

05/10/2020

**‘Burodemia’. Con Covid-19 relazioni difficili con Pa per 69% MPI. Pesa il ritardo digitale Italia al 25° posto nell’Ue 27 per interazione in Rete con Pa, solo 15% comuni con completa gestione on line dei permessi di costruire<sup>1</sup>**

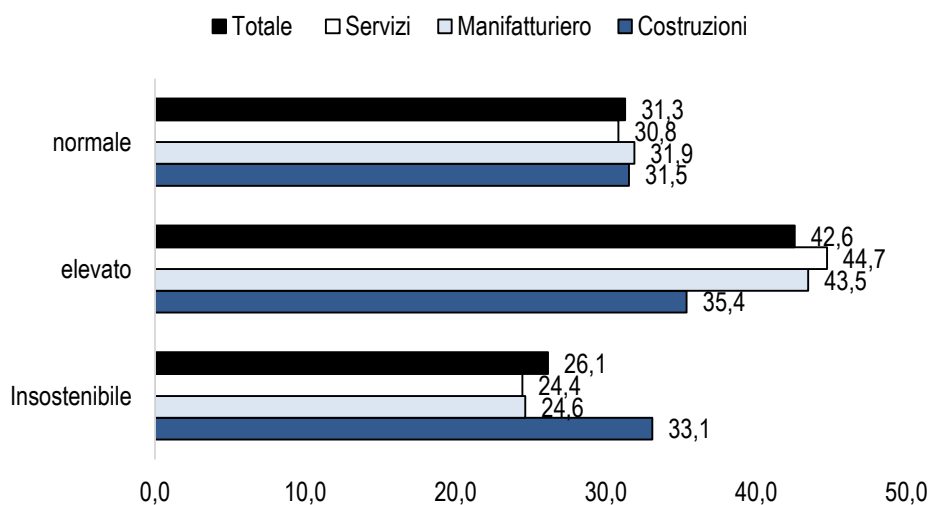
**‘Burodemia’**

Nel corso della ripresa delle attività economiche dopo un pesante *lockdown* si evidenziano alcune difficoltà di relazione tra le imprese e gli uffici della Pubblica amministrazione.

Nella survey su oltre 3 mila micro e piccole imprese (Confartigianato, 2020), il 26,1% delle imprese che hanno provato ad accedere ad uffici della Pubblica amministrazione ha segnalato un **grado di complessità** non sostenibile per l’accesso agli sportelli degli enti pubblici, a cui si somma un ulteriore 42,6% di imprese che ha rilevato un’elevata complessità. Le condizioni di insostenibilità sono maggiormente pesanti per le Costruzioni, segnalate da 1 impresa su 3 (33,1%).

**Grado di complessità riscontrato dalle MPI per accedere agli uffici degli enti pubblici**

Periodo 19 maggio-15 giugno 2020 - % su totale imprese che hanno provato ad accedere agli uffici della P.A.



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati survey 'Effetti del coronavirus sulle MPI'

Il 49,6% delle MPI ha segnalato una alta criticità (grado di complessità elevato o insostenibile) anche nell’accesso ai servizi web degli enti pubblici.

La situazione in corso in questi mesi di crisi economica conseguente alla pandemia aggrava le condizioni, già difficili, di rapporto tra imprese e Pubblica amministrazione. L’analisi dei risultati della rilevazione Flash Eurobarometro 482 della Commissione europea (2019), condotta tra settembre e ottobre 2019, evidenzia che la **complessità delle procedure amministrative** è un

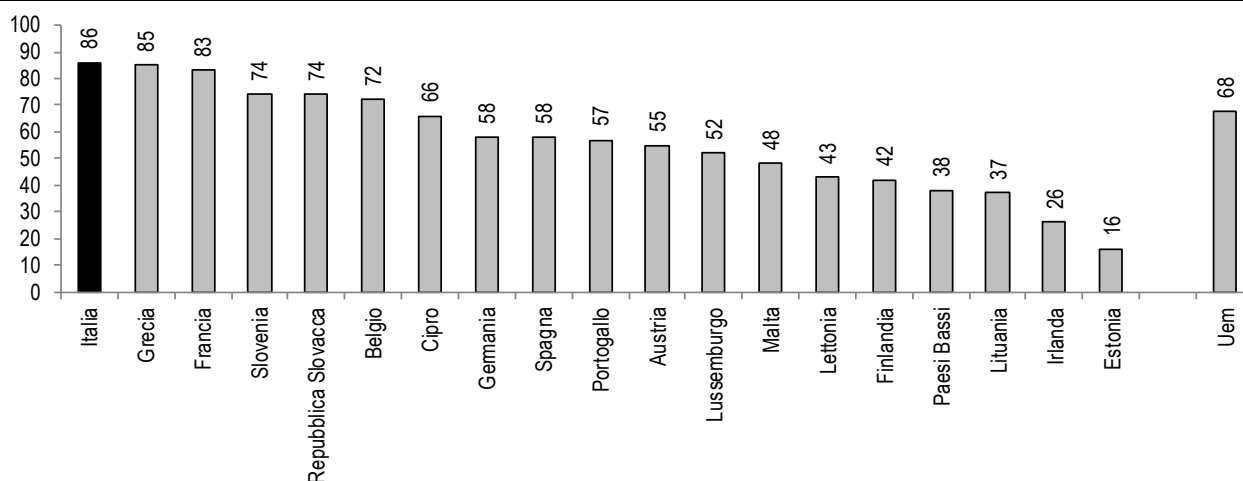
<sup>1</sup> In collaborazione con Osservatorio MPI di Confartigianato Lombardia



problema per l'azienda per l'86% degli imprenditori italiani, quota superiore di quasi venti punti rispetto al 68% della media Eurozona e distante dal 62% dell'Ue. La quota sale al 91% per le micro imprese italiane.

L'Italia è il primo paese dell'Eurozona, e il secondo nell'Unione europea a 27 dietro alla Romania, per criticità della burocrazia sulle attività delle imprese. La complessità è elevata anche in Grecia (85%) e Francia (83%). Paradossalmente in Francia, il secondo paese dell'Eurozona per spesa pubblica sul PIL, e in Grecia e Italia, i due paesi con il più alto rapporto tra debito pubblico e PIL, le imprese soffrono un maggiore peso della burocrazia.

**Complessità delle procedure amministrative come problema delle aziende nei paesi dell'Eurozona**  
% imprenditori

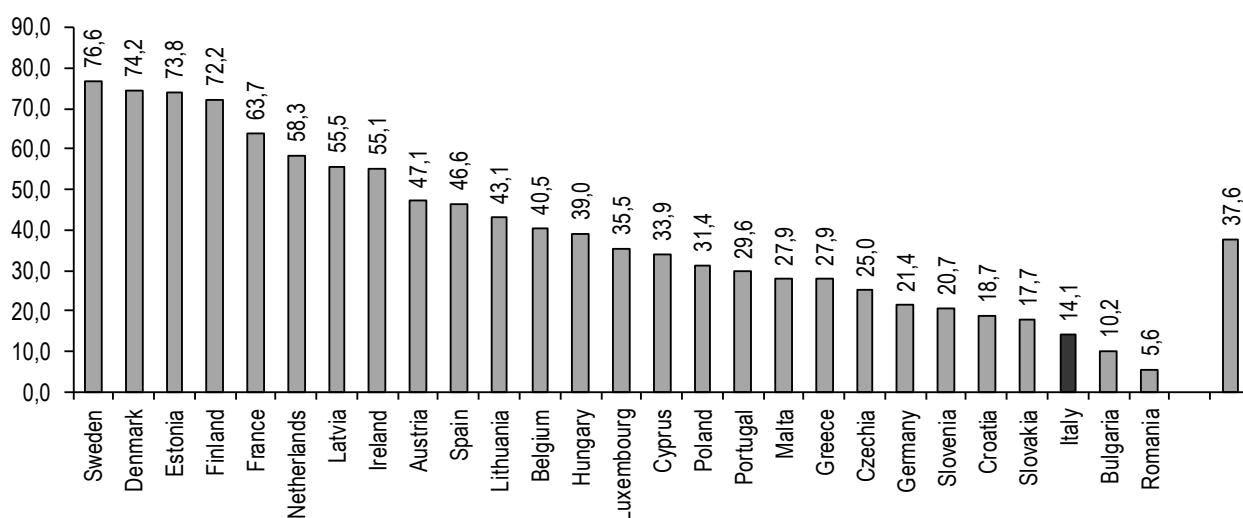


Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

### In Italia scarsa interazione digitale con la Pa e bassa soddisfazione per i servizi pubblici

Le difficoltà di relazione con gli uffici pubblici, acute nel corso della crisi da coronavirus, sono aggravate da una bassa efficacia del canale digitale nella interazione tra cittadini e imprese e la Pubblica amministrazione, con un conseguente basso profilo della qualità dei servizi pubblici.

**Cittadini che hanno inviato on line moduli compilati alla Pa nei paesi Ue**  
Anno 2019. % popolazione tra 16 e 74 anni che ha inviato negli ultimi 12 mesi



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

L'analisi dei dati su cui è articolato il *Digital economy and society index* predisposto dalla

Commissione europea (2020), evidenzia che nel 2019 la quota di **cittadini italiani che interagiscono con la Pubblica amministrazione (Pa) spedendo moduli compilati on line** è pari al 14,1%, più che dimezzato rispetto al 37,6% della media dei paesi dell'Unione europea; quote più elevate si registrano in Francia (63,7%) e Spagna (46,6%).

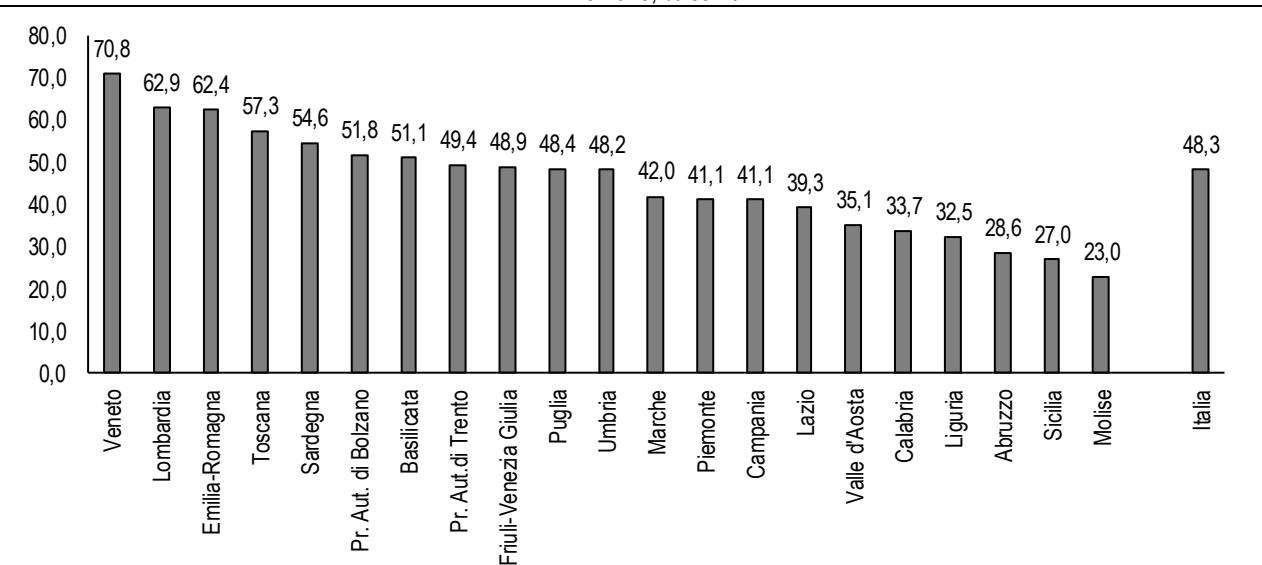
Nell'ultimo anno la percentuale di coloro che hanno inviato *on line* moduli compilati alla Pa è salita di 3,4 punti nella media dell'Unione mentre è scesa di 0,6 punti in Italia; tra gli altri maggiori paesi dell'Ue la quota di cittadini che interagiscono digitalmente con la Pa è salita di 5,9 punti in Spagna, di 5,7 punti in Francia e di 3,5 punti in Germania.

Lo scarso livello di interazione on line tra Pa e cittadini influisce sul ritardo dell'Italia nell'Indice DESI della Commissione relativo alla fornitura di servizi pubblici digitali (Banca d'Italia, 2020, pagg. 11-12).

Molti servizi pubblici essenziali per l'attività economica, in particolare per le costruzioni, sono in capo alle **Amministrazioni comunali**. Per questo rilevante segmento della Pa, la relazione digitale con l'utenza dei servizi mostra delle carenze. Secondo una recente analisi della Corte dei conti che valuta lo stato di attuazione del Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019 sulla base di un indice composto *"la maggior parte dei Comuni (6.458, pari al 90% del totale enti) risulta essere poco orientata alla digitalizzazione, in quanto ha ottenuto un punteggio che li colloca nei gruppi di punteggio 1 e 2."*

L'analisi dell'ultimo report dell'Istat (2020) su Pubblica amministrazione locale e Ict, evidenzia che solo in meno di metà (48,3%) dei Comuni si può fare on line l'intero iter – dall'avvio alla conclusione – di almeno un servizio sui 24 osservati, dedicati in gran parte alle imprese. La quota di Comuni che offrono questo livello massimo di disponibilità on line per almeno un servizio scende al di sotto del 40% per Lazio (39,3%), Valle d'Aosta (35,1%), Calabria (33,7%), Liguria (32,5%), Abruzzo (28,6%), Sicilia (27,0%), Molise (23,0%).

**Comuni con avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo ad almeno un servizio richiesto per regione**  
Anno 2018, % comuni



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Istat

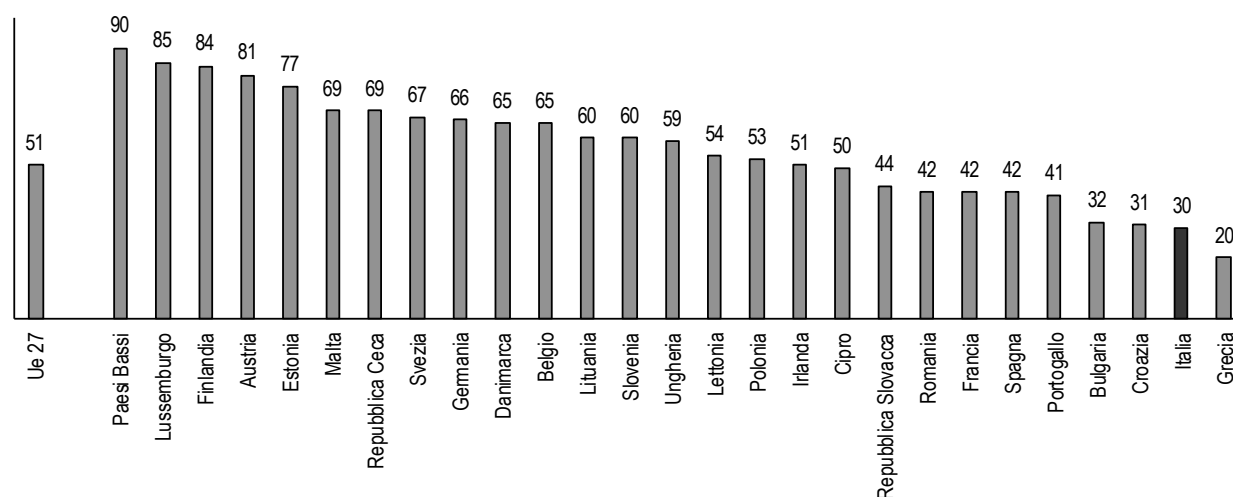
Le criticità maggiori nella relazione con le Pa durante la crisi Covid-19, come abbiamo visto all'inizio di questa Nota, è segnalata dalle imprese dell'edilizia. A tal proposito solo il 15% dei comuni italiani prevede **l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo ai permessi di costruire**: mancano all'appello della completa gestione on line di questo importante servizio ben 6.760 comuni italiani. Il digital gap si ripercuote sulla scarsa efficacia del servizio: secondo la classifica di Doing Business (Banca Mondiale, 2020), il **processo di ottenimento dei**

**permessi edilizi** in Italia è più lungo e più costoso rispetto alla media dei paesi dell'Unione Europea.

Nonostante la crescente disponibilità di strumenti informatici l'87,8% delle PA locali utilizza ancora strumenti analogici (timbri, firme, sigle) nella protocollazione. Solo 1 dipendente delle Pa locali su 10 ha seguito corsi di formazione in materie informatiche.

A fronte di una spesa primaria in Italia in linea con la media europea, la **qualità dei servizi pubblici** italiani è valutata tra le più basse dell'Unione europea. Nel 2019 la spesa pubblica primaria in Italia è pari al 45,3% del PIL, in linea con il 45,5% dell'Eurozona e superiore al 44,6% della Germania e al 39,6% della Spagna. Secondo la classificazione per funzioni, la spesa per i servizi generali delle pubbliche amministrazioni, al netto della spesa per interessi sul debito pubblico, in Italia vale 4 punti di PIL, in linea con la media dell'Eurozona (4,1%). L'Italia non spende meno degli altri Paesi europei, dunque, ma presenta un'offerta di servizi della Pa meno efficaci: secondo i dati della Commissione europea (2019a), solo il 30% dei cittadini italiani giudica buona l'offerta di servizi pubblici, a fronte del 51% della media dell'Unione europea; per grado di soddisfazione delle prestazioni della Pa l'Italia è al penultimo posto in Ue, davanti alla Grecia.

**Soddisfazione per servizi pubblici nei paesi UE**  
 Novembre 2019. % cittadini che giudicano positivamente i servizi pubblici



Elaborazioni Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

## Riferimenti e fonti dati

BANCA D'ITALIA (2020), Audizione nell'ambito dell'attività conoscitiva preliminare ai fini dell'individuazione delle priorità nell'utilizzo del Recovery Fund, 7 settembre

BANCA MONDIALE, (2020), Doing Business nell'Unione Europea 2020: Italia

COMMISSIONE EUROPEA (2020), The Digital Economy and Society Index (DESI)

COMMISSIONE EUROPEA (2019), Flash Eurobarometer 482, dicembre

COMMISSIONE EUROPEA (2019a), Standard Eurobarometer 92, dicembre

CONFARTIGIANATO (2020), 7° report Covid-19, I settori economici e le MPI, tra crisi Covid-19 e lenta ripresa. I trend dopo il lockdown, la crisi del turismo, 20 luglio

CORTE DEI CONTI (2020), Referto al parlamento sullo stato di attuazione del Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019 negli enti territoriali, Volume 1, 4 agosto

ISTAT (2020), Pubblica amministrazione locale e Ict, 17 aprile