

Imprese e burocrazia: come le piccole e micro imprese giudicano la pubblica amministrazione

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

Focus di approfondimento territoriale
del V Rapporto Nazionale 2010

A CURA DI:



PROMO P.A.[®]
FONDAZIONE

RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



**CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO**



consip



unioncamere lombardia
camere di commercio
lombarde

Imprese e burocrazia: come le piccole e micro imprese giudicano la pubblica amministrazione

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

Focus di approfondimento territoriale
del V Rapporto Nazionale 2010

A CURA DI:



PROMO P.A.
FONDAZIONE
RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



consip



unioncamerelombardia
camere di commercio
lombarde

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

Coordinatore del progetto:

dott.ssa Annalisa Giachi

Responsabile di 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	» 7
1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi	» 19
1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali	» 21
1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	» 24
1.5.1. Efficiency gap	» 26
2. La PA come motore di sviluppo	pag. 29
2.1. Premessa	» 29
2.2. Modernizzazione della PA e e-Government	» 30
2.2.1. I servizi di e-Government	» 30
2.2.2. Gli interventi anti crisi	» 33
2.3. L'azione delle Camere di Commercio lombarde a supporto delle Micro e Piccole imprese nella crisi economica	» 35
2.4. Il ranking della competitività regionale: la mappa delle competitività	» 40
2.4.1. La qualità e le sue dimensioni	» 40
2.4.2. Il costo della qualità	» 43
2.4.3. La mappa della competitività	» 46
2.4.4. Qualità e innovazione	» 47
3. La PA come fonte di business per le imprese	pag. 51
3.1. Premessa	» 51
3.2. La PA come mercato per le Piccole e Microimprese	» 51
3.3. I crediti della Pubblica Amministrazione verso le imprese	» 54
Sintesi dei dati	pag. 59
Il questionario	pag. 87

INTRODUZIONE

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

L’obiettivo è quello di verificare come Milano e la Lombardia si collocano all’interno del più ampio contesto geografico di riferimento (macroarea Nord Ovest ed intera penisola), relativamente alle diverse tematiche affrontate in una indagine nazionale che rappresenta ormai - come questa sua declinazione su scala locale - un appuntamento fisso per una riflessione privilegiata ed originale sul rapporto tra Micro e Piccole Imprese¹ e Pubblica Amministrazione e per comprendere se la PA è un catalizzatore positivo per le imprese di piccola dimensione oppure un ostacolo alla loro crescita e sviluppo.

In particolare l’indagine nazionale si concentra, come noto, sui *costi della burocrazia per le Piccole e Micro imprese*, tema questo diventato quanto mai strategico nel 2010, soprattutto in conseguenza della crisi economica internazionale che ha riportato alla ribalta in tutti i Paesi europei il tema dell’“eccesso di regole”, degli “sprechi” della macchina pubblica e dei costi eccessivi del fare impresa. In un momento in cui l’Europa comincia a mostrare i primi segnali di ripresa, diventa prioritario, per la maggior parte dei Paesi, affrontare la questione della “sburocratizzazione”, con tutto ciò che questo comporta in termini di politiche e azioni conseguenti.

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

- attraverso un sovracampionamento² 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. Si sottolinea in proposito che se a partire dal 2009 il campione nazionale è stato esteso in

1 Sono considerate tali le aziende fino a 50 addetti. Per la descrizione della popolazione di riferimento (universo) e del relativo campione dell’indagine si rimanda più in dettaglio alla nota metodologica del “Rapporto nazionale”.

2 Nell’ambito di un campione nazionale di 1.345 unità, che assicura una significatività per le regioni maggiori e per l’aggregazione di quelle minori, grazie a detto sovra campionamento sono state effettuate 278 interviste a imprese con sede nella provincia di Milano e, in totale, 384 ad imprese con sede nell’intera Lombardia. Per il disegno complessivo di campionamento dell’indagine e per le relative stime degli errori campionari, si rimanda all’appendice metodologica dell’indagine nazionale 2010.

modo da garantire risultati per le principali regioni italiane e per aggregazione di quelle più piccole, la dimensione specifica di quello di Milano e della Lombardia continua ad assicurare margini di errore ancora inferiori e dunque una maggiore precisione delle stime;

- 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. LA PA COME COSTO

1.1. Premessa

Questo capitolo affronta sotto molteplici punti di vista la tematica degli “oneri”, diretti ed indiretti, che le Micro Piccole imprese devono sostenere nel rapportarsi alla PA.

In primo luogo si fornisce una stima dei costi delle attività dedicate dalle imprese all’assolvimento degli adempimenti amministrativi imposti dalla PA, proponendo una distinzione fra “interni” (espressi in termini di giornate/uomo cioè di personale aziendale impiegato per tale scopo) ed “esterni” (oneri economici derivati dall’affidamento degli stessi compiti a consulenti) e quindi tentando una stima del loro impatto complessivo sui bilanci (incidenza sul fatturato).

In secondo luogo, attraverso un taglio più tipicamente qualitativo, si mira a registrare l’“umore” delle imprese vuoi attraverso il loro giudizio sull’evoluzione recente di tali costi – anche in relazione alle diverse “aree” ed ai motivi alla base delle oscillazioni osservate - che, soprattutto, attraverso le loro aspettative sull’orizzonte dei prossimi tre anni.

La terza e la quarta parte spostano l’attenzione su ciò che le imprese ricevono, o meglio percepiscono di ricevere, in termini di qualità, a fronte dei costi che devono sostenere e dunque rispettivamente: a) sul gradimento della Pubbliche Amministrazioni anche in relazione alle singole tipologie di Enti che, secondo le Micro e Piccole imprese, si sono contraddistinti per ottimalità nell’erogazione dei servizi; b) sull’efficienza e l’efficacia della PA rispetto ad alcune tematiche strategiche per la vita d’impresa.

1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione

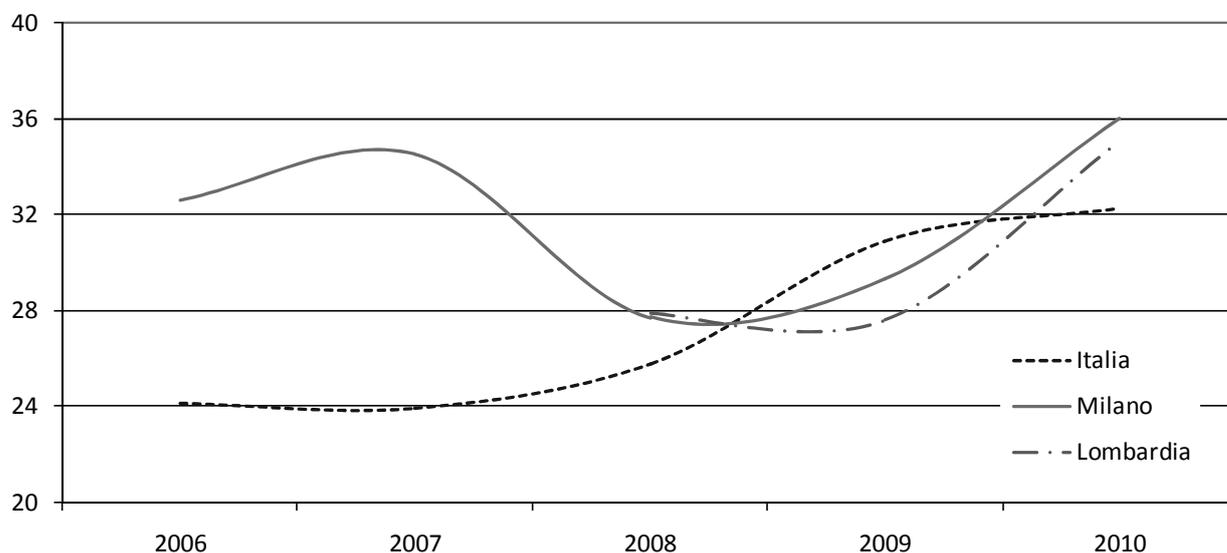
I “costi interni” sono innanzitutto stimati ed analizzati attraverso le *giornate/uomo dedicate mediamente nell’arco di un anno da parte delle MPI all’espletamento degli adempimenti amministrativi*. Stando a questo primo indice, a livello nazionale il carico per gli oneri amministrativi in termini di personale aumenta nuovamente nell’ultimo anno, confermando la crescita tendenziale evidenziata negli anni precedenti; l’incremento nel 2010 subisce almeno una decisa battuta di arresto: si passa infatti dalle 30,9 giornate/uomo del 2009 alle 32,3 giornate uomo nel 2010, per una

variazione annua di solo il 4,5% a fronte di un 19,8% del biennio precedente. La macro area Nord Ovest segue una tendenza analoga: anche se per il 2010 registra il dato peggiore in assoluto con 36,4 giornate/uomo dedicate all'espletamento di pratiche burocratiche, l'incremento percentuale diminuisce in modo notevole (si è passati infatti da un +51,0% del 2008/2009 ad un +20,1% nel 2009/2010).

Di diversa inclinazione e in controtendenza con l'andamento italiano sono i dati registrati dalla Regione Lombardia e dalla Provincia di Milano. Infatti per la Lombardia si registra **un aumento consistente delle giornate-uomo**; si passa da 27,6 giornate nel 2009 a 35,1 giornate nel 2010, con un incremento annuo di ben il 27,1%. Stesso andamento per la provincia di Milano che passa da un incremento del 5,7% del biennio precedente ad un incremento del 23% nel biennio 2009/2010 (si passa da 29,3 giornate/uomo del 2009 a 36,0 giornate/uomo del 2010).

Il grafico sottostante rappresenta con chiarezza le tendenze opposte tra il Paese e la Lombardia e Milano.

Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2010



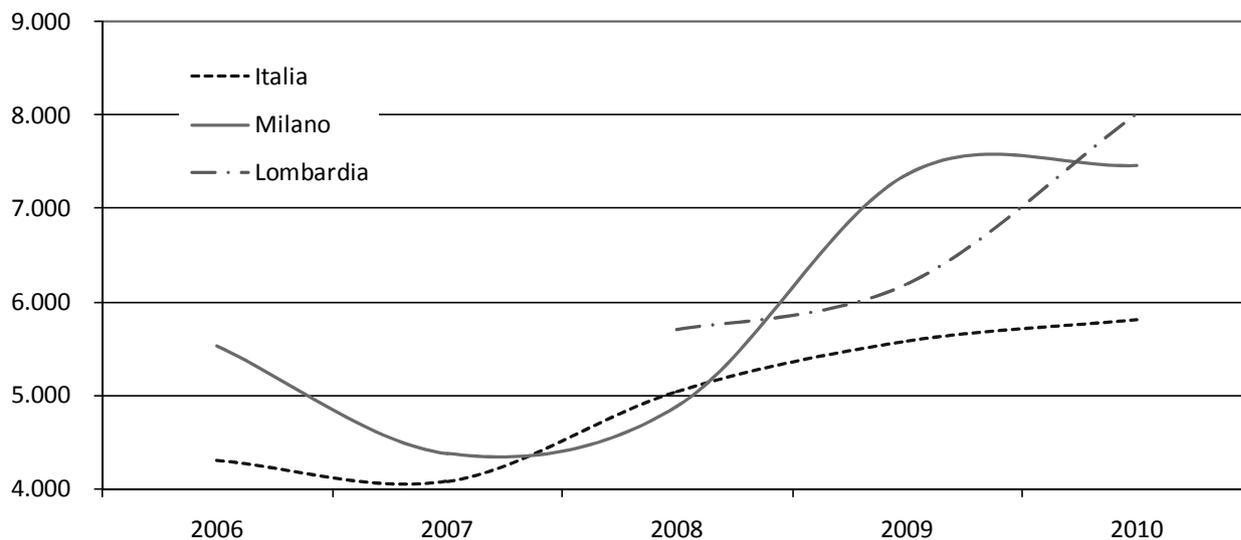
Per quanto riguarda il ricorso ai consulenti esterni a livello nazionale nel 2010 si registra un balzo in avanti, dopo che nel 2009 si era verificata una battuta di arresto a questa crescita. Infatti su base nazionale le aziende che dichiarano di appoggiarsi a consulenti esterni sono il 94,8% con un aumento di circa 6% rispetto alle dichiarazioni degli imprenditori del 2009.

La provincia di Milano segue un andamento simile al dato nazionale, registrando un aumento di circa 4 punti percentuali, passando da 90,8% del 2009 a 94,2% nel 2010. Un'attenzione particolare merita la regione Lombardia; essa aveva messo a segno la miglior performance dell'anno scorso abbattendo dell'8% la percentuale di coloro che dichiarava di ricorrere a consulenti esterni; quest'anno invece si riallinea con gli andamenti di Milano e dell'Italia sopra descritti: il 95% degli imprenditori lombardi ricorre infatti all'aiuto di professionisti nell'espletare alcune pratiche amministrative. Probabilmente questa tendenza è imputabile all'effetto della riduzione degli organici aziendali o dalla loro riorganizzazione dovuta dalla contrazione economica.

Per quanto riguarda i *costi sostenuti per il ricorso ai consulenti esterni* a livello nazionale si registra un aumento di circa il 4%; l'area Nord Ovest invece registra un aumento di quasi 13% rispetto al 2009. Anche i costi di Milano e Lombardia tendono a crescere nel 2010, ma con andamenti diversi.

La performance della provincia di Milano è sicuramente più confortante sia rispetto a quella dell'intera regione in quanto si registra un aumento di meno di 200 euro che se confrontato all'aumento del biennio precedente di ben 2.498 euro si nota come il dato abbia subito un deciso miglioramento. Più preoccupante risulta invece l'andamento dell'intera Lombardia che quest'anno tocca il costo record di 8.013 euro, assumendo il ruolo di leadership al negativo; analizzando il dato per trend l'aumento rispetto all'anno scorso risulta essere di 29,4% invece quello del biennio 2008-2009 era soltanto del 7,1%.

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 2006-2010



Per avere un quadro complessivo della situazione, si uniscono i due indicatori sopra descritti; si sottolinea che il metodo più che matematico è empirico, con il risultato la stima dell'ammontare complessivo dei costi amministrativi sostenuti. Essi risultano dalla sommatoria dei costi per i consulenti esterni (denominati costi "esterni") e costi in giornate/uomo spesi per adempimenti amministrativi valutati in circa 250 euro a giornata (denominati costi interni). Si rileva su scala nazionale un andamento ancora crescente dei costi, ma questa crescita risulta di gran lunga meno consistente rispetto a quella registrata nel biennio 2008-2009, infatti tra l'anno passato e il 2010 si ha solo un incremento di circa 500 euro, cifra di un terzo più piccola rispetto all'aumento dei costi del biennio 2008-2009.

Focalizzando l'attenzione sull'area milanese si nota una tendenza simile: la variazione complessiva nel biennio 2009-2010 risulta essere di circa 2.000€ mentre il biennio precedente registrava un aumento di circa 3.000€. La regione Lombardia incassa invece il peggior risultato: infatti i costi che devono sostenere gli imprenditori lombardi sono i più alti dell'intero Paese, dimostrando inoltre una variazione cospicua nel biennio 2009-2010 (di circa 3.500€), variazione maggiore rispetto a quella registrata nel 2008-2009 che si attestava al di sotto di 1.000€.

Tab. 1.1 – Totale costi sostenuti, consulenti esterni+gg/uomo=250€, (€/anno),trend 2006-2010

	2006	2007	2008	2009	2010
Provincia Milano	13.685	13.006	11.799	14.695	16.472
Lombardia	–	–	12.686	13.088	16.788
Nord Est	9.859	9.224	11.908	12.916	14.029
Nord Ovest	11.811	11.230	10.573	13.579	15.883
Italia	10.332	10.061	11.494	13.300	13.877

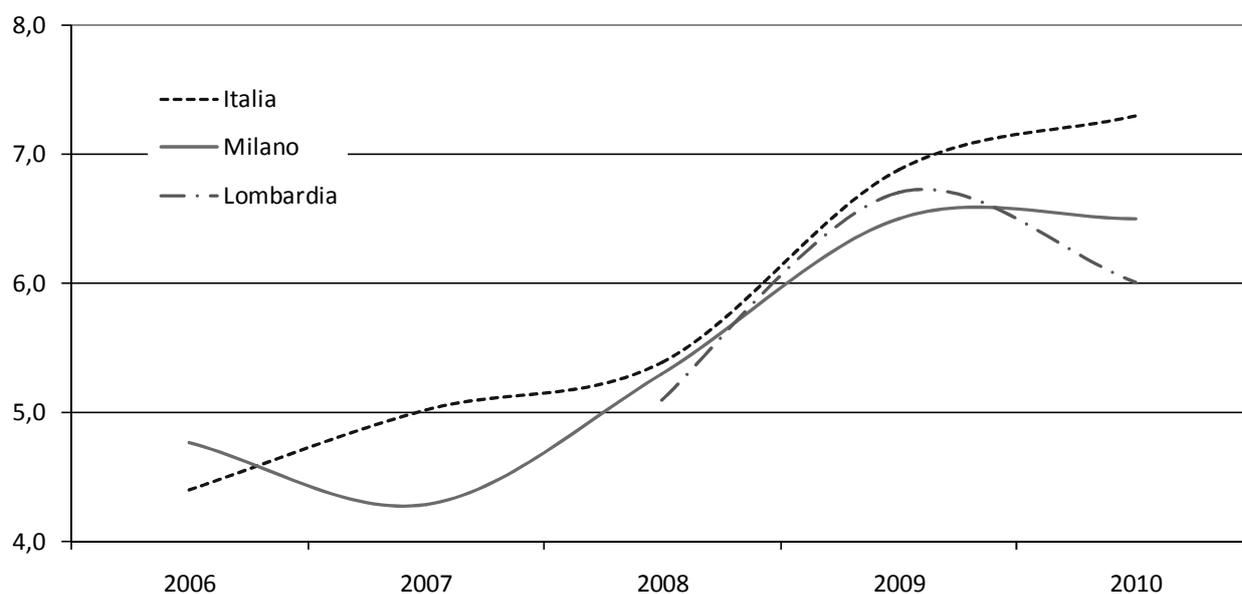
Il parametro che più fornisce un'idea esaustiva del peso del sistema dei costi è fornita dall'*incidenza percentuale dell'onere da PA sul fatturato delle aziende*. Questo indice è stato costruito non estrapolando in modo asettico i dati dai bilanci aziendali, ma sulla base delle stime degli imprenditori per cui ricalca la loro percezione e il loro umore nei confronti del sistema. Fatta questa precisazione tecnica, ciò che emerge dalle interviste a livello nazionale è un miglioramento della situazione complessiva: dopo l'impennata registrata nel 2009, nel 2010 l'indicatore dell'onere da PA continua a crescere ma a ritmi piuttosto contenuti, con una battuta di arresto notevole rispetto all'anno scorso. Si passa infatti dal 6,9% del 2009 (con una variazione percentuale rispetto al 2008 di 27,6%) al 7,3%, con una variazione percentuale di solo 0,4 punti percentuali. Questa tendenza può essere imputabile al fatto che, dopo la crisi del 2008, sembra che gli imprenditori tornino ad essere fiduciosi; i costi continuano a crescere ma in modo controllato e lo scenario che si prospetta è sicuramente meno preoccupante di quello dell'anno 2009.

Questo ritrovato clima di fiducia è maggiormente sentito dagli imprenditori del Nord del Paese ed in particolare da quelli lombardi che infatti registrano una diminuzione percentuale dell'incidenza dei costi amministrativi sul fatturato rispetto all'anno passato. Gli imprenditori milanesi non sono ottimisti come il resto dei lombardi, ma dichiarano un onere da PA simile a quello del 2009, che si attesta attorno al 6,5%.

E' evidente che sull'andamento di questo indice pesa non solo l'incidenza dei costi ma anche l'andamento del fatturato. Dopo il crollo delle economie del 2008 e 2009, è probabile che nel 2010 i fatturati siano ritornati a crescere (o a diminuire ma in misura minore rispetto all'anno precedente) con il miglioramento complessivo della situazione economica e questo abbia impattato positivamente sull'indice. La regione Lombardia è il territorio in cui si registra la miglior performance con addirittura un decremento

dell'indice che infatti passa da 6,7% nel 2009 al 6,0% nel 2010. Le ragioni, in modo analogo a Milano, risiedono più nell'aumento dei fatturati delle aziende che non nella diminuzione dei costi aziendali che invece hanno dimostrato essere ancora alti rispetto alle altre zone geografiche prese in esame.

Fig. 1.3 – Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, valori percentuali, trend 2006-2010



L'indagine focalizza poi l'attenzione sulla *valutazione degli imprenditori circa la variazione dei costi amministrativi nel biennio 2009-2010*. In questa parte si va ad analizzare la percezione che gli imprenditori hanno della variazione del fenomeno dei costi nel breve periodo. Su questo aspetto si registra a livello nazionale un lieve e graduale miglioramento della situazione; infatti aumenta la percentuale degli intervistati che ritiene che i costi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto all'anno scorso (la percentuale passa da 46,7% del 2009 a 51,8% del 2010); contemporaneamente diminuiscono coloro che credono che tali costi siano aumentati, passando dal 44,7% nel 2009 al 39,8% nel 2010.

L'andamento delle altre zone geografiche prese in esame è pressoché il medesimo. Milano registra la miglior performance rispetto alle altre zone del Paese; infatti sono il 55,3% gli imprenditori che sostengono che i costi siano rimasti invariati negli ultimi tre anni, più del 3% rispetto alla media nazionale; diminuisce rispetto alla percentuale dell'intero Paese il numero di coloro che credono che i costi abbiano subito un

aumento (sono il 36,4% i milanesi contro 39,8% la percentuale italiana). Anche in questo caso si denota un clima di tangibile fiducia nel futuro, che viene avvertito in genere da tutto il Paese, ma nella provincia di Milano viene captato con un maggior impeto.

Tab. 1.2 – Giudizio sulla variazione nel biennio dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010

Giudizio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Diminuiti sostanzialmente	0,4	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0
Diminuiti	2,9	2,9	2,9	2,8	3,2	2,0
Invariati	55,3	48,1	51,3	52,5	48,7	51,8
Aumentati	36,4	45,3	41,3	39,9	42,5	39,8
Aumentati sostanzialmente	4,0	1,9	2,8	2,5	5,0	3,9
Non indicato	1,1	1,9	1,5	2,1	0,6	2,5

Il promettente scenario che emerge dalla lettura dei dati può essere anche imputabile al fatto che le Micro e Piccole imprese cominciano a percepire gli effetti delle politiche di semplificazione e deregolamentazione messi in atto a livello governativo e da molti Enti Locali, infatti a livello nazionale si registra la notevole diminuzione (quasi del 10%) di coloro che hanno percepito come causa dell'incidenza dei costi amministrativi la *complessità delle norme* (per una più approfondita lettura si rimanda al Rapporto nazionale); ciò nonostante essa rimane anche nel 2010 la prima causa dell'incidenza dei costi amministrativi. La provincia di Milano e la regione Lombardia registrano un andamento analogo al resto d'Italia.

La tabella che segue analizza nel dettaglio le *motivazioni alla base dell'aumento dei costi* e propone una "esplosione dei risultati" per coloro che hanno dichiarato un aumento o un aumento sostanziale dei costi nel triennio. Le principali ragioni dell'aumento dei costi continuano ad essere la *complessità delle norme* e l'*espansione dell'attività* ma in entrambi i casi il dato diminuisce fortemente rispetto al 2009.

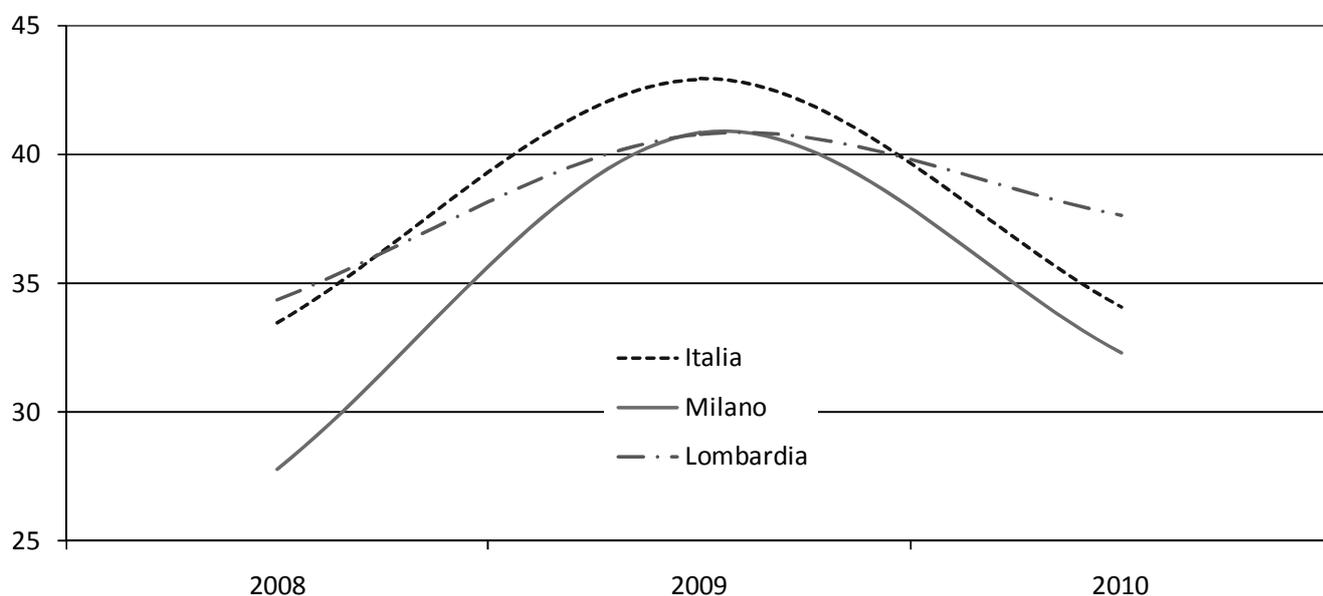
Tab. 1.3 – Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010

Giudizio	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Diminuiti o sostanzialmente diminuiti	3,3	2,9	3,1	2,9	3,2	2,0
Invariati	55,3	48,1	51,3	52,5	48,7	51,8
Aumentati o sostanzialmente aumentati di cui:	40,4	47,2	44,1	39,5	47,5	43,7
• aumento del numero o maggiore complessità delle norme	75,0	70,9	72,6	79,0	77,5	75,8
• aumento delle prescrizioni da rispettare a causa dell'espansione delle attività d'Impresa	6,2	8,0	7,2	4,3	11,3	7,7
• altri motivi	8,0	10,1	9,3	11,6	12,6	13,0

Passando ad analizzare i costi straordinari sostenuti dalle aziende per adeguarsi alle nuove disposizioni normative i dati che emergono sono incoraggianti. Dalla lettura della tabella seguente si evince come, a livello nazionale, nel 2010 diminuisce in modo significativo il numero degli imprenditori che si sono trovati a dover sostenere costi straordinari. La quota di aziende interessate passa infatti dal 42,9% del 2009 al 34,1% del 2010. La provincia di Milano registra una percentuale minore di quella nazionale e abbatte di quasi 8 punti percentuali la performance del 2009, passando dal 40,9% al 32,3%. La regione Lombardia ha un andamento analogo anche se non raggiunge una percentuale così bassa come Milano (passa dal 40,87% nel 2009 al 37,7% nel 2010).

Sia nelle zone geografiche oggetto del focus sia a livello nazionale si è quindi registrata una diminuzione di circa il 10% di coloro i quali dichiarano di non aver sostenuto costi straordinari per adeguarsi ai nuovi dettami di legge. Le ragioni di questo forte calo possono risiedere in una effettiva diminuzione di nuove regole legislative, ma anche nella tendenza degli imprenditori, in periodo di crisi, a rimandare al futuro l'adeguamento alle nuove norme.

Fig. 1.4 – Costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative, percentuale di imprese interessate su totale, trend 2008-2010

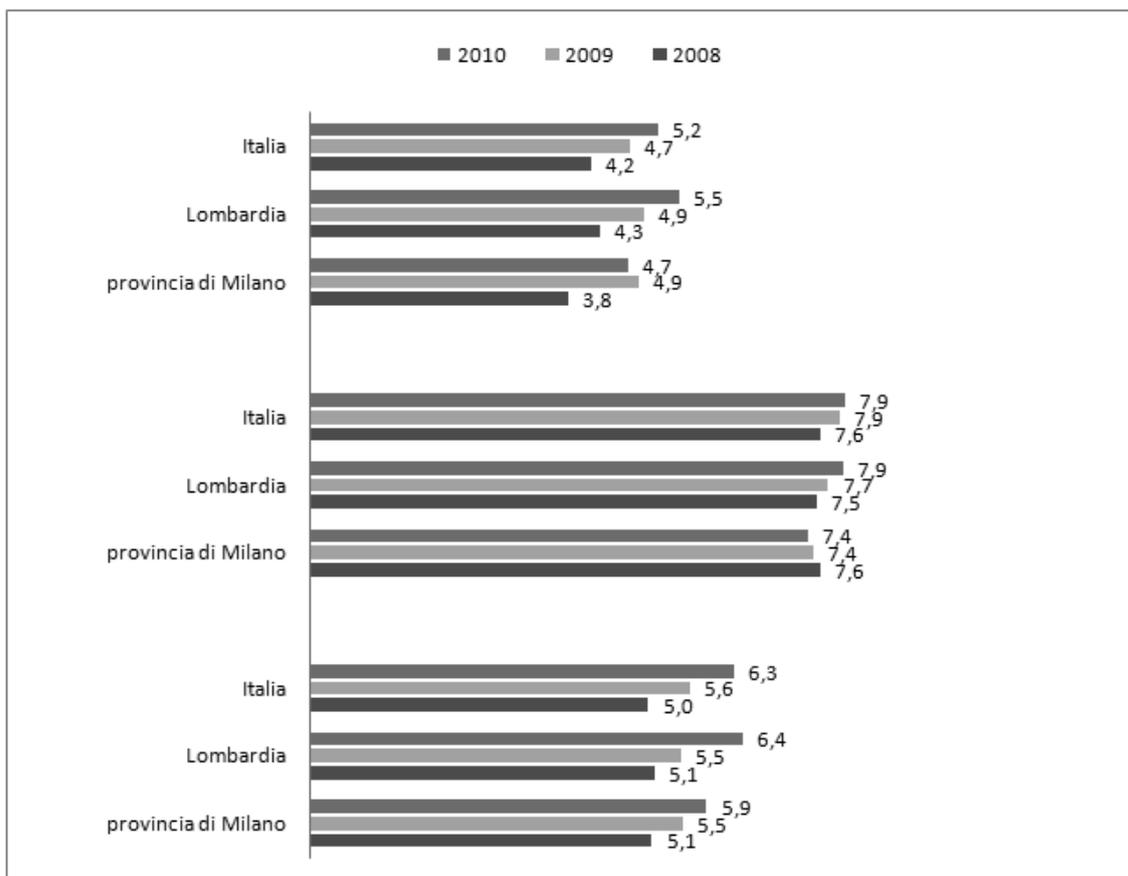


Tab. 1.4 – Aziende che nell'ultimo anno hanno sostenuto costi straordinari per adeguarsi a nuove disposizioni normative, percentuale sul totale dei rispondenti, trend 2008-2010

	2008	2009	2010
Provincia di Milano	27,8	40,9	32,3
Resto della Lombardia	–	–	42,0
Regione Lombardia	34,4	40,8	37,7
Nord Est	29,6	42,6	29,4
Nord Ovest	32,3	42,0	34,7
Italia	33,5	42,9	34,1

Passando ad analizzare il grado di pesantezza delle diverse tipologie di oneri amministrativi i risultati non sono incoraggianti. Per quanto riguarda la *Gestione del personale* sia in provincia di Milano che in tutta la Lombardia la percezione della pesantezza di tale onere tende ad aumentare; il capoluogo di regione però registra un valore dell'indice sintetico pari a 5,9 (in una scala da 0 a 10 ove il valore più elevato esprime la massima gravosità), migliore rispetto al dato nazionale, pari a 6,3.

Fig. 1.5 – Grado di pesantezza degli obblighi amministrativi, indice scala 0-10, raffronto 2008-2010



L'“Imposizione fiscale” risulta essere il tipo di onere più gravoso per le Micro e Piccole imprese, anche se esso si mantiene piuttosto stabile nel tempo e registra un lieve aumento solo a livello regionale (in Lombardia passa da 7,7 del 2009 al 7,9 del 2010 in una scala 0-10).

Infine gli oneri collegati alla “tutela dell'ambiente” fanno registrare un lieve calo nella Provincia di Milano, passando da 4,9 nel 2009 a 4,7 nel 2010, in contro tendenza rispetto al resto della regione dove si segnala un aumento dal 4,9 del 2009 al 5,2 del 2010.

Passiamo adesso ad analizzare quale fase del processo di produzione degli obblighi amministrativi viene percepita dagli imprenditori come più gravosa. E' da premettere che sull'intero territorio italiano i Micro e Piccoli imprenditori nel 2010 hanno percepito come meno pesanti le relazioni con gli Enti pubblici, per cui tutti gli items

nel 2010 hanno subito una variazione negativa. L'attività che viene percepita come meno gravosa risulta "Inoltrare/inviare la comunicazione": essa incassa nel 2010 un voto di 3,8 contro il 4,3 dell'anno scorso (scala 0-10), con una variazione negativa del -12%. Questo buon risultato può essere imputabile alla messa in atto, da parte di molte istituzioni locali di strategie di e-Government che hanno consentito di migliorare le comunicazioni tra cittadini e PA.

Focalizzando l'attenzione sulla provincia di Milano e sulla regione Lombardia i risultati sono altrettanto positivi e, anche in questo caso, la miglior performance viene raggiunta dalle fasi legate all'inoltro e all'invio delle comunicazioni. Anche a Milano e nell'intera Lombardia, in modo analogo agli imprenditori italiani, il momento più critico nelle relazioni con gli enti rimane il contatto e la relazione con gli uffici pubblici. Anche se nell'anno 2010 questo *item* registra un miglioramento, non riesce ad allontanarsi da 5 (registra infatti un 5,1 Milano e un 5,0 la Lombardia).

Tab. 1.5 – Stima della gravosità di ciascuna fase dell'adempimento all'obbligo amministrativo, indice scala 0-10, raffronto 2009-10

Fase del processo di "produzione"	2009	2010	Var. %2009/10
Provincia di Milano			
Formare il personale all'introduzione di un nuovo obbligo	4,2	4,0	-4,2
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	4,5	4,3	-3,3
Compilare l'atto/comunicazione	4,2	4,0	-3,2
Inoltrare/inviare la comunicazione	4,2	3,9	-6,6
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	5,2	5,1	-1,0
Resto Lombardia			
Formare il personale all'introduzione di un nuovo obbligo	–	4,3	–
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	–	4,1	–
Compilare l'atto/comunicazione	–	3,8	–
Inoltrare/inviare la comunicazione	–	3,6	–
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	–	4,8	–
Regione Lombardia			
Formare il personale all'introduzione di un nuovo obbligo	4,5	4,2	-8,6
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	4,8	4,2	-13,3
Compilare l'atto/comunicazione	4,5	3,9	-12,2
Inoltrare/inviare la comunicazione	4,3	3,7	-14,0
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	5,1	5,0	-1,2
Italia			
Formare il personale all'introduzione di un nuovo obbligo	4,4	4,2	-2,9
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	4,7	4,6	-3,3
Compilare l'atto/comunicazione	4,5	4,1	-8,9

Fase del processo di "produzione"	2009	2010	Var. %2009/10
Inoltrare/inviare la comunicazione	4,3	3,8	-12,0
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	5,2	5,1	-0,9

La parte del focus dedicata allo studio e all'analisi degli onere da PA continua con l'esplorazione degli *interventi ritenuti prioritari per riuscire a ridurre il peso degli obblighi amministrativi*.

Su scala nazionale analogamente a Milano e Lombardia l'intervento ritenuto prioritario per gli imprenditori rimane, come per l'anno passato, "Sviluppare e diffondere ulteriormente procedure on-line". La percentuale di scelta di questo *item* va aumentando rispetto al 2009: Milano passa dal 39,5% al 42,3%; la Lombardia dal 34,5% al 43,0% registrando la variazione più alta del biennio; infine l'Italia intera passa dal 36,0% del 2009 al 41,4% del 2010.

L'ultima questione che viene posta al campione di imprese riguarda l'opinione circa il *livello di qualità dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione nel triennio passato*. Circa la metà degli intervistati dell'intero territorio nazionale sostiene che la qualità dei servizi è rimasta invariata; tra coloro che invece la percepiscono mutata, il 26,4% sostiene che sia migliorata e solo il 18,1% sostiene invece che sia peggiorata. Si nota quindi un andamento piuttosto positivo, forse un segnale degli effetti benefici delle riforme messe in atto da molte amministrazioni locali volte a semplificare e quindi a migliorare il sistema dei servizi pubblici.

Analizzando i dati del capoluogo milanese si nota che sono il 54% coloro che non hanno percepito variazioni della qualità dei servizi erogati dai pubblici uffici; invece sono il 27,7%, appena al di sopra della media nazionale, coloro che sostengono un miglioramento nei servizi; solo per il 16,2% si è verificato un peggioramento. L'andamento della Lombardia invece è meno positivo: il 60,2% degli intervistati ritiene che non ci siano state variazioni di rilievo; diminuisce in modo abbastanza consistente la percentuale di quelli che hanno notato miglioramenti (sono il 22,2%) e sono il 15,6% coloro che invece constatano un peggioramento.

Tab. 1.6 – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogato dalla PA, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010 ed indice di tendenza (scala -5/+5), anno 2009 e 2010.

Giudizio variazione qualità dei servizi ultimo triennio	Milano	Resto Lombardia	Totale Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Gravemente peggiorata	1,1	1,9	1,5	1,8	1,4	1,8
Peggiorata	16,2	15,1	15,6	12,9	19,9	18,1
Restata invariata	54,0	65,2	60,2	60,7	45,2	51,9
Migliorata	27,7	17,8	22,2	23,2	31,2	26,4
Sensibilmente migliorata	0,7	0,0	0,3	0,5	1,9	1,1
Non indicato	0,4	0,0	0,2	0,9	0,4	0,6
Indice (scala -5/+5) 2010	0,3	0,0	0,1	0,2	0,3	0,2
Indice (scala -5/+5) 2009	0,9	0,1	0,5	0,6	1,0	0,6

Facendo riferimento ad un indice sintetico “di tendenza” costruito riportando i giudizi su una scala numerica variabile da “meno cinque” a “più cinque” e dove dunque la perfetta “stazionarietà” è individuata dal valore “zero”, nell’ambito di una sostanziale corrispondenza di dinamismo fra l’ambito regionale e nazionale e di un calo di soddisfazione generalizzato, pare doversi sottolineare il maggiore immobilismo che caratterizza l’area esterna alla provincia di Milano.

1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi

In questo paragrafo si vanno ad approfondire le risposte dei Micro e Piccoli imprenditori circa le loro *aspettative inerenti la qualità dei servizi nel prossimo triennio*. A livello nazionale anche in questo ambito i risultati sono moderatamente soddisfacenti in quanto aumentano coloro i quali credono che ci sarà un miglioramento (la percentuale passa dal 39,1% al 39,6%) e sono invece in diminuzione gli imprenditori che hanno una visione più negativa del futuro (passano dalla percentuale del 12,5% al 9,7%). Più pessimisti risultano gli imprenditori milanesi; la percentuale di coloro che ritengono che la qualità dei servizi vada a peggiorare è in aumento nel 2010, si passa infatti dal 6,5% del 2009 al 16,2% del 2010. Di contro, diminuiscono gli ottimisti, passando dal 39,4% al 27,7%.

Tab. 1.7 – *Aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, valori percentuali, raffronto 2009-2010*

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

Di avviso analogo sono anche gli imprenditori lombardi, Milano esclusa: passano dal 11,4% al 15,6% coloro che ritengono che i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione siano peggiorati e allo stesso modo invece diminuiscono gli imprenditori che hanno percepito un miglioramento (passando dal 35,9% del 2009 al 27,7% del 2010). Anche in questo caso occorre tener presente che stiamo valutando le aspettative degli intervistati; è molto probabile che gli imprenditori lombardi e milanesi che operano in una zona tra le più evolute del Paese dal punto di vista

dell'efficienza della Pubblica Amministrazione abbiamo attese molto più alte rispetto al resto del Paese.

Ancora l'indice sintetico di tendenza già utilizzato in precedenza per sintetizzare i giudizi "sul passato", mette a nudo la distanza fra il "centro" (Milano) - discretamente dinamico anche a confronto con il resto dell'intera penisola - e la "periferia" (le altre province) della regione. Quest'ultima si conferma, anche sul fronte delle aspettative, ancora a quell'immobilismo che ha caratterizzato i giudizi sul recente passato. Non evidentemente un caso se consideriamo come i secondi condizionino inevitabilmente le prime e dunque l'intero clima di fiducia.

1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali

L'indagine si pone l'obiettivo di misurare *quanto i Piccoli e Micro imprenditori gradiscono i diversi uffici della Pubblica Amministrazione*. Su scala nazionale viene a confermarsi il primato, indiscusso sull'intero arco temporale coperto dall'indagine, della Camera di Commercio, seguita dalle Amministrazioni comunali che nel 2010 riscuotono un miglior gradimento da parte delle imprese rispetto al 2009.

Anche se i dati di gradimento risultano ovunque abbastanza univoci, merita un'attenzione particolare la situazione della Lombardia e della provincia di Milano. *Il sistema camerale dell'area milanese riscuote il maggior successo: il 32,4% degli imprenditori milanesi ritengono che la Camera di Commercio sia l'ente che fra gli altri si è contraddistinto per aver erogato servizi di alto livello qualitativo, seguito, ma a notevole distanza dal Comune (12,5%)*. Se si compara il dato milanese del 2010 con quello gli anni precedenti il risultato è anche in questo caso confortante: il 2010 registra un'ottima performance che è stata superata solo nel 2007.

Anche a livello regionale la Camera di Commercio ottiene il miglior risultato e si conferma essere l'interlocutore privilegiato delle Micro e Piccole imprese, pur con una percentuale più bassa rispetto a Milano e leggermente inferiore rispetto alla media nazionale, attestandosi al 24,% contro il 25,7% di quella nazionale.

Tab. 1.8 – Enti che si sono distinti per ottimalità, percentuale su totale, raffronto 2008-2010

Giudizio	2008	2009	2010
Provincia di Milano			
Camera di Commercio	31,7	28,8	32,4
Comune	6,8	6,5	12,5
Provincia	3,9	2,5	2,5
Regione	1,3	0,7	2,2
Agenzia delle Entrate	3,3	4,6	4,0
Asl	-	1,0	1,4
Inps	3,5	4,2	3,9
Resto Lombardia			
Camera di Commercio	15,5	22,1	13,6
Comune	10,0	9,0	7,8
Provincia	1,8	1,7	4,7
Regione	0,8	-0,2	0,7
Agenzia delle Entrate	8,6	7,1	5,9
Asl	0,5	-0,2	0,3
Inps	1,7	0,2	2,6
Regione Lombardia			
Camera di Commercio	24,4	25,8	24,0
Comune	8,2	7,6	10,4
Provincia	3,0	2,1	3,5
Regione	1,1	0,3	1,5
Agenzia delle Entrate	5,7	5,7	4,9
Asl	0,2	0,5	0,9
Inps	2,7	2,4	3,3
Italia			
Camera di Commercio	32,9	26,2	25,7
Comune	10,8	8,9	10,4
Provincia	3,6	2,3	2,1
Regione	3,2	1,7	1,0
Agenzia delle Entrate	6,2	6,8	3,9
Asl	0,8	0,6	1,2
Inps	2,0	1,7	2,3

Poiché le segnalazioni di ottimalità di un Ente sono influenzate da quante volte viene contattato l'ufficio pubblico, al fine di ottenere un' analisi corretta, occorre incrociare le segnalazioni di ottimalità viste nella tabella sopra con le informazioni circa i *contatti diretti* che l'azienda ha con un determinato Ente o ufficio pubblico. Nella tabella successiva le percentuali sono state dunque calcolate sul sottotale di coloro che hanno avuto esperienza diretta con l'Ente nell'ultimo anno.

Tab. 1.9 – Segnalazioni di ottimalità di Enti o uffici sul totale contatti diretti nell'ultimo anno, percentuale sul totale contatti nell'ultimo anno verso lo stesso ente, raffronto 2008-2009

Giudizio	2008	2009	2010
<i>Provincia di Milano</i>			
Camera di Commercio	31,9	34,0	49,3
Comune	4,7	3,0	16,3
Agenzia delle entrate	6,1	6,6	6,3
Provincia	0,8	2,4	12,9
Regione	2,7	5,8	12,0
Inps	-	1,1	5,8
Asl	3,7	3,8	7,5
<i>Resto Lombardia</i>			
Camera di Commercio	41,8	24,4	36,2
Comune	35,7	11,1	3,6
Agenzia delle Entrate	2,9	6,0	12,1
Provincia	0,5	-0,3	9,6
Regione	7,1	7,5	15,5
Inps	0,6	0,2	3,8
Asl	1,8	1,2	10,6
<i>Regione Lombardia</i>			
Camera di Commercio	36,4	29,7	43,4
Comune	18,7	6,6	10,6
Agenzia delle Entrate	4,6	6,3	10,5
Provincia	0,7	1,2	12,5
Regione	4,7	6,5	10,9
Inps	0,3	0,7	8,8
Asl	2,8	2,6	5,8
<i>Italia</i>			
Camera di Commercio	36,7	32,8	38,3
Comune	13,1	11,2	13,5
Agenzia delle Entrate	8,5	8,0	7,6
Provincia	9,4	5,9	8,0
Regione	8,5	3,7	6,8
Inps	3,5	2,9	6,3
Asl	01,7	0,1	5,8

Restringendo l'analisi al campione degli utenti viene confermato con forza l'andamento positivo dei giudizi rivolti alla Camera di Commercio: *in provincia di Milano quasi il 50% delle imprese che si sono rivolte alla Camera la segnalano per le caratteristiche di ottimalità nei servizi erogati, con un balzo in avanti di oltre 15 punti percentuali rispetto all'anno precedente* (il dato era pari al 34% nel 2009). Stesso andamento si registra nel resto della Lombardia dove i giudizi positivi sono oltre il 27% e la Lombardia complessivamente intesa, dove si passa dal 29,7% del 2009 al 43,4% del 2010. Positivo anche l'andamento dei giudizi sugli altri enti e, in particolare, il Comune che in provincia di Milano riceve segnalazioni di ottimalità dal 16,3% delle imprese, con un netto miglioramento della propria performance (il dato del 2009 era pari al 3,5%).

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

Dopo aver analizzato la percezione che i Micro e Piccoli imprenditori hanno della Pubblica Amministrazione, il *focus* pone ora la sua attenzione sulla tematica dell'efficienza e dell'efficacia della PA. Al fine di fare un'indagine completa ci si propone di analizzare alcune tipologie di intervento prioritario rispetto alle quali vengono calcolati due indicatori: il livello di importanza assegnata e il livello di soddisfazione percepita. La tabella che segue mette a confronto i due indici riportandoli ad una scala di valori 0-10³.

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 2010

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

³ Per una descrizione dell'indice si rimanda alla nota metodologica del Rapporto nazionale.

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

I dati riportati nella prima colonna misurano il grado di importanza che gli intervistati attribuiscono ai vari *item* proposti. Gli imprenditori a livello Italia attribuiscono una notevole importanza alla *semplicità dell'iter burocratico*, alla *competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate*, ai *tempi di attesa nell'erogazione dei servizi* e all'*organizzazione e sinergia tra i vari uffici*; queste priorità raggiungono un punteggio di 9,5 (in una scala 0-10). A seguire l'*adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura* che ottiene un punteggio pari a 9,2, la *facilità di ottenere informazioni per via telefonica* e la *diffusione dei servizi on-line*. La *semplificazione burocratica*, *tempi certi e coordinamento degli uffici*, si confermano essere le principali richieste delle Micro e Piccole imprese.

Osservando i dati riportati nella seconda colonna, dove vengono registrati i gradi di soddisfazione, i risultati sono abbastanza scoraggianti: il livello di soddisfazione degli imprenditori appare diffusamente sotto la sufficienza e in alcuni casi registra gravi

inadeguatezza. L'unico *item* che raggiunge un punteggio appena superiore a 5, valore corrispondente alla soglia di equilibrio fra le valutazioni positive e negative, è la *diffusione dell'autocertificazione* e la *diffusione dei servizi on line*; tutti gli altri risultano inadeguati tanto che per alcuni *item*, quali la *semplicità dell'iter burocratico* e *organizzazione sinergia tra gli uffici* che si attestano su uno voto intorno al 3, si può parlare di bocciatura piena.

A livello lombardo la situazione risulta più o meno analoga; gli imprenditori del capoluogo lombardo risultano altrettanto insoddisfatti rispetto ai diversi *item*: solo l'intervento "diffusione delle certificazioni" incassa la sufficienza. Moderatamente più soddisfatti risultano gli imprenditori lombardi che sembrano apprezzare gli interventi volti alla semplificazione delle comunicazioni tra cittadini e PA.

1.5.1. Efficiency gap

L'*efficiency gap* è un indice che si ottiene dalla combinazione tra soddisfazione e importanza; misura il margine di miglioramento atteso dagli imprenditori per ogni singola priorità organizzativa.

$$\text{eff. gap} = (10 - \text{soddisfazione}) * \text{importanza}$$

I valori percentuali ottenuti sono collocabili in una scala di valori compresi tra 0 e 100; tanto è più alto l'indice, tanto maggiore è il miglioramento atteso.

L'*efficiency gap* fornisce due tipologie di indicazioni: in chiave di propositiva fornisce ai pubblici uffici indicazioni ben precise su come attuare i programmi e dove indirizzare le azioni di intervento future; a posteriori consente invece di valutare l'efficacia degli impatti delle azioni messe in atto dalle PA.

I risultati del 2010, al di là di alcune peculiarità che mutano in modo lieve da zona a zona, aprono generalmente a uno scenario tendenzialmente omogeneo. Si ha una conferma di ciò che veramente conta per le Micro e Piccole imprese: il tema della "semplificazione dell'iter burocratico" è saldamente al primo posto della classifica e questo accade ormai da cinque anni; nella Provincia di Milano come nel totale della Lombardia l'*efficiency gap* di questo *item* è leggermente più basso rispetto a quello nazionale attestandosi rispettivamente a 65,1% e 64,3% contro una media nazionale di 67,4%. Come prima si accennava, l'unica peculiarità che viene in luce è che gli indici di Milano e Lombardia sono tendenzialmente e lievemente al di sotto di quelli registrati dall'intero Paese. Anche l'*item* "organizzazione e sinergia tra i vari uffici" risulta

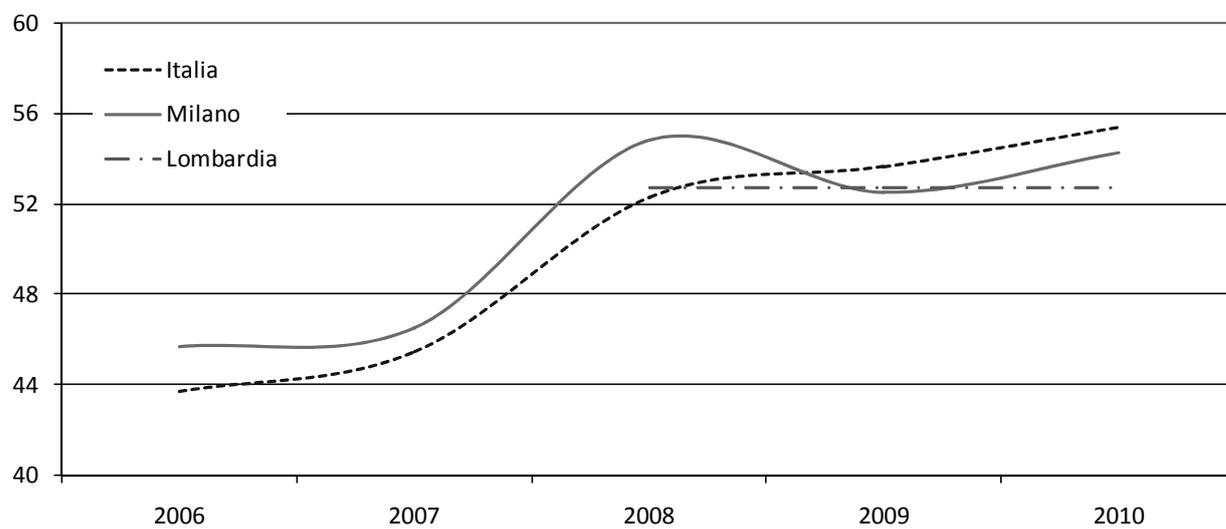
prioritario per i Piccoli e i Micro imprenditori italiani con un indice del 64,3; anche gli imprenditori milanesi e lombardi sono del solito avviso, ma con un indice minore rispetto a quello nazionale, rispettivamente di 62,4 e di 61,4. La miglior performance è stata raggiunta dalla priorità “Diffusione dei servizi on line”; anche in questo caso gli indici di Milano (42,5) e della Lombardia (42,3) risultano essere inferiori rispetto a quello registrato nell’intero Paese (47,2).

Tab. 1.13 – Efficiency gap, per priorità, anno 2010

Priorità organizzative	Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Italia
Semplicità dell’iter burocratico	65,1	63,7	64,3	67,4
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	62,4	60,8	61,4	64,3
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	53,8	50,0	51,7	56,1
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	53,7	48,5	50,9	55,3
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	53,0	48,3	50,3	56,0
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	51,4	48,3	49,7	52,2
Tempi di attesa per l’erogazione dei servizi	44,0	59,9	45,3	43,8
Diffusione dell’autocertificazione	43,6	41,5	42,4	42,6
Diffusione dei servizi on line (dalla domanda all’erogazione del servizio)	42,5	42,1	42,3	47,2

L’efficienza complessiva del sistema PA percepita dalle MPI pare essersi sostanzialmente stabilizzata su un livello certo non soddisfacente. Ciò che pare delineare uno scenario che più che pessimismo esprime scoraggiamento. Ciò è quanto emerge dall’andamento dell’indice sintetico di efficiency gap, costruito come media aritmetica semplice dei valori ottenuti per ciascuna “priorità”, e che ormai da tre anni, per tutte e tre le scale territoriali di riferimento (provinciale, regionale, nazionale) è ricompreso in un canale ristretto (compreso fra i valori 52-56) all’interno del quale Milano ha fatto registrare nell’ultimo anno un “sussulto” negativo (leggera crescita della “carezza di efficacia”) che fa perdere quanto di poco guadagnato nell’anno precedente.

Fig. 1.6 – Efficiency gap medio, trend 2006-2010



2. LA PA COME MOTORE DI SVILUPPO

2.1. Premessa

Seguendo la struttura del Rapporto nazionale il secondo capitolo è tradizionalmente dedicato al ruolo della Pubblica Amministrazione vista non più come fonte di costo ma come opportunità e motore di sviluppo per le aziende. L'analisi si sposta quindi dall'ambito dei costi burocratici sostenuti dalle aziende a quello dei servizi pubblici, che invece rappresentano o per lo meno si propongono di rappresentare, un'opportunità in termini di moltiplicatori produttivi e di nuove chances per le imprese di piccole e medie dimensioni.

In questa parte del focus vengono affrontate quattro macro tematiche:

1. *la messa in atto dell'e-Government*, come strumento di contenimento e snellimento della macchina pubblica; si rimanda al Rapporto nazionale per una lettura più approfondita dello "*Small business Act*" che evidenzia come anche a livello europeo al tema della sburocratizzazione dei procedimenti amministrativi sia data larga importanza; anche l'OCSE del resto è in accordo col fatto che una delle più importanti linee di intervento da seguire per contrastare la crisi globale sia la razionalizzazione e la semplificazione della macchina burocratica; lo snellimento dei processi amministrativi va contestualizzato sia come aiuto alle Piccole e Micro imprese in difficoltà, ma anche un nuovo impeto per far ripartire l'intero sistema macro economico;
2. *la valutazione delle misure che il Governo ha posto in essere per arginare la crisi del 2008 e il loro relativo grado di efficacia nel sostenere le aziende;*
3. *la valutazione dell'operato del sistema camerale lombardo e in particolare delle misure messe in atto per supportare i Piccoli nella fase più acuta della crisi economica (sezione quest'ultima nuova e specifica del focus territoriale);*
4. *il ranking di competitività delle regioni* che analizza il posizionamento di Milano e della Lombardia rispetto ad alcuni indicatori sintetici relativi al rapporto tra Micro e Piccolo burocrazia.

2.2. Modernizzazione della PA e e-Government

2.2.1. I servizi di e-Government

Come anticipato la prima questione su cui gli imprenditori sono stati chiamati ad esprimersi riguarda il loro gradimento nei confronti dei servizi di e-Government posti in essere dalla PA. Il primo quesito risposto mette in evidenza, come riportato nella tabella sottostante, la percezione degli imprenditori circa il miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi on line messi a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni.

I risultati a livello nazionale sono moderatamente confortanti in quanto il 43% degli intervistati ha risposto che i servizi telematici erogati dalla PA nell'ultimo anno sono migliorati; una percentuale di poco inferiore che si attesta al 41,6% ritiene invece di non aver rilevato miglioramenti. I pessimisti che ritengono che i servizi siano peggiorati sono rappresentati da una percentuale piuttosto esigua del 3% circa.

Di stessa inclinazione risultano gli imprenditori della Lombardia: sono infatti elevate le percentuali di coloro i quali ritengono che i servizi e-Government siano migliorati nell'ultimo anno (44,1%) e di coloro che invece asseriscono che i servizi sono rimasti invariati (39,1%).

I Piccoli e Micro imprenditori milanesi appaiono più ottimisti: infatti il 4,3% ritiene che i servizi sono sensibilmente migliorati, raggiungendo la percentuale più alta di tutte le aree geografiche prese in dettaglio. Per quanto riguarda gli imprenditori che ritengono che i servizi siano migliorati e restati invariati la percezione è la stessa rispetto agli imprenditori italiani (restata invariata: 39,1% e migliorata: 42,9%).

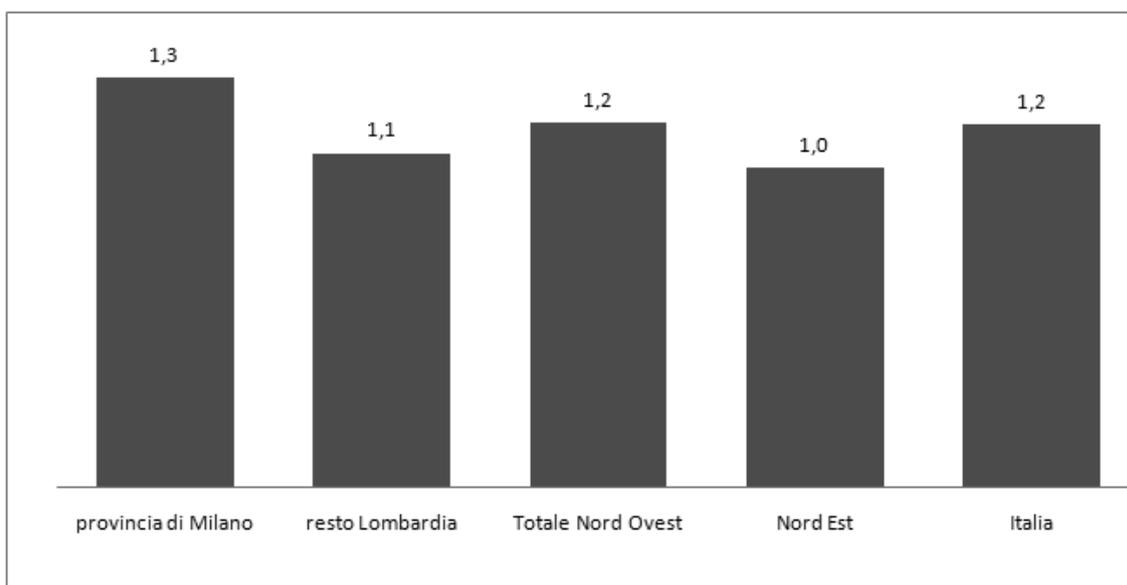
Tab. 2.1 – Il miglioramento nella qualità dei servizi e-Government erogati dalla PA, valori percentuali, anno 2010

	Gravement e peggiorata	Peggiorata	Restata invariata	Migliorata	Sensibil- mente migliorata	Non indicato	Indice di tendenza (scala - 5/+5)
Provincia di Milano	0,0	3,6	39,1	42,9	4,3	10,1	1,3
Resto Lombardia	0,6	4,8	39,2	45,0	0,0	10,4	1,1
Regione Lombardia	0,3	4,3	39,1	44,1	1,9	10,3	1,2
Nord Ovest	0,2	3,9	41,4	43,5	2,0	9,0	1,2
Nord Est	0,7	3,3	46,5	40,9	1,1	7,5	1,0
Italia	0,3	3,8	41,6	43,0	2,1	9,1	1,2

Come evidenziato dal consueto indice di tendenza (variabile da un minimo di -5 ad un massimo di +5) la differenziazione fra le diverse aree geografiche, tutte caratterizzate da un segno positivo superiore all'unità e dunque abbastanza stabile, è comunque quasi impercettibile.

Dando uno sguardo alla figura sotto riportata si evince che la miglior performance in termini di qualità dei servizi è quella della provincia di Milano; l'indice di tendenza infatti risulta avere segno positivo ed è da considerarsi un risultato confortante. Il capoluogo lombardo si attesta all'1,3, seguito dalla regione Lombardia che registra un indice di tendenza di 1,2; si sottolinea come queste performance, seppur indiscutibilmente migliorabili, sono comunque superiori a quelle dell'intero Paese e ben mettono in luce come il ritrovato cauto ottimismo dei Piccoli e Micro imprenditori italiani sia leggermente più accentuato nelle zone oggetto del presente focus e di come le amministrazioni di queste due zone di Italia siano riuscite a far percepire agli imprenditori un cambiamento di rotta per quanto attiene all'e-Government.

Fig. 2.1 - Qualità dei servizi erogati con modalità on line, indice di tendenza -5+5, anno 2010

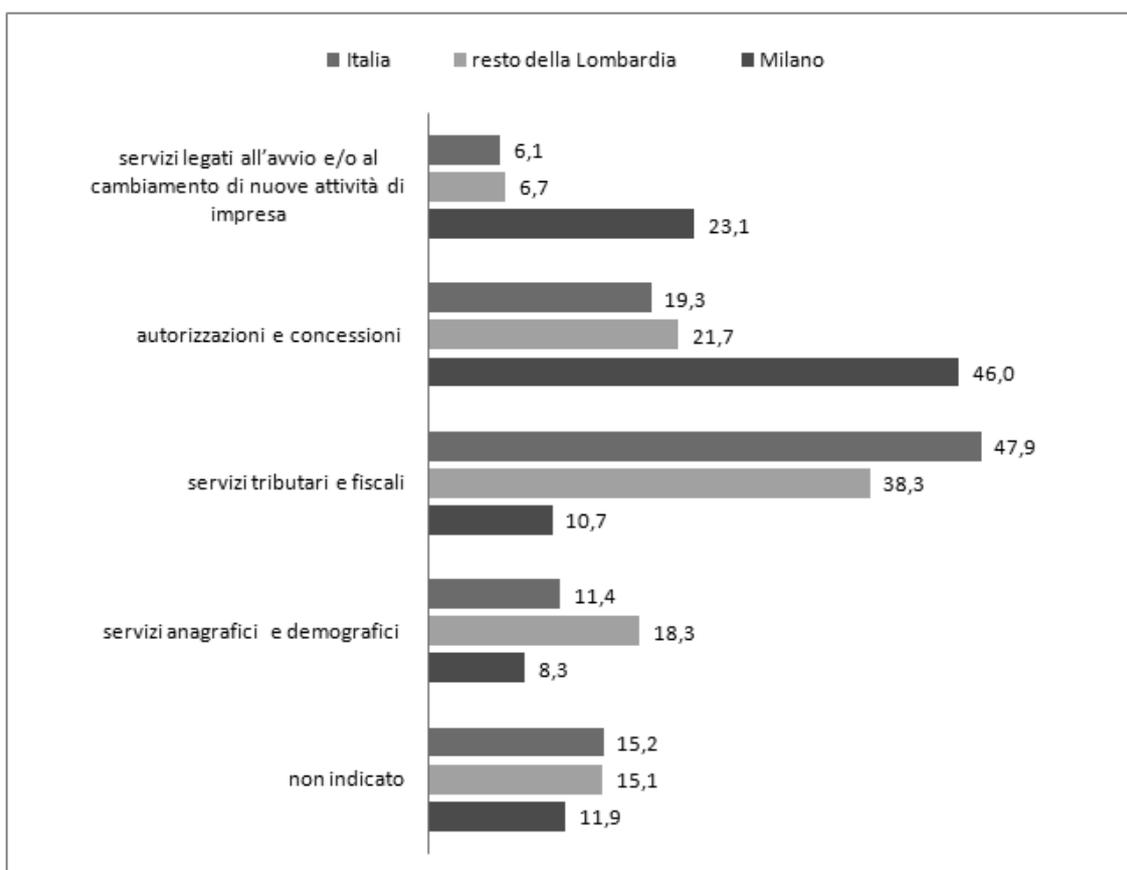


L'analisi delle risposte circa l'importanza delle diverse tipologie di servizi on line fornisce un panorama abbastanza omogeneo; risulta infatti che un po' meno della metà degli intervistati (47,9% dell'intera Italia; il 46,0% di Milano e 41,7% della

Lombardia) condividano l'importanza dell'erogazione telematizzata dei servizi relativi all'espletamento degli oneri tributari.

Il secondo servizio più importante viene considerato quello relativo alle autorizzazioni e le concessioni, anche questa senza grandi distinzioni territoriali; infatti registra il 23,1% delle preferenze nel capoluogo di regione, il 22,3% delle preferenze nell'intera regione (il dato Italia si attesta al 19,3%). Sono percepiti come meno rilevanti i servizi relativi all'anagrafe e alla demografia (Milano: 10,7%; Lombardia: 14,9%; Italia : 11,4%) e quelli relativi all'avvio e/o cambiamenti legati al cambiamento di attività (Milano: 8,3%; Lombardia: 7,4%; Italia: 6,1%).

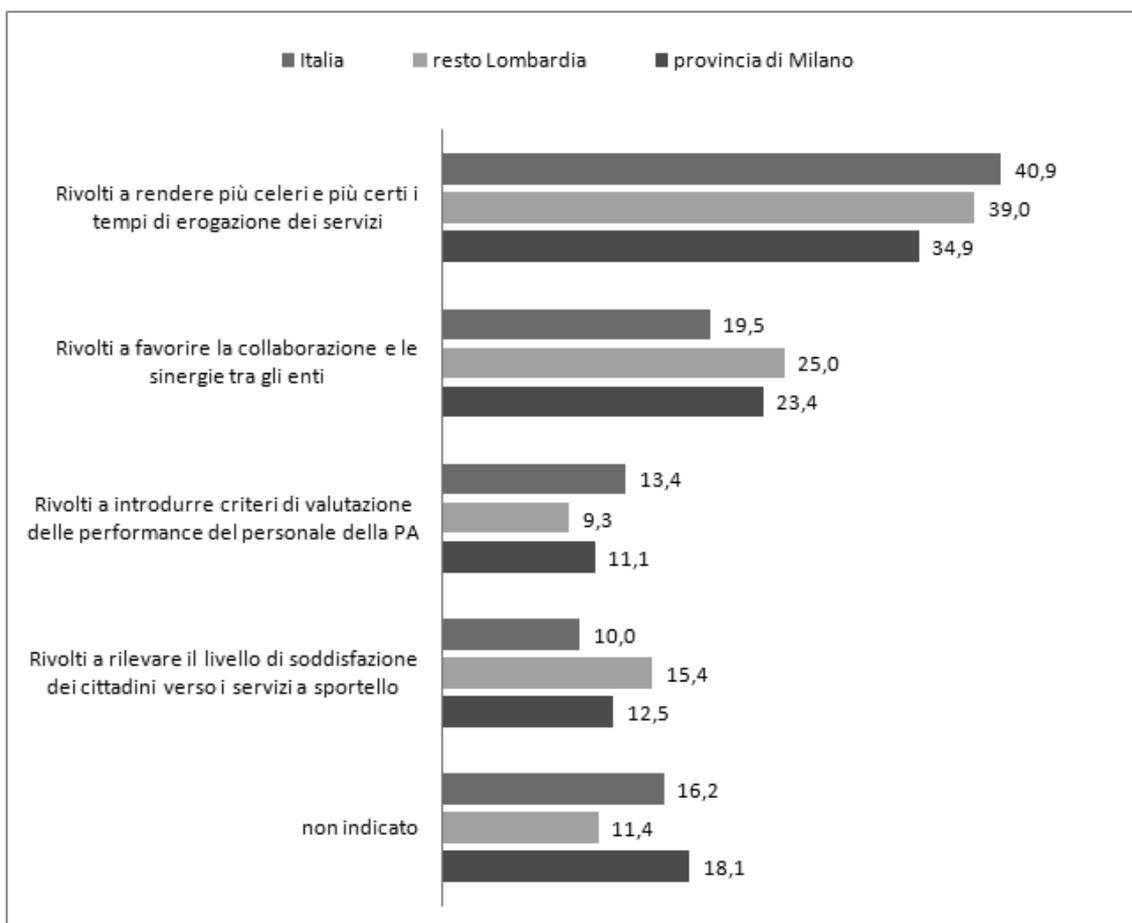
Fig. 2.2 – Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010



Agli imprenditori nazionali e lombardi è stato poi chiesto di valutare gli interventi di riforma in discussione a livello governativo. Anche in questo caso la propensione degli intervistati risulta abbastanza chiara. Gli interventi volti a rendere i tempi più celeri e certi nell'erogazione del servizio incontrano il favore del 40,9% degli interpellati a

livello nazionale, del 34,9% degli imprenditori della provincia di Milano e del 37,1% di quelli lombardi. La seconda area di riforma più gradita risulta quella che mira a *favorire la collaborazione e la sinergia tra gli Enti*. In questo caso le percentuali di gradimento si distanziano di poco dal dato nazionale.

Fig. 2.3 – Gli interventi di riforma giudicati più rilevanti, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010



2.2.2. Gli interventi anti crisi

In questa parte dell'indagine è stato chiesto agli imprenditori di *valutare l'efficacia degli interventi anti crisi* messi in atto dal Governo italiano. Infatti dall'anno in corso siamo in grado di analizzare il grado di importanza che nel 2009 veniva attribuita ai singoli interventi e compararli con il relativo grado di efficacia che tali interventi hanno

avuto nel 2010. E' doveroso ribadire che i risultati ottenuti sono forniti dal comune 'sentimento' degli imprenditori e non risultati estrapolati dai bilanci, quindi essi forniscono ancora una volta l'opinione generale di come il sistema delle Piccole e Micro imprese ha reagito alle scelte di Governo.

Lo scenario che si apre risulta omogeneo a livello territoriale; le imprese italiane in genere e quelle milanesi e lombarde in particolare hanno, nel 2009, giudicato come prioritari i seguenti interventi:

- la *semplificazione dei procedimenti amministrativi*, che ha ottenuto, su una scala di valori compresi tra 0 e 10 , un punteggio pari a 8 sia a livello nazionale che per la provincia di Milano e un punteggio pari a 7,7 per la Regione Lombardia;
- il *sostegno agli investimenti delle imprese*, che ha raccolto un punteggio pari a 7 a Milano e nell'intera Lombardia e a 7,4 nel resto d'Italia;
- la *facilitazione dell'accesso al credito*, che ha incassato un punteggio pari a 7,3 a Milano, a 7,0 in Lombardia e a 7,2 in tutta Italia.

Passando ad analizzare l'efficacia percepita di tali interventi il quadro che viene a delinearsi non è incoraggiante. In linea generale infatti gli interventi hanno ottenuto un voto gravemente insufficiente e nessuno di loro è riuscito a superare la soglia del 2; questo avviene in Italia ma anche nella provincia di Milano e in Lombardia il panorama è il medesimo. Gli interventi anti crisi non hanno avuto quindi l'effetto desiderato e auspicato; ancora una volta si sottolinea che questi risultati sono il frutto del comune sentire degli imprenditori ed è molto probabile che in periodi di grave difficoltà, essi abbiano aspettative amplificate nei confronti delle istituzioni statali e dei loro interventi.

Tab. 2.2 – Efficacia degli interventi anti-crisi, (indice di scala 0 – 10), anno 2010

Intervento anti-crisi	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Sostegno ai redditi e ai consumi delle famiglie	1,9	2,7	2,3	2,2	2,2	2,2
Sostegno agli investimenti delle imprese	1,6	2,5	2,1	2,0	1,8	1,9
Semplificazione burocratico - amministrativa	2,4	2,5	2,5	2,4	2,1	2,3
Investimenti in infrastrutture	2,1	2,3	2,2	2,3	2,1	2,1
Facilitazione nell'accesso al credito	1,2	1,3	1,3	1,3	1,4	1,4

Si usa anche in questo caso l'*efficiency gap* al fine di ottenere un'analisi più dettagliata dei dati a disposizione; applicato alle misure anti crisi, questo indicatore fornisce in modo esaustivo la comparazione tra i livelli di importanza di ogni misura anti crisi e il loro relativo livello di soddisfazione; sarebbe come dire quanto sono state soddisfatte le aspettative dei Piccoli e Micro imprenditori italiani dai piani d'emergenza messi in atto dagli Enti Locali. Il risultato non è certo confortante e mette nuovamente in luce come la barriera di incomunicabilità tra impresa e Pubblica Amministrazione rallenti il processo di ripresa economica di tutto il sistema Paese; sia a Milano che in Lombardia analogamente al resto di Italia il gap maggiore risulta essere proprio la *facilitazione di accesso al credito* e la *semplificazione burocratico-amministrativa*, gli interventi che gli intervistati prediligevano. Nella Provincia di Milano l'*efficiency gap* per la facilitazione dell'accesso al credito raggiunge il livello più alto rispetto alle altre aree geografiche attestandosi al 64,3%, contro il 61,1% della Lombardia e il 62,4% dell'Italia.

Tab.2.3 - *Efficiency gap degli interventi anti crisi, anno 2010*

Priorità organizzative	Milano	Lombardia	Italia
facilitazione nell'accesso al credito	64,3	61,1	62,4
semplificazione burocratico-amministrativa	62,4	58,0	61,6
sostegno agli investimenti delle imprese	61,6	57,7	60,3
investimenti in infrastrutture	49,7	47,4	47,5
sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie	61,6	57,7	60,3

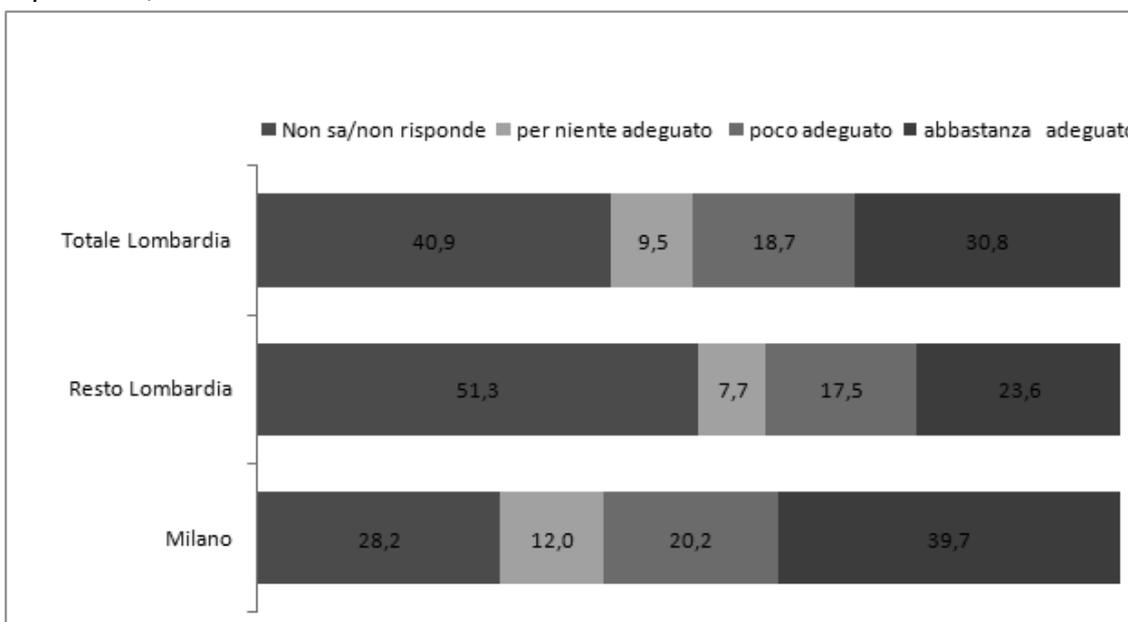
2.3. L'azione delle Camere di Commercio lombarde a supporto delle Micro e Piccole imprese nella crisi economica

Il focus si concentra in questo paragrafo sulla *valutazione dell'operato delle Camere di Commercio della Lombardia a sostegno delle Piccole e Micro imprese che operano sul tessuto lombardo*; in questa sezione, che è del tutto nuova rispetto agli altri anni, è possibile fornire una lettura disaggregata dei dati per settore di attività e numero di addetti.

Il primo quesito che è stato sottoposto agli imprenditori riguarda la valutazione del livello di adeguatezza dell'azione delle Camere di Commercio lombarde nel supportare le imprese nella fase di crisi economica. Per quanto riguarda la provincia di Milano la valutazione delle imprese è complessivamente positiva: quasi il 40% degli imprenditori

milanesi ritiene adeguate le misure messe in atto dal sistema camerale per sostenere le imprese. Leggermente diverso l'atteggiamento delle imprese del resto della Lombardia, dove il dato che prevale è la **non conoscenza** delle misure anti crisi delle Camere di Commercio locali: più della metà degli intervistati ha infatti risposto di non sapere quali sono state le azioni a sostegno delle imprese messe in atto dal sistema camerale. In questo caso la percentuale delle imprese soddisfatte è del 23,6%, dato che sale al 31% se consideriamo la Lombardia nel suo complesso.

Fig. 2.4 – Livello di adeguatezza dell'azione delle Camere, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2010

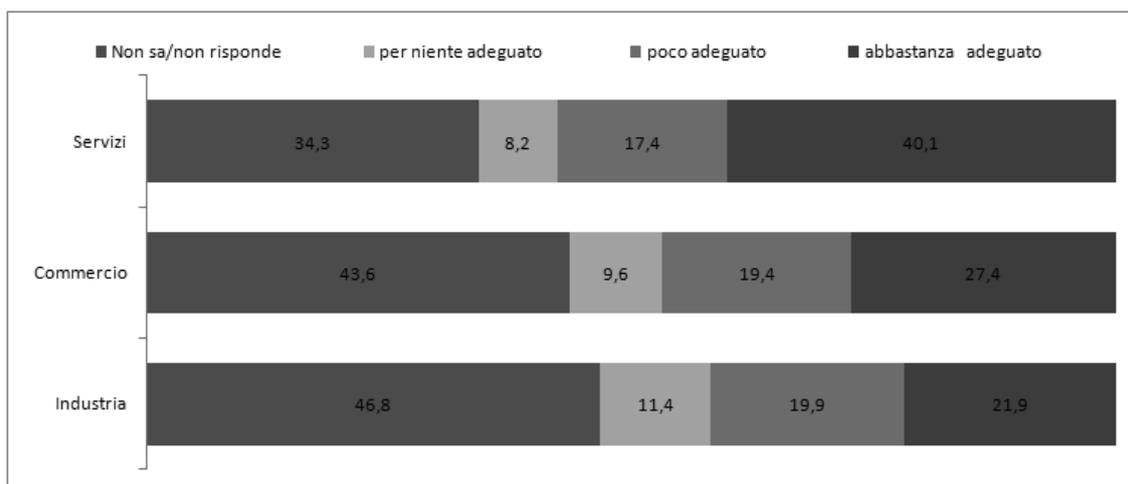


Occorre tuttavia sottolineare che coloro i quali sono venuti a conoscenza degli interventi camerali li ritengono adeguati e soddisfacenti: al netto delle non risposte, il 40% dei Piccoli imprenditori milanesi, il 23% di quello di quelli del resto della Lombardia e il 31% di quelli della Lombardia esprimono un giudizio positivo, a conferma che gli interventi sono stati efficaci ed utili ma poco percepiti e conosciuti dai Piccoli.

Scomponendo il dato della Lombardia per *settori* emerge con maggior forza la generale *non informazione* dei micro imprenditori; infatti in quasi la metà degli intervistati del settore industria e del settore commercio (con percentuali rispettivamente del 46,8% e del 43,6%) prevalgono le non risposte, mentre nel settore servizi ben il 40,1% degli

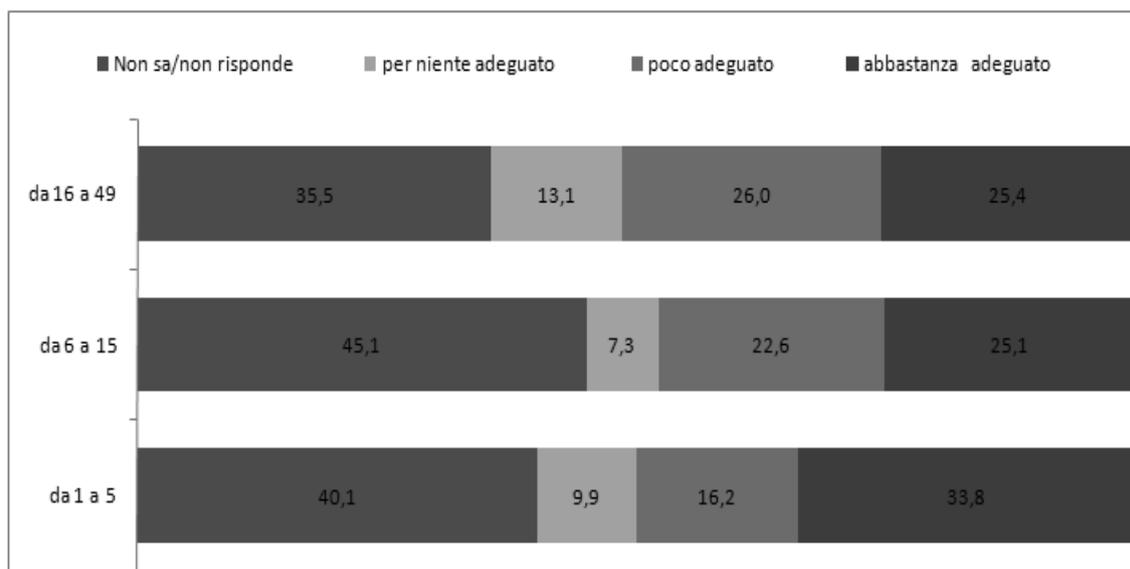
intervistati si dice soddisfatto degli interventi messi in atto dalle Camere di Commercio.

Fig. 2.5 – Livello di adeguatezza dell'azione delle Camere per settore, percentuale sul totale dei rispondenti, Lombardia anno 2010



Scomponendo il dato per classi di addetti emerge ancora una volta il dato della non informazione, che arriva a livelli allarmanti soprattutto tra le Piccole e Micro imprese: infatti è con un generico non so, non risponde che si pronuncia il 40% degli imprenditori nella classe da 1 a 5 e il 45% degli imprenditori nella classe tra 6 e 15 dipendenti. Leggermente migliore, ma comunque non soddisfacente, il dato delle aziende da 16 a 49 dipendenti (35%).

Fig. 2.6 – Livello di adeguatezza dell'azione delle Camere lombarde, per classi di addetti, percentuale sul totale dei rispondenti, Lombardia anno 2010



Il secondo quesito posto agli imprenditori è stato quello di valutare l'operato del sistema camerale più nel dettaglio, rispetto cioè alle diverse tipologie di intervento messe in atto; a tale scopo sono state analizzate cinque aree di intervento:

1. sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese,
2. sostegno processi di innovazione,
3. sostegno all' internazionalizzazione,
4. sviluppo di una nuova imprenditorialità,
5. consolidamento delle reti d'impresa.

Su ognuna di queste aree è stato chiesto agli imprenditori di attribuire un indice di gradimento, in scala 0/10. Il valore 5 corrisponde alla sufficienza.

Ad una prima lettura i risultati sembrano poco incoraggianti: gli interventi che le Camere di Commercio hanno messo in atto sono generalmente giudicati poco soddisfacenti e nessun *item* raggiunge risultati sufficienti. Il dato va tuttavia contestualizzato all'interno del generale clima di scontento delle imprese in un momento molto complesso dal punto di vista economico-produttivo e va letto e interpretato alla luce di due considerazioni:

- *il confronto con le valutazioni fornite dagli imprenditori lombardi rispetto agli interventi anticrisi messi in atto dal governo (vedi tab. 2.2): pur con item diversi, il giudizio degli imprenditori appare ben più pesante rispetto a quello fornito sul sistema camerale lombardo;*
- *il dato delle non risposte, che incide pesantemente sul dato complessivo e che probabilmente testimonia la non conoscenza da parte delle Micro imprese degli interventi attuati o comunque la difficoltà ad esprimere valutazioni di qualsiasi natura. Anche in questo caso i più informati risultano i milanesi, e in generale la provincia di Milano, che ancora una volta ottiene risultati migliori rispetto al resto della Regione.*

Leggendo i dati seguenti in questa duplice ottica e tenendo conto del generale clima di sfiducia delle imprese, il voto 3,9 attribuito al *sostegno dei processi di internazionalizzazione* e anche il 3,7 attribuito *all'innovazione e al sostegno all'imprenditorialità* appare relativamente soddisfacente. In generale è possibile affermare, con le dovute cautele, che gli interventi anti crisi messe in atto dalle Camere di commercio lombarde, seppur abbiano ottenuto risultati generalmente non soddisfacenti, sono stati di gran lunga più apprezzati rispetto alle misure messe in atto a livello nazionale.

Tab. 2.4 – Livello di soddisfazione dell'azione delle Camere, per tipologia di intervento, indice in scala 0 – 10, anno 2010

Priorità organizzative	Milano	Lombardia	Totale Lombardia
sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese	3,3	3,1	3,2
sostegno processi di innovazione	3,7	3,5	3,6
Sostegno all' internazionalizzazione	3,9	3,1	3,6
Sviluppo di una nuova imprenditorialità	3,7	3,4	3,6
Consolidamento delle reti d'impresa	3,5	3,6	3,5

Il dato principale che sembra emergere da questi risultati è la "non conoscenza" degli interventi camerale e la scarsa percezione da parte dei microimprenditori delle misure di sostegno attivate dalle Camere di Commercio. Non si può neppure escludere un atteggiamento di distacco e di non interesse che si potrebbe tradurre nell'affermazione "non ho avvertito alcun intervento di sostegno" e che è un segnale del senso di "solitudine" del micro imprenditore, scarsamente rappresentato e tutelato nelle sedi istituzionali.

Il dato trova conferma nell'ultima parte di questa sezione dell'indagine, nella quale è stato chiesto agli interlocutori di indicare quali interventi le Camere di Commercio dovrebbero mettere in piedi per sostenere le imprese. Le risposte fornite sono *generiche e frammentate* poiché alle Camere si avanza una vaga richiesta di attenzione, un maggiore sostegno e una presenza più assidua, che sembra confermare il dato della "non rappresentatività", pur in mancanza di indicazioni concrete sulla direzione che tale sostegno dovrebbe avere.

In generale il dato rimanda alla necessità da parte del sistema camerale lombardo di trovare, soprattutto a livello regionale, canali di dialogo e comunicazione diretti e specifici verso le Micro e Piccole imprese affinché l'intervento camerale sia mirato sui fabbisogni dei Piccoli e sia percepito dai Piccoli come destinato in maniera prioritaria alle loro esigenze.

2.4. Il ranking della competitività regionale: la mappa della competitività

In questa parte del focus viene presentata un'analisi di ranking a livello regionale che consente di misurare la competitività dei territori italiani dal punto di vista della relazione tra PA e Micro e Piccola impresa. Rimandando al volume nazionale per la descrizione approfondita della metodologia ci limitiamo qui prendere in esame i risultati per quanto riguarda Milano e la Lombardia per verificare come è posizionata la regione rispetto agli altri territori italiani.

L'analisi è stata condotta attraverso la costruzione di alcuni *indici sintetici* ottenuti come *mix* di un ampio *paniere di indicatori* nel quale si è in particolare incluso quelli che assicurano la massima significatività statistica al livello territoriale minimo considerato nell'indagine (regioni maggiori - con distinzione, per la Lombardia, della provincia di Milano e del resto della regione - e aggregazione di quelle minori). I dati fanno riferimento all'ultimo biennio di rilevazione (2009-2010), 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 periodo.

2.4.1. La qualità e le sue dimensioni

Il primo step dell'analisi di ranking è stata la costruzione dell'*indice di qualità*. Pur non coprendo da solo, pur nei suoi molteplici aspetti, l'intero spettro della competitività,

l'indice della qualità consente di misurare in una scala da 0 a 100 la distanza dall'ottimo (o "piena qualità") individuato dal valore massimo, e quindi di individuare le aree territoriali 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". La qualità, che si intende qui percepita o desiderata dal solo lato dell'impresa⁴ ha, anche nella particolare accezione che le si è data in questa sede, più dimensioni. Che nel nostro caso, scandagliando e riaggregando le informazioni disponibili, possono essere individuate:

- nell'*efficienza ed efficacia dei servizi* erogati dalla PA ("efficienza"), misurata attraverso la soddisfazione espressa su più aspetti dalle MPI;
- nel "*dinamismo*" della PA percepito dalle imprese, misurato attraverso la valutazione delle performance recenti e delle attese o "aspettative" – espressione queste ultime di un clima di fiducia che molto dipende dall'esperienza regressa;
- nella *semplicità e leggerezza del "carico amministrativo"* avvertito dall'azienda, inteso come insieme degli obblighi di cui la PA richiede l'assolvimento.

E' a tali tre assi che sono ricondotti gli indicatori selezionati nel paniere in base alla loro particolare "forza esplicativa"⁵. I valori ottenuti per i tre indici specifici e per l'indice generale di qualità (del rapporto MPI-PA) come mix ponderato degli indicatori di cui sopra, è riportato nel prospetto seguente, cui fa seguito uno analogo che riporta, per una maggiore percezione di sintesi, la posizione occupata in graduatoria (ranking) dalle aree regionali considerate dall'indagine.

⁴ Cfr. nota metodologica per quanto in particolare attiene ai parametri di valutazione della *customer satisfaction*.

⁵ *Indice di "Efficienza"*: Efficiency gap⁵ (peso 3); Grado di soddisfazione complessivo PA (risposta a domanda diretta; peso 2,5); Segnalazioni di casi ottimalità nella PA (peso 1,5); Partecipazione al mercato della PA (coefficiente di sbarramento⁵, peso 2). *Indice di "Dinamicità"*: Variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL (peso 2); Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi (1,5); Aspettative per i prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL (2). *Indice di "leggerezza/semplicità" del carico amministrativo*: Costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative (percentuale imprese interessate; peso 1,5); Grado di pesantezza degli obblighi amministrativi in relazione all'area (2); Gravosità obblighi amministrativi in relazione al processo di "produzione" (1,5); Incidenza dei costi per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul fatturato⁵.

I risultati per l'area lombarda sono ampiamente positivi. La provincia di Milano risulta essere la prima in Italia per quanto concerne la *dinamicità*, seguita dal Veneto, dal Lazio e dalla Liguria e quindi presenta un tessuto di Micro e Piccole imprese che nell'ultimo triennio hanno riscontrato un miglioramento dei servizi pubblici nell'incidenza degli oneri amministrativi e che, dall'altra parte, nutrono aspettative piuttosto positive in termini di miglioramento del rapporto con la PA. Abbastanza buono il posizionamento dell'area Milanese rispetto alla "leggerezza" del carico burocratico, che vede la provincia in 4° posizione, dopo Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria. Diverso il posizionamento del resto della regione Lombardia che si colloca in 8° posizione nel rapporto tra Micro e Piccola impresa e burocrazia e che sconta un livello di dinamicità e quindi di "aspettative per il futuro" molto più basso rispetto al capoluogo. L'intero territorio lombardo, Milano inclusa, si colloca invece in posizioni intermedie (6° e 7°) rispetto alla generale efficienza della PA, misurata attraverso gli indicatori di costo e di soddisfazione.

Tab. 2.5 –Indice di qualità e sue articolazioni, scala 0-100

	indice di efficienza	indice dinamicità	indice "leggerezza/ semplicità" del carico amm.	indice qualità del rapporto MPI-PA
Trentino/ Friuli VG	59,0	53,2	47,7	54,1
Veneto	50,3	54,6	46,3	50,2
Emilia Romagna	54,0	50,0	49,4	51,6
Piemonte/Valle Aosta	56,0	51,4	48,9	52,7
Provincia di Milano	53,2	55,3	48,8	52,5
Resto Lombardia	53,8	49,1	45,5	50,1
Totale Lombardia	54,7	50,9	46,9	51,4
Liguria	54,5	53,2	50,9	53,2
Toscana	54,3	49,4	46,5	50,7
Umbria/ Marche	53,2	50,6	41,0	48,8
Lazio	50,7	53,2	44,9	49,7
Altre Sud/isole	51,5	45,5	43,8	47,6
Campania	48,1	48,6	42,0	46,3
Puglia	50,7	45,6	45,0	47,6
Sicilia	47,2	47,5	43,2	46,0
Italia	52,9	50,8	46,3	50,4
Nord Est	52,6	50,6	47,5	50,6
Nord Ovest	54,1	51,7	46,4	51,2
Centro	52,1	49,4	45,0	49,3
Sud e isole	50,0	48,2	42,5	47,3

Tab. 2.6 - *Indice di qualità e sue articolazioni: ranking (posizione in graduatoria delle zonizzazioni minime considerate)*

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

2.4.2. Il costo della qualità

Una volta fornita la misura della "qualità" il secondo step dell'analisi ha portato ad identificare 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. A tale scopo è necessario quantificare il costo medio sostenuto dall'impresa per far fronte agli obblighi amministrativi desumendolo, come già in altra parte, dai dati a nostra disposizione circa il personale interno impiegato ed il ricorso a consulenze esterne. Per far questo, partendo da un costo medio aziendale per giornata/uomo di 250 €, ipotizzato un po' arbitrariamente sulla base dei parametri correnti, si è quest'anno affinata la procedura di stima diversificando tale valore su scala territoriale, ovvero applicando a tale valore medio un coefficiente variabile in virtù della differenziazione della retribuzione lorda (retribuzione netta + oneri sociali) osservata nei nostri diversi ambiti di analisi (regioni o aggregazioni di regioni). Sommando il valore così ottenuto a quello dei costi delle consulenze dichiarati dalle imprese intervistate, che già risentono della *sperquazione territoriale*, si è ottenuta la stima desiderata espressa in valori monetari. In parallelo si è ritenuto utile riportare tale indice anche in valore "reale" depurandolo (o deflazionandolo) dagli effetti degli squilibri retributivi di cui sopra ed ottenendo così un dato puro in grado di esprimere la

quantità risorse impiegate⁶ prescindendo dal suo valore monetario realizzato su scala territoriale⁷.

I valori del costo sono riassunti, insieme al relativo ranking, nella tabella che segue. Le discrepanze osservate fra le due serie misurano l'influenza dei differenziali di retribuzione del personale nelle diverse aree (negativa quanto più il valore monetario è maggiore di quello reale).

Tab. 2.7 – I costi medi aziendali per l'espletamento degli obblighi amministrativi

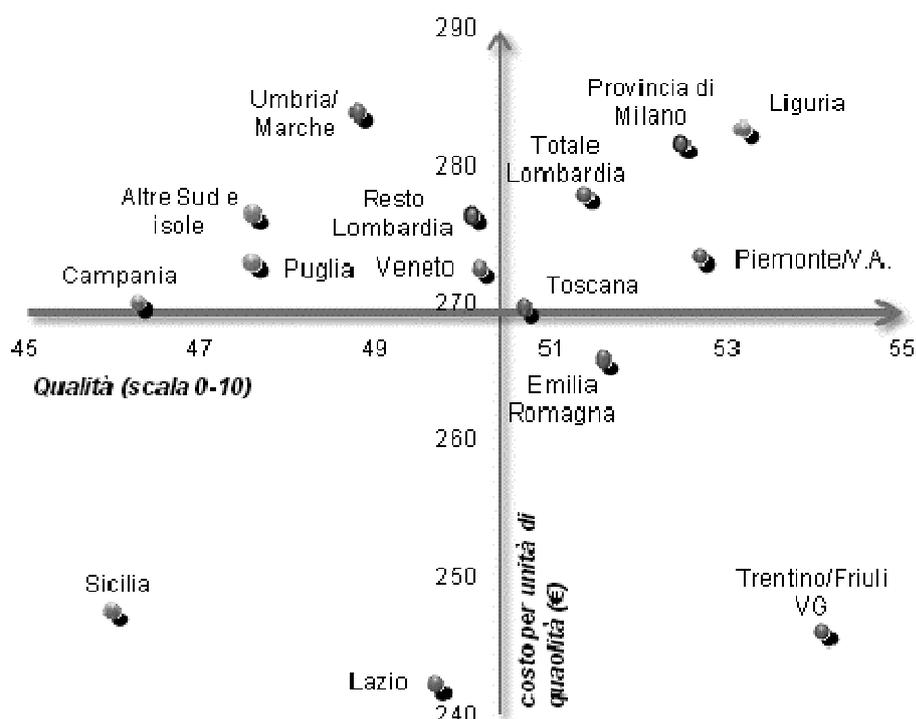
	Costi sostenuti per l'espletamento degli obblighi amministrativi (monetari)		Costi al netto dei differenziali di retribuzione (reali)	
	€	ranking	€	ranking
Trentino/ Friuli VG	13.679	5	13.319	9
Veneto	13.245	8	13.687	7
Emilia Romagna	13.273	7	13.716	6
Piemonte/Valle Aosta	14.001	4	14.410	3
Provincia di Milano	16.414	1	14.791	2
Resto Lombardia	15.158	2	13.841	5
Totale Lombardia	15.735	...	14.283	...
Liguria	14.723	3	15.025	1
Toscana	12.923	9	13.672	8
Umbria/ Marche	12.525	10	13.861	4
Lazio	13.523	6	12.022	13
Altre Sud/isole	11.731	12	13.157	10
Campania	12.133	11	12.504	12
Puglia	11.659	13	12.996	11
Sicilia	11.051	14	11.391	14
<i>Italia</i>	<i>13.589</i>	...	<i>13.589</i>	...
Nord Est	13.318	...	13.602	...
Nord Ovest	15.180	...	14.404	...
Centro	13.215	...	12.878	...
Sud e isole	11.714	...	12.583	...

⁶ L'indice può essere nel caso espresso anche in giornate/uomo dividendo il valore ottenuto per i 250€ medi giornalieri così assumendo l'ipotesi, altrettanto arbitraria, che il costo di personale interno ed esterno (consulenti) si equivalga.

⁷ Per la procedura di calcolo si rimanda ancora alla nota metodologica del volume nazionale.

Già ad un primo confronto con l'indice di qualità emerge una discreta somiglianza della distribuzione e più in particolare un legame positivo fra tale indice ed i due dati di costo medio aziendale⁸. Il tipico "scatter" può venire in aiuto per dare immediata evidenza di tale relazione.

Fig. 2.7 – Lo "scacchiere" della qualità e del costo



Nota: gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi "Italia"

Per quanto riguarda Milano e la Lombardia il grafico è interessante da due punti di vista:

- in primo luogo la provincia di Milano, insieme alla Liguria, è l'area del Paese in cui è più evidente la correlazione costo/qualità e dove ad un elevato livello di qualità nella relazione tra Micro e Piccole imprese e PA corrisponde anche un elevato prezzo di scambio;

⁸ Il coefficiente di correlazione fra l'indice di qualità ed il "costo reale" (o impiego di risorse) è pari a 0,65 ed indica dunque una forte interdipendenza fra le due serie.

- in secondo luogo colpisce il posizionamento della Lombardia, Milano esclusa (“resto Lombardia”), dove emerge un livello di qualità complessiva leggermente inferiore alla media Italia, pur con livelli di costo complessivamente elevati.

In altre parole si conferma un dato in realtà abbastanza atteso, il fatto cioè che se da un lato *l'area milanese “trascina” il resto della regione nel suo posizionamento di eccellenza, dall'altro lato, occorre ricostruire un nuovo “dialogo” tra metropoli e resto della regione affinché anche quest'ultima sia in grado di recepire a pieno gli stimoli, le innovazioni, il know how progettuale proveniente dal Capoluogo*⁹.

2.4.3. La mappa della competitività

A questo punto dell'analisi, può essere utile l'introduzione di un ultimo quoziente: quello che mettendo a confronto la qualità con il costo espresso in termini di incidenza sul fatturato, commisura la prima alle capacità dell'azienda, restituendo, come valore, la quota parte del proprio fatturato cui le imprese si trovano a rinunciare nelle varie zone per acquisire una unità di qualità. Il quale permette di vagliare in quale, nelle diverse zone del Paese, si sia perseguito il risultato ottimale, ovvero la *massimizzazione dei vantaggi* con il *minimo sacrificio*. Nell'ottica imprenditoriale, l'ultimo step corrisponde al passaggio da un'analisi costi/qualità ad una costi/benefici; da un punto di vista amministrativo si tratta del passaggio dalla misurazione di efficacia ed efficienza a quello di economicità.

Corre tuttavia l'obbligo di avvertire che questa operazione ha valore più culturale (o di esercizio) che matematico. L'incidenza dell'onere da PA (costi) sul volume di attività (fatturato) è infatti un dato dedotto da una libera valutazione dell'imprenditore (è infatti frutto di uno specifico *item* del questionario) senza la possibilità di un riscontro oggettivo (di gestione). Esso attiene pertanto più alla sfera della “percezione” (qualità) che a quella della “valore” (quantità). Si è non a caso provato, dal confronto incrociato con le altre informazioni fornite dall'intervistato, come esso dimostri una forte contiguità al *sentiment*, tanto da misurare più il “fastidio da PA” che non il suo effettivo impatto “economico” sull'azienda¹⁰.

⁹ Cfr. Dario Di Vico, *Serve un'alleanza tra Milano e la sua terra*, in: *Italia/Lombardia*, Corriere della Sera, 21 ottobre 2010.

¹⁰ L'indice in oggetto risulta abbastanza singolarmente correlato in misura inversa ai costi sostenuti per gli adempimenti amministrativi, il che suggerisce la presenza di una forte dipendenza del dato dai differenziali di fatturato che pare crescere in misura più che proporzionale al crescere dei costi. Tale

Tab. 2.8 – Il quadro complessivo della competitività

	Indice qualità		costo "monetario" per unità di qualità (C/Q)		costo "reale" per unità di qualità (C/Q)		punti incidenza su fatturato	
	0-100	rank.	euro	rank.	euro	rank.	punti*100	rank.
Trentino/ Friuli VG	54,1	1	252,6	4	246,0	2	7,5	10
Veneto	50,2	7	263,6	9	272,4	7	7,1	8
Emilia Romagna	51,6	5	257,2	7	265,8	4	7,4	9
Piemonte/V.Aosta	52,7	3	265,5	10	273,3	9	6,1	1
Provincia di Milano	52,5	4	312,4	14	281,5	12	6,5	4
Resto Lombardia	50,1	8	302,6	13	276,3	10	6,2	2
Totale Lombardia	51,4	...	306,1	...	277,8	...	6,4	...
Liguria	53,2	2	276,9	12	282,6	13	7,0	6
Toscana	50,7	6	254,8	5	269,6	5	6,7	5
Umbria/ Marche	48,8	10	256,4	6	283,8	14	7,5	11
Lazio	49,7	9	272,4	11	242,1	1	9,0	14
Altre Sud/isole	47,6	12	246,5	3	276,4	11	8,3	12
Campania	46,3	13	261,9	8	269,9	6	8,3	13
Puglia	47,6	11	244,8	2	272,9	8	6,4	3
Sicilia	46,0	14	240,1	1	247,5	3	7,0	7
<i>Italia</i>	50,4	...	269,4	...	269,4	...	7,1	...
Nord Est	50,6	...	263,3	...	268,9	...	7,4	...
Nord Ovest	51,2	...	296,5	...	281,3	...	6,2	...
Centro	49,3	...	268,1	...	261,3	...	7,7	...
Sud e isole	47,3	...	247,9	...	266,3	...	7,7	...

Quest'ultimo scenario ripropone alla ribalta la provincia di Milano, che, insieme all'intero Nord Ovest e al Piemonte e in prima fila, si confermano essere le aree di eccellenza rispetto alla relazione con la pubblica amministrazione e in termini di rapporto qualità/costo dei servizi.

2.4.4. Qualità e innovazione

Costruita la mappa della "qualità" del rapporto fra PA e Micro Piccola Impresa, si intende in ultimo cogliere l'occasione di un approfondimento che abbia anche la valenza di una controprova della validità dell'indice ad hoc costruito sui nostri dati. Si

situazione è probabilmente determinata ad esempio da una correlazione cosiddetta spuria che fa sì che laddove i costi, come in genere al Centro-Nord, sono più elevati, ancora più elevati, in termini di distanza dalle altre aree, sono i fatturati medi delle aziende.

propone a tale scopo un confronto con due ulteriori indici costruiti, questa volta, a partire da dati ufficiali Istat e mirati a misurare, per ciascuna area elementare, il livello di innovazione vuoi della Pubblica Amministrazione che delle imprese¹¹.

Avvertendo che sono entrambi da intendere ancora come mix di un paniere di indicatori relativi al grado di informatizzazione/modernizzazione della PA e delle imprese, dunque ad una sola specifica dimensione, pur rilevante, dell'“innovazione”, gli indici in oggetto sono affiancati, nella tabella che segue, a quello di “qualità” che origina dai nostri dati.

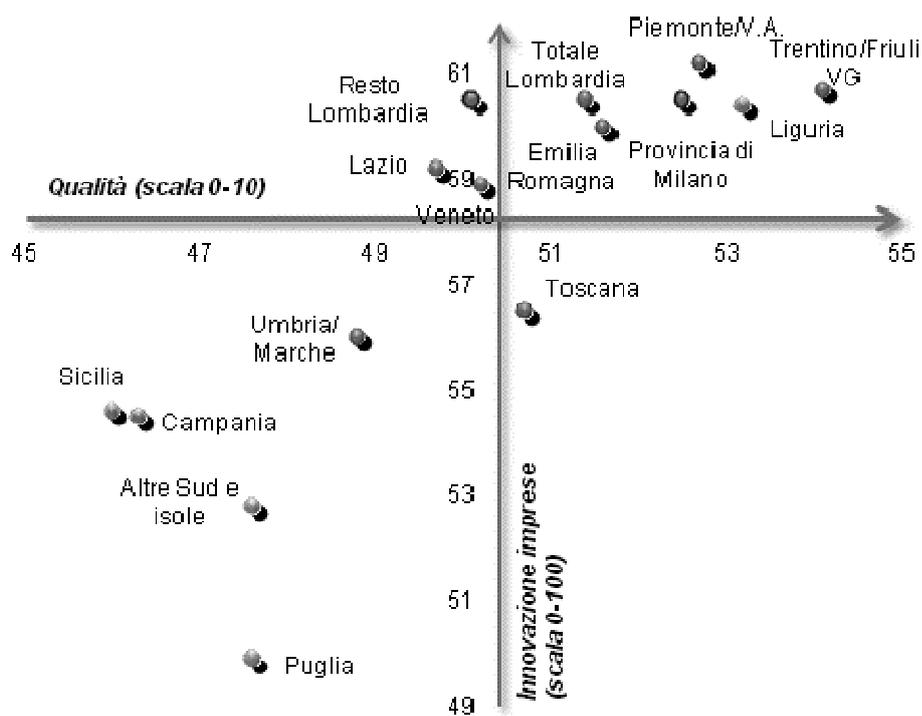
Tab. 2.9 – Indice di qualità, di innovazione della PA e di innovazione delle imprese

	Indice qualità		Indice innovazione PA		Indice innovazione imprese	
	0-100	rank.	Italia=100	rank.	0-100	rank.
Trentino/ Friuli VG	54,1	1	98,9	9	60,7	2
Veneto	50,2	7	107,1	2	58,9	8
Emilia Romagna	51,6	5	109,3	1	60,0	6
Piemonte/Valle Aosta	52,7	3	103,3	8	61,2	1
Provincia di Milano	52,5	4	106,3	3	60,5	3
Resto Lombardia	50,1	8	106,3	3	60,5	3
Totale Lombardia	51,4	...	106,3	...	60,5	...
Liguria	53,2	2	104,9	6	60,4	5
Toscana	50,7	6	105,7	5	56,5	9
Umbria/ Marche	48,8	10	103,6	7	56,0	10
Lazio	49,7	9	97,7	11	59,2	7
Altre Sud/isole	47,6	12	91,9	14	52,8	13
Campania	46,3	13	93,4	13	54,5	12
Puglia	47,6	11	93,7	12	49,9	14
Sicilia	46,0	14	97,9	10	54,6	11
Italia	50,4	...	100,0	...	58,3	...
Nord Est	50,6	...	106,3	...	59,7	...
Nord Ovest	51,2	...	105,3	...	60,6	...
Centro	49,3	...	101,5	...	57,6	...
Sud e isole	47,3	...	94,1	...	53,1	...

¹¹ Il dato si riferisce all'intero parco delle imprese prescindendo dunque dalla dimensione. Essendo tuttavia tutti gli indicatori del paniere considerato costruiti con riferimento al numero di imprese, la stragrande maggioranza delle quali è rappresentata dalle Micro e Piccole, il dato è da considerare una ottima approssimazione dell'indice specifico relativo al solo settore delle MPI. Per questo e per altri aspetti relativi alla tecnica utilizzata si rimanda ancora alla Nota metodologica del Rapporto nazionale.

Concentrandosi sui risultati dell'area milanese e lombarda, quello che emerge con chiarezza è il discreto accordo fra i risultati delle tre serie (qualità, innovazione PA, innovazione imprese) che da ragione di una correlazione positiva fra le stesse confermata anche dal valore del relativo coefficiente. In particolare il legame positivo fra indice di qualità ed indice di innovazione della PA conferma come questi due aspetti procedano di pari passo e dunque *come le imprese lombarde percepiscano tanto più positivamente il proprio rapporto con la PA quanto più questa abbia saputo dotarsi di strumenti in grado di dialogare con loro in maniera moderna, efficiente e trasparente.*

Fig. 2.8 – Scacchiere della qualità e dell'innovazione delle imprese



Nota: gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi "Italia"

In questo senso Milano e la Lombardia si confermano essere non solo uno dei motori più importanti dell'economia italiana ma anche quelle in cui vi è una "contaminazione positiva con la PA", per cui da un lato, la forza innovativa delle imprese viene in qualche misura favorita da un buon clima di rapporti con la PA e in cui l'impresa stessa, se a

maggior contenuto innovativo, è un volano e uno stimolo per la stessa PA (ad esempio per il solo fatto di essere dotata di strumenti informatici in grado di alleggerire il peso degli oneri verso di essa). Della relazione fra qualità ed innovazione delle imprese si fornisce la rappresentazione su assi cartesiani, la cui origine è posta in corrispondenza del dato medio nazionale. Ancora una volta Milano e la Lombardia, insieme al Piemonte, al Trentino e alla Liguria, si distinguono per un elevato livello di qualità che corrisponde ad un altrettanto elevato livello di informatizzazione delle imprese (quadrante superiore-destro).

3. LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1. Premessa

La terza parte della presente indagine si propone di analizzare la PA come “mercato di sbocco” e non più dal solo punto di vista dell’ erogazione dei servizi. Questa sezione intende in altri termini indagare quale possibile domanda dei beni e di servizi la PA rivolge al mercato delle Piccole e Micro imprese.

Il capitolo ripercorre per la provincia di Milano e per la regione Lombardia l’articolazione del volume nazionale in due sezioni.

La prima sezione è dedicata all’analisi della PA come mercato per le Piccole e Micro imprese, in cui si testa *con quale frequenza le aziende di piccole dimensioni partecipano a procedure di evidenza pubblica e l’interesse generale che hanno le imprese nell’aver come cliente gli uffici della Pubblica Amministrazione.*

La seconda sezione riguarda invece il tema *dei crediti che le Piccole e Micro imprese hanno maturato nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni*, tema questo di grande attualità e divenuto più urgente nel 2010, a seguito della crisi economica internazionale che ha costretto le imprese, già in difficoltà, a sopportare gli ulteriori oneri dovuti ai ritardati pagamenti e alla conseguente mancata liquidità.

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

Il primo indicatore preso in considerazione si propone di analizzare *l’attitudine delle Piccole e Micro imprese alla partecipazione ai bandi pubblici* e la frequenza di tale partecipazione. A livello nazionale la percentuale di imprese che dichiara di non aver mai partecipato a gare è pari al 74,3%, percentuale che sale ulteriormente nel caso delle del resto della Lombardia (78,5%) e della provincia di Milano (84%).

Tab. 3.1 – Partecipazione a gare bandite dalla PA, valori percentuali, anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Frequentemente / correntemente	5,6	9,4	7,7	16,4	9,0	11,5
Sì, ma occasionalmente	10,4	12,1	11,3	16,9	13,9	14,2
Mai	84,0	78,5	80,9	66,7	77,1	74,3

Alle Micro e Piccole imprese che hanno rapporti contrattuali con le Pubbliche Amministrazioni è stato poi chiesto *quanto pesa il cliente pubblico sul proprio fatturato*. A Milano il mercato PA risulta estremamente esiguo: alla percentuale, che abbiamo visto essere molto elevata, di chi non partecipa si aggiunge il dato di chi partecipa, ma con livelli molto bassi di incidenza sul fatturato (sotto il 5% per quasi il 43% degli imprenditori).

Un po' più positivo ma comunque sempre relativamente basso il dato del resto della Lombardia: per il 32,6% degli imprenditori il peso del cliente PA sul fatturato è compreso tra il 5% e il 25%.

Tab. 3.2 – Peso del cliente PA sul fatturato, anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	18,0	16,9	17,3	17,7	12,6	16,2
inferiore al 5%	42,7	26,8	32,9	35,7	29,3	33,1
tra il 5% e il 25%	14,8	32,6	25,8	21,5	27,5	22,8
tra il 25% e il 50%	9,8	10,7	10,4	10,7	17,6	14,7
tra il 50% e il 75%	1,7	0,0	0,6	5,3	9,0	6,7
tra il 75% e il 100%	13,0	13,0	13,0	9,1	4,0	6,4

Alle imprese che non hanno mai preso parte a procedure di appalti pubblici, è stato poi chiesto *l'eventuale interesse a lavorare per la PA*. A livello nazionale si è messo in evidenza un aumento negli anni della propensione a partecipare a gare pubbliche che arriva al 36,5% di imprenditori nel 2010. Anche a Milano si delinea una situazione analoga, con il 36,0% di imprese potenzialmente interessate; in Lombardia la quota è ancora maggiore e si attesta al 41,7%.

La lettura di questi dati è incoraggiante; l'aumento del numero degli interessati evidenzia il margine di attrattività crescente e dell'aumento della consapevolezza del potenziale che il mercato pubblico può offrire alle Piccole e Medie imprese le quali, sofferenti a causa della crisi, stanno forse cercando nuovi sbocchi di mercato.

Tab. 3.3 – Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Si	36,0	46,6	41,7	31,3	41,7	36,4
No	57,3	47,2	51,9	57,4	51,6	55,4
Non indicato	6,8	6,2	6,4	11,3	6,6	8,2

Passando ad analizzare le *ragioni della non partecipazione al mercato PA*, ci si è posti l'obiettivo di decurtare dalla percentuale di aziende non interessate, quelle che lo sono per motivi strettamente legati alla loro produzione, come ad esempio la non attinenza merceologica, o ad una scelta strategica cosciente e consapevole e non imputabile a barriere di entrata nel mercato pubblico.

Come si vede dai dati riportati nella tabella sottostante, la maggior parte degli imprenditori non partecipano a procedimenti pubblici per ragioni legate alla *tipologia dei beni prodotti e dei servizi erogati*; il 30,8% delle piccole aziende milanesi non trattano prodotti attinenti al mercato PA; dato che sale al 33,7% in Lombardia e al 35,9% nel l'Italia. La seconda ragione della non partecipazione risiede in scelte aziendali consapevoli; in questo caso gli imprenditori milanesi sono il 24,2%; quelli il 21,5%, quelli italiani il 21,2%.

Al di là di queste considerazioni che risiedono in scelte oggettive (non attinenza merceologica) e soggettive (scelta strategica e consapevole dell'imprenditore), le barriere che scoraggiano gli imprenditori a lavorare con la Pubblica Amministrazione sono tre:

- il diffuso *senso di sfiducia* nei confronti della Pubblica Amministrazione: ha sfiducia verso il mercato PA il 9% degli imprenditori lombardi e il 12,9% degli imprenditori milanesi (il dato nazionale è pari al 14,2%);
- i *ritardati pagamenti*, elemento che sé stato indicato dal 9,8% degli imprenditori italiani, dall'8,0% di quelli lombardi e dall'8,4% di quelli milanesi;

- la *difficoltà a recuperare margini di guadagno* (costi superiore ai guadagni potenziali): sono di questo avviso il 6,7% degli imprenditori italiani, il 12,7% di quelli del resto della Lombardia e l' 8,9% di quelli milanesi.

Tab. 3.4 – Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2010

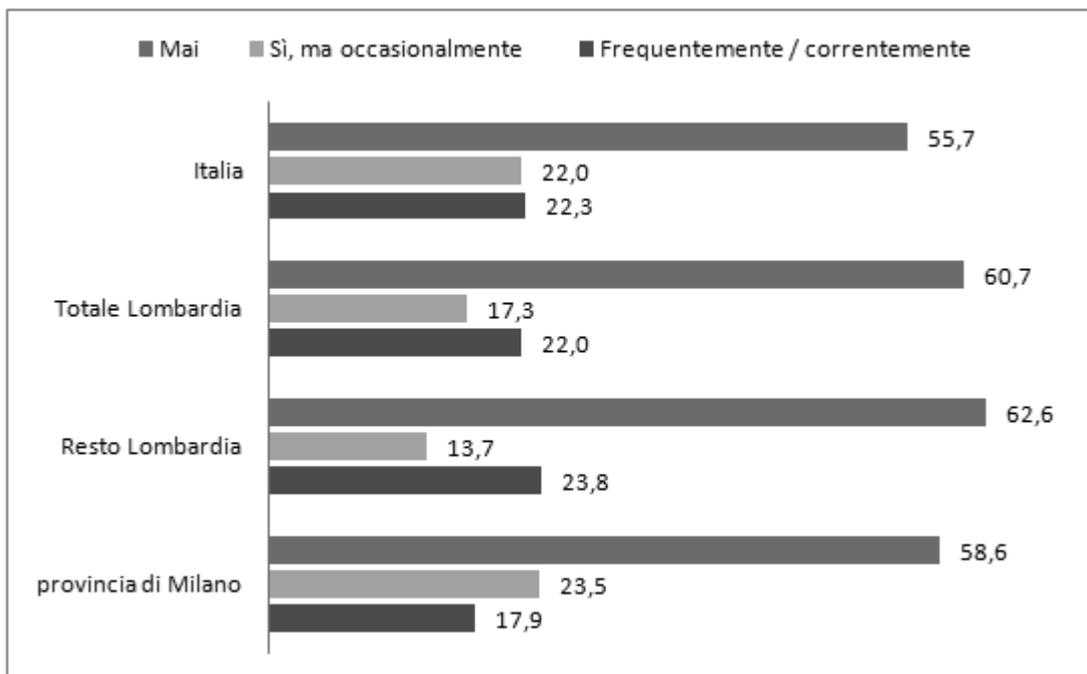
	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	30,8	36,7	33,7	33,4	35,9
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	8,9	12,7	10,8	4,1	6,7
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	5,2	7,4	6,3	3,0	5,5
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	8,4	7,7	8,0	12,2	9,8
Per altra scelta (strategia) di mercato	24,8	18,0	21,5	24,9	21,2
Sfiducia vs il mercato della P.A.	12,9	5,0	9,0	16,9	14,2
Altro (specificare.....)	5,2	0,0	2,7	4,4	2,7
Non indicato	3,7	12,6	8,0	1,1	4,0

3.3. I crediti della Pubblica Amministrazione verso le imprese

Sul tema dei crediti 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.

Se a livello nazionale il 44,3% 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 38,7%, mentre quello della provincia di Milano sale al 40,9%.

Fig. 3.2 – Crediti maturati verso la PA nell'ultimo anno, % sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, anno 2010



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 28.290 euro l'anno e sale a 39.286 euro nel caso dell'area milanese. Il dato medio si riduce se invece consideriamo la Lombardia al netto della presenza di Milano (circa 17.000 euro).

Ciò corrisponde a stimare in oltre 8 mld di euro l'anno l'ammontare complessivo di crediti verso la PA dell'intero sistema delle Micro e Piccole imprese, 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 9mila euro su ciascuna di esse. Il dato è inferiore nel caso di Milano e nel caso del resto della Lombardia.

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 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
non indica se ha avuto crediti	1,5	0,0	0,6	1,6	0,9	1,0
non ha avuto crediti (crediti = 0)	57,6	62,6	60,7	57,5	58,8	54,7
ha avuto crediti ma non indica	23,0	18,7	20,4	14,0	18,5	16,8
fino a 5.000€	1,7	3,4	2,7	9,2	3,0	6,3
da 5.001€ a 15.000€	1,7	3,4	2,8	3,8	6,0	6,5
da 15.001€ a 50.000€	5,0	6,8	6,1	6,6	7,3	7,3
da 50.001€ a 100.000€	4,9	3,4	4,0	3,4	3,5	4,1
da 100.001€ a 250.000€	1,6	1,7	1,7	1,5	0,9	1,4
da 250.001€ a 500.000€	3,0	0,0	1,2	2,5	1,2	1,6
sopra 500.000€	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
<i>importo complessivo (milioni di euro)*</i>	<i>727</i>	<i>518</i>	<i>1.223</i>	<i>2.050</i>	<i>2.424</i>	<i>8.470</i>
<i>importo medio delle imprese del mercato PA*</i>	<i>39.286</i>	<i>17.408</i>	<i>25.339</i>	<i>23.490</i>	<i>24.810</i>	<i>28.290</i>
<i>importo medio per tutte le MPI*</i>	<i>8.512</i>	<i>4.902</i>	<i>6.400</i>	<i>6.812</i>	<i>10.598</i>	<i>9.332</i>

(*) 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 24,7% in Italia, sale al 34,6% a Milano e al 29,4% nel caso del resto della Lombardia.

Tab. 3.6 – Incidenza percentuale stimata sul fatturato PA, anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
fino al 5%	7,9	9,0	8,5	23,0	16,2	15,1
dal 5 al 10%	12,2	18,1	15,7	15,4	12,7	12,2
dal 10 al 25%	8,0	0,0	3,2	10,3	6,7	9,5
dal 25 al 50%	11,3	28,7	21,6	12,4	15,2	14,5
dal 50 al 75%	8,2	9,2	8,8	0,0	4,7	3,8
oltre il 75%	7,9	0,0	3,2	2,4	6,5	3,7
Non indicato	52,4	35,1	42,1	36,5	38,0	41,2
<i>incidenza media (percentuale)*</i>	<i>34,6</i>	<i>29,4</i>	<i>31,3</i>	<i>17,0</i>	<i>27,2</i>	<i>24,7</i>

(*) Il dato è da ritenere puramente 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 sconsolante. Le aziende italiane dichiarano in media un ritardo nei pagamenti di 155,4 giorni. La provincia di Milano presenta risultati migliori con un ritardo medio di 104 giornate, mentre il resto della Lombardia si attesta sui 161 giorni di ritardo medio.

Tab.3.7 – Ritardo medio dei pagamenti, anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
fino al 5%	7,9	9,0	8,5	23,0	16,2	15,1
fino a 30gg	15,5	13,6	14,3	21,9	13,6	13,4
dal 30 a 60gg	23,9	8,9	15,0	19,5	20,3	18,9
da 60 a 90gg	20,0	23,1	21,8	10,9	21,6	14,5
da 90 a 180gg	20,4	27,2	24,5	18,9	22,8	22,0
da 180 a 365gg	8,1	8,5	8,3	19,8	8,1	18,6
oltre 365gg	0,0	9,2	5,5	4,1	2,9	4,5
Non indicato	12,2	9,5	10,6	4,8	10,7	8,1
<i>ritardo medio *</i>	<i>104,2</i>	<i>161,8</i>	<i>138,9</i>	<i>118,6</i>	<i>138,7</i>	<i>155,5</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 43% delle imprese dichiara che la situazione non è mutata negli ultimi due anni; invece il 28,9% sostiene invece che si è verificato un peggioramento. Ancora una volta la provincia di Milano conferma un andamento molto positivo soprattutto se confrontato con quello del resto dell'Italia: infatti quasi la metà degli interpellati, il 48,7%, ha dichiarato che la questione del ritardo dei pagamenti non è mutata nell'ultimo biennio; e solo il 28% di loro ha dichiarato che la questione è peggiorata. Anche il totale della regione Lombardia mette a segno un risultato leggermente migliore rispetto a all'intero Paese, attestando una percentuale del 46,1% di coloro che credono non ci siano state variazioni e il 22,9% di quelli che invece hanno sentito un miglioramento. Ancora una volta la performance di Milano produce effetti benefici su tutta la Regione; infatti il Resto della Lombardia mette a segno un risultato leggermente inferiore rispetto a quella della regione intera (46,1% dichiara la questione ritardi invariata; 22,9% dichiara la questione peggiorata).

Tab. 3.8 – Ritardo medio dei pagamenti nell'ultimo biennio, indice di tendenza (-5 + 5), anno 2010

	Provincia di Milano	Resto Lombardia	Lombardia	Nord Ovest	Nord Est	Italia
Un grave peggioramento	7,4	9,2	8,5	13,4	5,2	11,4
Un peggioramento	28,0	19,5	22,9	27,1	25,4	28,0
Una situazione invariata	48,7	44,3	46,1	46,8	42,2	43,1
Un miglioramento	11,9	0,0	4,8	5,7	8,4	7,8
Un sensibilmente miglioramento	0,0	9,0	5,4	0,0	2,8	1,4
Non indicato	4,1	18,1	12,4	7,1	16,0	8,4
Indice di tendenza (-5 / +5)	-0,8	-0,6	-0,7	-1,3	-0,6	-1,1

Una stima dei costi complessivi dovuti alla *mancata liquidità* indica un onere complessivo per le Micro e Piccole imprese milanesi e lombarde relativamente contenuto (rispettivamente 15 mln. e 33 mln. di euro) se confrontato con quello nazionale (108 mln di euro) che dipende dal basso numero di aziende che operano con la PA e di conseguenza dal basso valore de crediti accumulati. Molto diversi sono invece i risultati se prendiamo in considerazione il segmento ristretto di imprese che lavorano per la PA: in questo caso i costi da mancata liquidità aumentano notevolmente e risultano ampiamente superiori alla media nazionale.

Tab. 3.9 - Costi complessivi sostenuti dalle aziende (dati per singola azienda per anno), anno 2010

	Totale Micro e Piccole Imprese (milioni di euro)	Costi per impresa (euro)	Costi per imprese fornitrici della PA (euro)
Milano			
Valore dei crediti verso la PA	727	8.512	39.286
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	10	121	561
(B) Interessi di mora	4	49	224
Totale "costo mancata liquidità" (A-B)	15	170	785
Lombardia			
Valore dei crediti verso la PA	1.223	6.400	25.339
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	23	122	482
(B) Interessi di mora	9	49	193
Totale "costo mancata liquidità" (A-B)	33	170	675
Italia			
Valore dei crediti verso la PA	8.470	9.332	28.290
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	180	198	601
(B) Interessi di mora	72	79	240
Totale "costo mancata liquidità" (A-B)	108	119	360

(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 che per legge la Pa è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento

Sintesi dei Dati

Serie storiche

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

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

Efficiency gap

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

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

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

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

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

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

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

Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità

percentuale sul totale	2006	2007	2008	2009	2010
------------------------	------	------	------	------	------

Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità (% su totale intervistati)**provincia di Milano**

Camera di Commercio	30,5	34,5	31,7	28,8	32,4
Comune	23,5	5,7	6,8	6,5	12,5
Provincia	0,4	3,2	3,9	2,5	2,5
Regione	1,1	0,6	1,3	0,7	2,2
Agenzia delle Entrate	1,9	3,5	3,3	4,6	4,0
Asl	2,1	-	-	1,0	1,4
Inps	3,5	2,9	3,5	4,2	3,9

Lombardia

Camera di Commercio			24,4	25,8	24,0
Comune			8,2	7,6	10,4
Provincia			3,0	2,1	3,5
Regione			1,1	0,3	1,5
Agenzia delle Entrate			5,7	5,7	4,9
Asl			0,2	0,5	0,9
Inps			2,7	2,4	3,3

Italia

Camera di Commercio	26,0	32,4	32,9	26,2	25,7
Comune	16,3	10,3	10,8	8,9	10,4
Provincia	2,5	3,5	3,6	2,3	2,1
Regione	1,8	2,9	3,2	1,7	1,0
Agenzia delle Entrate	7,1	7,2	6,2	6,8	3,9
Asl	1,2	1,0	0,8	0,6	1,2
Inps	3,0	2,3	2,0	1,7	2,3

Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità

percentuale sul totale	2006	2007	2008	2009	2010
------------------------	------	------	------	------	------

Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno***provincia di Milano**

Camera di Commercio	35,8	38,5	31,9	34,0	23,1
Comune	23,7	6,9	4,7	3,0	5,7
Provincia	4,2	8,5	6,1	6,6	2,1
Regione	7,9	0,7	0,8	2,4	1,1
Agenzia delle Entrate	4,5	4,8	2,7	5,8	3,2
Asl	7,5	-	-	1,1	1,4
Inps	6,7	5,1	3,7	3,8	1,8

Lombardia

Camera di Commercio			36,4	29,7	18,2
Comune			18,7	6,6	4,1
Provincia			4,6	6,3	2,2
Regione			0,7	1,2	1,0
Agenzia delle Entrate			4,7	6,5	4,5
Asl			0,3	0,7	0,9
Inps			2,8	2,6	2,4

Italia

Camera di Commercio	30,1	36,1	36,7	32,8	38,3
Comune	16,9	12,4	13,1	11,2	13,5
Provincia	11,6	9,1	9,4	5,9	8,0
Regione	7,6	3,0	3,3	3,7	6,8
Agenzia delle Entrate	8,0	9,9	8,5	8,0	7,6
Asl	6,5	2,0	1,7	0,1	5,8
Inps	7,4	4,0	3,5	2,9	6,3

* percentuali relative alle segnalazioni di operato ottimale sul totale contatti nell'ultimo anno verso lo stesso ente

Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità: indice di gradimento della Camera di Commercio

<i>percentuale sul totale</i>	2006	2007	2008	2009	2010
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità (% su totale intervistati)</i>					
provincia di Milano	30,5	34,5	31,7	28,8	32,4
Lombardia			24,4	25,8	24,0
Nord est	29,4	19,4	20,9	15,3	26,2
Nord ovest	33,4	34,4	32,1	26,5	24,1
Centro	27,4	22,5	23,2	35,6	30,1
Sud e isole	11,0	53,1	53,5	29,5	23,1
Italia	26,0	32,4	32,9	26,2	25,7
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno*</i>					
provincia di Milano	35,8	38,5	31,9	34,0	23,1
Lombardia			36,4	29,7	18,2
Nord est	32,1	21,6	24,7	20,5	19,2
Nord ovest	40,3	38,3	36,5	32,8	16,3
Centro	35,3	25,1	24,4	36,9	26,2
Sud e isole	10,2	59,2	63,8	41,7	16,5
Italia	30,1	36,1	36,7	32,8	38,3

Costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative

<i>percentuale aziende che hanno dovuto sostenere costi</i>	2006	2007	2008	2009	2010
provincia di Milano	-	-	27,8	40,9	32,3
Lombardia	-	-	34,4	40,8	37,7
Nord est	-	-	29,6	42,6	29,4
Nord ovest	-	-	32,3	42,0	34,7
Centro	-	-	37,8	46,8	31,7
Sud e isole	-	-	35,6	40,4	41,5
Italia	-	-	33,5	42,9	34,1

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

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

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

	2006	2007	2008	2009	2010
<i>percentuale imprese che ricorrono a consulenti esterni</i>					
provincia di Milano	68,2	68,5	80,4	91,1	94,2
Lombardia			88,4	80,7	95,5
Nord est	70,3	67,8	93,4	91,0	95,9
Nord ovest	85,4	78,2	87,8	84,4	95,4
Centro	66,0	87,1	86,7	91,9	93,0
Sud e isole	66,5	66,5	81,6	89,2	94,6
Italia	73,2	75,2	87,8	88,7	94,8
<i>Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in € per le sole aziende che sostengono costi)</i>					
provincia di Milano	8.115	6.382	6.060	8.087	7.923
Lombardia			6.460	7.672	8.388
Nord est	5.441	5.187	6.377	6.631	6.365
Nord ovest	6.340	5.795	6.326	7.116	7.113
Centro	6.906	5.238	4.945	5.638	5.407
Sud e isole	5.942	4.887	4.733	5.162	4.953
Italia	5.862	5.425	5.747	6.284	6.124

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

	2006	2007	2008	2009	2010
<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	7.370	7.461
Lombardia			5.711	6.188	8.013
Nord est	3.827	3.516	5.956	6.036	6.105
Nord ovest	5.411	4.534	5.555	6.003	6.783
Centro	4.556	4.564	4.289	5.182	5.027
Sud e isole	3.952	3.250	3.862	4.603	4.686
Italia	4.292	4.078	5.044	5.572	5.808

Riepilogo costi

<i>euro</i>	2006	2007	2008	2009	2010
Totale costi sostenuti (consulenti esterni + gg/u=250 €)					
provincia di Milano	13.685	13.006	11.799	14.695	16.472
Lombardia			12.686	13.088	16.788
Nord est	9.859	9.224	11.908	12.916	14.029
Nord ovest	11.811	11.230	10.573	13.579	15.883
Centro	12.348	10.798	9.683	13.417	12.600
Sud e isole	10.098	7.703	11.005	12.716	11.760
Italia	10.332	10.061	11.494	13.300	13.877

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

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

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

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

Gravosità degli obblighi amministrativi: grado di pesantezza in relazione alle aree

<i>Indice (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010
<i>La gestione del personale</i>					
provincia di Milano	-	-	5,1	5,5	5,9
Lombardia	-	-	5,1	5,5	6,4
Nord est	-	-	4,6	5,6	6,0
Nord ovest	-	-	5,1	5,1	6,4
Centro	-	-	5,2	6,0	6,0
Sud e isole	-	-	5,2	6,1	6,7
Italia	-	-	5,0	5,6	6,3
<i>L'imposizione fiscale</i>					
provincia di Milano	-	-	7,6	7,4	7,4
Lombardia	-	-	7,5	7,7	7,9
Nord est	-	-	7,5	7,8	7,7
Nord ovest	-	-	7,2	7,6	8,0
Centro	-	-	8,2	8,3	7,7
Sud e isole	-	-	7,5	7,8	8,4
Italia	-	-	7,6	7,9	7,9
<i>La tutela ambientale ed altri obblighi</i>					
provincia di Milano	-	-	3,8	4,9	4,7
Lombardia	-	-	4,3	4,9	5,5
Nord est	-	-	4,3	4,7	4,8
Nord ovest	-	-	4,0	4,4	5,3
Centro	-	-	4,2	5,0	5,0
Sud e isole	-	-	4,1	5,1	5,6
Italia	-	-	4,2	4,7	5,2

Gravosità degli obblighi amministrativi: grado di pesantezza in relazione al processo di produzione

<i>Indice (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010
Provincia di Milano					
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);	-	-	4,4	4,2	4,0
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	-	-	4,8	4,5	4,3
Compilare l'atto/comunicazione;	-	-	3,6	4,2	4,0
Inoltare/inviare la comunicazione	-	-	3,4	4,2	3,9
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	-	-	3,4	5,2	5,1
<i>media</i>	-	-	3,9	4,4	4,3
Lombardia					
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);	-	-	4,4	4,5	4,2
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	-	-	4,7	4,8	4,2
Compilare l'atto/comunicazione;	-	-	3,7	4,5	3,9
Inoltare/inviare la comunicazione	-	-	3,5	4,3	3,7
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	-	-	3,5	5,1	5,0
<i>media</i>	-	-	4,0	4,6	4,2
Italia					
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);	-	-	4,4	4,4	4,2
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	-	-	4,5	4,7	4,6
Compilare l'atto/comunicazione;	-	-	3,6	4,5	4,1
Inoltare/inviare la comunicazione	-	-	3,3	4,3	3,8
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA	-	-	4,8	5,2	5,1
<i>media</i>	-	-	4,1	4,6	4,4

Intervento prioritario allo scopo di ridurre il carico degli obblighi amministrativi

<i>percentuale sul totale</i>	2006	2007	2008	2009	2010
Provincia di Milano					
Non indicato	-	-	2,8	1,1	6,1
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	-	-	12,9	14,8	18,2
Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni	-	-	26,7	32,5	19,4
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line	-	-	32,9	39,5	42,3
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	-	-	24,6	12,2	13,9
Lombardia					
Non indicato	-	-	2,4	1,6	3,8
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	-	-	20,9	19,0	13,1
Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni	-	-	22,9	28,6	21,9
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line	-	-	28,9	34,5	43,0
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	-	-	24,9	16,4	18,2
Italia					
Non indicato	-	-	1,3	2,6	4,0
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	-	-	20,9	16,6	12,3
Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni	-	-	23,5	27,0	19,2
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line	-	-	27,1	36,0	41,4
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	-	-	27,3	17,8	23,1

Sintesi dei Dati

Valori percentuali

Contatti con la PA

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
--	------------------------	--------------------	---------------------	---------------------	--------------	----------------------	----------	--------

Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno

Si	83,1	78,8	80,7	79,8	82,3	80,4	82,9	81,9
No	16,9	21,2	19,3	20,2	17,7	19,6	17,1	18,1

Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta

Camera di Commercio	46,9	37,9	41,9	31,1	52,3	38,0	60,7	50,2
Comune	35,0	42,6	39,2	39,7	42,4	39,4	44,9	41,8
Provincia	16,7	18,8	17,9	9,8	18,0	14,9	22,5	18,0
Regione	9,1	9,4	9,3	7,4	11,6	8,6	12,9	11,1
Agenzia delle Entrate	51,2	36,9	43,3	43,6	47,9	43,4	52,6	46,9
Asl	18,8	12,6	15,4	7,2	13,3	12,4	15,5	13,7
Inps	30,8	28,5	29,5	22,0	30,1	26,8	33,0	30,0
Altro	3,4	7,7	5,7	4,3	7,1	5,2	7,8	6,8

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

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

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

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

Efficiency gap

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	51,4	48,3	49,7	51,6	52,2	50,3	51,9	51,7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	53,0	48,3	50,3	50,5	56,0	50,4	54,6	54,8
Semplicità dell'iter burocratico	65,1	63,7	64,3	63,1	67,4	63,9	67,9	66,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	53,8	50,0	51,7	55,6	56,1	53,0	52,6	55,1
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	53,7	48,5	50,8	51,7	55,3	51,1	55,1	54,3
Diffusione dei servizi on-line	42,5	42,1	42,3	45,4	47,2	43,3	46,3	46,1
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	62,9	59,9	61,2	58,3	62,1	60,2	60,5	61,9
Diffusione dell'autocertificazione	43,6	41,5	42,4	41,1	42,6	42,0	42,9	43,6
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	62,4	60,8	61,4	60,6	64,3	61,2	63,9	63,7

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

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
risposta a domanda diretta								
Non indicato	3,2	0,0	1,4	2,4	1,7	2	3,1	1,6
Per niente soddisfatto	6,1	8,1	7,2	8,4	10,0	8	6,4	9,4
Poco soddisfatto	23,0	16,0	19,1	28,8	28,3	23	25,6	26,3
Mediamente soddisfatto	56,1	61,7	59,2	42,8	44,5	53	47,9	47,6
Piuttosto soddisfatto	9,7	13,3	11,7	13,5	13,9	12	15,8	13,4
Molto soddisfatto	1,8	0,9	1,3	4,1	1,7	2	1,1	1,6
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,43	4,57	4,51	4,39	4,21	4,5	4,48	4,28
Indice di eccedenza	-18,2	-9,9	-13,5	-20,1	-23,1	-15,9	-15,5	-21,0
% positivi	11,5	14,2	13,0	17,6	15,6	14,7	17,0	15,0

stima percezione come media importanza/soddisfazione

Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza)	4,1	4,3	4,2	4,2	4,0	4,2	4,1	4,0
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Operato di enti che hanno pesato maggiormente sul giudizio complessivo espresso

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	34,0	38,6	36,5	27,2	26,3	33,1	26,1	28,5
Enti locali e CCIA	32,3	38,9	35,9	41,7	48,4	38,0	51,1	45,8
Regioni e Sanità	7,3	6,7	6,9	5,1	7,5	6,3	5,4	7,4
Istituzioni e amministrazioni centrali dello Stato	26,5	15,8	20,6	26,0	17,8	22,6	17,4	18,4

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

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

	provincia di		resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia				Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	0,4	0,0	0,2	2,3	0,7	0,9	0,4	0,6	
Gravemente peggiorata	1,1	1,9	1,5	2,2	1,9	1,8	1,4	1,8	
Peggiorata	16,2	15,1	15,6	8,3	18,8	12,9	19,9	18,1	
Restata Invariata	54,0	65,2	60,2	61,5	49,7	60,7	45,2	51,9	
Migliorata	27,7	17,8	22,2	24,8	27,6	23,2	31,2	26,4	
Sensibilmente migliorata	0,7	0,0	0,3	0,9	1,3	0,5	1,9	1,1	
indice di tendenza (-5/+5)	0,3	0,0	0,1	0,4	0,2	0,2	0,3	0,2	

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

	provincia di		resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia				Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	3,2	1,0	2,0	7,2	3,7	3,9	1,7	3,3	
Gravemente peggiorata	0,0	0,9	0,5	0,0	1,2	0,3	0,8	1,0	
Peggiorata	4,7	8,9	7,0	11,7	10,5	8,7	8,1	9,7	
Restata Invariata	43,6	46,7	45,3	40,0	44,9	43,4	50,0	45,0	
Migliorata	46,7	42,5	44,3	39,2	38,3	42,5	37,5	39,6	
Sensibilmente migliorata	1,8	0,0	0,8	1,9	1,5	1,2	1,8	1,3	
indice di tendenza (-5/+5)	1,2	0,8	1,0	0,8	0,7	0,9	0,8	0,8	

Enti distintisi per ottimalità**Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Camera di Commercio	32,4	17,1	24,0	24,3	26,2	24,1	26,2	25,7
Comune	12,5	8,7	10,4	16,2	10,5	12,5	9,5	10,4
Provincia	2,5	4,3	3,5	2,2	1,8	3,0	1,5	2,1
Regione	2,2	0,9	1,5	0,6	0,9	1,2	0,7	1,0
Agenzia delle Entrate	4,0	5,6	4,9	5,8	3,6	5,2	2,5	3,9
Asl	1,4	0,5	0,9	1,3	1,3	1,1	0,0	1,2
Inps	3,9	2,8	3,3	1,6	2,1	2,7	1,0	2,3
Altro	0,7	3,4	2,2	3,0	2,0	2,5	1,7	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

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Camera di Commercio	49,3	37,5	43,4	41,9	37,2	43,0	31,6	38,3
Comune	16,3	6,8	10,6	22,7	14,2	15,0	11,7	13,5
Provincia	12,9	12,3	12,5	8,6	6,9	11,6	4,8	8,0
Regione	12,0	10,1	10,9	0,0	5,9	7,5	5,6	6,8
Agenzia delle Entrate	6,3	15,1	10,5	11,6	6,9	10,9	4,2	7,6
Asl	7,5	3,8	5,8	0,0	5,7	4,6	0,0	5,8
Inps	5,8	9,9	8,0	7,1	5,9	7,7	3,1	6,3
Altro	10,7	37,9	30,8	18,6	10,8	27,1	7,0	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

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
non hanno segnalato casi di ottimalità	51,4	64,4	58,6	53,4	58,4	57,3	56,7	58,5
hanno segnalato un solo caso di ottimalità	35,7	27,4	31,1	39,2	35,4	38,1	34,1	34,5
hanno segnalato due o più casi di ottimalità	12,8	8,2	10,3	7,3	6,1	4,6	9,2	7,0
n° medio di indicazioni per intervistato	0,6	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Costi per adempimenti amministrativi

Costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative

	provincia di		resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord			
	Milano	Lombardia	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	2,5	1,6	2,0	2,0	1,2	2,3	1,7	1,6	2,2
Si	32,3	42,0	37,7	37,7	29,5	33,1	34,7	29,4	34,1
No	65,2	56,5	60,4	60,4	69,4	64,6	63,7	68,9	63,7

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

	provincia di		resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord			
	Milano	Lombardia	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	19,2	24,3	22,0	22,0	11,1	23,1	18,0	24,9	22,9
fino a 5	2,2	1,5	1,8	1,8	0,0	1,3	1,1	1,7	1,4
da 6 a 10	0,7	3,7	2,4	2,4	0,8	3,6	1,8	3,2	3,3
da 11 a 20	22,6	20,3	21,3	21,3	23,8	20,4	22,2	19,3	20,6
da 21 a 50	21,2	18,0	19,4	19,4	25,4	27,5	21,6	29,3	25,8
oltre 50	34,1	32,2	33,1	33,1	39,0	24,1	35,2	21,7	26,0
media giornate/persona	36,0	33,6	35,1	35,1	39,4	31,5	36,4	31,7	32,3

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

	provincia di		resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord			
	Milano	Lombardia	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	1,4	0,0	0,6	0,6	0,0	0,3	0,4	0,0	0,4
Si	92,8	96,6	94,9	94,9	95,1	94,4	95,0	95,9	94,5
No	5,7	3,4	4,4	4,4	4,9	5,3	4,6	4,1	5,1

Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni

Non indicato	42	17	28,2	28,2	35,2	25,2	30,7	19,5	25,8
fino a 1000€	12	35	24,6	24,6	16,7	22,2	21,7	20,6	22,7
da 1.000€ a 2.000€	9	7	7,5	7,5	15,4	11,8	10,4	11,5	10,9
da 2.000€ a 5.000€	15	17	16,4	16,4	19,5	22,4	17,6	25,4	21,2
oltre 5.000€	22,4	24,0	23,3	23,3	13,2	18,4	19,6	23,0	19,4
costo medio annuo (euro)	7.461	8.466	8.013	8.013	4.650	5.219	6.783	6.105	5.808

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

	provincia di		resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord			
	Milano	Lombardia	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	62,0	54,3	57,8	57,8	60,6	52,2	58,8	43,9	53,4
fino al 3%	11,2	27,7	20,3	20,3	18,1	19,2	19,5	24,0	19,4
dal 4 al 5%	7,9	10,5	9,3	9,3	8,0	9,9	8,8	12,0	9,7
dal 6 al 10%	9,8	5,6	7,5	7,5	5,1	10,4	6,6	12,4	9,8
oltre il 10%	9,0	1,9	5,1	5,1	8,2	8,4	6,2	7,7	7,7
incidenza % media	6,5	5,6	6,0	6,0	6,6	7,6	6,3	7,2	7,3

Costi per adempimenti amministrativi (segue)

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Est	Totale	Italia
Non indicato	1,1	1,9	1,5	3,1	2,8	2,1	0,6		2,5
Diminuiti sostanzialmente	0,4	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0		0,0
Diminuiti	2,9	2,9	2,9	2,8	1,8	2,8	3,2		2,0
Invariati	55,3	48,1	51,3	54,6	51,9	52,5	48,7		51,8
Aumentati	36,4	45,3	41,3	37,5	39,3	39,9	42,5		39,8
Aumentati sostanzialmente	4,0	1,9	2,8	2,0	4,2	2,5	5,0		3,9
<i>Indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>1,0</i>	<i>1,2</i>	<i>1,1</i>	<i>1,0</i>	<i>1,2</i>	<i>1,1</i>	<i>1,2</i>		<i>1,2</i>

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

	provincia di	resto	Totale	Resto Nord	Totale Nord		Totale Nord		
	Milano	Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est		Italia
perché le norme sono più numerose o più complesse	75,0	70,9	72,6	79,0	76,7	74,7	77,5		75,8
perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività	6,2	8,0	7,2	4,3	7,8	6,3	11,3		7,7
altri motivi	8,0	10,1	9,3	11,6	14,0	10,1	12,6		13,0

() ripartizione non significativa a causa dell'esiguo numero di imprese che ha segnalato i costi in diminuzione*

Intervento prioritario allo scopo di ridurre il carico degli obblighi amministrativi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	6,1	1,9	3,8	7,0	4,1	5,0	3,1	4,0
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	18,2	9,0	13,1	14,4	12,1	13,6	13,6	12,3
Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni	19,4	23,8	21,9	23,5	18,5	22,4	17,5	19,2
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line	42,3	43,6	43,0	42,4	40,9	42,8	37,0	41,4
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	13,9	21,7	18,2	12,6	24,4	16,2	28,9	23,1

Gravosità degli obblighi amministrativi**Grado di pesantezza in una scala da 1 a 5 degli obblighi amministrativi che disciplinano:**

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
La gestione del personale								
Non indicato	13,3	8,6	10,7	18,9	13,7	15,5	16,0	16,8
Per niente	9,7	7,5	8,5	6,4	7,7	6,2	4,6	5,6
Poco	12,3	7,7	9,8	11,6	10,4	11,5	14,0	12,0
Mediamente	24,9	20,2	22,3	18,4	20,9	23,1	26,5	23,3
Abbastanza	17,7	22,5	20,4	18,2	19,6	20,5	19,8	20,5
Molto	22,1	33,5	28,4	26,5	27,7	23,3	19,1	21,9
Indice (scala 0-10)	5,9	6,8	6,4	6,4	6,4	6,3	6,0	6,2
L'imposizione fiscale								
Non indicato	2,9	1,9	2,3	2,0	2,2	1,2	0,3	0,9
Per niente	4,3	1,9	3,0	0,9	2,2	1,4	1,2	1,0
Poco	8,0	1,5	4,4	1,2	3,2	5,0	7,4	5,1
Mediamente	15,1	12,4	13,6	16,0	14,4	16,2	19,9	16,8
Abbastanza	30,3	28,9	29,5	29,6	29,6	29,0	26,7	28,9
Molto	39,5	53,5	47,2	50,3	48,3	47,2	44,5	47,3
Indice (scala 0-10)	7,4	8,3	7,9	8,2	8,0	7,9	7,7	7,9
La tutela ambientale ed altri obblighi								
Non indicato	3,6	2,8	3,2	10,5	5,8	4,2	1,8	4,5
Per niente	18,7	9,6	13,6	16,8	14,8	14,5	16,0	14,7
Poco	22,8	11,5	16,5	19,5	17,6	20,0	23,5	21,0
Mediamente	20,1	28,1	24,5	20,0	22,8	24,5	25,8	24,5
Abbastanza	20,6	23,0	21,9	15,6	19,6	18,5	19,4	17,6
Molto	14,4	25,1	20,3	17,6	19,3	18,3	13,5	17,7
Indice (scala 0-10)	4,7	6,1	5,5	4,9	5,3	5,2	4,8	5,1

In relazione al processo di “produzione” degli obblighi amministrativi, in quale misura reputa gravose le seguenti tipologie di attività?

	provincia di		Totale	Resto Nord	Totale Nord			
	Milano	resto Lombardia	Lombardia	Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est	Italia
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);								
Non indicato	12,6	7,7	9,9	19,5	16,5	13,4	15,3	15,1
Per niente	10,0	11,4	10,8	7,8	7,6	9,7	5,7	8,3
Poco	28,1	20,4	23,8	21,3	26,9	22,9	31,3	26,3
Mediamente	37,1	44,9	41,4	31,8	32,4	37,9	30,6	34,3
Abbastanza	10,4	15,7	13,3	17,7	15,1	14,9	16,0	14,7
Molto	1,8	0,0	0,8	1,9	1,4	1,2	1,1	1,3
Indice (scala 0-10)	4,0	4,3	4,2	4,5	4,3	4,3	4,3	4,2
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari								
Non indicato	2,5	1,9	2,2	2,6	1,9	2,3	1,1	2,0
Per niente	7,5	6,5	7,0	2,4	4,5	5,3	4,3	5,0
Poco	32,0	33,1	32,6	27,1	25,8	30,6	25,6	27,3
Mediamente	37,6	48,2	43,4	43,9	47,1	43,6	51,2	46,3
Abbastanza	20,0	10,3	14,7	23,3	20,0	17,8	17,8	18,9
Molto	0,4	0,0	0,2	0,8	0,6	0,4	0,0	0,5
Indice (scala 0-10)	4,3	4,1	4,2	4,8	4,7	4,4	4,6	4,6
Compilare l'atto/comunicazione;								
Non indicato	2,2	2,9	2,6	1,8	1,9	2,3	0,3	2,0
Per niente	8,9	11,4	10,3	4,9	9,7	8,3	14,5	9,8
Poco	38,3	33,5	35,6	34,3	30,5	35,1	27,3	31,6
Mediamente	33,2	41,9	38,0	39,0	41,6	38,4	42,9	40,8
Abbastanza	17,1	10,4	13,4	18,4	15,2	15,2	13,9	14,8
Molto	0,4	0,0	0,2	1,5	1,2	0,7	1,1	1,0
Indice (scala 0-10)	4,0	3,8	3,9	4,4	4,2	4,1	4,0	4,1
Inoltrare/inviare la comunicazione								
Non indicato	2,2	2,9	2,6	1,8	1,9	2,3	0,3	2,0
Per niente	10,0	12,8	11,5	8,4	12,2	10,4	16,2	12,0
Poco	39,3	36,4	37,7	41,4	36,3	39,0	34,0	36,6
Mediamente	33,2	40,0	37,0	34,7	36,1	36,1	36,4	36,3
Abbastanza	15,0	7,9	11,1	12,1	12,4	11,5	12,1	12,1
Molto	0,4	0,0	0,2	1,5	1,2	0,7	1,1	1,0
Indice (scala 0-10)	3,9	3,6	3,7	3,9	3,8	3,8	3,7	3,8
Contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA								
Non indicato	1,8	2,8	2,4	0,0	1,4	1,5	0,3	1,6
Per niente	6,5	7,5	7,0	3,7	7,3	5,8	10,5	7,2
Poco	20,8	18,4	19,5	24,8	19,8	21,4	21,7	19,8
Mediamente	33,6	43,2	38,9	27,9	32,3	34,9	33,8	33,7
Abbastanza	35,5	27,3	31,0	42,1	37,4	35,0	32,2	36,1
Molto	1,8	0,8	1,3	1,5	1,7	1,4	1,5	1,6
Indice (scala 0-10)	5,1	4,9	5,0	5,3	5,2	5,1	4,8	5,1

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	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	10,1	10,4	10,3	6,9	8,8	9,0	7,5	9,1
Gravemente peggiorata	0,0	0,6	0,3	0,0	0,3	0,2	0,7	0,3
Peggiorata	3,6	4,8	4,3	3,1	3,7	3,9	3,3	3,8
Restata Invariata	39,1	39,2	39,1	45,3	42,2	41,4	46,5	41,6
Migliorata	42,9	45,0	44,1	42,6	42,8	43,5	40,9	43,0
Sensibilmente migliorata	4,3	0,0	1,9	2,1	2,2	2,0	1,1	2,1
Indice di tendenza (-5/+5)	1,3	1,1	1,2	1,2	1,2	1,2	1,0	1,2
Saldo %: positivi - negativi	48,5	44,1	46,1	44,6	44,9	45,5	41,0	45,1

Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	11,9	15,1	13,7	17,7	15,6	15,1	16,8	15,2
servizi anagrafici e demografici	10,7	18,3	14,9	15,0	10,5	14,9	7,5	11,4
servizi tributari e fiscali	46,0	38,3	41,7	41,9	49,5	41,8	52,6	47,9
autorizzazioni e concessioni	23,1	21,7	22,3	19,5	18,5	21,3	18,7	19,3
servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuove attività di impresa.	8,3	6,7	7,4	5,9	5,8	6,9	4,4	6,1

Gli interventi più rilevanti ai fini del supporto all'operato delle imprese in relazione alla riforma della PA

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	18,1	11,4	14,4	16,6	16,6	15,2	19,4	16,2
Rivolti a rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini verso i servizi a sportello;	12,5	15,4	14,1	11,0	8,9	13,0	9,5	10,0
Rivolti a introdurre criteri di valutazione delle performance del personale della PA;	11,1	9,3	10,1	14,3	14,3	11,6	15,5	13,4
Rivolti a favorire la collaborazione e le sinergie tra gli enti;	23,4	25,0	24,3	20,4	18,3	22,9	15,5	19,5
Rivolti a rendere più celeri e più certi i tempi di erogazione dei servizi	34,9	39,0	37,1	37,7	41,9	37,3	40,2	40,9

Gli interventi anti-crisi

Grado di efficacia degli interventi anti-crisi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
<i>sostegno ai redditi e ai consumi delle famiglie</i>								
Non indicato	3,9	0,9	2,3	4,2	2,9	3,0	3,7	2,8
1 - nessun impatto	50,8	37,4	43,4	45,7	46,5	44,2	45,4	45,9
2	26,4	31,0	28,9	29,2	27,9	29,0	28,4	28,1
3	12,2	21,2	17,2	15,2	15,8	16,5	14,9	16,1
4	4,2	4,8	4,5	5,3	4,1	4,8	4,8	4,2
5 - impatto elevato	2,5	4,7	3,7	0,4	2,8	2,5	2,8	3,0
Indice (scala 0-10)	1,9	2,7	2,3	2,0	2,1	2,2	2,2	2,2
Saldo %: positivi - negativi	-73,4	-59,5	-65,6	-72,3	-69,6	-68,0	-68,6	-68,8
<i>sostegno agli investimenti delle imprese</i>								
Non indicato	4,3	0,0	1,9	3,3	2,2	2,4	2,8	2,1
1 - nessun impatto	57,2	46,0	51,0	50,4	56,7	50,8	56,1	55,5
2	21,5	22,4	22,0	30,4	21,9	25,1	21,5	22,0
3	13,3	22,2	18,2	9,8	12,3	15,2	13,9	13,5
4	2,9	3,8	3,4	2,6	4,3	3,1	2,5	4,1
5 - impatto elevato	0,7	5,7	3,5	3,5	2,7	3,5	3,1	2,9
Indice (scala 0-10)	1,6	2,5	2,1	1,9	1,8	2,0	1,8	1,9
Saldo %: positivi - negativi	-78,6	-58,9	-67,5	-77,3	-73,1	-71,0	-74,0	-72,0
<i>semplificazione burocratico-amministrativa</i>								
Non indicato	3,6	3,7	3,6	2,6	2,7	3,3	2,5	2,9
1 - nessun impatto	38,4	38,6	38,5	41,1	44,2	39,5	46,9	43,0
2	33,7	29,7	31,5	26,3	29,4	29,6	28,7	29,9
3	17,5	20,0	18,9	23,7	16,7	20,7	15,2	17,1
4	4,6	3,8	4,2	5,1	4,8	4,5	5,7	4,7
5 - impatto elevato	2,1	4,3	3,3	1,2	2,2	2,5	1,0	2,4
Indice (scala 0-10)	2,4	2,5	2,5	2,4	2,2	2,4	2,1	2,3
Saldo %: positivi - negativi	-67,8	-62,5	-64,8	-62,8	-68,6	-64,1	-70,6	-67,8
<i>investimenti in infrastrutture</i>								
Non indicato	8,3	6,1	7,1	9,1	7,4	7,8	7,1	7,3
1 - nessun impatto	43,3	44,2	43,8	35,7	45,7	40,9	46,8	45,3
2	26,3	24,9	25,5	27,2	24,6	26,1	22,2	24,8
3	17,1	15,5	16,2	21,9	16,8	18,3	16,9	16,7
4	3,2	5,4	4,4	2,5	3,6	3,7	5,6	3,8
5 - impatto elevato	1,8	3,8	2,9	3,5	1,9	3,1	1,4	2,1
Indice (scala 0-10)	2,1	2,3	2,2	2,6	2,1	2,3	2,1	2,1
Saldo %: positivi - negativi	-70,4	-63,9	-66,8	-62,6	-69,8	-65,3	-66,7	-69,2
<i>facilitazione nell'accesso al credito</i>								
Non indicato	5,0	0,9	2,8	5,4	5,7	3,7	5,4	5,0
1 - nessun impatto	66,1	68,8	67,6	59,9	64,0	64,8	63,1	64,8
2	19,7	16,0	17,6	21,7	15,8	19,1	18,5	16,2
3	4,9	8,5	6,9	7,8	8,9	7,2	7,6	8,5
4	1,8	2,9	2,4	3,9	3,1	2,9	2,9	3,0
5 - impatto elevato	2,5	2,9	2,7	1,4	2,5	2,2	2,5	2,5
Indice (scala 0-10)	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,3	1,4	1,4
Saldo %: positivi - negativi	-85,8	-79,8	-82,4	-80,7	-78,7	-81,8	-80,5	-79,5

Gli interventi anti-crisi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
<i>sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie;</i>								
Importanza media (scala 0-10) - anno 2009	6,3	6,2	6,3	6,4	6,5	6,3	6,6	6,5
Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010	2,2	2,7	2,3	2,0	2,1	2,2	2,2	2,2
<i>sostegno agli investimenti delle imprese (tramite riduzione dei tassi passivi delle banche, sgravi fiscali etc.)</i>								
Importanza media (scala 0-10) - anno 2009	7,3	7,3	7,3	7,5	7,4	7,4	7,3	7,4
Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010	1,6	2,5	2,1	1,9	1,8	2,0	1,8	1,9
<i>semplificazione burocratico-amministrativa;</i>								
Importanza media (scala 0-10) - anno 2009	8,2	7,3	7,7	8,1	8,0	7,8	8,0	8,0
Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010	2,4	2,5	2,5	2,4	2,2	2,4	2,1	2,3
<i>investimenti in infrastrutture</i>								
Importanza media (scala 0-10) - anno 2009	6,3	5,9	6,1	6,0	6,0	6,1	5,8	6,0
Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010	2,1	2,3	2,2	2,5	2,1	2,3	2,1	2,1
<i>facilitazione nell'accesso al credito</i>								
Importanza media (scala 0-10) - anno 2009	7,3	6,7	7,0	6,8	7,3	6,9	7,2	7,2
Efficacia media (scala 0-10) - anno 2010	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,3	1,4	1,4

Efficiency gap degli interventi anticrisi

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
<i>sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie</i>	49,2	45,7	48,2	51,3	51,4	49,3	51,5	50,7
<i>sostegno agli investimenti delle imprese</i>	61,6	54,8	57,7	60,8	61,0	58,8	60,3	60,3
<i>semplificazione burocratico-amministrativa</i>	62,4	54,3	58,0	61,5	62,5	59,3	63,9	61,6
<i>investimenti in infrastrutture</i>	49,8	45,0	47,4	44,6	47,5	46,3	46,0	47,5
<i>facilitazione nell'accesso al credito</i>	64,3	58,1	61,1	57,9	62,7	59,9	61,8	62,4

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

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Frequentemente / correntemente	5,6	9,4	7,7	11,3	12,5	16,4	9,0	11,5
Si, ma occasionalmente	10,4	12,1	11,3	18,3	15,0	16,9	13,9	14,2
Mai	84,0	78,5	80,9	70,4	72,5	66,7	77,1	74,3

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

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	4,5	0,0	1,7	0,0	0,5	1,2	0,9	0,7
Si	57,5	68,8	64,5	66,5	75,2	78,0	65,5	73,5
No	38,1	31,2	33,8	33,5	24,3	20,8	33,6	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		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	0,8	0,0	0,4	0,4	0,2	0,0	0,4	0,2
Si	13,8	15,7	14,8	19,7	18,2	22,8	16,5	17,4
No	85,4	84,3	84,8	79,9	81,6	77,2	83,1	82,4

Totale rapporti come fornitori PA

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
come aggiudicatari	9,2	14,8	12,3	19,7	20,7	25,9	15,0	18,9
come fornitori diretti se non aggiudicatari	12,5	13,3	12,9	15,8	14,4	16,8	14,0	14,1

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		Totale Lombardia	Resto Nord		Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia		Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est		
Non indicato	18,0	16,9	17,3	18,1	16,0	17,7	12,6	16,2	
inferiore al 5%	42,7	26,8	32,9	39,2	33,2	35,7	29,3	33,1	
tra il 5% e il 25%	14,8	32,6	25,8	16,1	22,3	21,5	27,5	22,8	
tra il 25% e il 50%	9,8	10,7	10,4	11,1	15,6	10,7	17,6	14,7	
tra il 50% e il 75%	1,7	0,0	0,6	11,1	7,9	5,3	9,0	6,7	
tra il 75% e il 100%	13,0	13,0	13,0	4,3	5,1	9,1	4,0	6,4	

I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento**Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno**

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord		Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia		Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est		
Non indicato	1,5	0,0	0,6	1,2	1,1	1,6	0,9	1,0	
Mai	57,6	62,6	60,7	56,5	53,6	57,5	58,8	54,7	
Si, ma occasionalmente	23,0	13,7	17,2	19,8	22,9	23,1	18,4	22,0	
Frequentemente / correntemente	17,9	23,8	21,5	22,5	22,4	17,7	21,9	22,3	

Se ha avuto crediti verso la Pa nell'ultimo anno**Incidenza % stimata sul fatturato PA**

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord		Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia		Ovest	Resto Italia	Ovest	Nord Est		
Non indicato	52,4	35,1	42,1	33,4	41,0	36,5	38,0	41,2	
fino al 5%	7,9	9,0	8,5	24,9	16,1	23,0	16,2	15,1	
dal 5 al 10%	12,2	18,1	15,7	9,3	11,7	15,4	12,7	12,2	
dal 10 al 25%	8,0	0,0	3,2	10,7	10,5	10,3	6,7	9,5	
dal 25 al 50%	11,3	28,7	21,6	7,8	13,4	12,4	15,2	14,5	
dal 50 al 75%	8,2	9,2	8,8	0,0	2,9	0,0	4,7	3,8	
oltre il 75%	7,9	0,0	3,2	10,2	3,8	2,4	6,5	3,7	
incidenza media	34,6	29,4	31,3	27,8	23,6	17,0	27,2	24,7	

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

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	12,2	9,5	10,6	10,9	7,7	4,8	10,7	8,1
fino a 30gg	15,5	13,6	14,3	12,7	13,2	21,9	13,6	13,4
dal 30 a 60gg	23,9	8,9	15,0	26,4	19,6	19,5	20,3	18,9
da 60 a 90gg	20,0	23,1	21,8	21,2	13,3	10,9	21,6	14,5
da 90 a 180gg	20,4	27,2	24,5	21,0	21,6	18,9	22,8	22,0
da 180 a 365gg	8,1	8,5	8,3	7,8	20,3	19,8	8,1	18,6
oltre 365gg	0,0	9,2	5,5	0,0	4,3	4,1	2,9	4,5
<i>ritardo medio (dato non significativo)</i>	<i>104,2</i>	<i>161,8</i>	<i>138,9</i>	<i>104,8</i>	<i>158,1</i>	<i>118,6</i>	<i>138,7</i>	<i>155,5</i>

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

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
Non indicato	4,1	18,1	12,4	20,0	7,7	7,1	16,0	8,4
Un grave peggioramento	7,4	9,2	8,5	1,5	11,8	13,4	5,2	11,4
Un peggioramento	28,0	19,5	22,9	28,1	28,8	27,1	25,4	28,0
Una situazione invariata	48,7	44,3	46,1	37,8	42,6	46,8	42,2	43,1
Un miglioramento	11,9	0,0	4,8	12,6	8,3	5,7	8,4	7,8
Un sensibilmente miglioramento	0,0	9,0	5,4	0,0	0,7	0,0	2,8	1,4
<i>Indice di tendenza (-5 / +5)</i>	<i>-0,8</i>	<i>-0,6</i>	<i>-0,7</i>	<i>-0,6</i>	<i>-1,2</i>	<i>-1,3</i>	<i>-0,6</i>	<i>-1,1</i>

Riepilogo crediti verso la PA con riferimento a tutti gli aggiudicatari di gare e/o fornitori**Ordine di grandezza dei crediti**

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
non indica se ha avuto crediti	1,5	0,0	0,6	1,2	1,1	1,6	0,9	1,0
non ha avuto crediti (crediti = 0)	57,6	62,6	60,7	56,5	53,6	57,5	58,8	54,7
ha avuto crediti ma non indica l'importo	23,0	18,7	20,4	16,2	16,2	14,0	18,5	16,8
fino a 5.000€	1,7	3,4	2,7	3,3	7,0	9,2	3,0	6,3
da 5.001€ a 15.000€	1,7	3,4	2,8	10,0	7,2	3,8	6,0	6,5
da 15.001€ a 50.000€	5,0	6,8	6,1	8,8	7,5	6,6	7,3	7,3
da 50.001€ a 100.000€	4,9	3,4	4,0	2,8	4,1	3,4	3,5	4,1
da 100.001€ a 250.000€	1,6	1,7	1,7	0,0	1,3	1,5	0,9	1,4
da 250.001€ a 500.000€	3,0	0,0	1,2	1,2	1,7	2,5	1,2	1,6
sopra 500.000€	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2
<i>importo complessivo (milioni di euro)</i>	<i>727</i>	<i>518</i>	<i>1.223</i>	<i>830</i>	<i>7.041</i>	<i>2.050</i>	<i>2.424</i>	<i>8.470</i>
<i>importo medio delle imprese del mercato PA</i>	<i>39.286</i>	<i>17.408</i>	<i>25.339</i>	<i>21.288</i>	<i>28.040</i>	<i>23.490</i>	<i>24.810</i>	<i>28.290</i>
<i>importo medio per tutte le PMI</i>	<i>8.512</i>	<i>4.902</i>	<i>6.400</i>	<i>7.561</i>	<i>9.828</i>	<i>6.812</i>	<i>10.598</i>	<i>9.332</i>

Al momento vanta crediti pendenti verso la PA?**Di che ordine di grandezza?**

	provincia di		Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Totale Nord			Italia
	Milano	Lombardia			Resto Italia	Ovest	Nord Est	
non indica se ha crediti	3,2	0,0	1,2	7,9	4,7	3,6	4,2	4,1
non ha crediti (crediti = 0)	62,2	81,2	73,9	69,2	63,4	66,9	71,8	65,1
ha crediti ma non indica l'importo	18,1	6,4	10,9	7,7	11,3	11,4	9,5	11,2
fino a 5000€	0,0	2,2	1,4	6,2	6,7	5,3	3,5	5,9
da 5000 a 10000€	1,7	0,0	0,6	1,7	2,0	0,9	1,1	1,8
da 10.000 a 25.000€	4,9	6,8	6,1	2,0	2,2	1,2	4,2	2,8
da 25.000 a 50.000€	3,3	0,0	1,3	4,0	5,5	6,3	2,5	4,9
da 50.000 a 100.000€	1,6	3,4	2,7	0,0	1,8	1,9	1,5	2,0
da 100.000 a 250.000€	3,2	0,0	1,2	1,2	0,5	0,0	1,2	0,6
da 250.001€ a 500.000€	1,7	0,0	0,6	0,0	0,9	1,7	0,4	0,8
da 500.000€ a 1.000.000€	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,8	0,0	0,8

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

	provincia di Milano	resto Lombardia	Totale Lombardia	Resto Nord Ovest	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	6,8	6,2	6,4	7,1	8,8	11,3	6,6	8,2
Si	36,0	46,6	41,7	41,9	34,8	31,3	41,7	36,4
No	57,3	47,2	51,9	51,0	56,5	57,4	51,6	55,4

*(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	Resto Italia	Totale Nord Ovest	Nord Est	Italia
Non indicato	3,7	12,6	8,0	12,4	2,9	1,1	9,5	4,0
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	30,8	36,7	33,7	47,1	36,5	33,4	38,1	35,9
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	8,9	12,7	10,8	8,9	5,6	4,1	10,1	6,7
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	5,2	7,4	6,3	3,4	5,3	3,0	5,3	5,5
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	8,4	7,7	8,0	11,0	10,3	12,2	9,0	9,8
Per altra scelta (strategia) di mercato	24,8	18,0	21,5	7,6	21,1	24,9	16,9	21,2
Sfiducia vs il mercato della P.A.	12,9	5,0	9,0	6,4	15,7	16,9	8,2	14,2
Altro (specificare.....)	5,2	0,0	2,7	3,3	2,7	4,4	2,9	2,7

L'azione delle Camere di Commercio lombarde a supporto delle aziende nella crisi economica

Come valuta il livello di adeguatezza dell'azione delle Camere di Commercio lombarde nel supportare le imprese nella fa

	provincia di		Totale
	Milano	resto Lombardia	Lombardia
Non sa/non risponde	28,2	51,3	40,9
per niente adeguato	12,0	7,6	9,5
poco adeguato	20,2	17,5	18,7
abbastanza adeguato	39,7	23,4	30,7
molto adeguato	0,0	0,3	0,2
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	4,6	4,5	4,5
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	10,5	-2,7	4,4

Quanto si ritiene soddisfatto in una scala da 1 a 5 circa le seguenti tipologie di intervento

	provincia di		Totale
	Milano	resto Lombardia	Lombardia
<i>Misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese</i>			
Non sa/non risponde	29,3	53,3	42,6
1 - per niente soddisfatto	16,7	12,2	14,2
2 - poco	18,1	14,5	16,1
3 - mediamente	32,4	16,8	23,8
4 - abbastanza	3,5	2,3	2,8
5 - molto soddisfatto	0,0	0,9	0,5
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	3,3	3,1	3,2
<i>sostegno ai processi di innovazione</i>			
Non sa/non risponde	29,3	51,6	41,6
1 - per niente soddisfatto	12,1	9,9	10,9
2 - poco	26,2	15,0	20,0
3 - mediamente	19,5	18,6	19,0
4 - abbastanza	12,9	4,4	8,2
5 - molto soddisfatto	0,0	0,6	0,3
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	3,7	3,5	3,6
<i>Sostegno ai processi di internazionalizzazione</i>			
Non sa/non risponde	37,6	64,2	52,3
1 - per niente soddisfatto	12,0	10,8	11,3
2 - poco	15,6	9,0	12,0
3 - mediamente	25,5	12,3	18,2
4 - abbastanza	7,0	3,5	5,0
5 - molto soddisfatto	2,3	0,3	1,2
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	3,9	3,1	3,6
<i>Sviluppo di una nuova imprenditorialità</i>			
Non sa/non risponde	29,4	53,6	42,8
1 - per niente soddisfatto	10,9	8,5	9,5
2 - poco	22,6	16,8	19,4
3 - mediamente	30,2	17,1	22,9
4 - abbastanza	6,9	3,5	5,0
5 - molto soddisfatto	0,0	0,6	0,3
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	3,7	3,4	3,6
<i>Consolidamento delle reti d'impresa</i>			
Non sa/non risponde	29,4	52,7	42,3
1 - per niente soddisfatto	14,4	9,3	11,6
2 - poco	21,3	13,3	16,9
3 - mediamente	29,0	20,3	24,2
4 - abbastanza	4,7	3,7	4,2
5 - molto soddisfatto	1,1	0,6	0,8
<i>Indice medio (scala 0-10)</i>	3,5	3,6	3,5

L'azione delle Camere di Commercio lombarde a supporto delle aziende nella crisi economica (segue)

Quale iniziativa in particolare si sarebbe aspettato o si sente di suggerire

	provincia di		Totale
	Milano	resto Lombardia	Lombardia
maggior attenzione / sostegno / presenza ...	16,5	14,9	15,6
facilitare l'accesso al credito /rapporti con le Banche	2,5	4,7	3,8
più informazione / trasparenza / comunicazione	4,0	0,9	2,3
maggior aiuto economico / sostegno finanziario / aiuto allo sviluppo	0,0	3,8	2,1
aiutare le imprese nel consolidare i rapporti con l'estero	0,4	0,9	1,4
favorire lo sviluppo di nuova imprenditorialità	0,4	1,8	1,2
maggior semplificazione / meno burocrazia	1,4	1,0	1,2
migliore organizzazione (in generale / tempi e orari)	0,7	1,0	0,9
maggior / migliore uso dei sistemi elettronici e dei servizi telematici	0,4	1,0	0,7
sostenere la formazione	0,0	1,0	0,5
cercare di coinvolgere maggiormente il territorio, compresi gli enti pubblici	0,0	0,9	0,5
maggior interazione con Governo/istituzioni come portavoce delle imprese	1,2	0,0	0,5
efficienza per le imprese, dal sostegno economico alle pratiche	0,0	0,9	0,5
ridurre i costi dei servizi	1,1	0,0	0,5
sostegno alle (partecipazione alle) manifestazioni fieristiche	0,7	0,0	0,3
maggior controllo sui fornitori	0,4	0,0	0,2
maggior assistenza sui cambiamenti degli adempimenti telematici	0,4	0,0	0,2
maggior sostegno all'innovazione	0,4	0,0	0,2
attività di reskilling delle aziende e creazione rete opportunità	0,4	0,0	0,2
<i>critiche al sistema CCIAA non pertinenti con la domanda posta:</i>			
CCIAA inutile per come è gestita	0,4	0,0	0,2
scarse risorse e inadeguatezza	0,0	0,9	0,5

Questionario per le imprese lombarde

“Imprese e burocrazia: come le Micro e Piccole imprese giudicano la Pubblica Amministrazione” – V Rapporto Nazionale

ANAGRAFICA

- ✓ Ripartizione geografica (Lombardia)
- ✓ Settore di attività (manifatturiero, costruzioni, commercio, terziario, ..., altri)
- ✓ Numero di addetti (1, 2, 3-5, 6-9, 10-14, 15-19, 20-49, 50-99, 100-249, 250 e oltre 250)

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Costi per adempimenti amministrativi

1.1.1 *Nell'ultimo anno la sua azienda ha dovuto sostenere dei costi "straordinari" per adattarsi/adeguarsi a nuove disposizioni normative (come investimenti in macchinari, attrezzature e impianti per rispettare norme e regolamenti in materia di sicurezza, tutela ambientale etc.)?*

(sì/no/non sa- non risponde)

1.1.2 *Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente¹²?*

(Calcoli la giornata persona, considerando come parametro di riferimento convenzionale 8 ore per giornata lavorativa)
(n° giornate persona)

1.1.3 *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

Riferendosi da adesso in poi ai soli costi ordinari, escludendo quelli "straordinari" ovvero quelli impiegati per adattarsi/adeguarsi a nuove disposizioni normative

1.1.4 *(Se 4.3=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:_____)

¹² All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

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

<input type="checkbox"/> 1. Aumentati sostanzialmente <input type="checkbox"/> 2. Aumentati	<i>A causa di (non suggerire)</i>
	<input type="checkbox"/> perché le norme sono più numerose o più complesse <input type="checkbox"/> oppure perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare.....)

<input type="checkbox"/> 3. Invariati	

<input type="checkbox"/> 4. Diminuiti <input type="checkbox"/> 5. Diminuiti sostanzialmente	<input type="checkbox"/> diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme <input type="checkbox"/> semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.); <input type="checkbox"/> riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative <input type="checkbox"/> riduzione attività dell'impresa <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare)

1.1.6 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.

_____ %

1.1.7 In una scala da 1 a 5 quanto trova pesanti in complesso gli obblighi amministrativi relativi a normative che disciplinano¹³:

- a) la gestione del personale
- b) l'imposizione fiscale
- c) la tutela ambientale ed altri obblighi

1.1.8 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)

a) formare/aggiornare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);

¹³ **la gestione del personale:**

- Interpretare la normativa e aggiornare il personale amministrativo
- Gestire l'assunzione e licenziamento dei dipendenti
- Amministrare le imposte associate ai dipendenti, ai contributi previdenziali ed alle coperture sociali (maternità, malattia etc.)
- Conformarsi alle misure preventive e protettive di sicurezza e salute
- Fornire informazioni e dati statistici sull'occupazione e le retribuzioni

l'imposizione fiscale in generale

- Imposta sui profitti, imposta sulla società, capitale e proprietà
- Imposte sulle vendite (es., I.V.A., imposte generali sulle vendite)
- Richieste per gli oneri deducibili e altre imposte e requisiti associati.

la tutela ambientale in generale

- Adeguamento ai requisiti riguardanti emissioni/scarichi, sostanze pericolose, standard qualitativi su processi o prodotti, controllo dell'inquinamento e misure di prevenzione degli incidenti a carattere tecnologico
- Licenze, permessi, progettazione e valutazioni d'impatto ambientale
- Rapporti e test in materia ambientale, documentazione e requisiti amministrativi di routine associati all'ambiente
- Tasse e contributi ambientali
- Eco-etichettatura di prodotti o procedure.

Altri obblighi:

- Importazione-esportazione;
- Partecipazione ad appalti pubblici
- Altri
- Risposta indagini statistiche
- Innovazione tecnologica

- b) recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari occorrenti (propedeutici)
- c) compilare l'atto/comunicazione;
- d) inoltrare/inviare la comunicazione
- e) contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA

1.1.9 Secondo il suo parere, allo scopo di ridurre il carico degli obblighi amministrativi, quale intervento sarebbe più importante attuare?

- a) Ridurre la frequenza delle dichiarazioni;
- b) Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni
- c) sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line (firma digitale e posta certificata)
- d) introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica;

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. Per le caratteristiche che Le elencherò dovrebbe indicarmi il grado di importanza da Lei attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale. Quanta importanza attribuisce ai seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" e 5 significa "molto importante")

- 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 *Sui giudizi che ha sinora espresso, l'operato di quali categorie di enti e istituzioni hanno pesato maggiormente in positivo o in negativo ("positivo/negativo/ ne' in un senso ne' nell'atro"):*

Enti locali e Camere di Commercio (sistemi territoriali)
Regioni e Sanità
Istituzioni e Amministrazioni centrali dello Stato

1.4.2 *Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, con quali uffici pubblici ha avuto occasione entrare in contattato per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica burocratica?)*

Camera di Commercio	(si)	(no)
Comune	(si)	(no)
Provincia	(si)	(no)
Regione	(si)	(no)
Agenzia delle Entrate	(si)	(no)
Asl	(si)	(no)
Inps	(si)	(no)
Altro (specificare) _	(si)	(no)

1.4.3 *In base alla Sua esperienza, saprebbe indicarci un ente/ufficio pubblico il cui operato nell'erogazione del servizio da Lei richiesto si sia distinto per caratteristiche di ottimalità?*

Camera di Commercio	(si)	(no)
Comune	(si)	(no)
Provincia	(si)	(no)
Regione	(si)	(no)
Agenzia delle Entrate	(si)	(no)
Asl	(si)	(no)
Inps	(si)	(no)
Altro	(si)	(no)

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:

- a) Gravemente peggiorata
- b) Peggiorata
- c) Restata Invariata
- d) Migliorata
- e) 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 Rispetto agli interventi di riforma complessiva della PA in discussione a livello governativo (Piano Nazionale di e-Government e Decreto Brunetta) quali ritiene più rilevanti ai fini del supporto all'operato delle imprese?

Quelli volti:

- a) a rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini verso i servizi a sportello;
- b) ad introdurre criteri di valutazione delle performance del personale della PA;
- c) a favorire la collaborazione e le sinergie tra gli enti;
- d) a rendere più celeri e più certi i tempi di erogazione dei servizi

2.4 Dal 1°ottobre è in atto la sperimentazione della cosiddetta "Comunicazione Unica" che consentirà a coloro che intendono avviare, modificare o cessare un'attività imprenditoriale di presentare per via telematica presso il solo ufficio del Registro delle Imprese delle Camere di Commercio una Comunicazione Unica (ComUnica), valida anche ai fini fiscali, previdenziali e assistenziali. Ha fino ad oggi usufruito di questa opportunità o ne è comunque a conoscenza?

- a) Sì ne ho usufruito
- b) No, ma ne sono a conoscenza
- c) No, non lo conosco

2.5 In una scala di valutazione da 1 a 5 quanto ritiene importante questo provvedimento?

2.6 A ormai più di un anno dall'esplosione della crisi economico-finanziaria, molti sono stati gli interventi cosiddetti "anti-crisi". Quale ritiene sia stata l'efficacia dei seguenti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "nessun impatto" e 5 significa "impatto elevato")

- a) sostegno ai redditi e ai consumi delle famiglie
- b) sostegno agli investimenti delle imprese
- c) semplificazione burocratico-amministrativa
- d) investimenti in infrastrutture
- e) facilitazione nell'accesso al credito

2.7. Come valuta il livello di adeguatezza dell'azione delle Camere di Commercio lombarde nel supportare le imprese nella fase di crisi economica?

- a) per niente adeguato

- b) poco adeguato
- c) abbastanza adeguato
- d) molto adeguato

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

- 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

2.9. *Quale iniziativa in particolare si sarebbe aspettato o si sente di suggerire? (domanda aperta)*

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

3.1 *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)

3.2 *(se 3.1=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)*

3.3 *(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)

3.3bis *(se 3.2=sì o se 3.3=sì). Con riferimento invece all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato?*

3.4 *(se 3.2=sì o 3.3 = 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

3.5 *(se 3.4=sì) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza di tali crediti*

3.5bis *(se 3.4=sì) Può stimarli in percentuale sul fatturato specifico PA?*

3.6 *(se 3.4=sì) Vorrebbe indicarci il ritardo medio rispetto ai termini contrattuali con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA?*

3.6bis 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

3.7 (se 3.4=si) Al momento vanta crediti pendenti verso la PA? E se si di che ordine di grandezza?

3.8 (se 3.1=mai o se 3.3=no) La Sua azienda è comunque interessata a fornire prodotti/ servizi alla Pubblica Amministrazione?

(sì/no)

3.9 (se 3.8=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)

4. INFORMAZIONI FINALI SU FORMA GIURIDICA E DIMENSIONE DELL'AZIENDA

4.1 Forma giuridica dell'azienda

- Spa
- Srl
- Soc.coop. resp.limi.
-
-
-

4.2 Classe di fatturato

- inferiore a 25.000 €
- da 25.000 a 500.000 €
- da 500.000€ a 999.999 €
- da 1.000.000 € a 1.999.999 €
- da 2.000.000 € a 2.999.999 €
- da 3.000.000 € a 3.999.999 €
- da 4.000.000 € a 4.999.999 €
- da 5.000.000 € a 9.999.999 €
- da 10.000.000 € a 19.999.999 €
- da 20.000.000 € a 49.999.999 €
- da 50.000.000 € a 99.999.999 €
- oltre 100.000.000 €



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