

Contatti con la PA

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno																
Si	79,7	77,8	89,5	79,8	83,1	78,8	80,7	79,9	85,2	86,0	93,6	75,5	78,0	83,9	67,3	81,9
No	20,3	22,2	10,5	20,2	16,9	21,2	19,3	20,1	14,8	14,0	6,4	24,5	22,0	16,1	32,7	18,1
Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta																
Camera di Commercio	46,7	59,7	68,0	27,2	46,9	37,9	41,9	41,7	65,4	45,6	68,9	54,9	42,1	40,2	33,1	50,2
Comune	40,0	45,1	46,9	45,1	35,0	42,6	39,2	24,9	41,6	59,1	41,5	47,4	35,3	36,7	26,2	41,8
Provincia	29,3	21,9	20,2	9,2	16,7	18,8	17,9	11,3	15,1	18,3	14,3	26,4	19,5	18,7	11,9	18,0
Regione	12,0	13,7	12,5	8,4	9,1	9,4	9,3	4,8	8,4	12,1	11,3	17,0	11,7	13,0	13,9	11,1
Agenzia delle Entrate	47,5	52,9	54,6	43,3	51,2	36,9	43,3	44,5	59,0	35,6	53,1	52,7	29,4	45,6	32,9	46,9
Asl	13,5	16,2	15,6	7,9	18,8	12,6	15,4	5,1	22,8	8,0	14,4	16,3	9,6	8,9	6,2	13,7
Inps	31,7	29,9	36,8	20,7	30,8	28,5	29,5	25,5	42,1	21,9	31,7	31,4	28,8	25,0	21,8	30,0
Altro	10,7	9,0	5,2	4,2	3,4	7,7	5,7	4,7	7,6	9,7	3,8	13,1	12,0	1,5	2,9	6,8

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

Indice (scala 0-10)	Ripartizione per Regioni															Totale Italia
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	
Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale																
<i>Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico</i>	8,8	9,7	9,3	9,3	9,3	9,2	9,2	8,3	9,3	8,8	9,4	9,3	9,4	8,8	8,7	9,2
<i>Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet</i>	8,8	9,5	9,4	9,0	9,0	8,8	8,9	8,4	9,2	8,7	9,7	9,2	9,6	8,7	8,7	9,1
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>	9,5	9,7	9,7	9,7	9,6	9,4	9,5	9,1	9,7	8,7	9,6	9,4	9,6	9,4	9,5	9,5
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>	9,4	9,6	9,5	9,7	9,5	9,3	9,4	9,5	9,4	9,3	9,6	9,4	9,7	9,3	9,4	9,5
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>	8,4	9,1	9,1	8,8	8,6	8,2	8,4	8,4	8,8	8,6	9,6	9,0	9,0	8,0	7,7	8,7
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>	8,6	9,5	9,3	9,0	9,0	8,7	8,9	8,8	9,1	8,7	9,6	9,2	9,5	8,7	8,2	9,1
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>	9,1	9,6	9,6	9,4	9,6	9,5	9,6	9,4	9,5	9,0	9,6	9,5	9,7	9,4	9,4	9,5
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>	8,3	9,4	9,3	8,6	9,0	8,7	8,8	7,7	8,8	8,6	9,6	9,2	9,4	8,7	8,3	8,9
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>	9,4	9,5	9,7	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,6	9,1	9,7	9,5	9,5	9,3	9,4	9,5
Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale																
<i>Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico</i>	5,1	4,1	4,6	4,2	4,5	4,7	4,6	4,7	5,0	4,2	4,7	3,9	3,8	4,0	3,2	4,4
<i>Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet</i>	4,8	3,8	4,2	4,4	4,1	4,5	4,3	4,2	4,4	4,0	3,1	3,2	3,2	3,9	4,0	4,0
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>	3,9	2,2	3,2	3,4	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3	3,0	2,6	2,5	2,3	2,5	2,9	3,0
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>	5,1	4,3	4,4	4,4	4,3	4,6	4,5	3,9	4,3	3,9	4,0	3,8	3,4	3,1	3,8	4,2
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>	4,3	3,6	3,9	3,8	3,7	4,1	3,9	4,6	4,2	3,8	2,7	3,4	3,9	3,4	3,7	3,8
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>	5,3	4,8	5,1	5,0	5,3	5,2	5,2	4,8	5,3	4,9	4,9	4,3	4,2	4,2	4,4	4,9
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>	4,1	3,3	3,8	3,9	3,5	3,7	3,6	3,4	3,9	3,5	3,0	3,1	2,9	2,8	2,7	3,5
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>	5,3	4,9	5,7	5,2	5,1	5,2	5,2	4,8	5,0	4,7	5,0	4,8	4,3	4,8	4,9	5,1
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>	4,2	2,7	3,5	3,8	3,4	3,5	3,5	3,1	3,7	3,5	2,7	3,0	2,9	2,5	2,8	3,3
Efficiency gap																
<i>Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico</i>	43,6	57,6	50,5	54,4	51,4	48,3	49,7	44,3	46,4	50,8	49,6	56,3	58,5	52,5	59,3	51,7
<i>Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet</i>	45,9	58,9	54,6	50,9	53,0	48,3	50,3	49,1	52,2	52,2	66,7	62,9	65,4	53,1	52,3	54,8
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>	57,8	75,2	65,5	63,3	65,1	63,7	64,3	62,2	64,7	60,9	70,5	70,4	73,8	70,3	67,8	66,8
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>	46,2	55,3	53,0	54,6	53,8	50,0	51,7	58,0	53,5	56,8	57,8	58,3	63,5	64,0	58,3	55,1
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>	47,9	58,6	55,2	54,2	53,7	48,5	50,8	44,9	51,0	53,2	69,7	59,2	55,5	52,7	48,2	54,3
<i>Diffusione dei servizi on-line</i>	40,7	49,7	45,6	45,1	42,5	42,1	42,3	46,0	42,5	44,2	49,1	53,0	54,6	50,1	46,3	46,1
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>	54,0	64,2	59,8	56,9	62,9	59,9	61,2	61,8	57,6	58,9	67,4	65,3	68,6	67,6	68,2	61,9
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>	39,1	47,8	40,0	41,2	43,6	41,5	42,4	40,4	44,3	45,6	47,3	47,6	53,3	44,9	42,5	44,2
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>	54,4	69,4	62,7	58,9	62,4	60,8	61,4	65,3	59,8	59,2	71,0	66,2	67,3	70,3	68,1	63,7

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

Indice (scala 0-10)	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
risposta a domanda diretta																
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	5,3	4,1	4,5	4,5	4,4	4,6	4,5	4,2	4,4	4,1	4,1	3,8	3,8	3,6	3,8	4,3
stima percezione come media importanza/soddisfazione																
<i>Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza)</i>	4,7	3,7	4,3	4,2	4,1	4,3	4,2	4,0	4,3	3,9	3,6	3,6	3,4	3,5	3,6	4,0
<u>Operato di enti che hanno pesato maggiormente sul giudizio complessivo espresso</u>																
Non indicato	19,2	26,1	29,3	24,0	34,0	38,6	36,5	36,1	34,3	12,5	39,2	24,6	4,2	19,5	41,3	28,5
Enti locali e camere di commercio	60,2	51,7	46,3	46,9	32,3	38,9	35,9	27,1	46,7	61,8	34,0	51,3	73,8	38,3	34,7	45,8
Regioni e Sanità	3,0	5,9	6,1	5,2	7,3	6,7	6,9	4,8	6,6	9,5	16,6	9,8	8,1	8,8	3,1	7,4
Istituzioni e amministrazioni centrali dello Stato	17,7	16,4	18,3	23,8	26,5	15,8	20,6	32,0	12,5	16,2	10,2	14,4	14,0	33,4	20,9	18,4

Enti distintisi per ottimalità

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità																
Camera di Commercio	25,6	30,8	21,8	22,2	32,4	17,1	24,0	30,0	36,5	15,2	32,5	22,5	15,5	31,0	27,9	25,7
Comune	6,2	10,7	9,7	13,2	12,5	8,7	10,4	24,5	6,8	11,4	8,4	6,0	11,8	15,0	11,0	10,4
Provincia	8,4	0,0	0,0	1,0	2,5	4,3	3,5	5,3	1,5	4,6	1,0	3,0	1,3	0,0	1,4	2,1
Regione	1,6	0,0	1,1	0,0	2,2	0,9	1,5	2,1	0,9	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	2,7	1,0
Agenzia delle Entrate	4,5	1,0	3,1	6,0	4,0	5,6	4,9	5,5	3,7	6,6	4,4	1,6	1,5	1,5	6,3	3,9
Asl	0,0	0,0	0,0	1,0	1,4	0,5	0,9	2,1	5,3	3,2	1,0	0,0	1,4	1,5	0,0	1,2
Inps	1,5	0,0	1,8	0,9	3,9	2,8	3,3	3,3	1,4	3,0	2,0	3,4	2,6	6,2	4,2	2,3
Altro	4,5	0,0	2,1	4,1	0,7	3,4	2,2	0,0	2,3	1,6	0,0	3,7	2,7	1,6	1,5	2,0
Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno																
Camera di Commercio	15,5	19,3	20,7	11,1	23,1	14,2	18,2	18,2	29,5	13,6	30,4	19,4	11,1	15,7	20,6	38,3
Comune	6,2	4,9	5,2	8,8	5,7	2,9	4,1	9,7	3,9	11,4	3,0	4,5	6,5	8,9	4,6	13,5
Provincia	6,0	0,0	0,0	0,0	2,1	2,3	2,2	3,2	0,6	3,0	1,0	3,0	1,3	0,0	1,4	8,0
Regione	1,6	0,0	1,1	0,0	1,1	0,9	1,0	0,0	0,9	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	2,7	6,8
Agenzia delle Entrate	3,0	1,0	3,1	4,9	3,2	5,6	4,5	5,5	3,7	6,6	4,4	1,6	1,5	1,5	4,6	7,6
Asl	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,5	0,9	0,0	4,4	0,0	1,0	0,0	1,4	1,5	0,0	5,8
Inps	1,5	0,0	1,8	0,9	1,8	2,8	2,4	3,3	0,0	3,0	2,0	3,4	2,6	4,6	2,6	6,3
Altro	3,0	0,0	0,0	1,1	0,4	2,9	1,8	0,0	0,9	1,6	0,0	2,2	1,3	0,0	0,0	14,3
* percentuali relative alle segnalazioni di operato ottimale sul totale contatti nell'ultimo anno verso lo stesso ente																
Segnalazioni di ottimalità da parte delle imprese intervistate																
non hanno segnalato casi di ottimalità	58,5	61,4	63,6	55,6	51,4	64,4	58,6	47,6	48,4	56,1	56,0	64,4	68,7	55,4	61,0	58,5
hanno segnalato un solo caso di ottimalità	32,2	35,7	32,2	39,5	35,7	27,4	31,1	38,5	44,3	39,1	36,6	31,0	25,9	34,5	30,3	34,5
hanno segnalato due o più casi di ottimalità	9,3	2,9	4,2	5,0	12,8	8,2	10,3	13,9	7,2	4,8	7,4	4,6	5,4	10,1	8,7	7,0
n° medio di indicazioni per intervistato	0,52	0,42	0,40	0,48	0,60	0,43	0,51	0,73	0,58	0,46	0,53	0,40	0,37	0,57	0,55	0,49

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL																
Non indicato	0,0	0,9	0,0	3,2	0,4	0,0	0,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	1,6	1,6	0,6
Gravemente peggiorata	3,0	0,0	2,1	3,0	1,1	1,9	1,5	0,0	1,8	0,0	1,1	3,4	1,4	7,7	1,5	1,8
Peggiorata	21,8	18,5	20,4	8,4	16,2	15,1	15,6	7,9	31,0	24,7	11,4	30,8	17,1	12,2	14,0	18,1
Restata Invariata	36,4	46,8	47,6	61,0	54,0	65,2	60,2	63,0	50,1	49,0	53,9	34,6	46,5	63,7	49,2	51,9
Migliorata	37,4	31,8	27,9	24,4	27,7	17,8	22,2	25,9	17,1	23,2	32,8	31,2	32,3	12,4	32,2	26,4
Sensibilmente migliorata	1,5	2,0	2,1	0,0	0,7	0,0	0,3	3,3	0,0	1,6	0,8	0,0	2,7	2,3	1,5	1,1
<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	0,3	0,4	0,2	0,3	0,3	0,0	0,1	0,6	-0,4	0,0	0,5	-0,2	0,4	-0,3	0,5	0,2
Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL																
Non indicato	5,2	1,9	0,0	4,2	3,2	1,0	2,0	15,4	0,0	1,6	9,5	3,1	4,2	1,6	6,2	3,3
Gravemente peggiorata	0,0	1,0	1,1	0,0	0,0	0,9	0,5	0,0	0,9	0,0	2,0	4,8	0,0	3,1	1,6	1,0
Peggiorata	6,9	7,8	9,0	12,5	4,7	8,9	7,0	9,5	12,2	11,1	7,0	15,3	11,1	18,6	7,9	9,7
Restata Invariata	37,3	54,7	50,9	39,5	43,6	46,7	45,3	41,5	45,5	40,9	44,9	32,3	52,6	35,2	48,0	45,0
Migliorata	49,1	33,6	36,2	41,7	46,7	42,5	44,3	32,1	40,4	44,8	35,6	44,5	28,1	41,5	36,4	39,6
Sensibilmente migliorata	1,5	1,0	2,8	2,1	1,8	0,0	0,8	1,5	0,9	1,6	1,0	0,0	4,0	0,0	0,0	1,3
<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	1,2	0,7	0,8	0,9	1,2	0,8	1,0	0,8	0,7	0,9	0,7	0,5	0,7	0,4	0,7	0,8

Costi per adempimenti amministrativi

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative																
ha sostenuto costi	38,5	28,7	26,1	29,2	32,3	42,0	37,7	30,0	29,1	43,4	27,2	29,0	52,8	46,3	39,7	34,1
Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente																
media giornate/persona	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	29,3	26,5	27,5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	32,3
Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente																
Ha ricorso a consulenti esterni	95,1	99,0	93,1	93,9	92,8	96,6	94,9	98,4	97,2	89,1	89,8	90,8	94,8	96,8	94,6	94,5
Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni																
costo medio annuo (euro)	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	6.623	6.810	6.925	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	6.279
Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato																
incidenza % media	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	6,5	5,6	6,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	7,3
Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi																
Non indicato	1,5	0,0	0,9	4,2	1,1	1,9	1,5	0,0	0,0	4,6	2,9	6,0	12,0	1,6	1,6	2,5
Diminuiti sostanzialmente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diminuiti	4,0	2,9	3,0	3,1	2,9	2,9	2,9	1,8	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	1,2	1,6	2,0
Invariati	44,0	49,9	49,6	51,6	55,3	48,1	51,3	62,9	60,5	52,6	56,6	44,0	43,1	54,2	57,2	51,8
Aumentati	43,1	42,2	42,5	40,0	36,4	45,3	41,3	30,6	34,9	32,6	33,3	45,0	44,8	41,3	36,6	39,8
Aumentati sostanzialmente	7,4	5,0	4,0	1,0	4,0	1,9	2,8	4,7	4,6	10,2	5,1	4,9	0,0	1,6	3,1	3,9
indice di tendenza (-5/+5)	1,4	1,2	1,2	1,0	1,0	1,2	1,1	1,0	1,1	1,4	1,1	1,5	1,3	1,1	1,0	1,2
Motivo dell'aumento negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi (possibili più risposte)																
perché le norme sono più numerose o più complesse	73,8	85,4	71,2	82,5	75,0	70,9	72,6	67,7	72,8	82,2	83,8	83,9	69,8	68,0	56,6	75,8
perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività	17,8	8,8	10,8	2,7	6,2	8,0	7,2	9,7	3,7	0,0	13,7	3,1	12,0	2,8	6,8	7,7
altri motivi	5,9	10,3	18,2	15,2	8,0	10,1	9,3	0,0	11,4	14,7	5,8	13,0	27,1	22,8	23,6	13,0

Gravosità degli obblighi amministrativi

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Grado di pesantezza in una scala da 1 a 5 degli obblighi amministrativi che disciplinano:																
Indice scala 0-10																
La gestione del personale	7,1	5,7	6,0	6,9	5,9	6,8	6,4	5,3	6,0	5,8	6,1	6,6	6,7	6,7	6,7	6,3
L'imposizione fiscale	8,5	7,6	7,3	8,2	7,4	8,3	7,9	8,2	7,9	7,6	7,6	8,2	8,4	8,1	8,8	7,9
La tutela ambientale ed altri obblighi	5,3	4,3	5,0	5,4	4,7	6,1	5,5	3,6	5,1	5,0	5,0	5,6	5,9	4,8	5,8	5,2
In relazione al processo di "produzione" degli obblighi amministrativi, in quale misura reputa gravose le seguenti tipologie di attività?																
Indice (scala 0-10)																
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);	3,9	4,3	4,4	4,8	4,0	4,3	4,2	3,9	4,0	4,6	4,1	4,6	4,1	4,8	3,6	4,2
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	4,6	4,9	4,3	4,9	4,3	4,1	4,2	4,7	4,3	5,1	4,6	5,1	4,6	4,9	3,9	4,6
Compilare l'atto/comunicazione;	4,5	3,8	3,9	4,6	4,0	3,8	3,9	4,0	4,1	4,8	3,9	4,9	4,0	4,1	3,8	4,1
Inoltare/inviare la comunicazione	4,1	3,6	3,6	4,1	3,9	3,6	3,7	3,4	3,7	4,2	3,9	4,7	3,5	3,5	3,7	3,8
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	4,4	5,0	4,8	5,3	5,1	4,9	5,0	5,3	5,1	5,3	5,2	5,7	5,2	5,6	5,6	5,1
Intervento prioritario allo scopo di ridurre il carico degli obblighi amministrativi																
Non indicato	3,0	1,0	5,3	7,2	6,1	1,9	3,8	6,5	1,9	5,1	1,0	3,1	9,5	4,6	4,4	4,0
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	23,4	14,5	8,2	13,4	18,2	9,0	13,1	17,4	11,9	12,9	12,1	16,5	7,0	5,2	1,6	12,3
Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni	17,0	15,8	19,4	26,4	19,4	23,8	21,9	15,5	14,7	24,8	15,1	18,1	14,7	22,6	18,8	19,2
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line	28,4	38,7	39,2	39,9	42,3	43,6	43,0	49,5	41,6	40,6	48,2	30,0	40,6	46,1	58,3	41,4
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	28,3	30,0	27,9	13,2	13,9	21,7	18,2	11,1	29,9	16,5	23,5	32,4	28,2	21,5	17,0	23,1

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
La qualità dei servizi di e-Government erogati dalla PA è:																
Non indicato	10,0	6,7	7,1	7,2	10,1	10,4	10,3	6,3	4,7	10,7	10,2	10,7	20,8	5,5	9,5	9,1
Gravemente peggiorata	1,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Peggiorata	2,5	2,0	5,1	3,1	3,6	4,8	4,3	3,1	4,6	1,4	4,0	6,4	6,8	1,5	1,5	3,8
Restata Invariata	38,8	53,5	42,9	40,4	39,1	39,2	39,1	58,9	52,8	37,8	36,4	33,5	30,3	36,5	35,4	41,6
Migliorata	43,3	36,8	44,0	46,5	42,9	45,0	44,1	31,6	34,6	42,0	49,4	47,8	37,9	53,5	50,3	43,0
Sensibilmente migliorata	3,9	0,0	0,9	2,8	4,3	0,0	1,9	0,0	2,3	8,1	0,0	1,6	4,1	3,0	3,3	2,1
Indice di tendenza (-5/+5)	1,3	0,9	1,1	1,3	1,3	1,1	1,2	0,8	0,9	1,6	1,3	1,2	1,2	1,5	1,5	1,2
Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line																
Non indicato	14,2	12,8	21,9	17,4	11,9	15,1	13,7	18,5	16,7	8,2	15,4	13,8	16,7	4,7	21,4	15,2
servizi anagrafici e demografici	12,6	7,6	5,2	15,3	10,7	18,3	14,9	14,2	18,3	6,1	8,2	5,8	14,0	10,4	10,5	11,4
servizi tributari e fiscali	50,3	58,2	47,9	42,1	46,0	38,3	41,7	41,3	47,8	59,0	51,3	46,1	49,1	47,9	49,5	47,9
autorizzazioni e concessioni	16,9	17,5	20,7	18,3	23,1	21,7	22,3	22,8	9,8	23,4	18,0	26,7	13,5	30,6	12,4	19,3
servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuove attività di impresa.	6,0	3,9	4,3	6,9	8,3	6,7	7,4	3,2	7,4	3,3	7,1	7,7	6,6	6,4	6,1	6,1
Rispetto agli interventi di riforma complessiva della PA quali ritiene più rilevanti ai fini del supporto all'operato delle imprese? Quelli volti a:																
Non indicato	12,9	15,1	26,7	20,3	18,1	11,4	14,4	6,4	11,9	10,9	19,3	18,3	9,8	12,2	23,3	16,2
rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini verso i servizi a sportello;	4,3	11,4	9,8	10,5	12,5	15,4	14,1	12,7	1,9	8,0	5,2	4,9	14,4	10,0	20,6	10,0
introdurre criteri di valutazione delle performance del personale della PA;	18,5	18,3	11,2	16,1	11,1	9,3	10,1	9,3	14,2	16,5	13,7	10,3	15,0	16,7	8,3	13,4
favorire la collaborazione e le sinergie tra gli enti;	24,1	15,6	11,5	20,5	23,4	25,0	24,3	20,0	14,8	20,9	25,2	23,6	16,8	23,2	9,2	19,5
rendere più celeri e più certi i tempi di erogazione dei servizi	40,3	39,6	40,7	32,7	34,9	39,0	37,1	51,6	57,3	43,7	36,6	42,8	44,1	37,9	38,6	40,9

La "Comunicazione unica"

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
Ha usufruito della "Comunicazione Unica" o ne è comunque a conoscenza?:																
Si ne ho usufruito	0,0	1,0	3,1	0,0	2,8	3,8	3,4	0,0	2,8	0,0	0,0	1,5	1,2	4,5	1,5	1,8
No, ma ne sono a conoscenza	21,8	28,2	21,5	19,0	20,6	15,1	17,6	23,1	24,8	11,0	14,9	19,5	12,6	15,3	17,3	19,4
No, non lo conosco	78,2	70,8	75,4	81,0	76,6	81,0	79,1	76,9	72,4	89,0	85,1	79,0	86,2	80,1	81,2	78,8
Grado di importanza attribuito alla "Comunicazione Unica"																
Indice (scala 0-10)	8,0	8,1	7,6	7,6	8,1	7,6	7,8	7,8	8,6	8,4	7,9	8,1	8,0	8,3	7,7	8,0

Grado di efficacia degli interventi anti-crisi in rapporto all'importanza attribuita nel 2009

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie;	sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie;															
<i>Importanza media (scala 0-10) - anno 2009</i>	6,8	6,6	6,5	6,4	6,3	6,2	6,3	6,6	6,7	6,7	6,4	6,6	6,5	5,8	6,9	6,5
<i>Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010</i>	2,9	1,8	2,3	2,0	1,9	2,7	2,3	1,9	1,9	2,9	2,0	1,8	2,6	2,3	1,8	2,2
sostegno agli investimenti delle imprese (tramite riduzione dei tassi passivi delle banche, sgravi fiscali etc.)	sostegno agli investimenti delle imprese (tramite riduzione dei tassi passivi delle banche, sgravi fiscali etc.)															
<i>Importanza media (scala 0-10) - anno 2009</i>	7,6	7,5	7,1	7,4	7,3	7,3	7,3	7,6	7,5	7,2	7,3	7,8	7,6	7,1	7,6	7,4
<i>Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010</i>	2,5	1,4	1,8	1,7	1,6	2,5	2,1	2,2	1,6	2,3	1,7	1,2	2,4	2,0	1,3	1,9
semplificazione burocratico-amministrativa;	semplificazione burocratico-amministrativa;															
<i>Importanza media (scala 0-10) - anno 2009</i>	8,3	8,0	8,0	8,0	8,2	7,3	7,7	8,3	8,1	7,6	7,8	8,1	8,5	7,6	8,0	8,0
<i>Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010</i>	2,4	1,9	2,0	2,1	2,4	2,5	2,5	3,2	2,3	2,4	2,3	2,3	2,2	2,2	1,6	2,3
investimenti in infrastrutture	investimenti in infrastrutture															
<i>Importanza media (scala 0-10) - anno 2009</i>	6,4	5,6	5,8	5,9	6,3	5,9	6,1	6,3	6,1	6,0	5,8	6,3	6,4	5,7	6,5	6,0
<i>Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010</i>	2,6	1,9	2,1	2,5	2,1	2,3	2,2	2,6	1,8	3,0	1,8	1,5	2,3	1,8	1,2	2,1
facilitazione nell'accesso al credito	facilitazione nell'accesso al credito															
<i>Importanza media (scala 0-10) - anno 2009</i>	7,5	7,1	7,1	6,6	7,3	6,7	7,0	7,4	7,9	7,8	7,4	7,5	7,0	7,5	7,5	7,2
<i>Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010</i>	2,3	1,0	1,4	1,3	1,2	1,3	1,3	1,7	1,3	2,2	1,3	0,7	2,3	1,3	0,9	1,4
<u>Efficiency gap</u>	<u>Efficiency gap</u>															
<i>sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie;</i>	48,2	54,3	50,2	51,2	50,9	45,7	48,2	53,6	54,5	47,3	51,1	53,8	48,5	44,8	56,9	50,7
<i>sostegno agli investimenti delle imprese</i>	56,7	64,2	57,9	61,1	61,6	54,8	57,7	59,4	63,6	55,5	60,8	68,2	57,8	56,7	65,5	60,2
<i>semplificazione burocratico-amministrativa;</i>	63,2	64,6	63,4	63,6	62,4	54,3	58,0	56,1	62,1	57,5	59,9	62,9	66,3	59,4	67,0	61,5
<i>investimenti in infrastrutture</i>	47,5	45,3	45,9	44,3	49,8	45,0	47,4	46,7	49,7	42,5	47,4	54,0	49,3	46,8	56,8	47,5
<i>facilitazione nell'accesso al credito</i>	58,1	64,0	61,0	57,0	64,3	58,1	61,1	61,5	68,8	60,4	64,3	70,1	54,3	65,0	68,0	62,4

I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	Totale Italia
<i>Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno</i>																
Non indicato	2,6	2,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,7	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	1,0
Mai	78,4	45,1	58,0	57,7	57,6	62,6	60,4	53,2	61,1	36,9	47,0	65,7	47,5	31,7	57,5	54,7
Sì, ma occasionalmente	7,4	28,8	27,8	18,6	23,0	13,7	17,8	23,0	21,2	36,9	19,3	17,8	27,0	27,4	11,6	22,0
Frequentemente / correntemente	11,6	23,9	14,1	23,7	17,9	23,8	21,1	19,4	17,7	26,1	33,6	16,5	22,7	40,8	31,0	22,3
<i>Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la PA</i>																
<i>Ritardo medio con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA</i>																
Non indicato	0,0	4,2	7,5	7,4	12,2	9,5	10,7	20,0	15,1	8,9	25,0	12,4	5,5	3,1	0,0	8,1
fino a 30gg	0,0	24,9	24,6	13,5	15,5	13,6	14,4	10,4	0,0	8,9	11,5	0,0	12,8	8,0	0,0	13,4
dal 30 a 60gg	12,0	23,9	14,8	27,1	23,9	8,9	15,6	24,5	15,2	35,3	9,9	24,8	11,7	10,9	25,2	18,9
da 60 a 90gg	25,2	14,3	0,0	23,6	20,0	23,1	21,7	15,2	0,0	19,0	9,9	12,0	10,9	17,1	12,6	14,5
da 90 a 180gg	27,0	12,5	26,9	21,4	20,4	27,2	24,2	19,8	39,5	0,0	21,1	12,8	21,5	32,2	52,0	22,0
da 180 a 365gg	35,7	12,7	26,2	7,0	8,1	8,5	8,3	10,0	30,3	27,9	22,5	38,1	21,1	20,7	10,2	18,6
oltre 365gg	0,0	7,5	0,0	0,0	0,0	9,2	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,6	7,9	0,0	4,5
<i>ritardo medio</i>	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	155,46
<i>Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la PA</i>																
<i>In merito al ritardo medio dei pagamenti, nell'ultimo biennio ha notato:</i>																
Non indicato	0,0	8,3	7,4	14,4	4,1	18,1	11,8	34,6	0,0	14,7	11,4	0,0	5,5	0,0	0,0	8,4
Un grave peggioramento	0,0	20,4	6,4	0,0	7,4	9,2	8,4	5,3	9,2	36,8	0,0	24,8	15,6	0,0	13,4	11,4
Un peggioramento	48,9	24,5	23,6	35,2	28,0	19,5	23,3	10,0	45,4	20,6	31,0	10,1	44,6	23,9	36,5	28,0
Una situazione invariata	37,6	42,9	56,5	40,9	48,7	44,3	46,3	29,8	45,4	17,9	46,1	53,1	23,7	63,9	37,5	43,1
Un miglioramento	13,5	3,8	6,1	9,5	11,9	0,0	5,3	20,4	0,0	0,0	11,5	12,0	10,6	12,2	12,6	7,8
Un sensibilmente miglioramento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	5,0	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4
Indice di tendenza (-5 / +5)	-0,89	-1,68	-0,82	-0,75	-0,81	-0,61	-0,70	0,00	-1,60	-2,16	-0,55	-1,19	-1,72	-0,29	-1,26	-1,09

L'interesse vero la fornitura alla PA dei "non fornitori"

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															Totale Italia
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	
<i>Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA</i>																
Non indicato	18,3	16,2	4,2	10,5	6,8	6,2	6,4	-2,2	5,0	6,6	5,0	4,8	26,0	7,7	4,7	8,2
Si	42,2	21,9	35,9	36,2	36,0	46,6	41,8	57,2	36,1	35,2	30,3	38,0	24,9	71,0	19,5	36,4
No	39,5	61,9	59,9	53,3	57,3	47,2	51,7	45,0	58,9	58,2	64,7	57,3	49,1	21,3	75,8	55,4
<i>(in caso di non disponibilità alla partecipazione a gare pubbliche)</i>																
<i>Motivo del non interesse alla partecipazione a gare</i>																
Non indicato	0,0	0,0	2,4	16,3	3,7	12,6	8,6	0,0	0,0	3,0	3,9	0,0	0,0	11,7	0,0	4,6
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	51,5	24,5	37,4	40,2	30,8	36,7	34,1	69,0	55,5	18,3	20,0	46,6	33,8	23,3	31,1	35,9
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	12,7	2,4	3,6	10,1	8,9	12,7	11,0	4,9	3,4	3,6	2,0	3,9	0,0	12,3	24,5	6,7
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini	0,0	4,7	2,1	2,5	5,2	7,4	6,4	6,1	6,9	0,0	5,8	3,5	21,6	0,0	9,0	5,5
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	3,9	14,6	12,0	11,2	8,4	7,7	8,0	10,3	5,9	6,8	11,7	0,0	23,1	35,2	5,7	9,8
Per altra scelta (strategia) di mercato	25,6	23,9	25,7	8,5	24,8	18,0	21,0	5,0	11,4	43,2	31,1	30,0	9,0	0,0	15,4	21,2
Sfiducia vs il mercato della P.A.	6,3	24,9	11,9	8,4	12,9	5,0	8,5	0,0	15,1	25,0	23,5	12,1	12,5	17,5	11,6	14,2
Altro (specificare.....)	0,0	5,1	4,7	2,8	5,2	0,0	2,3	4,8	1,6	0,0	2,0	3,9	0,0	0,0	2,8	2,1

Consip

Valori percentuali	Ripartizione per Regioni															Totale Italia
	Trentino/ Friuli VG	Veneto	Emilia Romagna	Piemonte/ Valle Aosta	provincia di Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Liguria	Toscana	Umbria/ Marche	Lazio	Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	Campania	Puglia	Sicilia	
Ha mai sentito parlare di Consip?																
Non indicato	0,0	0,0	0,0	2,1	0,7	0,0	0,3	0,0	0,9	1,6	0,0	0,0	1,4	0,0	1,6	0,6
Sì, conosco bene la materia	12,6	14,6	10,4	6,3	5,4	6,3	5,9	4,7	2,7	4,8	10,4	7,6	24,5	19,7	9,2	9,4
Sì, ne ho sentito parlare	32,4	23,4	22,7	17,4	17,2	13,8	15,3	8,0	26,0	16,0	16,8	35,4	20,0	24,5	16,6	20,6
No	55,0	62,0	67,0	74,1	76,7	80,0	78,5	87,2	70,3	77,6	72,8	57,0	54,2	55,9	72,6	69,4
<i>(in caso di conoscenza di Consip)</i>																
E' a conoscenza degli strumenti messi a disposizione da Consip?																
Non indicato	0,0	0,0	0,0	8,9	0,0	4,8	2,7	24,9	13,1	0,0	7,9	4,1	0,0	0,0	0,0	3,4
Sì	41,4	59,2	31,3	17,7	41,1	40,6	40,8	12,3	9,4	38,0	34,0	18,1	65,3	58,8	48,1	38,3
No	58,6	40,8	68,7	73,4	58,9	54,6	56,5	62,8	77,5	62,0	58,1	77,8	34,7	41,2	51,9	58,3
<i>(in caso di "ne ho sentito parlare" o non conoscenza di Consip)</i>																
E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip?																
Non indicato	0,0	2,2	2,3	1,0	0,8	1,0	0,9	3,4	0,9	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	1,2
Sì	52,9	33,9	45,7	34,9	36,6	39,4	38,1	37,5	35,1	34,0	42,3	31,4	54,9	65,8	27,3	39,5
No	47,1	63,9	52,0	64,1	62,7	59,6	61,0	59,2	63,9	66,0	57,7	65,2	45,1	34,2	72,7	59,3
<i>(in caso di conoscenza di Consip)</i>																
Avete mai valutato l'opportunità di lavorare per la PA tramite Consip?																
Non indicato	3,3	3,7	3,1	12,7	1,6	0,0	0,7	24,9	15,6	0,0	12,4	4,1	0,0	0,0	0,0	4,7
Si ed abbiamo ritenuto opportuno non utilizzare questo canale	0,0	5,1	10,2	0,0	4,8	4,8	4,8	0,0	8,0	0,0	4,1	0,0	0,0	10,4	5,9	4,5
Si e desidereremmo utilizzare questo canale	3,3	10,3	9,7	0,0	9,5	0,0	4,3	0,0	3,4	7,8	3,7	10,9	6,2	10,5	6,3	6,5
Si ma pur desiderando utilizzare questo canale non ci siamo riusciti	15,4	0,0	0,0	0,0	6,3	4,7	5,4	0,0	6,6	0,0	0,0	0,0	6,7	9,9	5,9	3,7
Partecipiamo alle iniziative Consip	6,3	12,4	8,9	4,3	4,6	12,4	9,0	12,3	0,0	7,8	6,9	3,6	8,3	2,7	23,9	7,6
No	71,6	68,5	68,1	82,9	73,1	78,0	75,8	62,8	66,3	84,4	72,9	81,4	78,8	66,4	57,9	72,9
Per quale motivo non partecipate ancora alle iniziative Consip																
Non indicato	68,9	66,2	64,6	100,0	65,2	87,8	77,7	60,8	63,6	90,8	84,1	78,4	79,8	42,5	68,5	74,0
Troppo complesse le procedure	0,0	7,5	6,2	0,0	2,2	0,0	1,0	0,0	12,1	0,0	5,7	5,4	0,0	16,2	0,0	4,4
Personale insufficiente per seguire le iniziative di Consip	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	1,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	10,9	0,0	0,9
Troppo elevati i costi per partecipare alle iniziative di Consip	9,3	3,8	10,9	0,0	4,4	0,0	1,9	0,0	2,2	0,0	0,0	5,4	3,9	5,3	0,0	3,9
Struttura è inadeguata	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	6,0	4,3	0,0	4,9	0,0	5,1	0,0	0,0	4,1	0,0	1,6
Abbiamo partecipato ma non siamo riusciti ad aggiudicarci la gara	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
Estremamente difficile interpretare la documentazione delle gare	0,0	3,8	0,0	0,0	2,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,4	0,0	0,0	0,0	1,2
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	6,2	3,4	19,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Altre motivazioni	16,9	15,0	18,3	0,0	21,7	0,0	9,7	19,6	9,9	9,2	5,1	5,4	16,3	21,0	31,5	12,1
<i>(in caso di conoscenza approfondita di Consip)</i>																
E' abilitato al Mercato Elettronico della P.A.?																
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	15,1	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,9	0,0	1,3
Sì	64,3	54,6	28,5	33,7	13,1	39,7	27,9	33,1	0,0	33,7	40,3	16,2	22,7	21,8	66,7	36,1
No	35,7	45,4	71,5	66,3	80,2	45,2	60,8	66,9	100,0	66,3	59,7	83,8	77,3	70,3	33,3	62,6
<i>(in caso di non abilitazione e dopo aver informato l'intervistato sul mercato elettronico)</i>																
A tale attività sarebbe interessato a partecipare?																
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,2	0,0	1,9
Sì	66,4	55,8	33,1	50,7	33,1	33,1	33,1	49,5	34,3	50,0	14,3	72,4	77,8	23,1	50,0	47,8
No	33,6	44,2	66,9	49,3	66,9	66,9	66,9	50,5	65,7	50,0	85,7	27,6	22,2	54,6	50,0	50,2