



***PICCOLE IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN RAPPORTO (IM)POSSIBILE.***

***22 miliardi di euro all'anno è il costo della burocrazia per le Piccole e Medie imprese. Il 41,3% delle imprese impegna fino a 3 giorni lavorativi al mese per portare a termine tutti gli adempimenti richiesti dalla Pubblica Amministrazione e nel 32,2% dei casi vengono impiegate fino a 5 giornate al mese.***

Indagine a cura del Centro Studi

## Sommario

- *Durante il mese di Aprile 2017 la CNA ha riproposto a distanza di 3 anni l'indagine sul rapporto tra micro e piccole imprese e Pubblica Amministrazione dal titolo "Le PMI alle prese con la burocrazia: un'indagine CNA". Secondo il 62,4% degli intervistati, la burocrazia è tra i principali vincoli alla competitività. Le norme sono complesse e in alcune aree del Paese la lentezza nell'ottenere risposte è vissuta come il principale problema nel rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione.*
- *Un'impresa su tre giudica positivamente gli sforzi profusi dai governi negli ultimi due anni per snellire il carico burocratico che grava su di esse. Tuttavia, risulta aumentato il disagio rispetto all'elevato numero di informazioni richieste e la difficoltà nel reperirle.*
- *Il 41,3% delle imprese impegna fino a tre giorni al mese per portare a termine tutti gli adempimenti richiesti dalla Pubblica Amministrazione e nel 32,2% dei casi vengono impiegate fino a 5 giornate al mese. Tuttavia è in aumento il numero di imprese che svolge gran parte dei propri adempimenti burocratici via internet avvalendosi solo saltuariamente di personale qualificato esterno all'impresa.*
- *Tra le semplificazioni introdotte negli ultimi due anni, gli interventi in ambito fiscale e la nuova normativa sul lavoro risultano le più apprezzate. Tra gli strumenti di semplificazione, invece, il Durc online è quello che riscuote maggior successo, promuovendo a pieni voti il modello delle semplificazioni autoapplicative, ovvero quelle misure che non richiedono l'approvazione di norme attuative nei diversi livelli di governo.*
- *Dal sondaggio promosso dalla CNA emerge l'urgenza di innalzare la qualità dei siti internet della Pubblica Amministrazione al fine di ottenere risposte chiare e tempestive, risultati che consentirebbero alle imprese di ridurre i costi della burocrazia.*

- *Alle imprese è stato chiesto in quali aree vorrebbero riscontrare i principali miglioramenti e in questo senso la maggior parte degli intervistati chiede di potersi interfacciare con personale maggiormente qualificato e poter concludere le pratiche burocratiche in tempi ridotti.*
- *Una migliore qualità della legislazione attraverso l'analisi d'impatto dei provvedimenti più attenta alle micro e piccole imprese; l'adozione di misure di semplificazione autoapplicative; il potenziamento dell'informatizzazione delle PA; la standardizzazione della modulistica sul territorio nazionale, una maggiore qualificazione del personale PA e l'effettiva applicazione delle sanzioni per i funzionari PA in caso di inadempimento degli obblighi previsti sono le proposte della CNA per abbattere il carico burocratico e rendere più semplice il rapporto tra imprese e PA.*

## PICCOLE IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN RAPPORTO (IM)POSSIBILE

*22 miliardi di euro all'anno è il costo della burocrazia per le Piccole e Medie imprese. Il 41,3% delle imprese impegna fino a 3 giorni lavorativi al mese per portare a termine tutti gli adempimenti richiesti dalla Pubblica Amministrazione e nel 32,2% dei casi vengono impiegate fino a 5 giornate al mese.*

Il tema della semplificazione come contributo alla crescita economica è entrato nell'agenda dei Governi almeno da un ventennio. Del resto, la mancata riduzione della burocrazia assume una posizione di rilievo ogni qual volta si parla degli ostacoli alla crescita del nostro Paese. Come denunciano gli imprenditori, fare impresa in Italia significa innanzitutto fare i conti con una burocrazia spesso ostile ed obsoleta, che fa prevalere inutili orpelli e formalismi rispetto alla necessità di cambiamenti sostanziali richiesti a gran voce da chi, quotidianamente, svolge la propria attività.

Al riguardo negli ultimi due anni sono state adottate numerose misure di semplificazione: dalla Delega Fiscale al Jobs Act fino alla Riforma della PA. Un tentativo a livello centrale di riordinare e semplificare alcuni ambiti particolarmente sensibili per imprese e cittadini che, per essere pienamente attuativo, ha bisogno dell'intervento di più livelli di governo (Stato, Regioni ed Enti locali).

Come rileva la nostra seconda indagine sul peso della burocrazia, rispetto al 2014 le piccole imprese cominciano a percepire un lieve miglioramento nel rapporto con le Pubbliche Amministrazioni: le norme appaiono meno complesse, le risposte più celeri ed aumentano le possibilità di svolgere *online* gran parte delle pratiche burocratiche.

L'indagine, condotta lo scorso aprile, ha riproposto in parte lo schema utilizzato nel 2014 e ha coinvolto un campione di 1035 imprese associate alla Confederazione. Il campione, all'80% composto da imprese con meno di 10 addetti, è indicativo delle realtà produttive di minore dimensione, la spina dorsale del nostro sistema produttivo, che per le loro caratteristiche organizzative (mancanza di personale amministrativo dedicato) sono più esposte nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.

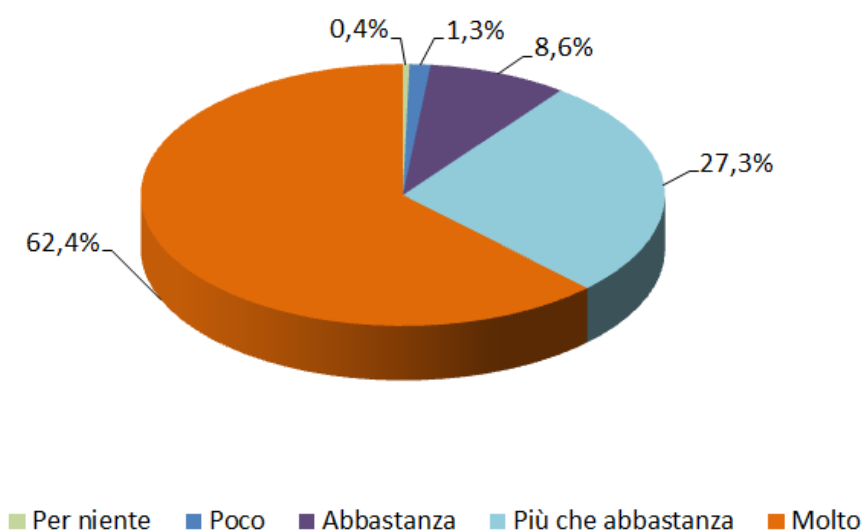
## 1. LA BUROCRAZIA CONTINUA AD OPPRIMERE LE MICRO E PICCOLE IMPRESE

Quando si parla di fattori che limitano la competitività delle imprese italiane, ai primi posti c'è sempre la burocrazia, che per le micro e piccole imprese è ancora più gravosa. Infatti, nonostante le raccomandazioni contenute nello *Small Business Act* e nello Statuto delle Imprese, gli adempimenti richiesti non sono proporzionati rispetto alla dimensione delle imprese. Il legislatore appare spesso incapace di mettersi nei panni dei destinatari delle norme.

Il 62,4% degli intervistati ritiene che il carico burocratico incida “molto” sulla competitività delle imprese, percentuale che arriva all'89,7% se si considerano anche le imprese che hanno dichiarato di soffrire “più che abbastanza” la presenza di adempimenti e obblighi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni.

SECONDO LEI QUANTO INCIDE IL CARICO BUROCRATICO SULLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE?

(Quote percentuali di rispondenti)



A ritenere che la burocrazia sia un vincolo alla competitività sono soprattutto le imprese che operano da più di 10 anni, per le quali le difficoltà registrate nel rapporto con le PA sono una costante che rallenta lo sviluppo dell'attività. Tra loro, infatti, il 64,2% degli intervistati dichiara di soffrire “Molto” il carico burocratico, contro il 39% delle imprese che hanno fino a tre anni di vita. Se si osservano, invece

le classi dimensionali e la localizzazione territoriale delle imprese non si notano differenze significative.

TABELLA 1\_Secondo lei quanto incide il carico burocratico sulla competitività delle imprese?  
(Quote percentuali dei rispondenti, classe dimensionale dell'impresa, anni di attività dell'impresa e ripartizione territoriale)

	Numero di addetti				Anni di vita dell'impresa			Ripartizione territoriale		
	0	tra 1-3	tra 4-9	10 e oltre	tra 0-3	tra 4-9	10 e oltre	Mezzogiorno	Centro	Nord
Per niente	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,5%	0,4%
Poco	0,0%	2,3%	0,3%	1,1%	4,9%	1,6%	1,0%	2,7%	1,0%	1,1%
Abbastanza	11,3%	8,6%	8,5%	7,2%	19,5%	11,2%	7,7%	8,9%	6,9%	9,0%
Più che abbastanza	35,1%	27,1%	25,8%	26,7%	36,6%	28,8%	26,7%	19,6%	26,2%	28,8%
Molto	53,6%	61,4%	64,8%	65,0%	39,0%	57,6%	64,2%	68,8%	65,3%	60,6%
Totale risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

La complessità delle norme resta di gran lunga il principale problema alla base del carico burocratico. Essa viene, infatti, indicata dal 67,8% dei rispondenti, una percentuale che supera di venti punti percentuali gli altri motivi di insoddisfazione, ovvero, il numero elevato di informazioni richieste e la lentezza della PA. Complessità data da norme poco chiare (la tecnica legislativa è per lo più comprensibile solo agli addetti ai lavori) e stratificate nel tempo in diversi provvedimenti (molto spesso frutto di interventi normativi d'urgenza e non sistematici per settori).

TABELLA 2\_Quale ritiene sia il principale problema alla base del carico burocratico per le imprese? (Massimo 2 risposte)  
(Quote percentuali dei rispondenti, settore produttivo)

	Settori						
	Manifattura	Costruzioni (edilizia)	Costruzioni (impianti)	Trasporto	Servizi	Servizi alle imprese	Altro
La complessità delle norme	69,6%	74,3%	69,0%	66,7%	66,7%	71,4%	63,9%
Il coinvolgimento di più livelli di governo	25,7%	27,5%	21,9%	29,4%	29,4%	24,3%	24,8%
La lentezza delle PA nel fornire risposte	21,6%	35,8%	25,2%	32,7%	32,7%	30,0%	23,9%
Il numero elevato di informazioni richieste	42,1%	42,2%	50,4%	39,9%	39,9%	42,9%	42,9%
Difficoltà di trovare tutte le informazioni richieste	19,9%	12,8%	19,0%	18,3%	18,3%	18,6%	23,9%

La complessità delle norme è più sofferta tra le imprese edili (74,3%) e tra quelle che forniscono servizi alle imprese (71,4%), ovvero i settori su cui grava una maggiore regolamentazione.

TABELLA 3\_Quale ritiene sia il principale problema alla base del carico burocratico per le imprese? (Massimo 2 risposte)  
(Quote percentuali dei rispondenti, classe dimensionale dell'impresa, anni di attività dell'impresa e ripartizione territoriale)

	Numero di addetti				Anni di vita dell'impresa			Ripartizione territoriale		
	0	tra 1-3	tra 4-9	10 e oltre	tra 0-3	tra 4-9	10 e oltre	Mezzogiorno	Centro	Nord
La complessità delle norme	60,8%	68,7%	70,3%	65,0%	51,2%	61,6%	69,5%	47,3%	65,8%	71,6%
Il coinvolgimento di più livelli di governo	16,5%	26,2%	25,8%	28,9%	17,1%	24,8%	26,1%	30,4%	29,7%	23,7%
La lentezza delle PA nel fornire risposte	29,9%	22,2%	30,6%	33,3%	26,8%	30,4%	27,2%	48,2%	28,7%	24,0%
Il numero elevato di informazioni richieste	35,1%	43,7%	45,5%	45,6%	51,2%	40,8%	43,8%	30,4%	36,6%	47,9%
Difficoltà di trovare tutte le informazioni richieste	34,0%	21,5%	16,1%	13,9%	31,7%	29,6%	17,6%	20,5%	20,8%	19,1%

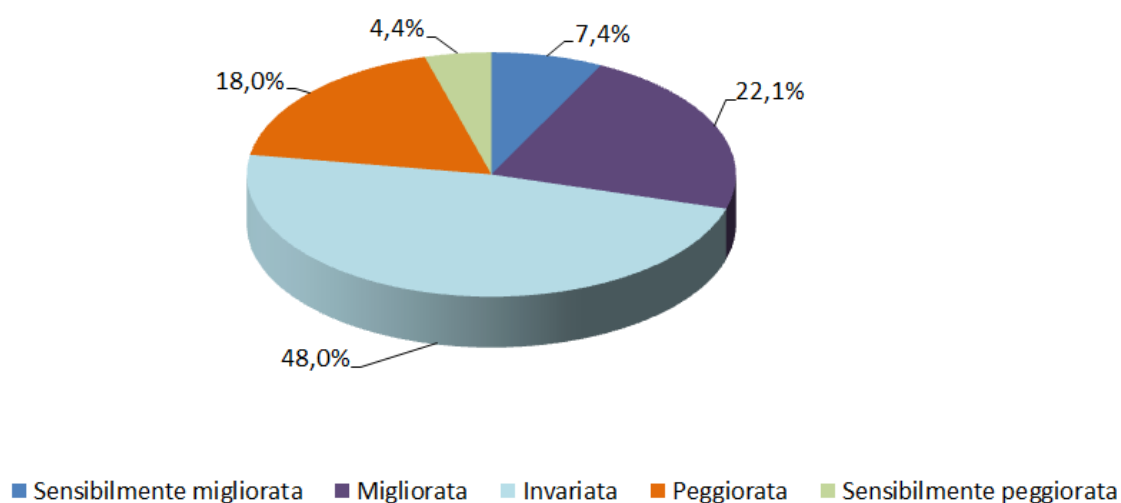
La Pubblica Amministrazione, però, non opera con la stessa efficienza nelle diverse regioni italiane. Nel Mezzogiorno, infatti, la lentezza della PA nel fornire risposte è vissuta come uno dei principali problemi della burocrazia dal 48,2% degli imprenditori, il doppio di quelli che operano nelle regioni del Nord del Paese (24%).

## 2. UN MIGLIORAMENTO A PICCOLI PASSI

Negli ultimi due anni molte iniziative sono state intraprese con la consapevolezza che la ripartenza dell'Italia passi anche attraverso un significativo snellimento del carico burocratico che grava sulle imprese. Un'impresa su tre (il 29,5% dei rispondenti), oggi, giudica positivamente i cambiamenti introdotti, una quota superiore a quella di coloro che ne danno un giudizio negativo (22,4%). Il restante 48%, invece, crede che non ci sia stata nessuna variazione nella qualità dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.

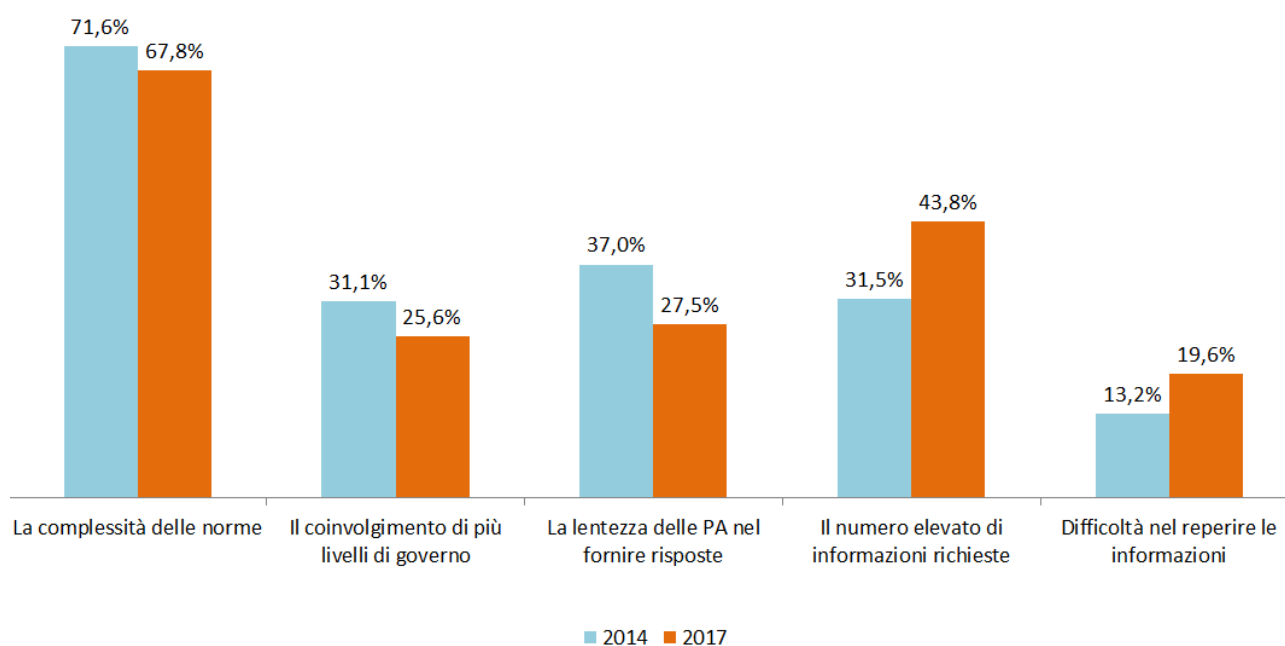
COME GIUDICA LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEGLI ULTIMI DUE ANNI?

(Quote percentuali di rispondenti)



La percezione di lieve miglioramento nel rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione è confermata dalla lettura dei dati raccolti nel 2017 se comparati con quelli dell'indagine condotta nel 2014.

QUALE RITIENE SIA IL PRINCIPALE PROBLEMA ALLA BASE DEL CARICO BUROCRATICO PER LE IMPRESE? (Quote percentuali di rispondenti; massimo due risposte)





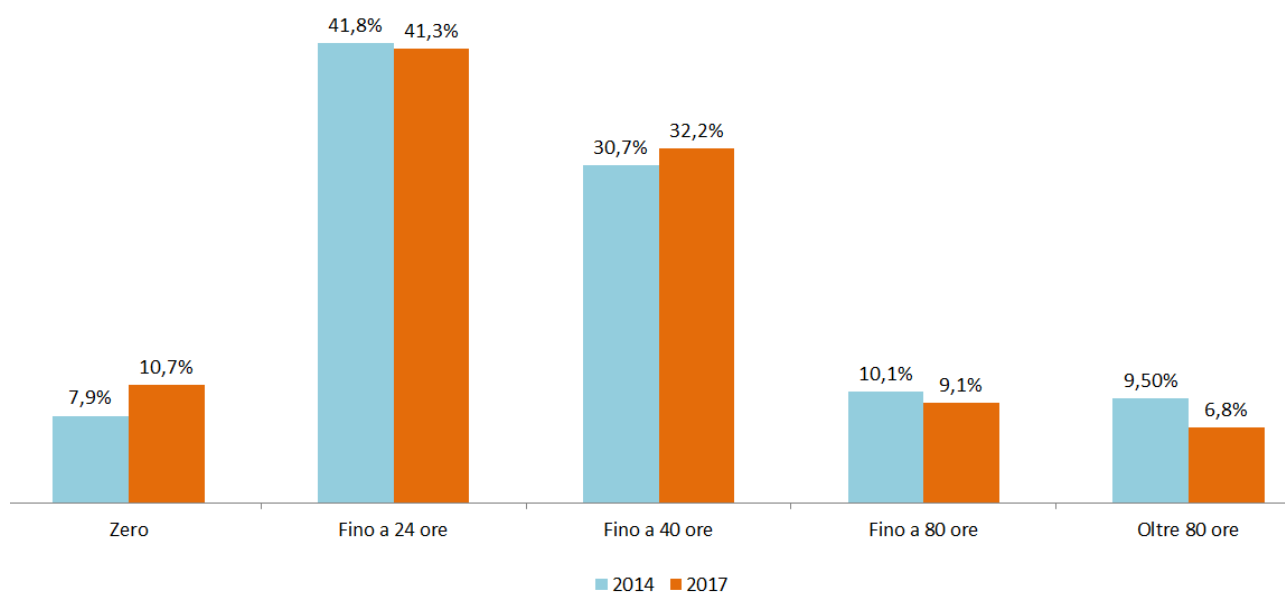
Nell'ultima rilevazione (Aprile 2017) gli intervistati hanno espresso un giudizio più amichevole sulla capacità delle Pubbliche Amministrazioni di fornire risposte in maniera tempestiva, la lentezza della burocrazia, infatti, nel 2017 è considerato un problema per 27,5% delle imprese presenti nel campione mentre nel 2014 era considerato un disagio per il 37% degli intervistati. Anche la complessità delle norme e il coinvolgimento di più livelli di governo vengono percepiti nell'ultima indagine con meno ostilità, tuttavia gli imprenditori hanno manifestato un maggiore disagio rispetto all'elevato numero di informazioni richieste (indicato dal 43,8% degli intervistati, mentre nel 2014 erano il 31,5%) e una maggiore difficoltà nel reperire le informazioni stesse. L'incremento del disagio per il numero delle informazioni richieste è dovuto, in primo luogo, al fatto che le pubbliche amministrazioni chiedono molto spesso dati già in loro possesso per assenza di interoperabilità tra banche dati e, in secondo luogo, alla quantità di atti presupposti necessari per la presentazione di una pratica amministrativa (dall'inizio attività a qualsiasi altra variazione della stessa).

### **3. ANCORA TROPPO IL TEMPO IMPIEGATO PER IL DISBRIGO DELLE PRATICHE BUCROCRATICHE.**

L'assolvimento delle pratiche burocratiche sottrae tempo prezioso all'attività dell'impresa.

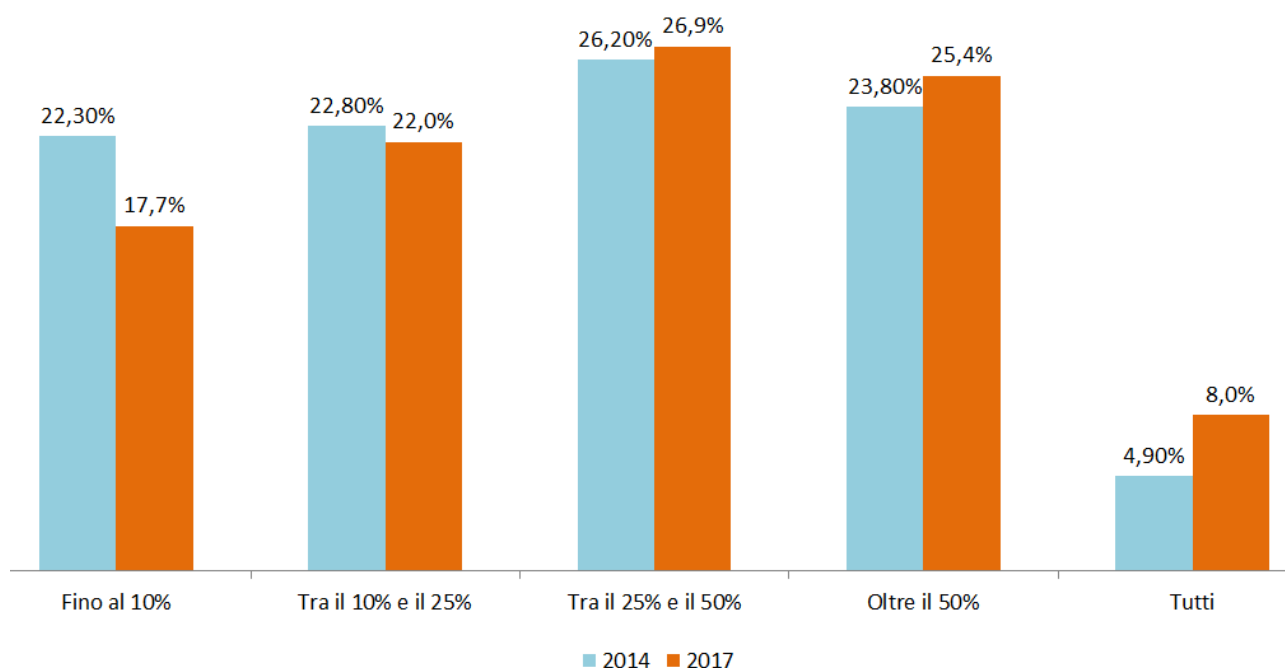
Il 41,3% delle imprese impegna fino a tre giorni al mese (24 ore lavorative) per portare a termine tutti gli adempimenti richiesti dalle Pubbliche Amministrazioni e nel 32,2% dei casi vengono impiegate fino a 5 giornate al mese (40 ore lavorative). Rispetto all'indagine condotta nel 2014 è cambiato molto poco, si registra una lieve flessione nella percentuale di imprese che dedica più di 10 giorni al mese per il disbrigo delle pratiche burocratiche e una leggera diminuzione si riscontra anche nella quota di quelle che spendono fino a 80 ore lavorative al mese.

QUANTIFICHI IL TEMPO, ESPRESSO IN TERMINI DI ORE LAVORATIVE, CHE LEI E/O I SUOI COLLABORATORI DEDICATE OGNI MESE AL DISBRIGO DELLE PRATICHE BUROCRATICHE?  
(Quote percentuali di rispondenti)



Negli ultimi tre anni si è ridotto leggermente il tempo per il disbrigo delle pratiche burocratiche perché è aumentata la possibilità di espletarle per via telematica. Si fa sempre più strada, tra gli imprenditori, infatti, l'idea di poter assolvere parte dei propri adempimenti burocratici tramite internet. In media, un'impresa su tre (il 33,4%) riesce a sbrigare più della metà delle pratiche burocratiche online.

QUANTI ADEMPIMENTI BUROCRATICI RICHIESTI ALLA SUA IMPRESA SONO ESPLETATI IN MODALITA' TELEMATICA?  
(Quote percentuali di rispondenti)



Rispetto all'indagine condotta nel 2014, si registra un aumento delle imprese che svolgono online più del 25% dei propri adempimenti (il 60,3% mentre tre anni fa costituivano il 54,9% degli intervistati) e un aumento di tre punti percentuali della quota di imprese che riesce a svolgere online tutte le attività burocratiche.

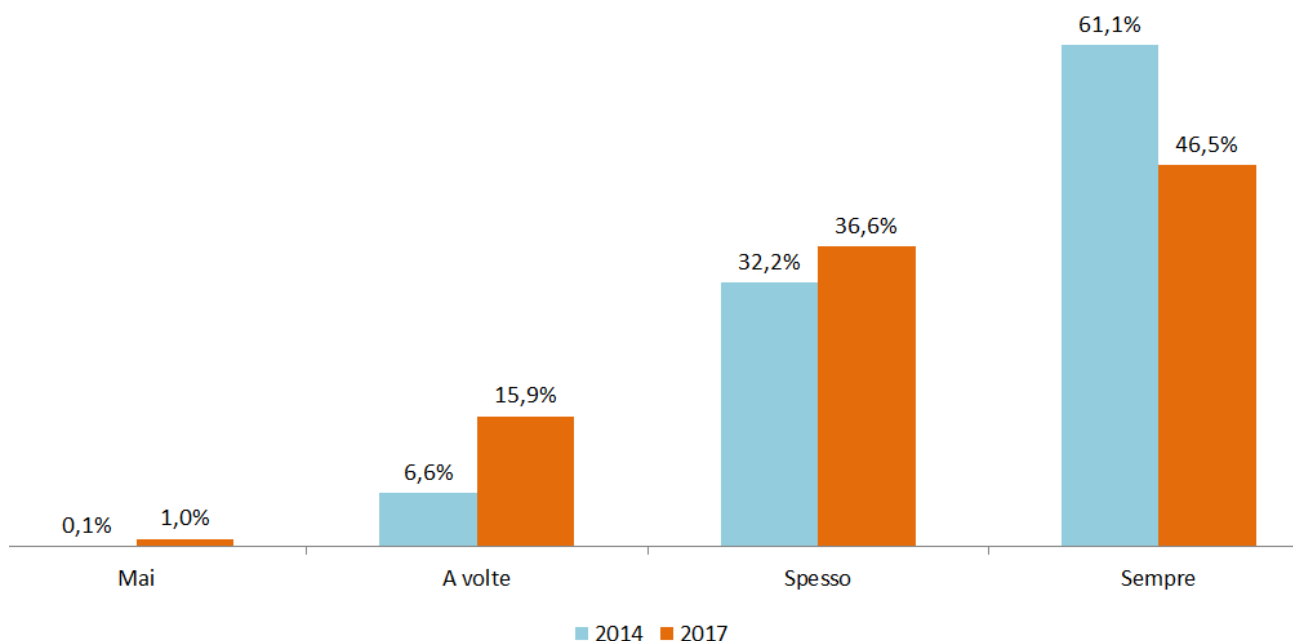
TABELLA 4\_ Quanti adempimenti burocratici richiesti alla sua impresa sono espletati in modalità telematica?  
(Quote percentuali dei rispondenti, settore produttivo)

	Settori						
	Manifattura	Costruzioni (edilizia)	Costruzioni (impianti)	Trasporto	Servizi	Servizi alle imprese	Altro
Fino al 10%	21,1%	11,9%	18,2%	17,6%	17,6%	10,0%	18,5%
Tra il 10% e il 25%	18,7%	26,6%	25,6%	19,6%	19,6%	10,0%	24,8%
Tra il 25% e il 50%	19,3%	34,9%	26,0%	25,5%	25,5%	32,9%	27,3%
Oltre il 50%	26,9%	25,7%	24,0%	30,7%	30,7%	32,9%	21,0%
Tutti	14,0%	0,9%	6,2%	6,5%	6,5%	14,3%	8,4%
Totale risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'utilizzo di internet per dialogare con le pubbliche amministrazioni è, ormai, una pratica comune a tutti i settori dell'economia. Una maggiore diffusione sembra esserci nel comparto dei servizi alle imprese, dove l'80% degli intervistati riesce ad espletare più del 25% delle pratiche burocratiche online. Pratica meno diffusa, invece, nel settore delle costruzioni (edilizia). Da parte delle imprese, quindi, cresce sempre più la domanda di strumenti per gestire per via telematica la mole di richieste della PA.

La complessità della burocrazia non comporta solamente un dispendio di risorse in termini di ore lavorative, per molte imprese può rappresentare un vero e proprio costo. Anche se con qualche variazione rispetto alla rilevazione del 2014, nel 2017 quasi la totalità degli intervistati si avvale della collaborazione di soggetti qualificati esterni (associazioni di categoria e altri soggetti abilitati) per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

PER L'ASSOLVIMENTO DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI RELATIVI ALLA SUA IMPRESA SI AVVALE DELLA CONSULENZA DI SOGGETTI QUALIFICATI?  
(Quote percentuali di rispondenti)



Nel 2014 questi rappresentavano il 61,1% degli intervistati, una quota che nel sondaggio CNA riproposto nel 2017, è scesa al 46,5%. Dalla lettura dei dati, emerge in maniera chiara, che le imprese si rivolgono a consulenti esterni in maniera più saltuaria. Benché resti molto bassa la quota di coloro che riescono a svolgere in

maniera del tutto autonoma gli adempimenti richiesti dalla Pubblica Amministrazione, è molto rilevante la riduzione della quota (-14,6%) di coloro che sono obbligati a rivolgersi in maniera costante a consulenti esterni all'impresa.

TABELLA 5\_Per l'assolvimento degli adempimenti amministrativi relativi alla sua impresa si avvale della consulenza di soggetti qualificati?  
(Quote percentuali dei rispondenti, settore produttivo)

	Settori						
	Manifattura	Costruzioni (edilizia)	Costruzioni (impianti)	Trasporto	Servizi	Servizi alle imprese	Altro
Mai	0,6%	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	1,7%
A volte	18,7%	14,7%	15,3%	14,4%	14,4%	11,4%	17,6%
Spesso	32,2%	40,4%	36,4%	40,5%	40,5%	38,6%	34,0%
Sempre	48,5%	44,0%	47,5%	45,1%	45,1%	48,6%	46,6%
Totale risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Il fatto che la quota di imprese che si avvale "sempre" di figure esterne passi da 52,6% nel caso di attività con 0 addetti a 39,4% nel caso di imprese più strutturate, con più di 10 addetti, che dispongono quindi di personale interno dedicato al disbrigo delle pratiche burocratiche, conferma la necessità di adeguare l'architettura del sistema burocratico rispetto alle esigenze delle micro imprese.

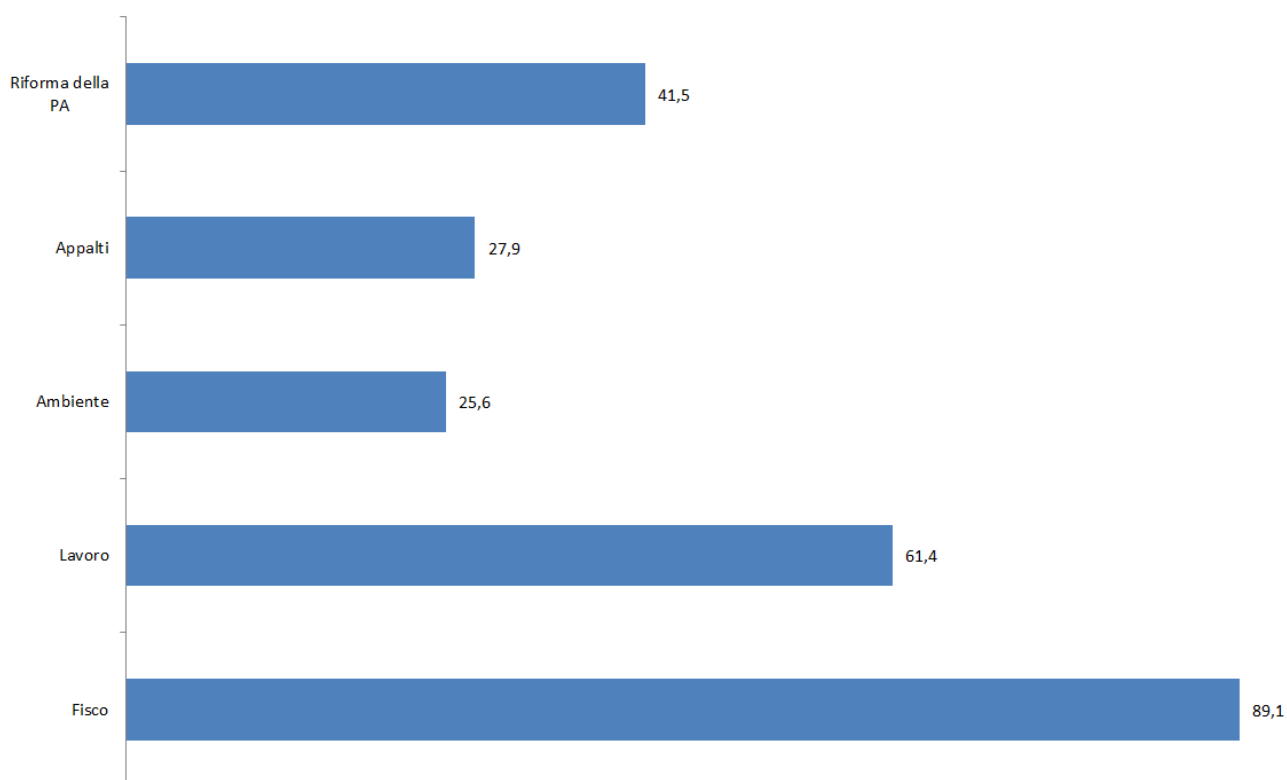
TABELLA 6\_Per l'assolvimento degli adempimenti amministrativi relativi alla sua impresa si avvale della consulenza di soggetti qualificati?  
(Quote percentuali dei rispondenti, classe dimensionale dell'impresa, anni di attività dell'impresa e ripartizione territoriale)

	Numero di addetti				Anni di vita dell'impresa			Ripartizione territoriale		
	0	tra 1-3	tra 4-9	10 e oltre	tra 0-3	tra 4-9	10 e oltre	Mezzogiorno	Centro	Nord
Mai	1,0%	1,4%	0,9%	0,0%	2,4%	2,4%	0,7%	1,8%	1,0%	0,8%
A volte	20,6%	15,4%	14,8%	16,7%	19,5%	13,6%	16,1%	20,5%	14,9%	15,5%
Spesso	25,8%	32,5%	41,2%	43,9%	22,0%	36,0%	37,4%	29,5%	36,1%	37,9%
Sempre	52,6%	50,7%	43,0%	39,4%	56,1%	48,0%	45,8%	48,2%	48,0%	45,8%
Totale risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### 4. LA SEMPLIFICAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Al campione di imprese coinvolto nell'indagine 2017 è stato chiesto di esprimere un giudizio sulle principali semplificazioni introdotte negli ultimi due anni. Gli intervistati erano chiamati a pronunciarsi sulle seguenti materie: la riforma della Pubblica Amministrazione, il fisco (dove sono stati introdotti strumenti come la fatturazione elettronica e la trasmissione telematica dell'IVA), il lavoro (con la nuova normativa sulla costituzione/risoluzione dei rapporti di lavoro), l'ambiente (ambito in cui sono state apportate modifiche agli strumenti di AUA, VIA e VAS) e infine il nuovo codice degli appalti (che prevede una semplificazione negli oneri documentali). L'89,1% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza delle novità introdotte in ambito fiscale e il 61,4% conosce la nuova normativa sul lavoro, temi che riguardano tutti i settori dell'economia. Inoltre sorprende positivamente che il 41,5% sia al corrente dei cambiamenti apportati dalla Riforma della Pubblica Amministrazione.

CONOSCE LE PRINCIPALI SEMPLIFICAZIONI INTRODOTTE NEGLI ULTIMI 2 ANNI NELLE SEGUENTI MATERIE?  
(Quota percentuale di risposte positive)



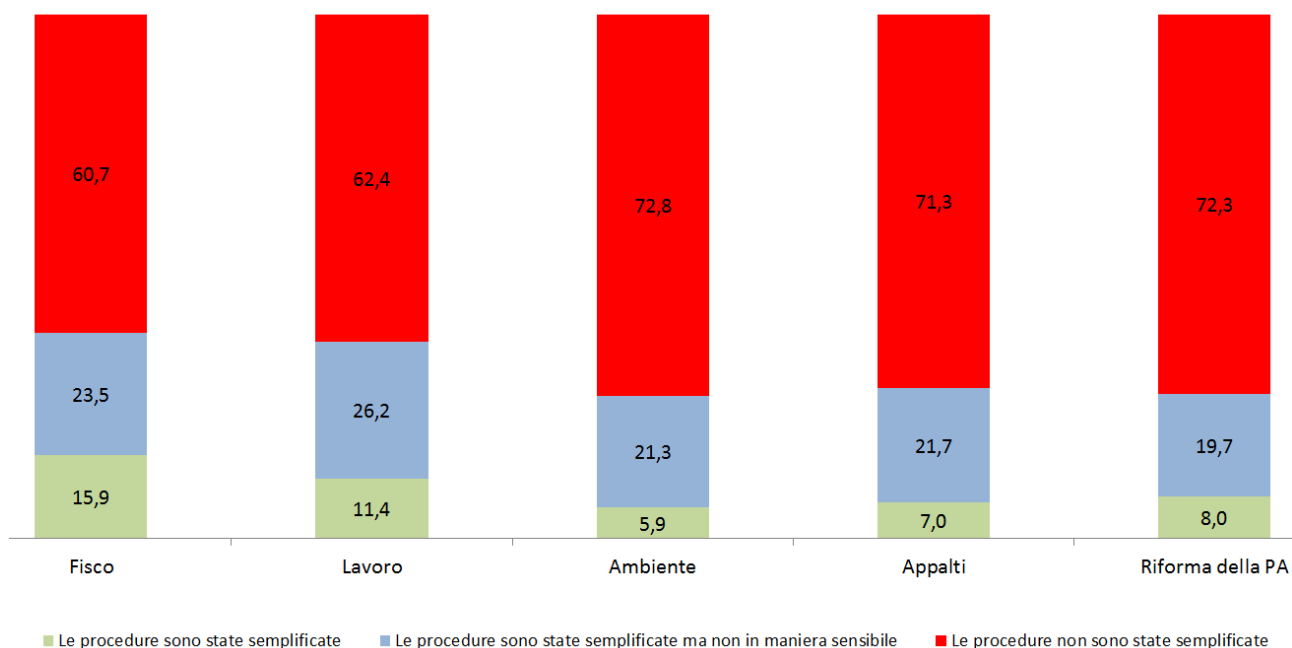
Mediamente meno note restano le nuove disposizioni in tema di appalti (27,9%) e ambiente (25,6%).

TABELLA 7\_Conosce le principali semplificazioni introdotte negli ultimi 2 anni nelle seguenti materie?  
(Quota percentuale di risposte positive, settori produttivi)

	Settori						
	Manifattura	Costruzioni (edilizia)	Costruzioni (impianti)	Trasporto	Servizi	Servizi alle imprese	Altro
Fisco	91,8	87,2	90,1	91,5	91,5	90,0	87,0
Lavoro	71,9	59,6	58,3	64,1	64,1	58,6	55,9
Ambiente	26,3	27,5	20,2	34,6	34,6	30,0	23,5
Appalti	14,6	46,8	35,1	27,5	27,5	35,7	21,4
Riforma della PA	35,7	51,4	39,3	49,7	49,7	52,9	36,6

A coloro che hanno affermato di conoscere le ultime novità in tema di semplificazione è stato anche richiesto di esprimere un giudizio sul grado di semplificazione apportato dalle nuove procedure. La risposta è stata per oltre 2/3 non positiva e solo una percentuale modesta di rispondenti ha espresso un giudizio favorevole.

SE E' A CONOSCENZA DELLE PRINCIPALI NOVITA' INTRODOTTE, ESPRIMA UN GIUDIZIO SUL GRADO DI SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.  
(Quota percentuale de rispondenti)

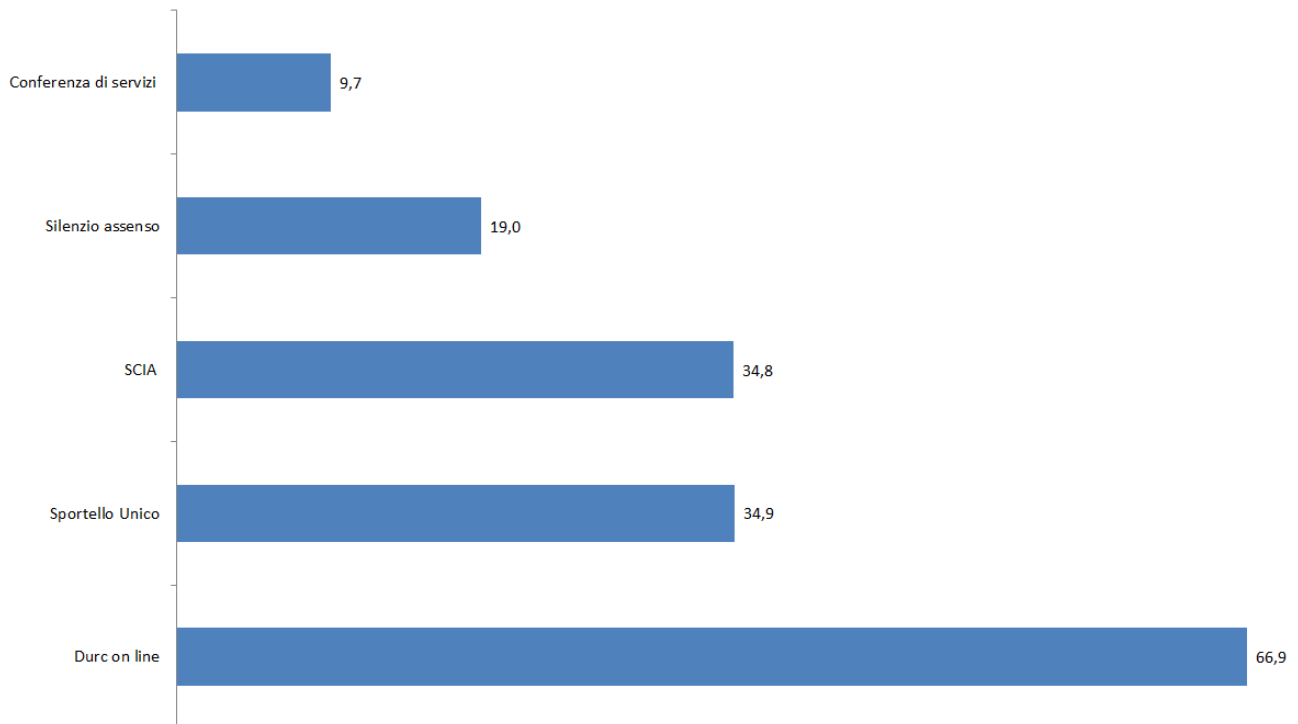


Gli interventi in ambito fiscale risultano essere i più apprezzati: il 15,9% degli intervistati ne dà un giudizio molto positivo a cui si aggiunge un 23,5% che afferma di notare il cambiamento anche se non significativo. Nel complesso anche la nuova normativa sul lavoro raccoglie consensi, l'11,4% delle imprese raggiunte dalla nostra indagine afferma che le procedure sono state semplificate e il 26,2% riconosce che le procedure sono state semplificate ma non in maniera sensibile. La Riforma della Pubblica Amministrazione convince l'8% degli intervistati, mentre le novità introdotte nel codice degli appalti e in tema ambientale riscuotono un modesto successo, ne danno infatti un giudizio positivo rispettivamente il 7% e il 5,9% degli intervistati.

Oltre al grado di conoscenza delle novità introdotte, alle imprese intervistate è stato domandato se negli ultimi due anni avessero mai utilizzato i seguenti strumenti di semplificazione: Conferenza dei servizi, Silenzio assenso, SCIA, Sportello Unico e Durc *online*. Quest'ultimo risulta essere di gran lunga il più utilizzato, il 66,9% delle imprese ha infatti dichiarato di aver fatto ricorso al Durc online negli ultimi due anni. Il 34,9% degli intervistati, invece, si è avvalso dello Sportello Unico, come unico interlocutore tra impresa e Pubblica Amministrazione per il disbrigo delle pratiche relative all'attività dell'impresa. La segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) è stata utilizzata dal 34,8% delle imprese presenti nel nostro campione, mentre lo strumento del silenzio assenso e la Conferenza dei servizi sono stati utilizzati rispettivamente dal 19% e dal 9,7% degli intervistati.

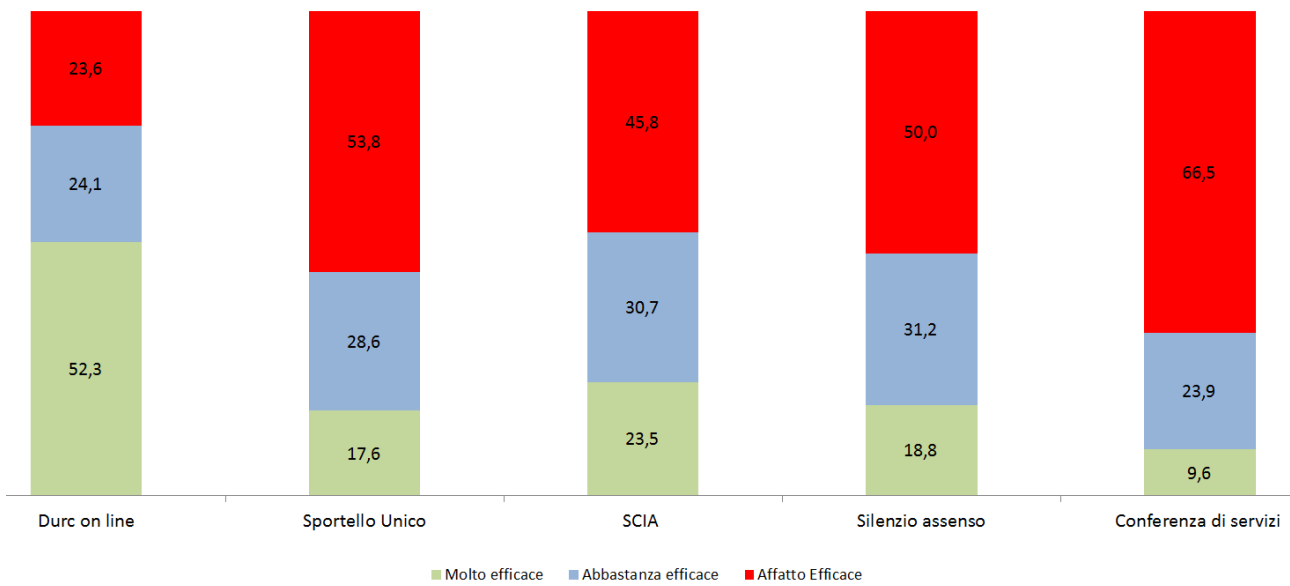


NEGLI ULTIMI 2 ANNI HA MAI UTILIZZATO UNO DEI SEGUENTI STRUMENTI DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA?  
(Quota percentuale di risposte positive)



Il modello che riscuote maggiore successo è quello delle semplificazioni auto-applicative. Il Durc online, ad esempio, viene promosso a pieni voti dal 52,3% degli intervistati che giudica lo strumento “Molto efficace”. A questi si può aggiungere un ulteriore 24,1% di rispondenti che lo hanno trovato “Abbastanza efficace”. Anche se meno utilizzata del Durc online, il 23,5% dei rispondenti ha risposto che la SCIA è uno strumento “Molto efficace” e il 30,7% lo ritiene “Abbastanza efficace”.

SE HA FATTO RICORSO AD UNO DEGLI STRUMENTI DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA MENZIONATI, ESPRIMA UN GIUDIZIO SUL GRADO DI EFFICACIA DELLE SINGOLE PRATICHE.  
(Quota percentuale dei rispondenti)



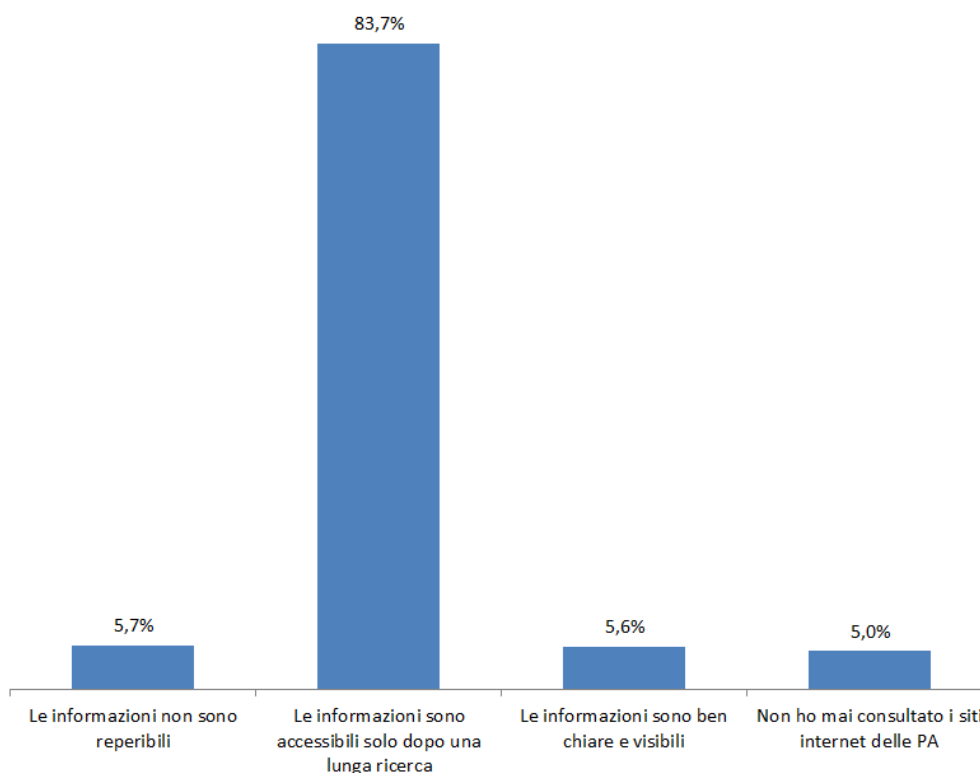
Gli strumenti meno utilizzati sono anche quelli che hanno fatto registrare giudizi più contenuti. Il 18,8% degli intervistati, infatti, ritiene che lo strumento del Silenzio assenso sia “Molto efficace” e il 17,6% dà un giudizio positivo sullo Sportello Unico. Solo il 9,6% degli intervistati invece trova che la Conferenza dei servizi sia “Molto efficace”. In merito allo strumento del silenzio assenso occorre sottolineare che la recente riforma della PA lo ha sensibilmente potenziato tanto da farlo diventare la caratteristica principale della riduzione dei termini dei procedimenti amministrativi, in particolar modo nelle fattispecie che prevedono l’espressione di un parere da parte di più amministrazioni.

## 5. INFORMATIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Semplificare la burocrazia e il rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione non vuol dire esclusivamente snellire la mole di norme vigenti o ridurre il numero di adempimenti richiesti. Potenziare l’efficienza del sistema telematico in modo da garantire un’interazione tempestiva e semplice tra soggetti pubblici e privati, è fondamentale per le imprese e per l’intero Sistema-Paese.

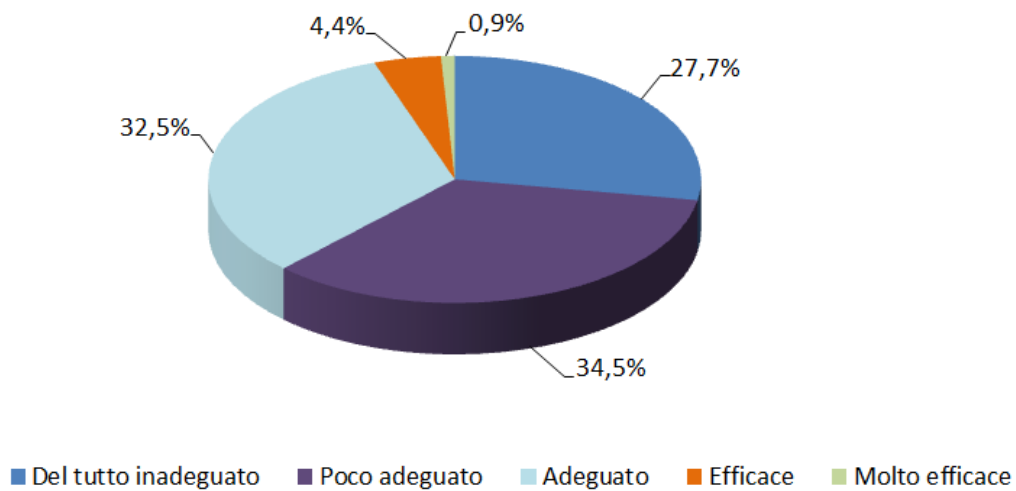
La crescita delle competenze e dell'impiego di nuove tecnologie da parte delle imprese richiede un adeguamento altrettanto rapido ed efficace della burocrazia. Il 95% degli intervistati fa un uso costante dei siti internet delle Pubbliche Amministrazioni, ne apprezza i miglioramenti ma allo stesso tempo chiede una maggiore qualità nei servizi offerti. Il giudizio degli imprenditori sull'architettura dei siti internet esistenti è molto critico. L'83,7% dei rispondenti trova che le informazioni siano reperibili solo dopo una lunga ricerca e questo sottolinea la necessità di sottoporre a un significativo ripensamento l'impianto delle pagine web della Pubblica Amministrazione.

COME VALUTA L'ACCESSIBILITA' DEI SITI INTERNET DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E LA REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI?  
(Quote percentuali di rispondenti)



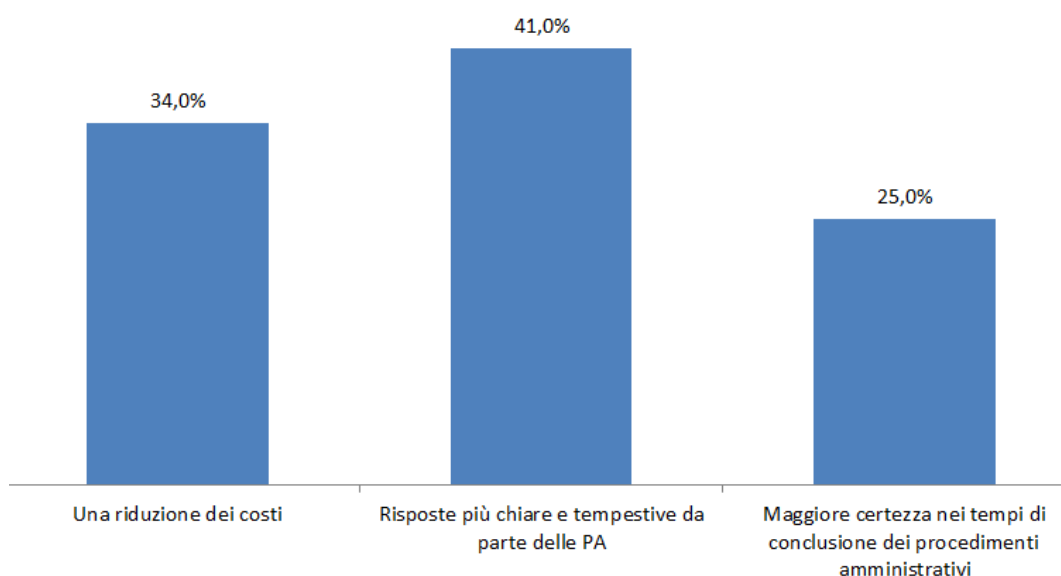
L'attuale livello di informatizzazione delle PA è giudicato "Del tutto inadeguato" rispetto alle necessità delle imprese da circa il 27% dei rispondenti, cui si unisce il 34,5% che lo ritiene "Poco adeguato".

COME GIUDICA IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI?  
(Quote percentuali di rispondenti)



Il restante 37,8% si divide tra una quota molto ampia (32,5%) che ritiene adeguato alle richieste delle imprese il livello di informatizzazione e una quota minoritaria, del 5% circa, che lo promuove a pieni voti.

SECONDO LEI, QUALE SAREBBE IL PRINCIPALE EFFETTO POSITIVO DERIVANTE DA UNA MAGGIORE INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI?  
(Quote percentuali di rispondenti)

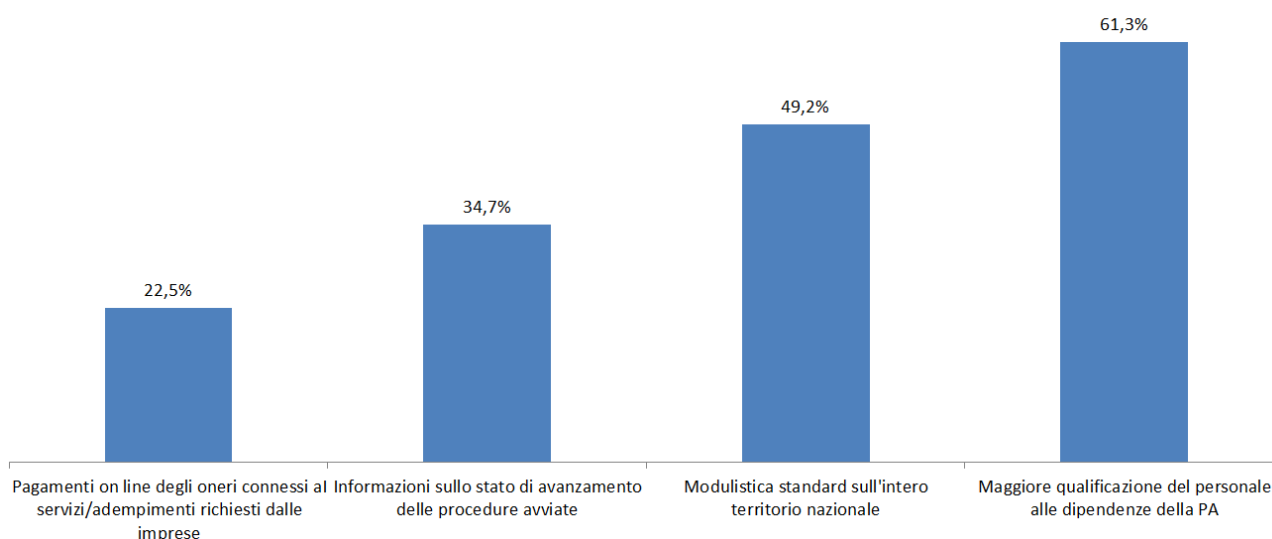


L'urgenza di innalzare il livello di informatizzazione, quindi, emerge con evidenza dal sondaggio CNA. Per il 41% dei rispondenti, infatti, la possibilità di svolgere gli adempimenti amministrativi online avrebbe come principale effetto una maggiore chiarezza e immediatezza nelle risposte ricevute, che di conseguenza si tradurrebbe in una riduzione dei costi, indicata dal 34% degli imprenditori intervistati.

## 6. MAGGIORE QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE ALLE DIPENDENZE DELLE PA E RIDUZIONE DEI TEMPI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI TRA LE PRIORITA' DELLE PMI

Il giudizio critico sulla burocrazia trova conferma quando agli imprenditori si chiede in quali aree della Pubblica Amministrazione vorrebbero riscontrare i principali miglioramenti. In cima alle aspettative c'è la richiesta di interfacciarsi con personale maggiormente qualificato, seguita dalla possibilità di disporre di una modulistica standard sull'intero territorio nazionale.

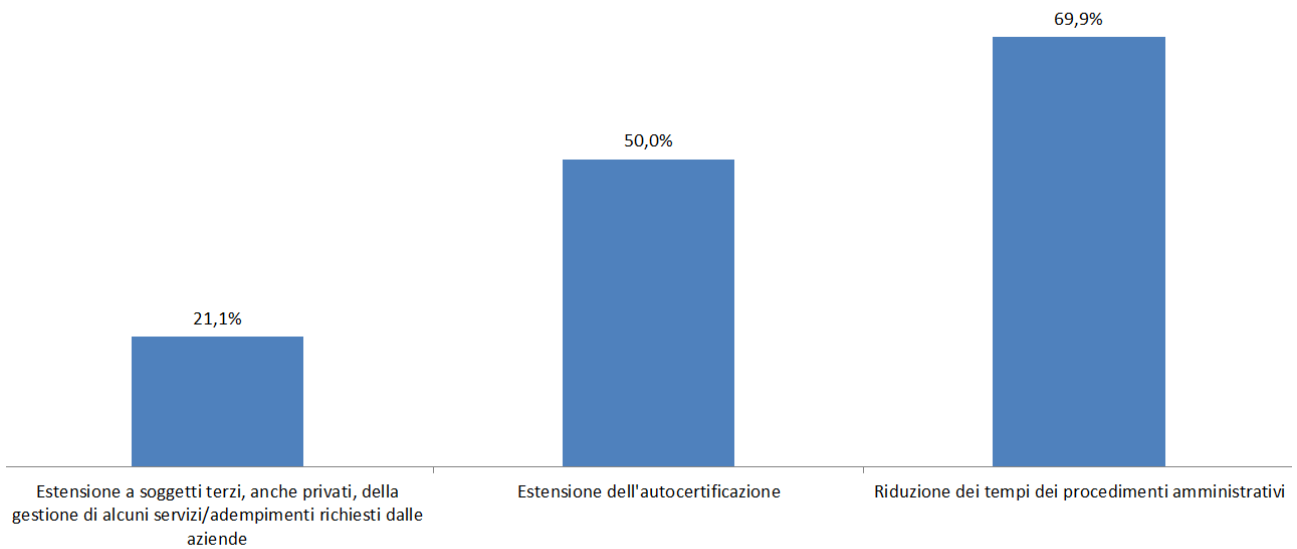
IN QUALI AREE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VORREBBE RISCONTRARE I PRINCIPALI MIGLIORAMENTI?  
(Quote percentuali di rispondenti; massimo due risposte)



Quando, invece si chiede loro di indicare gli interventi prioritari per migliorare il rapporto tra imprese e pubblica amministrazione, la maggior parte degli intervistati

vede nella riduzione dei tempi dei procedimenti amministrativi una possibile strada da percorrere per alleviare il peso degli adempimenti burocratici.

SECONDO LEI QUALI SONO GLI INTERVENTI PRIORITARI PER MIGLIORARE IL RAPPORTO TRA IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE?  
(Quote percentuali di rispondenti; massimo due risposte)



## PROPOSTE

I risultati dell'indagine confermano la forte attenzione delle imprese sul tema della burocrazia, che, nonostante i numerosi interventi di semplificazione messi in campo dal Legislatore negli ultimi due anni, evidenzia timidi segnali di miglioramento. Anche se a piccoli passi, il nostro sistema burocratico ha iniziato un percorso di cambiamento e di modernizzazione, pur rimanendo tra i meno virtuosi tra i Paesi più avanzati a livello internazionale. Le imprese chiedono una PA efficiente, qualificata, informatizzata, semplice e veloce, un partner e non un ostacolo nello svolgimento dell'attività. Per far questo è necessaria una trasformazione che coinvolga tutti i livelli di governo da quello centrale a quello periferico. Fino ad oggi, infatti, difformità dei tempi, delle procedure, delle piattaforme informatiche e della modulistica, anche all'interno della stessa Regione, hanno soffocato gli effetti delle riforme che si sono succedute nel tempo. Per questo, al fine di promuovere un'azione sinergica a tutti i livelli tra istituzioni, imprese e cittadini, la CNA ritiene fondamentale:

1. migliorare la **qualità della legislazione** attraverso una più attenta **analisi d'impatto** dei provvedimenti che tenga conto soprattutto delle micro e piccole imprese;
2. prevedere il **monitoraggio** con cadenza annuale dell'**efficacia** delle misure contenute nelle recenti **Riforme** (es. Appalti, Lavoro, Fisco e PA), al fine di introdurre tempestivamente eventuali interventi correttivi (sul modello della Piattaforma REFIT della Commissione Europea);
3. adottare **semplificazioni autoapplicative** la cui operatività non risulta condizionata dal coinvolgimento di più soggetti (es. DURC *online*);
4. potenziare l'**informatizzazione delle PA** attraverso siti più accessibili con contenuti facilmente fruibili anche utilizzando *format standard*;

5. favorire lo scambio di informazioni già in possesso delle PA attraverso l'**interoperabilità delle banche dati pubbliche**, che oggi spesso non dialogano tra loro;
6. **sdematerializzare** attraverso il potenziamento della compilazione esclusivamente telematica delle istanze;
7. consentire il **pagamento online di bolli e tariffe** riferiti alle pratiche amministrative;
8. proseguire e completare l'opera di **standardizzazione della modulistica** prevista dal decreto cosiddetto SCIA 2 di Riforma della PA;
9. accrescere la **qualificazione del personale** alle dipendenze della PA;
10. applicare le **sanzioni** previste per il personale delle PA in caso di **inadempimento degli obblighi** connessi alle pratiche amministrative;