



## Centro Studi

**Roma, 1 giugno 2006**

### **La soddisfazione delle imprese per i servizi resi dalla PA**

Il rapporto tra le amministrazioni pubbliche e le imprese si è modificato negli ultimi anni: da un lato, infatti, è emersa una maggiore consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia della pubblica amministrazione è un elemento indispensabile per la competitività del sistema economico; dall'altro, è cresciuta l'esigenza di soddisfare, con modalità adeguate, la crescente domanda di servizi sempre più avanzati da parte delle imprese in Italia.

L'Unioncamere, a tale proposito, ha condotto un'indagine per indagare il livello di soddisfazione per i servizi resi dagli uffici della Pubblica Amministrazione più prossimi alle imprese<sup>1</sup>, in modalità del tutto analoghe a quanto già realizzato nel 2003.

In particolare, sono stati considerati: le Camere di commercio, gli uffici periferici dell'Amministrazione finanziaria (uffici IVA e del Registro e delle Imposte dirette), gli uffici dell'INPS, gli uffici dell'INAIL, le ASL (non indagata nella rilevazione del 2003), nonché gli uffici delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali.

La qualità dei servizi percepita dalle imprese intervistate è stata rilevata, in particolare, attraverso tre indicatori specifici:

- tempestività nell'assolvimento degli adempimenti amministrativi;
- professionalità tecnico-amministrativa del personale pubblico nel trattamento delle pratiche;
- facilità d'accesso ai servizi (sotto il punto di vista del tipo d'accoglienza, della disponibilità di informazioni preventive, della chiarezza delle procedure e della modularità e della idoneità della documentazione richiesta).

Per esporre una valutazione complessiva delle imprese, per i servizi resi dalla pubblica amministrazione, si è prodotto un indicatore sintetico (da 0 a 100) in grado di tenere conto dei giudizi espressi su ciascuna delle modalità di erogazione dei servizi indicate in precedenza.

#### **Il giudizio globale**

Il dato relativo alla valutazione della qualità dei servizi prestati è sicuramente quello di maggiore importanza ai fini della comprensione dei punti di forza e di debolezza dei rapporti fra aziende e amministrazione pubblica. Occorre dire, innanzi tutto, che il livello di soddisfazione complessivo anche nel 2005 si è attestato su un valore positivo, raggiungendo il punteggio di 69,6 su una scala di valori compresa tra 0 e 100

---

<sup>1</sup> La rilevazione è stata effettuata su un campione di circa 2.200 imprese con una dimensione aziendale tra uno e 500 dipendenti, estratte dal Registro imprese integrato con le altre fonti amministrative (INPS e INAIL) al 31.12.2003 e stratificato in base a 4 ripartizioni geografiche (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud ed Isole), alla dimensione aziendale (5 classi calcolate secondo la numerosità dei dipendenti) e all'attività economica, considerando i seguenti comparti: industria, costruzioni, commercio, servizi appartenenti al "terziario avanzato", e altre attività di servizio.

**Per ulteriori informazioni:**

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607

**www.unioncamere.it**

(l'indice calcolato con la medesima metodologia nel 2003, si era attestato a 68,0). L'indice sintetico che riassume simultaneamente le valutazioni relative agli indicatori della tempestività, della professionalità e della facilità di accesso ai servizi, è stato ottenuto come media ponderata dell'importanza relativa che ciascuna impresa del campione attribuisce ad ognuna delle tre variabili sopra descritte.

Il giudizio sintetico più favorevole si evidenzia nelle Camere di commercio (77,3) seguito dalle ASL (71,7), mentre il valore più contenuto si registra per gli uffici della Regione (63,5). Rispetto al settore di attività, l'indicatore si rileva più elevato tra le imprese del settore del terziario avanzato e delle costruzioni (rispettivamente 70,5 e 72,3), mentre più contenuto risulta tra le imprese dei restanti settori dei servizi (67,1).

Sotto l'aspetto territoriale si conferma quanto evidenziato in precedenza con un miglior giudizio espresso dalle imprese localizzate al Nord (rispettivamente 70,0 per il Nord Ovest e 70,7 per il Nord Est) mentre meno soddisfatte nel complesso appaiono le imprese del Centro (66,6). Leggermente sotto la media nazionale le imprese del sud (68,2).

Rispetto alle classi dimensionali, le più soddisfatte risultano essere le imprese con 50-249 dipendenti (74,1) mentre più critiche si confermano le imprese fino a 9 dipendenti (67,9).

**Tavola 1: Indicatore sintetico della soddisfazione delle imprese per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione**  
(valore massimo=100)

	Uffici contattati								Anno 2005	Anno 2003
	CCIAA	Iva e Registro	INAIL	INPS	Regione	Provincia	ASL	Comune	Totale Uffici	Totale Uffici
<i>Classe dimensionale</i>										
1-9 dip.	76,5	68,7	69,7	65,2	60,3	62,6	73,1	67,4	67,9	67,1
10-19 dip.	78,7	74,4	69,0	69,1	74,0	75,6	71,2	73,6	73,2	68,5
20-49 dip.	77,4	70,3	69,9	65,5	60,8	66,3	68,0	73,5	69,0	71,1
50-249 dip.	80,9	76,8	70,3	70,7	69,3	74,3	74,8	75,6	74,1	69,5
250-500 dip.	73,9	72,5	67,5	67,8	65,4	71,0	64,6	71,2	69,2	--
<i>Settore di attività</i>										
manifatturiero	79,1	68,6	69,0	64,5	64,5	62,8	70,3	62,7	67,7	72,0
costruzioni	80,4	78,0	76,6	69,4	59,3	64,2	81,5	68,6	72,3	66,2
commercio	73,3	69,1	62,6	66,2	58,7	66,8	74,5	72,1	67,9	65,3
terziario avanzato	76,6	69,4	72,6	65,6	67,0	66,5	68,8	77,8	70,5	66,3
altri servizi	77,0	66,2	63,1	64,0	60,1	69,8	68,4	68,1	67,1	67,9
<i>Area geografica</i>										
Nord Ovest	76,6	70,5	73,0	67,5	62,4	66,0	74,8	69,1	70,0	69,2
Nord Est	77,4	68,1	72,9	68,5	62,7	69,8	74,4	72,0	70,7	70,6
Centro	79,6	69,9	67,0	66,8	61,7	54,0	66,5	67,2	66,6	66,1
Sud	75,0	69,6	66,6	62,2	64,2	68,9	73,1	65,5	68,2	64,0
<b>Totale anno 2005</b>	<b>77,3</b>	<b>70,9</b>	<b>69,3</b>	<b>66,6</b>	<b>63,5</b>	<b>67,0</b>	<b>71,7</b>	<b>70,3</b>	<b>69,6</b>	
<b>Totale anno 2003</b>	<b>76,6</b>	<b>66,6</b>	<b>70,2</b>	<b>64,1</b>	<b>60,5</b>	<b>69,5</b>	<b>--</b>	<b>68,5</b>		<b>68,0</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

### Tempestività dell'espletamento delle pratiche

Questo è l'unico indicatore per il quale i giudizi delle imprese hanno evidenziato un peggioramento rispetto alla rilevazione del 2003: infatti, la percentuale delle imprese che ha giudicato abbastanza rapidi o rapidi gli uffici considerati si è attestata al 64,8%, pari a 10 punti in meno a quanto rilevato nella precedente indagine.

Il giudizio più favorevole si conferma dalle Camere di commercio (74,1%) seguito dalle ASL (64,3%). Rispetto al settore di attività, i giudizi peggiori sono espressi dalle imprese del commercio, che nel 44,3% dei casi hanno valutato abbastanza lunghi o troppo lunghi i tempi di espletamento del servizio, mentre il più elevato gradimento si registra tra le imprese del settore manifatturiero (69,6%).

**Per ulteriori informazioni:**

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

In relazione alla ripartizione geografica si rileva una tendenza al peggioramento delle valutazioni passando dalle regioni settentrionali a quelle centrali e meridionali. Lo scarto più ampio sussiste tra le imprese localizzate nel Centro e nel Nord Ovest: il 41,7% delle prime valuta troppo o abbastanza lunghi i tempi di risposta, una percentuale di oltre tredici punti superiore a quella delle seconde. Rispetto alle classi dimensionali, le più soddisfatte sono le medio-grandi imprese (50-249 dipendenti e 250-500 dipendenti), con una frequenza di giudizi positivi pari rispettivamente al 74,0% e 70,7%, rispetto al 65,4% delle piccole e al 56,3% di quelle con 10-19 dipendenti.

**Tabella 2. Giudizi espressi dalle imprese per i servizi resi dalla PA: tempi necessari per l'espletamento del servizio (valori %)**  
Anno 2005

		<i>troppo lunghi</i>	<i>abbastanza lunghi</i>	<i>abbastanza rapidi</i>	<i>rapidi</i>
Uffici contattati	CCIAA	3,8	22,1	50,8	23,3
	Iva e Registro	11,1	27,6	51,7	9,5
	INAIL	9,4	32,8	44,3	13,6
	INPS	12,2	37,4	41,2	9,2
	Regione	20,3	36,0	30,6	13,1
	Provincia	11,3	37,5	40,2	11,0
	ASL	7,9	27,8	45,0	19,2
	Comune	14,4	24,9	48,5	12,1
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>9,7</b>	<b>25,5</b>	<b>48,3</b>	<b>16,5</b>

Anno 2003

		<i>troppo lunghi</i>	<i>abbastanza lunghi</i>	<i>abbastanza rapidi</i>	<i>rapidi</i>
Uffici contattati	CCIAA	3,8	12,7	51,3	32,2
	Iva e Registro	10,7	17,9	55,5	15,9
	INAIL	4,7	12,3	65,3	17,7
	INPS	12,3	17,8	56,7	13,1
	Regione	21,1	22,8	42,6	13,4
	Provincia	8,1	15,6	60,3	16,0
	Comune	10,1	21,4	49,2	19,3
	<b>Complesso delle imprese</b>		<b>8,6</b>	<b>16,7</b>	<b>53,8</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

### **Professionalità del personale**

Il 74,0% del complesso degli intervistati considera elevato o adeguato il livello di competenza del personale amministrativo (superiore di circa 5 punti percentuali rispetto al dato del 2003). I giudizi più favorevoli sono espressi con maggiore frequenza nei confronti delle Camere di commercio (81,1%) e degli uffici dell'INAIL (74,1%), mentre più contenuta risulta la quota espressa nei confronti degli uffici della Provincia (65,2%) e della Regione (65,0%).

Per quanto riguarda la localizzazione territoriale si rileva anche qui un tendenziale miglioramento delle valutazioni al crescere della latitudine (dal 64,0% circa del Sud e Isole al 83,6% del Nord Est). Positivi i giudizi in tutte le dimensioni di impresa con un valore più contenuto solo per le imprese fino a 9 dipendenti (72,9%). I giudizi di coloro che ritengono la professionalità mediocre o addirittura scarsa sono più frequenti nel caso delle imprese appartenenti ai settori del commercio (29,8%) e degli altri servizi (27,5%). E' prevalentemente il settore dei servizi avanzati a ritenere adeguata la professionalità del personale amministrativo (82,5%).

**Per ulteriori informazioni:**

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

**Tabella 3. Giudizi espressi dalle imprese per i servizi resi dalla PA: professionalità e competenza del personale addetto (valori %)**  
Anno 2005

		<i>elevata</i>	<i>adeguata</i>	<i>mediocre</i>	<i>scarsa</i>
Uffici contattati	CCIAA	9,7	71,3	16,3	2,6
	Iva e Registro	5,4	67,2	21,4	6,0
	INAIL	4,1	69,9	21,0	4,9
	INPS	3,2	69,7	18,7	8,4
	Regione	8,9	56,1	24,4	10,6
	Provincia	5,0	60,2	25,6	9,3
	ASL	4,3	69,3	22,5	3,9
	Comune	7,9	63,0	20,8	8,3
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>7,8</b>	<b>66,2</b>	<b>20,6</b>	<b>5,5</b>

Anno 2003

		<i>elevata</i>	<i>adeguata</i>	<i>mediocre</i>	<i>scarsa</i>
Uffici contattati	CCIAA	8,8	71,1	18,5	1,7
	Iva e Registro	6,6	57,9	29,3	6,2
	INAIL	4,7	63,0	27,9	4,3
	INPS	4,4	53,6	33,4	8,6
	Regione	8,4	52,7	30,2	8,6
	Provincia	9,3	64,8	18,3	7,6
	ASL	5,2	62,9	23,0	8,9
	Comune	5,2	62,9	23,0	8,9
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>6,6</b>	<b>62,6</b>	<b>24,9</b>	<b>5,8</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

### Procedure e accesso ai servizi

Particolarmente apprezzate dalle imprese le procedure e le modalità di accesso ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, grazie anche all'introduzione della semplificazione e della telematica: l'84,3% degli intervistati giudica semplice o abbastanza semplice l'accesso ai servizi amministrativi, dato decisamente superiore a quanto rilevato nell'indagine del 2003 (73,7%), con valori più alti della media per le Camere di commercio (88,2%), per gli uffici delle ASL (86,3%) e per gli uffici Iva e registro (85,5%); positivo ma più contenuto il dato, invece, per gli uffici della Regione (72,6%).

Le imprese del settore commerciale si rivelano le più critiche da questo punto di vista (78,8%), mentre quelle del settore delle costruzioni appaiono le più soddisfatte (91,1%). Dal punto di vista geografico, la quota di imprese più soddisfatte varia da un massimo del 86,2% delle imprese del Nord Ovest ad un minimo del 82,4% per quelle del Centro. Positivi, anche per questo indicatore, i giudizi in tutte le dimensioni di impresa con un valore più contenuto solo per le imprese fino a 9 dipendenti (83,7%).

**Tabella 4. Giudizi espressi dalle imprese per i servizi resi dalla PA: procedure e modalità di accesso ai servizi (valori %)**  
Anno 2005

		<i>semplici</i>	<i>abbastanza semplici</i>	<i>complesse</i>	<i>molto complesse</i>
Uffici contattati	CCIAA	34,8	53,4	10,0	1,8
	Iva e Registro	26,2	59,3	11,1	3,4
	INAIL	24,0	58,1	16,0	1,9
	INPS	18,4	58,4	19,7	3,5
	Regione	27,3	45,3	25,0	2,4
	Provincia	27,7	50,5	20,1	1,7
	ASL	33,4	52,9	11,1	2,6
	Comune	32,3	47,8	15,7	4,3
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>32,6</b>	<b>51,7</b>	<b>13,0</b>	<b>2,7</b>

Anno 2003

		<i>semplici</i>	<i>abbastanza semplici</i>	<i>complesse</i>	<i>molto complesse</i>
Uffici contattati	CCIAA	39,9	40,7	17,4	1,9
	Iva e Registro	28,7	41,6	25,1	4,6
	INAIL	29,1	40,9	27,4	2,6
	INPS	25,3	40,7	31,3	2,7
	Regione	19,0	36,0	34,5	10,6
	Provincia	27,3	46,4	22,5	3,8
	ASL	35,0	44,1	17,4	3,5
	Comune	35,0	44,1	17,4	3,5
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>32,1</b>	<b>41,6</b>	<b>22,9</b>	<b>3,4</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

**Per ulteriori informazioni:**

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607

**www.unioncamere.it**

## Modalità di contatto

L'analisi delle modalità di contatto tra imprese e amministrazione pubblica rileva come mediamente il 26,0% dei rapporti con gli uffici considerati avviene tramite soggetti esterni all'impresa (di circa 3 punti in meno rispetto all'indagine del 2003). Più frequente comunque rimane il rapporto tra il titolare dell'impresa o un suo dirigente (34,7%) e il personale dipendente (39,3%) e gli uffici della Pubblica Amministrazione. Va tuttavia segnalato che il ricorso all'intermediazione è molto frequente per i rapporti con gli uffici periferici dell'amministrazione statale o degli enti pubblici di rilevanza nazionale INPS e INAIL e uffici IVA (dove si sale rispettivamente al 48,2%, al 45,7% e al 41,2%), mentre è più contenuto nei casi di uffici che sono espressione di istituzioni pubbliche locali. Nel caso delle Camere di commercio il ricorso all'intermediazione si attesta su un valore leggermente superiore alla media (29,2%).

Tabella 5. Modalità di contatto per uffici pubblici e per caratteristiche strutturali dell'impresa (valori %)

		<i>Titolari ed altri dirigenti</i>	<i>Personale dipendente</i>	<i>Altre figure esterne</i>
Uffici contattati	CCIAA	41,4	49,8	29,2
	Iva e Registro	34,2	42,4	41,2
	INAIL	29,0	41,0	45,7
	INPS	24,8	37,6	48,2
	Regione	45,1	48,9	32,1
	Provincia	53,6	55,2	16,5
	ASL	55,8	53,9	15,6
	Comune	51,2	49,0	19,3
Ripartizione geografica	Nord Ovest	36,4	38,0	25,7
	Nord Est	31,5	41,8	26,7
	Centro	32,4	38,4	29,2
	Sud	36,6	39,6	23,8
Settore di attività	manifatturiero	30,9	36,6	32,5
	costruzioni	22,1	45,2	32,7
	commercio	39,0	33,5	27,6
	terziario avanzato	35,6	45,3	19,1
	altri servizi	48,6	36,3	15,2
Classe dimensionale	1-9 dip.	37,3	35,7	27,1
	10-19 dip.	29,3	48,6	22,1
	20-49 dip.	25,6	51,3	23,2
	50-249 dip.	14,3	61,8	23,8
	250-500 dip.	11,3	73,0	15,6
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>34,7</b>	<b>39,3</b>	<b>26,0</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

## Utilizzo delle modalità telematiche e impatto sui costi

Il recente avvento della informatizzazione della Pubblica Amministrazione e il relativo uso delle modalità telematiche per l'espletamento degli adempimenti amministrativi ha coinvolto, da quanto è emerso dalla rilevazione oltre il 32% delle imprese: in particolare, il 7,3% dichiara di utilizzare sempre procedure informatiche per la trasmissione di atti amministrativi (in particolare le imprese localizzate al Nord Est e al Centro, di solito manifatturiere o del terziario avanzato e più frequentemente le imprese di medio-grande dimensione). Una impresa su quattro, inoltre, dichiara di utilizzare modalità telematiche ma saltuariamente (più frequenti in questo caso al Nord Ovest, ma sempre imprese del terziario avanzato e di medio-grande dimensione). Spesso queste imprese si avvalgono della telematica per i contatti con gli uffici dell'INPS, dell'Iva e registro, dell'INAIL e le Camere di commercio (tutti valori intorno al 10%). Pressoché nullo l'utilizzo delle procedure informatiche se ci si rapporta con gli uffici delle ASL, del Comune e della Provincia.

### Per ulteriori informazioni:

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

**Tabella 6. Utilizzo modalità telematiche per l'espletamento degli adempimenti amministrativi (valori %)**

		<i>Si, sempre</i>	<i>Si, qualche volta</i>	<i>No</i>
<b>Uffici contattati</b>	<b>CCIAA</b>	9,2	25,6	65,3
	<b>Iva e Registro</b>	10,4	30,4	59,1
	<b>INAIL</b>	9,8	30,4	59,8
	<b>INPS</b>	12,4	29,8	57,8
	<b>Regione</b>	7,2	31,6	61,2
	<b>Provincia</b>	3,4	18,3	78,3
	<b>ASL</b>	0,8	14,2	84,9
	<b>Comune</b>	2,9	20,2	76,9
<b>Ripartizione geografica</b>	<b>Nord Ovest</b>	6,3	28,0	65,7
	<b>Nord Est</b>	10,4	19,5	70,0
	<b>Centro</b>	10,3	26,4	63,3
	<b>Sud</b>	4,1	25,0	70,9
<b>Settore di attività</b>	<b>manifatturiero</b>	9,9	25,0	65,0
	<b>costruzioni</b>	5,1	26,3	68,6
	<b>commercio</b>	8,7	13,8	77,5
	<b>terziario avanzato</b>	10,3	34,9	54,8
	<b>altri servizi</b>	2,9	26,8	70,2
<b>Classe dimensionale</b>	<b>1-9 dip.</b>	6,8	23,8	69,3
	<b>10-19 dip.</b>	7,3	27,6	65,1
	<b>20-49 dip.</b>	12,0	25,3	62,7
	<b>50-249 dip.</b>	9,5	42,5	48,0
	<b>250-500 dip.</b>	9,1	30,7	60,2
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>7,3</b>	<b>25,0</b>	<b>67,7</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

Il 19,5% delle imprese che ha dichiarato di utilizzare sempre o qualche volta modalità telematiche per l'espletamento degli adempimenti amministrativi (pertanto il 6,3% del totale delle imprese intervistate) sostiene di avere riscontrato una riduzione dei costi a proprio carico, quantificando mediamente questo risparmio nel 23% dell'onere complessivo. Per il 76,5% dei casi i costi sono rimasti sostanzialmente invariati mentre solo il 4% delle imprese che ha utilizzato procedure informatiche nei rapporti con la P.A. sostiene di avere registrato un incremento dei costi, con un aggravio medio del 13% del costo sostenuto. Chi dichiara di aver risparmiato di più sono le imprese dei servizi, di medio-grande dimensione. Più contenuta la riduzione dei costi per le imprese del Nord Ovest.

**Tabella 7. Utilizzo modalità telematiche e impatto sui costi (valori %)**

		<i>Ridotti</i>	<i>Invariati</i>	<i>Incrementati</i>	<i>% diminuzione</i>	<i>% incremento</i>
<b>Uffici contattati</b>	<b>CCIAA</b>	24,8	70,5	4,7	22,0	11,7
	<b>Iva e Registro</b>	13,2	81,1	5,8	16,3	12,8
	<b>INAIL</b>	13,1	84,3	2,7	31,5	16,1
	<b>INPS</b>	13,9	85,9	0,3	27,4	10,8
	<b>Regione</b>	35,8	62,6	1,6	31,6	9,4
	<b>Provincia</b>	34,1	65,5	0,4	21,9	25,0
	<b>ASL</b>	18,5	71,5	10,0	9,2	5,5
	<b>Comune</b>	21,9	71,7	6,4	24,2	12,8
<b>Ripartizione geografica</b>	<b>Nord Ovest</b>	15,7	80,2	4,1	23,0	10,8
	<b>Nord Est</b>	21,1	75,1	3,8	25,4	5,7
	<b>Centro</b>	21,6	76,7	1,8	16,7	32,1
	<b>Sud</b>	21,2	73,4	5,5	20,0	5,5
<b>Settore di attività</b>	<b>manifatturiero</b>	16,3	80,3	3,5	27,9	4,0
	<b>costruzioni</b>	13,7	86,1	0,3	24,8	2,7
	<b>commercio</b>	16,1	72,6	11,3	17,1	5,2
	<b>terziario avanzato</b>	27,3	66,1	6,6	19,3	22,5
	<b>altri servizi</b>	25,7	73,1	1,2	16,6	20,6
<b>Classe dimensionale</b>	<b>1-9 dip.</b>	17,8	77,8	4,4	25,3	7,9
	<b>10-19 dip.</b>	22,7	74,9	2,4	17,7	3,3
	<b>20-49 dip.</b>	28,0	67,0	4,9	19,9	5,3
	<b>50-249 dip.</b>	21,5	76,8	1,7	22,1	6,3
	<b>250-500 dip.</b>	36,4	58,5	5,1	18,6	50,0
<b>Complesso delle imprese</b>		<b>19,5</b>	<b>76,5</b>	<b>4,0</b>	<b>23,0</b>	<b>13,0</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

**Per ulteriori informazioni:**

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

## I costi per adempimenti amministrativi

Alle imprese intervistate è stato richiesto di indicare i costi complessivamente sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi nel corso del 2005. Da quanto è emerso dall'indagine, nonostante l'introduzione dell'informatizzazione dei servizi pubblici che ha sicuramente reso più agevole l'accesso agli uffici della PA, la percezione delle imprese evidenzia (per il 33,8% dei casi) un incremento - rispetto al 2003 - dei costi sostenuti dalle imprese per adempiere ai principali adempimenti burocratici nei confronti della Pubblica Amministrazione. Solo il 4,3% delle imprese segnala una diminuzione rispetto a 2 anni fa.

**Tavola 8: Costi sostenuti dalle imprese per l'espletamento degli adempimenti amministrativi**  
Anno 2005

Uffici contattati	Superiori a 2 anni fa	Invariati	Inferiori a 2anni fa
CCIAA	35,9	60,2	4,0
Iva e Registro	37,6	58,2	4,2
INAIL	36,8	61,0	2,2
INPS	39,0	59,3	1,7
Regione	40,0	56,4	3,7
Provincia	34,8	60,8	4,4
ASL	46,8	50,7	2,6
Comune	38,9	57,7	3,4
<b>Totale Uffici</b>	<b>33,8</b>	<b>61,9</b>	<b>4,3</b>

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

Nel 2005 si stima che gli oneri amministrativi siano costati alle imprese oltre 13,7 miliardi di euro, pari a circa l'1,0% del PIL, con un costo medio per impresa di circa 11.600 Euro. Il 45,5% dell'ammontare complessivo di tali costi si riferisce a costi esterni, mentre il restante 54,5% è relativo a costi interni all'impresa. Più oneroso il costo medio per impresa sostenuto dalle aziende del Nord Ovest (circa 12.100 Euro) seguite dal Centro (circa 12.000 Euro), mentre risulta più contenuto nel caso delle imprese localizzate al Sud (poco meno di 10.900 Euro). Leggermente sotto la media, infine, il dato delle imprese del Nord Est (circa 11.400 Euro).

**Tavola 9: Costi sostenuti dalle imprese per l'espletamento degli adempimenti amministrativi**

	Costi esterni (*)	Numero GG/Uomo interne	Stima costi interni (*)	Stima costi totali (*)	Stima costi totali per impresa (€)
<i>Settore di attività</i>					
manifatturiero	1.421.489	13.543.009	1.583.617	3.005.105	10.616
costruzioni	1.208.328	12.585.639	1.308.575	2.516.904	13.299
commercio	1.322.627	11.675.118	1.438.700	2.761.327	10.063
terziario avanzato	780.114	8.002.035	1.487.717	2.267.831	15.310
altri servizi	1.513.594	11.704.397	1.648.917	3.162.511	11.065
<i>Area geografica</i>					
Nord Ovest	1.875.536	18.683.824	2.409.193	4.284.728	12.138
Nord Est	1.482.780	12.518.812	1.619.722	3.102.501	11.445
Centro	1.309.264	12.075.375	1.602.341	2.911.606	11.994
Sud	1.578.572	14.232.187	1.836.271	3.414.843	10.881
<b>Totale</b>	<b>6.246.152</b>	<b>57.510.198</b>	<b>7.467.526</b>	<b>13.713.678</b>	<b>11.615</b>

(\*) in migliaia di Euro

Fonte: Unioncamere, Indagine sui livelli di soddisfazione per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, 2006

### Per ulteriori informazioni:

ufficio.stampa@unioncamere.it - 06.4704370/ 264/ 287 - 348.0163758 / 348.9025607  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)