



CONTINUA AD AUMENTARE L'ATTESA AGLI SPORTELLI PUBBLICI. SOPRATTUTTO AL SUD

Sebbene da qualche anno informazioni, chiarimenti, tanti moduli e altrettanti certificati possono essere esaminati o scaricati da casa o dall'ufficio utilizzando il cellulare o il computer, l'attesa agli sportelli pubblici continua ad aumentare.

Rispetto a 20 anni fa, infatti, nel 2017 (ultimo dato disponibile) la coda davanti agli sportelli delle ASL è idealmente aumentata di 19 persone, quella invece che ipoteticamente ci troviamo di fronte quando ci rechiamo all'ufficio anagrafe del nostro Comune di residenza è cresciuta di 13.

L'elaborazione, eseguita dall'Ufficio studi della CGIA su dati Istat, è stata possibile grazie alla periodica indagine condotta dall'Istituto di statistica su persone maggiorenni che si sono recate agli sportelli della nostra Pubblica Amministrazione (PA) e hanno atteso più di 20 minuti.

"A pagare il conto di queste inefficienze – dichiara il coordinatore dell'Ufficio studi Paolo Zabeo - non sono solo i cittadini, ma anche

molti micro imprenditori. Ricordo che oltre il 70 per cento dei 3 milioni di artigiani e commercianti presenti in Italia lavora da solo. Pertanto, quando un autonomo si deve recare presso un ufficio pubblico che, spesso, è aperto solo al mattino, è costretto ad abbassare la saracinesca della propria attività e a mettersi in fila. Crediamo che molti uffici pubblici che hanno un rapporto diretto con il cittadino dovrebbero, tuttavia, organizzarsi in funzione di quest'ultimo e non in relazione alle esigenze di coloro che lo gestiscono. In particolar modo al Sud, dove l'efficienza della nostra Pubblica amministrazione è spaventosamente insufficiente".

I risultati, come dicevamo, sono impietosi e dimostrano inequivocabilmente che la velocità di risposta di alcuni *front office* pubblici è lentissima.

Nel 2017, infatti, 52,7 intervistati su 100 hanno dichiarato di aver atteso più di 20 minuti davanti allo sportello di una ASL, il 56 per cento in più rispetto a quanti si erano trovati nella stessa situazione nel 1997. Sono 23,8 su 100, invece, gli intervistati due anni fa dall'Istat rimasti in lunga attesa di fronte allo sportello di un ufficio anagrafe; il 126,7 per cento in più di 20 anni prima (vedi Tab. 1 e Graf. 1).

A livello territoriale le situazioni più difficili si registrano nel Centro-Sud. Presso gli sportelli delle ASL i tempi d'attesa più lunghi si sono verificati in Calabria, in Basilicata e in Puglia. Le attese in coda agli uffici anagrafe, invece, si sono fatte sentire in particolar modo nei Comuni ubicati nel Lazio, in Sicilia e in Puglia.

Tra le realtà regionali più virtuose notiamo, in entrambi i casi, Friuli Venezia Giulia, Veneto e Valle d'Aosta. La regione più efficiente d'Italia è il Trentino Alto Adige (vedi Tab. 2 e Tab. 3).

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

“Nonostante il processo di informatizzazione abbia interessato tutta la nostra PA – segnala il Segretario Renato Mason - la fila agli sportelli non è cresciuta per colpa di chi ci lavora. La responsabilità va ricercata negli effetti che caratterizzano moltissime leggi, decreti e circolari che, spesso in contraddizione tra loro, hanno aumentato a dismisura la burocrazia, complicando non solo la vita dei cittadini e delle imprese, ma anche quella degli impiegati pubblici”.

Se la situazione delle famiglie e dei lavoratori autonomi è decisamente peggiorata, le cose non vanno meglio nemmeno per le imprese, in particolar modo per quelle di piccole dimensioni che pagano più delle altre i costi dell'inefficienza della nostra macchina pubblica.

Sempre da una elaborazione dell'Ufficio studi della CGIA su dati della Banca Mondiale (Doing Business 2019), emerge che nel nostro Paese sono necessari 228 giorni per ottenere tutti i permessi/certificati/pratiche necessari per costruire un fabbricato ad uso produttivo¹,

(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.

contro i 186 della media dell'Area Euro. In buona sostanza in Italia sono necessari mediamente 42 giorni in più.

Per pagare le tasse, invece, gli imprenditori italiani "perdono" 238 ore, ovvero quasi un mese di lavoro². Nei paesi dell'Area Euro occorrono "solo" 147 ore all'anno, praticamente 11 giorni in meno che da noi.

La situazione più "pesante", infine, si verifica quando un imprenditore è costretto a rivolgersi al tribunale per la risoluzione di una disputa commerciale³. 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 661 giorni, ben 459 in meno.

(2) Numero di ore per pagare le tasse: tempo necessario per a) preparare, b) presentare e c) pagare i 3 principali tipi di imposte (sul reddito, sul lavoro/contributi obbligatori, e sui consumi):

- a) tempo per raccogliere tutte le informazioni necessarie per calcolare le imposte dovute;
- b) tempo necessario per completare tutte le dichiarazioni dei redditi e per presentarle all'autorità fiscale;
- c) tempo necessario per effettuare il pagamento on line o presso le autorità fiscali preposte per il pagamento.

Si fa riferimento ad un'impresa media (società a responsabilità limitata) al secondo anno di vita dell'impresa con 60 addetti e alle imposte (tasse e contributi) pagate nell'anno 2017.

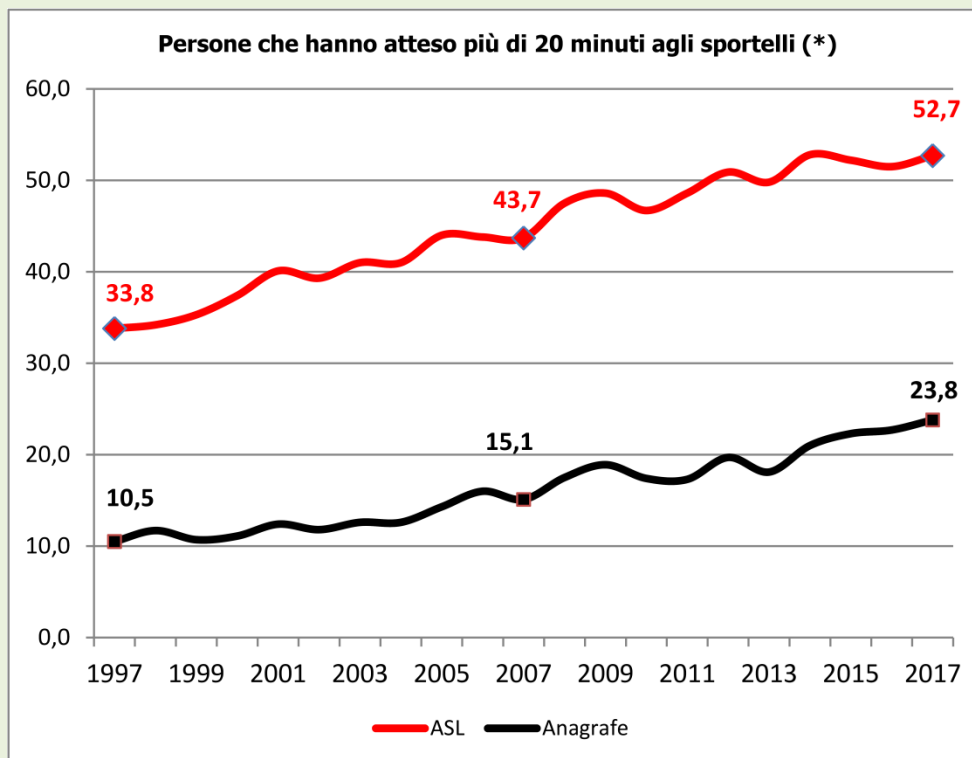
(3) Numero di giorni da quando si decide di intentare la causa in tribunale, passando per la sentenza, fino al pagamento (sono compresi i giorni di attesa). I dati fanno riferimento ai tribunali di una specifica città per ogni paese, in genere la capitale (per l'Italia i dati fanno riferimento al tribunale di Roma).

Tab. 1 - 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

ITALIA	1997	2007	2017	Var. % 2017/1997 (20 anni)	In 20 anni di quante persone si è allungata idealmente la fila?
ASL	33,8	43,7	52,7	+55,9	19
Anagrafe	10,5	15,1	23,8	+126,7	13

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Graf. 1 - Serie storica dell'attesa agli sportelli della PA



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

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

Tab. 2 - 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 per anno 2017	Regioni e Aree	1997	2007	2017	Var. % 2017/1997 (20 anni)	In 20 anni di quante persone si è allungata idealmente la fila?
1	Calabria	48,4	58,1	73,6	+52,1	25
2	Basilicata	43,5	56,0	68,3	+57,0	25
3	Puglia	41,1	53,1	66,6	+62,0	26
4	Sardegna	51,8	58,5	64,6	+24,7	13
5	Sicilia	45,0	56,3	64,5	+43,3	20
6	Campania	37,0	48,7	63,3	+71,1	26
7	Lazio	39,1	61,3	61,9	+58,3	23
8	Liguria	40,6	48,6	60,7	+49,5	20
9	Abruzzo	40,3	49,9	59,5	+47,6	19
10	Piemonte	31,8	41,9	56,5	+77,7	25
11	Molise	51,2	51,7	53,2	+3,9	2
12	Toscana	27,1	38,5	50,3	+85,6	23
13	Umbria	31,9	37,7	45,5	+42,6	14
14	Marche	28,4	32,2	44,4	+56,3	16
15	Emilia-Romagna	31,9	36,7	43,9	+37,6	12
16	Lombardia	24,8	36,4	43,9	+77,0	19
17	Friuli-Venezia Giulia	33,8	38,2	40,1	+18,6	6
18	Veneto	25,4	31,5	37,8	+48,8	12
19	Valle d'Aosta	16,7	27,8	29,4	+76,0	13
20	Trentino Alto Adige	19,5	19,1	23,0	+17,9	4
	Italia	33,8	43,7	52,7	+55,9	19
	Mezzogiorno	42,8	53,4	65,0	+51,9	22
	Centro	32,9	47,3	53,9	+63,8	21
	Nord-ovest	28,7	39,3	49,4	+72,1	21
	Nord-est	28,6	33,3	39,4	+37,8	11

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Tab. 3 - Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti all'ANAGRAFE

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

Rank per anno 2017	Regioni e Aree	1997	2007	2017	Var. % 2017/1997 (20 anni)	In 20 anni di quante persone si è allungata idealmente la fila?
1	Lazio	19,0	37,0	41,3	+117,4	22
2	Sicilia	16,6	19,4	34,2	+106,0	18
3	Puglia	11,5	12,9	29,9	+160,0	18
4	Liguria	7,7	13,5	27,1	+251,9	19
5	Sardegna	10,6	20,1	27,0	+154,7	16
6	Campania	11,0	13,3	25,8	+134,5	15
7	Toscana	10,0	14,3	25,6	+156,0	16
8	Umbria	7,0	20,2	25,4	+262,9	18
9	Piemonte	13,5	13,0	24,2	+79,3	11
10	Abruzzo	6,0	15,7	22,8	+280,0	17
11	Calabria	13,6	17,4	20,4	+50,0	7
12	Basilicata	5,9	12,8	20,3	+244,1	14
13	Marche	3,0	8,1	19,4	+546,7	16
14	Molise	7,4	10,9	18,9	+155,4	12
15	Emilia-Romagna	8,9	12,0	18,5	+107,9	10
16	Lombardia	7,7	12,1	18,4	+139,0	11
17	Friuli-Venezia Giulia	6,4	6,8	17,1	+167,2	11
18	Veneto	6,3	7,2	12,9	+104,8	7
19	Valle d'Aosta	1,7	3,8	8,0	+370,6	6
20	Trentino Alto Adige	2,7	4,6	7,1	+163,0	4
	Italia	10,5	15,1	23,8	+126,7	13
	Centro	12,9	24,8	32,2	+149,6	19
	Mezzogiorno	12,1	15,7	27,6	+128,1	16
	Nord-ovest	9,4	12,4	20,6	+119,1	11
	Nord-est	6,9	8,7	15,0	+117,4	8

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Tab. 4 – Le difficoltà a fare impresa in Italia: alcuni aspetti critici

	Ottenere i permessi di costruzione (1)	Tempo per pagare le tasse (2)	Risoluzione delle dispute commerciali (3)
ITALIA	228	238	1.120
AREA EURO (*)	186	147	661
Giorni/ore in più che un'azienda italiana subisce rispetto alla media di un concorrente dell'Area Euro	+42	+91	+459

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Banca Mondiale (Doing Business 2019)

(*) 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) Numero di ore per pagare le tasse: tempo necessario per a) preparare, b) presentare e c) pagare i 3 principali tipi di imposte (sul reddito, sul lavoro/contributi obbligatori, e sui consumi):
- a) tempo per raccogliere tutte le informazioni necessarie per calcolare le imposte dovute;
 - b) tempo necessario per completare tutte le dichiarazioni dei redditi e per presentarle all'autorità fiscale;
 - c) tempo necessario per effettuare il pagamento on line o presso le autorità fiscali preposte per il pagamento.

Si fa riferimento ad un'impresa media (società a responsabilità limitata) al secondo anno di vita dell'impresa con 60 addetti e alle imposte (tasse e contributi) pagate nell'anno 2017.

- (3) Numero di giorni da quando si 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).