

## **BUROCRAZIA: IN FORTE AUMENTO LE CODE AGLI SPORTELLI PUBBLICI. FAMIGLIE E PMI LE PIU' PENALIZZATE**

Sebbene molti documenti si possano ormai scaricare dal computer di casa, negli ultimi 20 anni la coda agli sportelli pubblici ha continuato ad aumentare.

Se nel 1995 - per prenotare una visita specialistica, per richiedere la copia della cartella clinica, per ritirare i referti degli esami di laboratorio, per il rilascio degli attestati di esenzione dei ticket, etc. - 33,8 persone ogni 100 hanno dovuto attendere più di 20 minuti agli sportelli della propria Asl, venti anni dopo la "coda" è aumentata di 18 persone. Nel 2015, infatti, gli utenti in fila sono saliti a 52,2 con una crescita del 54,4 per cento.

Il trend è risultato essere ancor più "drammatico" per chi ha dovuto ricorrere ai servizi anagrafici erogati dai Comuni. Nel 1995 - per pubblicazioni, atti notori, cambi di residenza, certificazioni anagrafiche, rinnovo carta d'identità, etc. - quasi 11 persone su 100 hanno atteso oltre 20 minuti. Nel 2015 la "coda" è addirittura raddoppiata: la fila si è allungata a 22,3 persone (+104,6 per cento rispetto al 1995).

L'elaborazione, condotta dall'Ufficio studi della CGIA su dati emersi dalle varie Indagini Multiscopo realizzate annualmente dall'Istat sulle famiglie italiane, dimostra ancora una volta come la burocrazia costituisca uno dei principali ostacoli con cui gli italiani devono fare i conti ogni giorno.

A livello territoriale le situazioni più difficili si registrano nel Centro Sud. Nel 2015, a subire i tempi di attesa più lunghi sono stati i cittadini laziali sia per gli sportelli comunali che, di fatto, anche nelle Asl.

Se la situazione delle famiglie è decisamente peggiorata, le cose non vanno bene nemmeno per le imprese, in particolar modo per quelle di piccole dimensioni. Sempre da una elaborazione dell'Ufficio studi della CGIA su dati della Banca Mondiale riferiti al 2016, emerge che nel nostro paese sono necessari 228 giorni per ottenere i permessi di costruzione di un fabbricato ad uso produttivo, contro i 188 della media Ue. In buona sostanza in Italia sono necessari mediamente 40 giorni in più.

Per l'allacciamento alla rete elettrica di un capannone, invece, gli imprenditori italiani devono attendere 124 giorni per l'erogazione del servizio. Nei paesi dell'Area Euro l'attesa è "solo" di 81 giorni, 43 in meno dell'Italia.

La situazione più "pesante", infine, si verifica quando un imprenditore è costretto a rivolgersi al tribunale per la risoluzione di una disputa commerciale. Se il Tribunale di Roma impiega 1.120 giorni (poco più di 3 anni) per definire la controversia, la media riferita ai tribunali delle capitali europee è di 632 giorni, ben 448 in meno.

"Secondo una recente indagine annuale realizzata da PROMO PA Fondazione – ricorda il coordinatore dell'Ufficio studi della CGIA Paolo Zabeo - l'81 per cento delle imprese con meno di 50 addetti, vale a dire le piccole, è costretto a ricorrere a consulenti esterni per fronteggiare questo nemico invisibile: ovvero la cattiva burocrazia; di cui il 70 per cento ad integrazione o a supporto del lavoro svolto dagli uffici amministrativi che operano all'interno dell'azienda, mentre l'altro

11 per cento si affida a terzi per tutte le incombenze. E' evidente che se non si mette definitivamente mano a quel labirinto inestricabile di leggi, decreti e circolari varie che rendono la vita impossibile a milioni di piccoli imprenditori, corriamo il pericolo di soffocare la parte più importante della nostra economia".

I ritardi e le inefficienze della nostra Pubblica Amministrazione non sono comunque ascrivibili solo alla cattiva organizzazione della stessa.

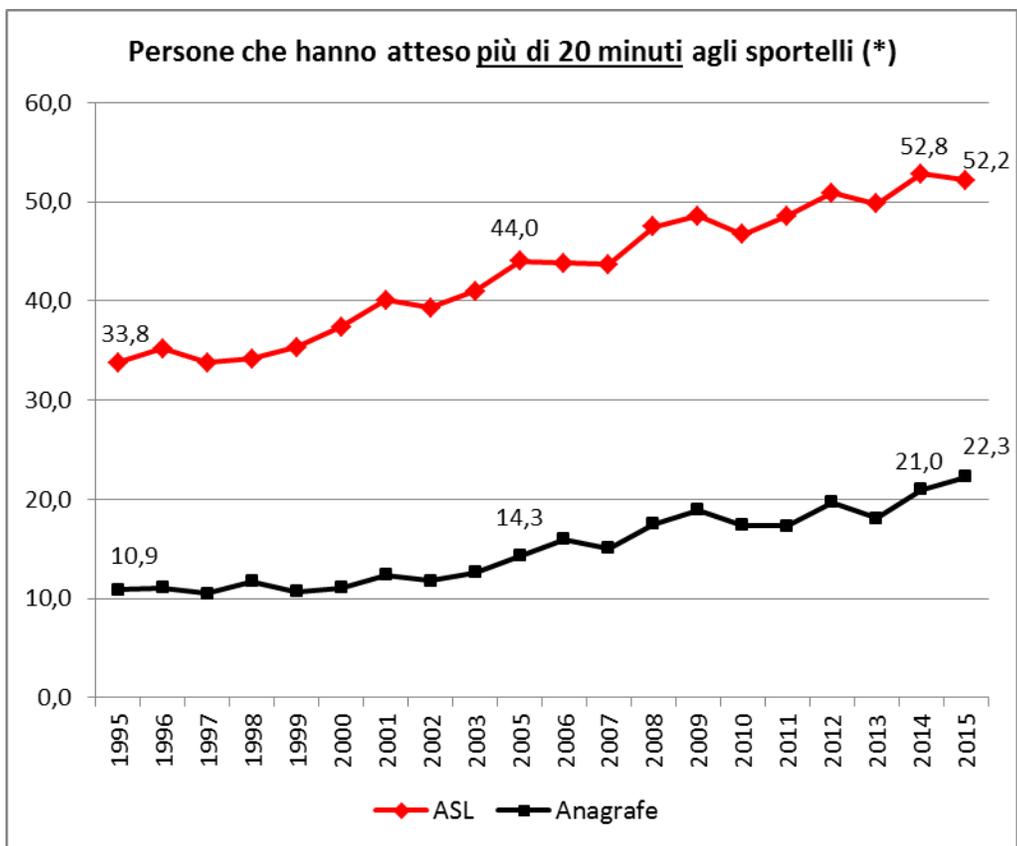
"Nonostante la diffusione dell'informatizzazione abbia consentito di aumentare la produttività del sistema pubblico – conclude il segretario della CGIA Renato Mason - in molti uffici la fila agli sportelli non è cresciuta per colpa di chi ci lavora. Sono gli effetti di leggi, decreti e circolari scriteriate che, spesso in contraddizione tra loro, hanno aumentato la burocrazia complicando non solo la vita dei cittadini e delle imprese, ma anche quella dei dipendenti pubblici".

**Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti agli sportelli della PA**

Dati ogni 100 persone >18 anni che si sono recate agli sportelli

| <b>ITALIA</b> | <b>1995</b> | <b>2005</b> | <b>2015</b> | <b>Var. %<br/>2015/1995<br/>(20 anni)</b> | <b>In 20 anni di quante<br/>persone si è allungata<br/>idealmente la fila?</b> |
|---------------|-------------|-------------|-------------|---|--|
| ASL           | 33,8        | 44,0        | 52,2        | +54,4                                     | 18   |
| Anagrafe      | 10,9        | 14,3        | 22,3        | +104,6                                    | 11   |

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

(\*) Ogni 100 persone con più di 18 anni che si sono recate agli sportelli della PA in Italia

## Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti agli sportelli delle ASL

Dati ogni 100 persone >18 anni che si sono recate nelle ASL

| RANK<br>PER ANNO<br>2015 | REGIONI<br>E AREE     | 1995        | 2005        | 2015        | Var. %<br>2015/1995 | In 20 anni di quante<br>persone si è allungata<br>idealmente la fila? |
|--------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|---|
| 1                        | Abruzzo               | 36,1        | 47,7        | 68,0        | +88,4               | 32  |
| 2                        | Lazio                 | 45,5        | 66,7        | 66,0        | +45,1               | 21  |
| 3                        | Sardegna              | 52,7        | 58,9        | 65,3        | +23,9               | 13  |
| 4                        | Calabria              | 50,9        | 61,8        | 65,2        | +28,1               | 14  |
| 5                        | Sicilia               | 48,4        | 54,6        | 62,5        | +29,1               | 14  |
| 6                        | Puglia                | 35,6        | 57,1        | 62,0        | +74,2               | 26  |
| 7                        | Campania              | 39,1        | 44,3        | 59,2        | +51,4               | 20  |
| 8                        | Liguria               | 34,7        | 42,2        | 58,2        | +67,7               | 24  |
| 9                        | Basilicata            | 43,5        | 50,2        | 54,1        | +24,4               | 11  |
| 10                       | Toscana               | 30,9        | 39,1        | 53,2        | +72,2               | 22  |
| 11                       | Piemonte              | 31,6        | 42,0        | 52,0        | +64,6               | 20  |
| 12                       | Molise                | 35,1        | 45,5        | 50,6        | +44,2               | 16  |
| 13                       | Emilia-Romagna        | 24,8        | 36,2        | 47,2        | +90,3               | 22  |
| 14                       | Umbria                | 31,3        | 34,2        | 45,4        | +45,0               | 14  |
| 15                       | Lombardia             | 26,0        | 36,0        | 42,9        | +65,0               | 17  |
| 16                       | Friuli-Venezia Giulia | 37,3        | 39,9        | 40,5        | +8,6                | 3   |
| 17                       | Veneto                | 24,8        | 34,9        | 40,2        | +62,1               | 15  |
| 18                       | Valle d'Aosta         | 17,4        | 21,6        | 35,7        | +105,2              | 18  |
| 19                       | Marche                | 21,4        | 28,6        | 35,4        | +65,4               | 14  |
| 20                       | Trentino Alto Adige   | 19,8        | 18,7        | 24,3        | +22,7               | 5   |
|                          | <b>Italia</b>         | <b>33,8</b> | <b>44,0</b> | <b>52,2</b> | <b>+54,4</b>        | <b>18</b>   |

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

## Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti agli sportelli dell'anagrafe

Dati ogni 100 persone >18 anni che si sono recate all'anagrafe

| RANK PER ANNO 2015 | REGIONI E AREE        | 1995        | 2005        | 2015        | Var. % 2015/1995 | In 20 anni di quante persone si è allungata idealmente la fila? |
|--------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|---|
| 1                  | Lazio                 | 23,8        | 40,0        | 46,6        | +95,8            | 23  |
| 2                  | Sicilia               | 19,2        | 19,6        | 28,5        | +48,4            | 9   |
| 3                  | Sardegna              | 15,4        | 17,2        | 27,7        | +79,9            | 12  |
| 4                  | Toscana               | 12,2        | 15,1        | 24,8        | +103,3           | 13  |
| 5                  | Puglia                | 10,1        | 14,2        | 23,8        | +135,6           | 14  |
| 6                  | Campania              | 11,3        | 16,0        | 23,7        | +109,7           | 12  |
| 7                  | Piemonte              | 13,9        | 10,5        | 22,7        | +63,3            | 9   |
| 8                  | Liguria               | 4,9         | 6,9         | 21,5        | +338,8           | 17  |
| 9                  | Abruzzo               | 3,3         | 10,3        | 21,5        | +551,5           | 18  |
| 10                 | Emilia-Romagna        | 6,0         | 9,8         | 20,8        | +246,7           | 15  |
| 11                 | Umbria                | 7,6         | 11,2        | 20,2        | +165,8           | 13  |
| 12                 | Calabria              | 12,5        | 16,3        | 19,5        | +56,0            | 7   |
| 13                 | Basilicata            | 8,7         | 8,8         | 16,5        | +89,7            | 8   |
| 14                 | Friuli-Venezia Giulia | 7,1         | 4,0         | 15,4        | +116,9           | 8   |
| 15                 | Veneto                | 7,1         | 6,4         | 15,0        | +111,3           | 8   |
| 16                 | Marche                | 3,5         | 4,3         | 14,9        | +325,7           | 11  |
| 17                 | Lombardia             | 6,5         | 10,0        | 14,5        | +123,1           | 8   |
| 18                 | Molise                | 7,3         | 6,8         | 13,4        | +83,6            | 6   |
| 19                 | Trentino Alto Adige   | 4,1         | 2,6         | 10,7        | +161,0           | 7   |
| 20                 | Valle d'Aosta         | 1,4         | 4,9         | 9,5         | +578,6           | 8   |
|                    | <b>Italia</b>         | <b>10,9</b> | <b>14,3</b> | <b>22,3</b> | <b>+104,6</b>    | <b>11</b>   |

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

## Le difficoltà a fare impresa in Italia: alcuni aspetti critici

| Nr. di giorni necessari per...                      | Ottenere i permessi di costruzione (1) | Allacciamento alla rete elettrica (2) | Risoluzione delle dispute commerciali (3) |
|---|--|---------------------------------------|---|
| ITALIA  | 228                                    | 124                                   | 1.120                                     |
| AREA EURO (*) (19 paesi)                            | 188                                    | 81                                    | 632                                       |
| <b>Giorni in più ITALIA</b><br>(rispetto Area Euro) | <b>+40</b>                             | <b>+43</b>                            | <b>+488</b>                               |

Elaborazioni Ufficio Studi CGIA su dati Banca Mondiale (Doing Business 2016)

(\*) Calcolata come media dei 19 paesi dell'Area Euro

- (1) In particolare, tempi per ottenere e inviare la documentazione progettuale alle autorità, ottenere tutte le autorizzazioni, le licenze, i permessi e i certificati necessari; per richiedere e ricevere le ispezioni necessarie, ottenere le procedure per l'allacciamento di acqua-fognatura e registrare il capannone. I tempi sono stimati in giorni medi che gli esperti locali intervistati ritengono necessari per completare tutte le pratiche.
- (2) Procedure necessarie per ottenere un allacciamento elettrico stabile con fornitura per un capannone; queste procedure comprendono le richieste e la contrattualistica con le utility di energia elettrica, le verifiche e le autorizzazioni necessarie e la connessione esterna e finale. I tempi sono stimati in giorni medi che le utility elettriche e gli esperti intervistati ritengono necessari in pratica, piuttosto che definiti per legge.
- (3) Numero di giorni da quando l'attore decide di intentare la causa in tribunale, passando per la sentenza, fino al pagamento (sono compresi i giorni di attesa). I dati fanno riferimento ai tribunali di una specifica città per ogni paese, in genere la capitale (per l'Italia i dati fanno riferimento al tribunale di Roma).

Mestre 11 giugno 2016