,9
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	3,8	3,8	3,5	3,6
Italia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	5,1	5,1	4,7	4,5	4,4	4,9
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,8	4,8	4,2	4,2	4,0	4,2
Semplicità dell'iter burocratico	3,8	4,0	3,3	3,2	3,0	3,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,7	4,7	4,3	4,2	4,2	4,6
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	4,5	4,3	3,8	3,9	3,8	4,1
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,1	5,4	5,2	5,1	4,9	5,2
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	4,3	4,4	3,8	3,7	3,5	3,8
Diffusione dell'autocertificazione	5,7	5,5	5,3	5,1	5,1	5,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	4,0	4,4	3,7	3,6	3,3	3,7

Efficiency gap

<i>indice (0-100)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	42,2	42,4	52,5	47,7	51,4	46,6
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	42,3	45,5	57,4	53,2	53,0	51,2
Semplicità dell'iter burocratico	59,7	61,4	61,7	66,4	65,1	62,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	46,0	44,5	53,6	49,7	53,8	51,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	41,7	48,0	56,6	54,3	53,7	51,8
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	37,9	35,6	46,4	41,0	42,5	43,3
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	56,4	55,0	61,2	61,8	62,9	57,6
Diffusione dell'autocertificazione	35,8	32,9	43,8	41,0	43,6	44,3
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	49,1	53,6	60,2	57,5	62,4	58,0
<i>efficiency gap medio</i>	45,7	46,5	54,8	52,5	54,3	51,8
Lombardia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	46,6	48,4	49,7	48,6
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	53,8	52,1	50,3	53,9
Semplicità dell'iter burocratico	66,2	65,2	64,3	62,6
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	50,6	50,6	51,7	52,5
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	55,2	54,1	50,8	52,3
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	41,5	42,0	42,3	43,2
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	60,4	60,7	61,2	60,3
Diffusione dell'autocertificazione	42,1	43,2	42,4	44,5
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	58,3	57,9	61,4	57,9
<i>efficiency gap medio</i>			52,7	52,7	52,7	52,9
Italia						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	41,5	43,1	48,4	50,5	51,7	45,7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	41,2	44,1	52,6	52,9	54,8	51,1
Semplicità dell'iter burocratico	55,9	54,4	62,5	64,2	66,8	61,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	44,5	45,4	52,3	53,6	55,1	50,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	44,2	47,0	54,9	54,6	54,3	50,8
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	36,3	38,1	42,4	44,1	46,1	41,9
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	50,1	50,1	58,0	59,4	61,9	56,6
Diffusione dell'autocertificazione	31,2	36,9	41,2	43,8	44,2	42,4
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	48,6	49,9	58,5	59,8	63,7	56,8
<i>efficiency gap medio</i>	43,7	45,5	52,3	53,7	55,4	50,7

Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali

<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano	4,9	4,9	4,2	4,4	4,4	4,6
Lombardia			4,3	4,5	4,5	4,5
Nord est	5,3	4,9	4,6	4,7	4,5	4,4
Nord ovest	5,4	5,0	4,5	4,6	4,5	4,6
Centro	4,5	4,9	4,1	4,4	4,2	4,3
Sud e isole	4,2	4,8	4,2	3,7	3,8	4,6
Italia	4,9	4,9	4,4	4,4	4,3	4,5

Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali

<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
stima percezione come media importanza/soddisfazione						
provincia di Milano	4,5	4,7	4,3	4,3	4,1	4,2
Lombardia			4,3	4,3	4,2	4,1
Nord est	4,7	4,6	4,3	4,3	4,1	4,4
Nord ovest	5,2	5,1	4,5	4,5	4,2	4,3
Centro	4,3	4,1	3,8	4,2	4,0	4,2
Sud e isole	4,3	4,8	4,0	3,5	3,5	4,5
Italia	4,6	4,7	4,2	4,2	4,0	4,3

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL						
provincia di Milano	0,8	1,2	0,8	0,9	0,3	0,4
Lombardia			0,4	0,5	0,1	0,2
Nord est	1,2	1,6	0,9	1,0	0,3	0,3
Nord ovest	0,8	0,8	0,4	0,6	0,2	0,3
Centro	0,7	0,6	0,4	0,6	0,0	0,1
Sud e isole	0,9	0,9	0,3	0,0	0,1	0,4
Italia	0,9	1,0	0,5	0,6	0,2	0,3
Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL						
provincia di Milano	0,7	1,3	0,9	1,1	1,2	0,8
Lombardia			0,9	0,5	1,0	0,7
Nord est	1,1	1,5	0,8	0,9	0,8	0,5
Nord ovest	0,8	1,2	0,8	0,8	0,9	0,8
Centro	1,3	1,0	0,9	1,1	0,8	0,7
Sud e isole	1,0	1,4	0,9	0,4	0,6	0,8
Italia	1,0	1,3	0,8	0,8	0,8	0,7

Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

<i>media giornate/persona</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano	32,6	34,5	27,7	29,3	36,0	26,5
Lombardia			27,9	27,6	35,1	24,7
Nord est	24,1	22,8	23,8	27,5	31,7	27,1
Nord ovest	25,6	26,8	20,1	30,3	36,4	26,8
Centro	31,2	24,9	21,6	32,9	30,3	27,7
Sud e isole	24,6	17,8	28,6	32,5	28,3	29,9
Italia	24,2	23,9	25,8	30,9	32,3	28,0

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>percentuale imprese che ricorrono a consulenti esterni</i>						
provincia di Milano	68,2	68,5	80,4	91,1	94,2	84,2
Lombardia			88,4	80,7	95,5	86,4
Nord est	70,3	67,8	93,4	91,0	95,9	88,4
Nord ovest	85,4	78,2	87,8	84,4	95,4	85,6
Centro	66,0	87,1	86,7	91,9	93,0	86,6
Sud e isole	66,5	66,5	81,6	89,2	94,6	86,6
Italia	73,2	75,2	87,8	88,7	94,8	86,8

Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in € per le sole aziende che sostengono cos

provincia di Milano	8.115	6.382	6.060	7.262	7.967	6.622
Lombardia			6.460	6.599	8.297	6.501
Nord est	5.441	5.187	6.377	7.550	6.632	6.247
Nord ovest	6.340	5.795	6.326	7.076	7.118	6.648
Centro	6.906	5.238	4.945	6.158	5.639	6.869
Sud e isole	5.942	4.887	4.733	5.207	5.163	6.574
Italia	5.862	5.425	5.747	6.469	6.279	6.578

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende)</i>						
provincia di Milano	5.536	4.371	4.872	6.618	7.503	5.660
Lombardia			5.711	5.323	7.926	5.656
Nord est	3.827	3.516	5.956	6.873	6.361	5.586
Nord ovest	5.411	4.534	5.555	5.969	6.789	5.751
Centro	4.556	4.564	4.289	5.660	5.242	6.059
Sud e isole	3.952	3.250	3.862	4.643	4.885	5.753
Italia	4.292	4.078	5.044	5.736	5.955	5.776

Riepilogo costi

euro	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Totale costi sostenuti (consulenti esterni + gg/u=250 €)						
provincia di Milano	13.685	13.006	11.799	13.943	16.514	12.289
Lombardia			12.686	12.223	16.701	11.841
Nord est	9.859	9.224	11.908	13.753	14.286	12.351
Nord ovest	11.811	11.230	10.573	13.544	15.888	12.455
Centro	12.348	10.798	9.683	13.895	12.816	12.983
Sud e isole	10.098	7.703	11.005	12.756	11.959	13.235
Italia	10.332	10.061	11.494	13.464	14.024	12.765

Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato

incidenza % media	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano	4,8	4,3	5,3	6,5	6,5	7,5
Lombardia			5,1	6,7	6,0	7,2
Nord est	4,5	4,1	5,5	7,6	7,2	7,2
Nord ovest	5,1	5,7	5,4	6,1	6,3	7,1
Centro	4,0	4,3	5,9	7,0	8,4	7,6
Sud e isole	4,2	5,6	5,1	7,8	7,6	7,9
Italia	4,4	5,0	5,4	6,9	7,3	7,4

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

indice di tendenza (-5/+5)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
provincia di Milano			1,4	1,0	1,0	1,3
Lombardia			1,6	1,2	1,1	1,0
Nord est			1,5	1,2	1,2	1,0
Nord ovest			1,6	1,2	1,1	1,0
Centro			1,7	1,5	1,2	1,2
Sud e isole			1,5	1,5	1,3	0,7
Italia			1,6	1,3	1,2	1,0

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

indice di tendenza (-5/+5)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
La qualità dei servizi di e-Government erogati dalla PA è:						
provincia di Milano					1,3	0,7
Lombardia					1,2	0,8
Nord est					1,1	0,6
Nord ovest					1,2	0,8
Centro					1,2	0,7
Sud e isole					1,4	0,8
Italia					1,2	0,7

Questionario di rilevazione per le imprese lombarde

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. COSTI PER ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

1.1.1 Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente¹⁸?

1.1.2 Nel corso dell'ultimo anno, la Sua impresa ha fatto ricorso all'opera di consulenti (quali commercialista, consulente del lavoro, ecc) per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente?

- a) Sì, affidando tutte le incombenze ai consulenti
- b) Sì, ad integrazione o supporto degli interni
- c) No, sono stati sufficienti gli interni

1.1.3 (Se 1.1.2=a o b) può dirci approssimativamente l'ammontare dei costi che ha dovuto sostenere per gli affidamenti a consulenti esterni? (Ammontare dei costi in Euro: _____)

1.1.4 Secondo Lei quanto incidono in percentuale i costi (interni all'azienda e per affidamenti esterni) sostenuti dalla Sua impresa per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato? ____ %

1.1.5 (Variazione /evoluzione dei costi) Quanto è variata negli tre anni, all'interno della sua azienda, l'incidenza dei costi amministrativi sul totale del fatturato?

	A causa di (non suggerire)
Aumentata sostanzialmente	perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito
	perché le norme sono più numerose o più complesse
Aumentata	oppure perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività
	altri motivi

¹⁸ All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

Invariata	
Diminuita	diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.);
Diminuita sostanzialmente	riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative riduzione attività dell'impresa altri motivi

1.1.6 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi relativi a norme

di competenza statale nelle seguenti aree:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| A. Autorizzazioni ambientali | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| B. Appalti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| D. Certificazione degli impianti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| E. Fisco | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| G. Igiene e sicurezza degli alimenti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| H. Lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| I. Previdenza | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| L. Sicurezza sul lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| M. Statistica | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

1.1.7 (per gli adempimenti in cui 1.1.=si) Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")

- | | |
|---|--------------------------|
| A. Autorizzazioni ambientali | <input type="checkbox"/> |
| B. Appalti | <input type="checkbox"/> |
| C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza | <input type="checkbox"/> |
| D. Certificazione degli impianti | <input type="checkbox"/> |
| E. Fisco | <input type="checkbox"/> |
| G. Igiene e sicurezza degli alimenti | <input type="checkbox"/> |
| H. Lavoro | <input type="checkbox"/> |
| I. Previdenza | <input type="checkbox"/> |
| L. Sicurezza sul lavoro | <input type="checkbox"/> |
| M. Statistica | <input type="checkbox"/> |

1.1.8 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale nelle seguenti aree:

Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Edilizia e urbanistica	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Impianti di energia rinnovabile	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Formazione e Lavoro	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Igiene e sicurezza del lavoro	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Incentivi (<i>partecipazione a bandi</i>) regionali e sostegno al credito	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Altro (precisare)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

1.1.9 (per gli adempimenti in cui 1.1.8=si) Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")

Autorizzazioni attività/ iscrizione in elenchi	<input type="checkbox"/>
Edilizia e urbanistica	<input type="checkbox"/>
Impianti di energia rinnovabile	<input type="checkbox"/>
Formazione e Lavoro	<input type="checkbox"/>
Igiene e sicurezza del lavoro	<input type="checkbox"/>
Incentivi (<i>partecipazione a bandi</i>) e sostegno al credito	<input type="checkbox"/>
Altro (precisare).....	<input type="checkbox"/>

1.1.10 Quale è l'adempimento amministrativo più oneroso (in termini di costi e di tempi) per la sua azienda?

1.1.11 In relazione al processo di "produzione" degli obblighi amministrativi, in quale misura reputa gravose le seguenti singole tipologie di attività (per niente/poco/abbastanza/molto)

- formare/aggiornare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);
- recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari occorrenti (propedeutici)
- compilare l'atto/comunicazione;
- inoltrare/inviare la comunicazione
- contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA

1.2. Qualità percepita e desiderata

1.2.1 Le rivolgerò alcune domande per capire cosa ne pensa dei servizi offerti dalla PAL sulla base dell'esperienza fatta.

- Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
- Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet
- Semplicità dell'iter burocratico
- Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate
- Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti

Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
Diffusione dell'autocertificazione
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici

1.2.2 Sempre in relazione alle stesse caratteristiche dovrebbe indicare invece il grado della Sua soddisfazione. Quanto Si ritiene soddisfatto circa i seguenti aspetti? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")

Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet
Semplicità dell'iter burocratico
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
Diffusione dell'autocertificazione
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici

1.2.3 Sempre sulla base della Sua esperienza, quanto Si ritiene soddisfatto dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali? (Risponda per favore con un voto da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")

1.3. ASPETTATIVE

1.3.1. Rispetto alla/e Sua/e precedente/i esperienza/e nell'arco temporale degli ultimi tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL è:

Gravemente peggiorata
Peggiorata
Restata Invariata
Migliorata
Sensibilmente migliorata

1.3.2 E fra tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL sarà:

Gravemente peggiorata
Peggiorata
Restata Invariata
Migliorata
Sensibilmente migliorata

1.4. RAPPORTI ED ESPERIENZE CON LA PA

1.4.1 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, con quali uffici pubblici ha avuto occasione di entrare in contatto per richiedere un servizio?

Camera di Commercio	(sì)	(no)
Comune	(sì)	(no)
Provincia	(sì)	(no)
Regione	(sì)	(no)
Agenzia delle Entrate	(sì)	(no)
ARPA		
ASL	(sì)	(no)
INPS	(sì)	(no)
Tribunale	(sì)	(no)
Altro (specificare) _	(sì)	(no)

1.4.2. Sulla base della sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto (risponda per favore con un voto da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "molto positivo soddisfatto")

Camera di Commercio	__
Comune	__
Provincia	__
Regione	__
Agenzia delle Entrate	__
ARPA	__
ASL	__
INPS	__
Tribunale	__
Altro (specificare)	__

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1 Nell'ultimo anno, secondo Lei la qualità dei servizi di e-Government (intesi come servizi erogati utilizzando le nuove tecnologie informatiche e telematiche o comunque attraverso forme di innovazione organizzativa e gestionale della PA) erogati dalla PA è:

- Gravemente peggiorata
- Peggiorata
- Restata Invariata
- Migliorata
- Sensibilmente migliorata

2.2 Nell'ambito dei servizi erogati dalla PA con modalità on line o comunque utilizzando le nuove tecnologie quali ritiene più importanti per le imprese:

- a) servizi anagrafici e demografici (es. cambi di residenza dell'attività o prenotazione certificati);
- b) servizi tributari e fiscali (es. pagamento ICI, TARSU e altre tasse);
- c) autorizzazioni e concessioni (autorizzazioni edilizie, DIA, avvio attività, ecc.);
- d) servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuove attività di impresa.

2.3 Conosce i seguenti interventi di semplificazione?

A. L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività	__ SI	__ NO
B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	__ SI	__ NO
C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	__ SI	__ NO
D. Le misure in materia di edilizia libera	__ SI	__ NO

2.3=si) Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere sulle micro e piccole imprese (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")

A. L'introduzione della SCIA	__
B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	__
C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	__
D. Le misure in materia di edilizia libera	__

2.5. In materia di **Sportello unico per le attività produttive** quanto ritiene strategico il ruolo del sistema camerale quale **unico punto di accesso** ai fini degli adempimenti amministrativi riguardanti la sua attività produttiva (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente strategico" e 5 significa "molto strategico") _____

2.6. Quale tra i seguenti servizi erogati dal sistema camerale lombardo conosce e utilizza?

	a. Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo	b. Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	c. Non lo conosco
Comunicazione Unica	_	_	_
Servizio di Conciliazione	_	_	_
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	_	_	_
Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione	_	_	_
Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione	_	_	_
Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione	_	_	_

2.6.1 (se 2.6="a" o "b") Come è venuto a conoscenza di questi servizi?

	CCIAA (sito, email, newsletter, ecc.)	Associazioni di categoria/ consorzi	Media (giornali, comunicati stampa, ecc.)	Passaparola	Altro (specificare)
Comunicazione Unica	_	_	_		
Servizio di Conciliazione	_	_	_		
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	_	_	_		
Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione	_	_	_		
Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione	_	_	_		
Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione (es. auto-imprenditorialità, assunzione laureati, qualificazione lavoratori, ecc)	_	_	_		

2.7. Se si (se 2.6="a" o "b"), quanto li ritiene uno strumento efficace? (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")? _____

Comunicazione Unica	__
Servizio di Conciliazione	__
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	__
Interventi/Bandi a sostegno dell'innovazione	__
Interventi/Bandi a sostegno dell'internazionalizzazione	__
Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione (es. auto-imprenditorialità, assunzione laureati, qualificazione lavoratori, ecc)	__

2.8 A suo avviso quali tra le seguenti tipologie di intervento delle Camere di Commercio lombarde ritenete più strategiche? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente strategico" e 5 significa "molto strategico")

- a) misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese
- b) sostegno ai processi di innovazione
- c) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- d) sviluppo di nuova imprenditorialità
- e) consolidamento delle reti di impresa
- f) iniziative a supporto del marketing territoriale (turismo, agricoltura, qualificazione dei prodotti locali)

2.9 In particolare quanto si ritiene soddisfatto circa tali tipologie di intervento (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")

- g) misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese
- h) sostegno ai processi di innovazione
- i) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- j) sviluppo di nuova imprenditorialità
- k) consolidamento delle reti di impresa
- l) iniziative a supporto del marketing territoriale (turismo, agricoltura, qualificazione dei prodotti locali)

TERZA PARTE: LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1 PARTECIPAZIONE AL MERCATO PA E CREDITI

3.1.1 *La Sua azienda, da sola o in forma associata, ha partecipato e con quale frequenza, negli ultimi 24 mesi, a gare bandite dalla Pubblica Amministrazione (Amministrazioni centrali, locali, sanità e università) per la fornitura di prodotti o servizi?*

- a) Mai
- b) Sì, ma occasionalmente (fino a 3 volte)
- c) Sì, Frequentemente / correntemente (oltre 3 volte)

3.1.2 *(se 3.1.1=sì) Sempre con riferimento agli ultimi 24 mesi, si è aggiudicata, da sola o in forma associata, almeno una gara alla quale ha partecipato? (sì/no)*

3.1.3 *(se 3.1=mai o se 3.2=no) Sempre con riferimento agli ultimi 24 mesi, al di fuori di gare e appalti pubblici le è comunque capitato di avere rapporti di fornitura di prodotti o servizi alla PA? (sì/no)*

3.1.3bis *(se 3.1.2 Interventi/Bandi a sostegno dell'occupazione =sì o se 3.1.3=sì). Con riferimento invece all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato? _____*

3.1.4 *(se 3.1.2=sì o 3.1.3 = sì) Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha avuto occasione di accumulare crediti nei confronti della PA (si intendono per tali pagamenti in ritardo rispetto agli accordi contrattuali)?*

- a) Mai
- b) Sì, ma occasionalmente
- c) Frequentemente / correntemente

3.1.5 *(se 3.1.4=sì) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza di tali crediti _____*

3.1.5bis *(se 3.1.4=sì) Può stimarli in percentuale sul fatturato specifico PA? _____*

3.1.6 *(se 3.1.4=sì) Vorrebbe indicarci il ritardo medio rispetto ai termini contrattuali con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA? _____*

3.1.6bis *Nell'ultimo biennio nel ritardo medio dei pagamenti da parte della PA di cui sopra ha notato?*

- a) Un grave peggioramento

- b) Un peggioramento
- c) Una situazione invariata
- d) Un miglioramento
- e) Un sensibilmente miglioramento

3.1.7 (se 3.1.4=si) Al momento vanta crediti pendenti verso la PA? E se si di che ordine di grandezza?

3.1.8 (se 3.1.1=mai o se 3.1.3=no) La Sua azienda è comunque interessata a fornire prodotti/ servizi alla Pubblica Amministrazione? (sì/no)

3.1.9 (se 3.1.8=no). Per quale motivo non è interessato?

- a) Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)
- b) Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini di guadagno (utili attesi dall'affidamento o vendita alla PA)
- c) Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche
- d) Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA
- e) Per altra scelta (strategia) di mercato
- f) Sfiducia vs un mercato della P.A non in grado di garantire una libera concorrenza:
- g) Altro (specificare

3.2 FOCUS APPALTI

3.2.1 In una scala di valutazione da 1 a 5 (dove 1 significa "per nulla pesante" e 5 significa "estremamente pesante") quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare

A. Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	__
B. Attestazione requisiti di ordine generale	__
C. Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro	__
D. Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA)	__
E. Attestazione requisiti economico-finanziari	__
F. Attestazione requisiti tecnico-professionali	__
G. Dichiarazione avvalimento requisiti	__
H. Garanzia a corredo dell'offerta	__
I. Presentazione della documentazione richiesta	__

3.2.2 Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line SI NO

3.2.3 (se 3.2.2=si) Quali strumenti avete utilizzato?

A. Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA	<input type="checkbox"/>
B. Gare telematiche su piattaforma di Consip	<input type="checkbox"/>
C. Gare telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, START,..)	<input type="checkbox"/>
D. Gare telematiche su sistemi di singole PA	<input type="checkbox"/>

3.2.4 (se 3.2.2=si) In una scala di valutazione da 1 a 5 (dove 1 significa "per nulla pesante" e 5 significa "estremamente pesante") quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on-line

A. Iscrizione all'albo telematico	<input type="checkbox"/>
B. Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	<input type="checkbox"/>
C. Attestazione requisiti di ordine generale	<input type="checkbox"/>
D. Attestazione requisiti economico-finanziari	<input type="checkbox"/>
E. Attestazione requisiti tecnico-professionali	<input type="checkbox"/>
F. Garanzia a corredo dell'offerta	<input type="checkbox"/>
G. Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche	<input type="checkbox"/>
H. Archiviazione elettronica della documentazione	<input type="checkbox"/>

