

BUROCRAZIA ■ Le ditte con meno di 50 addetti spendono ogni anno il 4,5% del fatturato nei rapporti con la Pa

La carta soffoca le microimprese

Per l'indagine di Promo P.A. semplificazione e taglio dei tempi sono le priorità

Parlano un linguaggio diverso. E quindi spesso non si intendono. L'una magnifica con enfasi (qualche volta retorica) i grandi risultati della semplificazione ottenuti con l'autocertificazione o con gli Sportelli unici, le altre danno per scontati (o qualche volta snobbano) questi strumenti, e chiedono servizi o procedure che ancora faticano a ottenere.

I vizi nel rapporto fra la Pubblica amministrazione nelle sue varie diramazioni locali da un lato e le piccole e microimprese dall'altro nascono tutti da qui e a tradurli in cifre e in un'agenda delle priorità è un'indagine svolta dalla Fondazione Promo P.A. con il contributo della Camera di Commercio di Milano e il supporto di Consip e Carisismi, che sarà presentata domani a Milano.

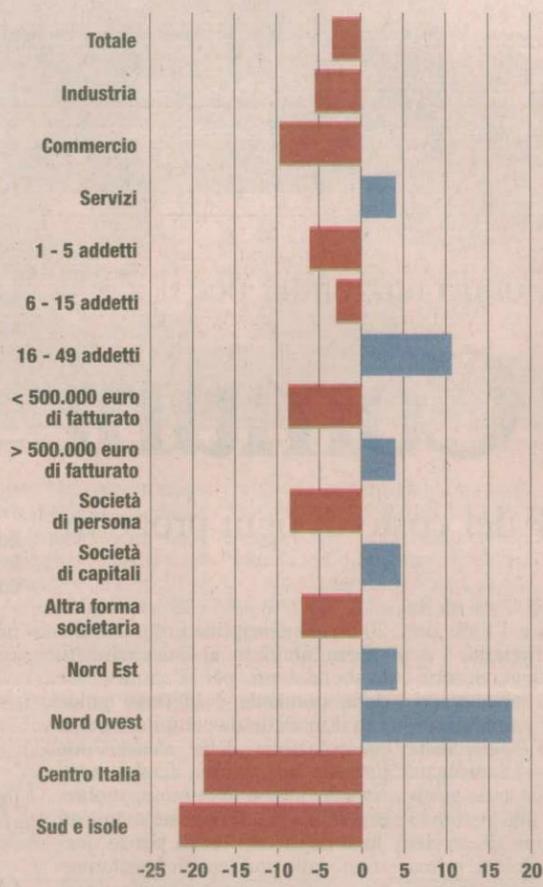
Si tratta, e qui sta l'originalità del lavoro, della prima ricerca dedicata espressamente al mondo delle imprese sotto i 50 addetti, che rappresentano un arcipelago immenso (oltre 720mila secondo le ultime stime, al netto delle ditte individuali dei professionisti), e danno lavoro al 90% della popolazione attiva fuori dal comparto pubblico. Per dare loro voce, l'indagine ha assunto l'ottica delle imprese, e per questo non fa troppe distinzioni tra amministrazioni territoriali e uffici locali delle amministrazioni centrali, ma abbraccia nell'esame tutte le terminazioni locali della Pa, dai Comuni all'Inps e all'agenzia delle Entrate. Una platea di soggetti che non esce bene dall'inchiesta: il plotone delle imprese che si dicono insoddisfatte dei loro rapporti con la Pubblica amministrazione supera decisamente quelle che parlano di una situazione più o meno positiva, e a far pendere la bilancia verso gli scontenti pesa in maniera determinante l'inefficienza registrata nel Centro e nel Mezzogiorno.

● **I costi.** Un'insoddisfazione diffusa che trova diverse spiegazioni, a partire da quelle economiche. Le differenze di linguaggio citate all'inizio, infatti, si traducono anche in costi, che per le organizzazioni più piccole possono costituire ostacoli enormi: ogni piccola impresa paga nel rapporto con la burocrazia il

Giudizi positivi riservati solo alle Camere di commercio e all'Agenzia delle Entrate

Insoddisfatti

Saldo % tra giudizi positivi e negativi nei diversi settori



4,5% del suo fatturato e impegna a questo scopo quasi 24 giornate/persona all'anno. Il 73% di loro non ce la fa da sola e ricorre a professionisti esterni per districarsi tra adempimenti e scadenze. Dove le consulenze si fanno più intense, come nel Nord-Ovest, il loro costo medio annuo si abbassa (4.565 euro contro i 5.689 di media per impresa) e anche il tempo medio speso nelle pratiche si accorcia. Una dinamica speculare si registra nel Mezzogiorno, che vede un ricor-

so alle consulenze meno frequente, un costo medio più alto e un tempo maggiore impegnato fra carte e sportelli (si vedano i grafici). Un intreccio di tendenze particolarmente interessante in questi tempi di dibattito sulle liberalizzazioni, perché indica che il ruolo dei professionisti esterni è un facilitatore importante, ma diventa più diffuso (anche perché più accessibile) nelle aree in cui la domanda aggregata spinge l'offerta e introduce nel mercato elementi vitali di competitività.

Senza utenti

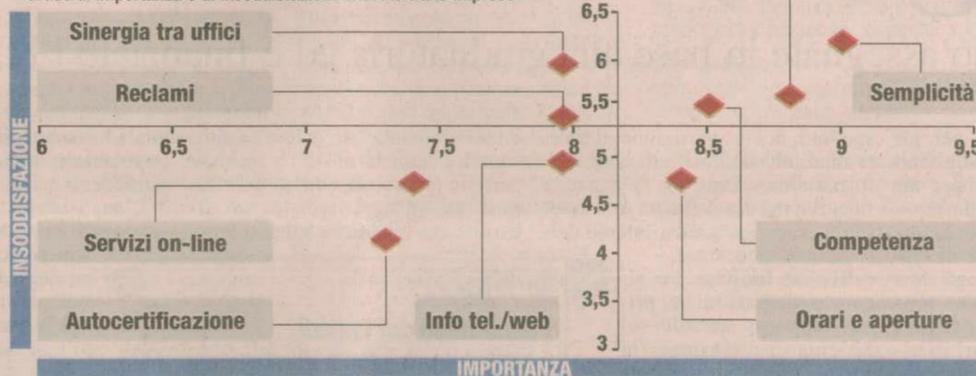
Grado di utilizzo degli Sportelli unici

	Nord-Est	Nord-Ovest	Centro	Sud
SI	29,3	16,5	19,5	14,9
NO	68,8	83,5	19,9	82,7
NON RISPONDE	1,9	0,0	0,6	2,4

Fonte: PromoPa

Lo scacchiere delle priorità

Grado di importanza e di insoddisfazione rilevato tra le imprese



Nota: L'asse a sinistra misura il grado di insoddisfazione, quello in basso il grado di importanza (i giudizi vanno da 0 a 10). Quindi nel settore in alto a destra ci sono gli elementi considerati più importanti, e su cui si registra la maggiore insoddisfazione

● **Obiettivi mancati.** Quella che rimane stabile in tutte le aree del Paese è l'incidenza dei costi burocratici sul fatturato, a indicare forse che si tratta del livello massimo che le piccole e piccolissime imprese sono disposte a spendere in questo campo. La spinta ad abbassare i costi e quindi ad aumentare il livello di soddisfazione delle imprese può venire solo dalla Pa, con una definizione delle strategie che si riveli meno miope nei confronti delle reali esigenze degli operatori rispetto

a quanto accaduto in passato. I casi "educativi" al riguardo non mancano. A partire dagli Sportelli unici per le attività produttive. Avrebbero dovuto rappresentare lo strumento principe dell'innovazione, ma una recente indagine del Foromez ha mostrato che sono tutt'altro che unici (ne esistono 14 tipologie) e che hanno finito per creare un nuovo albero nella giungla burocratica. Risultato: l'80% delle piccole imprese non li utilizzano e al Sud sono quasi deserti. Significativo anche

il giudizio sull'e-government, bocciato con un giudizio «basso» sulla sua fruibilità e addirittura «molto basso» per quel che riguarda la diffusione dei servizi. ● **Le priorità.** Gli operatori chiedono altro. Una semplificazione vera, un taglio dei tempi d'attesa e una maggiore competenza del personale, i tre temi che coniugano il massimo di urgenza e di insoddisfazione nello scacchiere delle priorità (si veda il grafico). «È innegabile — riflette Gaetano Scognamiglio — presidente di Promo P.A. — che le leggi Bassanini abbiano dato una scossa al sistema. Ma ora serve la seconda rivoluzione, per ridefinire il ruolo del dipendente pubblico, orientandolo a un'effettiva funzione di Civil Servant e realizzare una reale semplificazione, privilegiando il taglio delle procedure inutili a carico di cittadini e imprese, spesso ridondanti, perché riguardano dati che altre Pa già possiedono».

GIANNI TROVATI

gianni.trovati@ilsole24ore.com

INTERVISTA / SANGALLI (CAMERA DI COMMERCIO)

«L'innovazione parte se si chiede di meno e si informa di più»

Le Pubbliche amministrazioni devono chiedere sempre meno e informare sempre di più». È questa, secondo il presidente della Camera di Commercio di Milano e presidente di Confcommercio Carlo Sangalli (nella foto), la chiave per l'innovazione della Pa, secondo un processo che a suo giudizio «è già iniziato, ma chiede tempi lunghi». Quest'ultimo rappresenta una rivoluzione copernicana nella cultura della Pa, «da costo a valore aggiunto per le aziende e centro di servizi per i cittadini».

Presidente, qualche settimana fa un piccolo imprenditore ha scritto al nostro giornale dicendo che la moltiplicazione dei documenti necessari per continuare l'attività lo aveva convinto a ritirarsi. Nell'era della semplificazione (continuamente annunciata) com'è possibile che si verificano ancora denunce del genere?

L'eredità di un passato in cui la Pa si sentiva padre padrone del cittadino ha ancora una pesante influenza. Negli ultimi anni si è fatto molto, ma siamo partiti in ritardo e il mondo cambia velocemente. L'autocertificazione non basta, non viene più percepita come traguardo e questo è un segnale di crescita di cultura amministrativa. I cittadini si aspettano un recupero e i dati del nostro rapporto con Promo P.A. lo confermano.

Gli sportelli unici non funzionano; l'e-government è giudicato poco fruibile e lacunoso. Perché novità così enfatizzate hanno "fallito"?

Non è più il tempo dei grandi solisti, non solo nel calcio. La squadra che fa funzionare lo sportello unico, anche se presenta individualità con talento, spesso non è riuscita a fare gioco. L'e-gov invece è solo agli inizi. La tecnologia, però, diminuirà i costi e aumenterà i servizi. Penso al registro delle imprese telematico, che ha aperto sul computer dei nostri utenti uno sportello della Camera di commercio, spostando le informazioni senza far muovere le persone. Meno code, meno ricerche per il parcheggio, niente più orari "fissi". Con la consegna di oltre 100mila smart card per la firma digitale, siamo riusciti a far risparmiare, solo per Milano, 32 milioni di euro, contribuendo a diffondere su Internet transazioni in piena sicurezza.

Le difficoltà della Pa riguardano in generale i rapporti con le imprese o ci sono problemi particolari (a partire da una specifica lacuna "culturale") nel rapporto con le imprese più piccole?

L'utenza delle piccole imprese rappresenta una galassia di individualità con diverse esigenze e talenti. È meno standardizzabile della grande impresa e ha meno risorse da dedicare per curare i rapporti con le amministrazioni. Spesso lavorano come le truppe cinematografiche: si raggruppano intorno a un progetto di business e poi si sciolgono per fare altre truppe. È un'utenza che necessita di una Pa sempre più in rete con i tempi. Per fare questo è necessario coinvolgere anche le realtà associative, che sanno mediare, porsi come ponte fra la molteplicità del mondo della piccola e micro impresa e l'univocità del settore pubblico. Un ponte attraverso cui passano da una sponda all'altra informazioni, richieste, critiche, suggerimenti e si spera reciproci apprezzamenti.

G.T.R.



Carlo Sangalli

«La cultura amministrativa dei cittadini è cresciuta e i traguardi di un tempo ora sono punti di partenza»

DOPO MILANO

Un'indagine che si trasformerà in un monitoraggio annuale

La prima indagine sulla «Soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della Pubblica amministrazione» sarà presentata domani pomeriggio presso la Camera di commercio di Milano, nel corso di un convegno (iscrizioni gratuite tramite fax allo 02.85154462 o all'indirizzo e-mail turato@mi.camcom.it) al

quale parteciperanno tra gli altri, oltre ai vertici degli enti promotori (Carlo Sangalli, presidente di Confcommercio e della Camera di Commercio di Milano e Gaetano Scognamiglio, presidente della Fondazione Promo.P.A.) studiosi come Marcello Clarich (Luiss di Roma) e Giulio Sapelli (Università degli studi di Milano)

e l'amministratore delegato di Consip Danilo Broggi. L'appuntamento milanese è destinato a diventare annuale, perché l'indagine sarà ripetuta ogni dodici mesi per capire cosa si muove nella Pubblica amministrazione e come cambia nel tempo il suo rapporto con le imprese piccole e piccolissime.