



Istituto Nazionale di Statistica

**Allegato Questionario “Indagine sulla percezione delle imprese
rispetto alle misure di semplificazione nella PA, CATI-CAWI”
(versione PROVVISORIA)**

RILEVAZIONE SULLA PERCEZIONE E VALUTAZIONE DELLE IMPRESE RISPETTO AI SERVIZI OFFERTI E ALLE MISURE DI SEMPLIFICAZIONE DELLA PA

QUESTIONARIO

Buongiorno/buonasera, sono un intervistatore della Società XXX, stiamo svolgendo un'indagine statistica prevista dal Piano Statistico Nazionale per conto della Presidenza del Consiglio con il supporto tecnico e metodologico dell'Istat. **Ripetere il nome della rilevazione.**

Vorrei parlare con la persona dell'impresa che si occupa delle pratiche con la Pubblica Amministrazione (per esempio es. Ministero, Regione, Comune, ASL, Inps, Motorizzazione, Agenzia delle Entrate, Camera di commercio e altra amministrazione).

Short form solo per le nuove imprese

Q1: L'azienda è stata costituita negli ultimi 3-5 anni?

Si,

- come realtà ex novo
- come trasformazione di azienda precedente

No (Uscita dal questionario)

Q2: Per le autorizzazioni necessarie all'avvio dell'attività, l'azienda ha provveduto autonomamente o tramite la consulenza esterna?

- Autonomamente (si passa al quesito Q3 relativo ai tempi)
- Tramite consulenza esterna (si passa al quesito Q4 relativi ai costi)

(da valutare se declinare il quesito per tipologia di procedure autorizzative, ambientali, ecc)

Q3: Nel caso in cui l'azienda ha provveduto autonomamente alle procedure autorizzative indicare:

- Tempo impiegato dall'imprenditore (numero di giorni)
- Tempo impiegato dai suoi collaboratori (numero di giorni complessivi o FTE annui)

Q4: Nel caso in cui l'azienda è ricorsa a consulenza esterna indicare la tipologia di servizio richiesto e il costo sostenuto in euro nell'ultimo anno di bilancio (2023):

Tipologia di servizio	Costo complessivo iva inclusa nel 2023 (euro)
Consulenza legale-commerciale	
Consulenza tecnica-ingegneristica	

Parte più generale a cui rispondono tutti a prescindere dall'utilizzo dei consulenti esterni, certo in questo ultimo caso potrebbero avere meno contezza dei problemi

La domanda seguente potrebbe essere articolata per procedure o famiglie di procedure ma incrementando notevolmente l'onere di risposta e con problemi di tecnica di rilevazione per le mancate risposte.

Q5 Quali sono state le principali difficoltà incontrate nella realizzazione delle procedure autorizzative? (indicare il grado di rilevanza)

Principali difficoltà	Molto critico	Critico	Rilevante ma non critico	Non rilevante
Poca chiarezza sui contenuti e le fasi di processo della procedura prima del suo avvio				
Poca chiarezza sugli interlocutori coinvolti nella procedura				
Difficoltà di supporto tecnico durante la procedura (assistenza problem solving)				
Procedura non digitalizzata con maggiori costi connessi con file agli sportelli ecc				
Tempi troppo elevati per acquisire dall'esterno documenti o certificazioni utili al completamento della procedura				
Tempi di completamento eccessivamente lunghi rispetto alle esigenze del business				

Q6 Nel caso di procedure complesse che coinvolgono più interlocutori pubblici a livello nazionale, regionale o locali quali sono le principali criticità riscontrate?

Principali difficoltà	Molto critico	Critico	Rilevante ma non critico	Non rilevante
La procedura da seguire è troppo onerosa come numero di adempimenti rispetto ai vari soggetti coinvolti con duplicazioni o ridondanze				
La procedura non definisce con chiarezza il ruolo dei vari soggetti rispetto ai tempi e alla documentazione richiesta				
I soggetti coinvolti non collaborano tra loro				
Ci sono problemi di allineamento tra le banche dati e scambio di documentazione tra gli interlocutori pubblici				

Il personale PA non è sufficientemente competente nel risolvere problemi di carattere tecnico				
Il personale PA non è sufficientemente competente nel risolvere problemi di carattere giuridico				

Q7 Ha fatto ricorso allo sportello unico per le imprese per le procedure autorizzative?

Si,

- Esperienza positiva o comunque migliorativa rispetto all'organizzazione precedente X
- L'esperienza non completamente positiva rispetto all'organizzazione precedente X
- L'esperienza è stata negativa rispetto all'organizzazione precedente X

No

Nel caso di risposta affermativa all'opzioni 2 o 3 del quesito precedente

Q8 Quali elementi migliorativi suggerisce per ridurre i tempi e incrementare la qualità del servizio offerto dallo sportello unico?

- Migliorare la formazione informatica del personale
- Migliorare la formazione giuridica-amministrativa del personale
- Ridurre i tempi e le fasi del procedimento
- Migliorare la trasparenza delle procedure con
- Aumentare l'interoperabilità delle banche dati

Altri quesiti da valutare in modo cauto in quanto sono molto onerosi come risposta (il numero del quesito verrà introdotto successivamente)

QX Considerando le procedure autorizzative di maggiore interesse per la sua azienda (le prime 3), può fornire una stima dei tempi necessari a loro completamento per macrofase?

Macro fase	Data inizio	Data fine
Predisposizione della documentazione e delle certificazioni prima dell'avvio della procedura		
Fasi della Procedura:		
Avvio e caricamento/comunicazione delle informazioni		
Attesa per visti/ok intermedi		
Reperimento di ulteriore informazioni richiesta		
Caricamento delle nuove informazioni		
Termine della procedura con rilascio autorizzazione		

Long Form per tutte le imprese

- 1 (Se cod.1 a D1) in quali dei seguenti eventi della vita dell'impresa ha avuto occasione di fruire dei servizi della Pubblica Amministrazione negli ultimi 3 anni?**

L'intervistatore è tenuto a seguire l'ordine in cui sono presentati gli eventi ed arrestarsi a 3 (meglio 5 eventi) utili. Il numero 5 è indicato al fine di costituire una riserva di due ulteriori eventi da utilizzare solo se per i primi tre non sono raggiunte le nove procedure complessivamente richieste. L'ordine di apparizione degli eventi sarà determinato dal sistema di acquisizione sulla base delle indicazioni fornite da Istat sia in termini di rappresentatività che di copertura effettiva dei diversi eventi.

1. Evento 1 – Avvio dell'attività d'impresa	<input type="checkbox"/>
2. Evento 2 – Gestione dei lavoratori	<input type="checkbox"/>
3. Evento 3 – Gestione degli oneri previdenziali	<input type="checkbox"/>
4. Evento 4 – Gestione degli oneri fiscali	<input type="checkbox"/>
5. Evento 5 – Gestione degli oneri amministrativi	<input type="checkbox"/>
6. Evento 6 – Richiesta di incentivi	<input type="checkbox"/>
7. Evento 7 - Partecipazione a procedure ad evidenza pubblica per l'aggiudicazione di contratti pubblici	<input type="checkbox"/>
8. Evento 8 - Modifiche all'oggetto o alla struttura dell'impresa	<input type="checkbox"/>
9. Evento 9 - Gestione delle fasi di crisi di impresa	<input type="checkbox"/>
10. Evento 10 - Cessazione dell'attività di impresa	<input type="checkbox"/>
11.	<input type="checkbox"/>
12.	<input type="checkbox"/>
13.	<input type="checkbox"/>
14.	<input type="checkbox"/>
15.	<input type="checkbox"/>

- 2 (Se cod.1 a D6) E qual è la sua posizione lavorativa attuale?**

1. Dirigente	<input type="checkbox"/>
2. Imprenditore	<input type="checkbox"/>
3. Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/>
4. Libero professionista	<input type="checkbox"/>
5. Quadro	<input type="checkbox"/>
6. Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/>
7. Operaio	<input type="checkbox"/>
8. Apprendista o tirocinante	<input type="checkbox"/>
9. Collaboratore familiare	<input type="checkbox"/>
10. Altro (Specificare _____)	<input type="checkbox"/>

Preferisce non rispondere

99 / _ /

- 3 È a conoscenza delle seguenti riforme introdotte negli ultimi tre anni per migliorare i servizi per le imprese e le relative procedure implementate dalla Pubblica Amministrazione?**

	Sì	No
1. Interventi per Transazione 4.0 (rientrati nel PNRR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Interventi di riduzione dei tempi e di semplificazione delle “pratiche” amministrative che coinvolgono imprese (norme di riferimento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Allargamento dell'offerta dei servizi on line e digitalizzati nelle Pubbliche Amministrazioni (es. pagamenti tramite PagoPA, utilizzo dello SPID per fruire di servizi, consultazione dell' app IO, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Altro (specificare) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4 Qual è il suo giudizio rispetto all'esperienza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione nel triennio 2022-2024?** Esprima un voto da 1 a 10, dove 1 significa meno soddisfatto e 10 molto soddisfatto per i seguenti aspetti che ora le leggerò:

	Voto 1-10
1. Chiarezza delle informazioni fornite alle imprese per accedere al servizio o ottenere un atto o un documento <i>(nota per intervistatore: ad esempio reperimento dell'informazione)</i>	<input type="text"/>
2. Semplicità della modulistica e dei dati da presentare per fruire del servizio o per ottenere un atto o un documento <i>(nota per intervistatore: ad esempio modulistica semplice ed immediata, numero di passaggi richiesti al cittadino)</i>	<input type="text"/>
3. Tempi di risposta dell'amministrazione <i>(nota per intervistatore: ad esempio dall'avvio della richiesta fino all'ottenimento del servizio)</i>	<input type="text"/>
4. Competenza del personale coinvolto nel fornire supporto nelle diverse fasi del rapporto con le amministrazioni pubbliche	<input type="text"/>
5. Trasparenza del percorso svolto per accedere a un servizio o ottenere un atto o un documento	<input type="text"/>

Ripetere la domanda D10 per tutti gli eventi indicati in D2

- 5 In relazione all'evento (far comparire “Evento” citato in D2) per quali delle seguenti procedure/pratiche si è relazionato con la Pubblica Amministrazione (ad es. Ministero, Regione, Comune, ASL, Inps, Motorizzazione, Scuola, Agenzia delle Entrate, Camera di commercio e altra amministrazione)?** *(Far comparire solo le procedure per il tipo di evento citato)*

Eventi e procedure	<u>Denominazione della procedura in termini giuridico-amministrativi</u>
Evento n. 1	Avvio dell'attività di impresa
Procedura 1.1	presentare la comunicazione unica al Registro delle imprese
Procedura 1.2	presentare la segnalazione certificata di inizio attività per gli adempimenti che la richiedono
Procedura 1.3	comunicare il codice ATECO
Procedura 1.4	comunicare il domicilio digitale (PEC) al Registro delle imprese
Procedura 1.5	chiedere informazioni al SUAP
Evento n. 2	Gestione dei lavoratori

Procedura 2.1	comunicare l'assunzione
Procedura 2.2	comunicare la proroga di un contratto a tempo determinato
Procedura 2.3	comunicare la trasformazione del contratto di lavoro inizialmente definito
Procedura 2.4	comunicare il trasferimento di un lavoratore
Procedura 2.5	comunicare il distacco di un lavoratore
Procedura 2.6	comunicare la cessazione del rapporto di lavoro
Evento n. 3	<i>Gestione degli oneri previdenziali</i>
Procedura 3.1	versare i contributi di un lavoratore dipendente
Procedura 3.2	versare i contributi di un collaboratore
Procedura 3.3	versare i contributi per una pensione complementare
Evento n. 4	<i>Gestione degli oneri fiscali</i>
Procedura 4.1	Presentare la dichiarazione dei redditi annuale, utilizzando i modelli specifici per le società di capitali, le società di persone o le imprese individuali.
Procedura 4.2	Presentare la dichiarazione IRAP
Procedura 4.3	Presentare la dichiarazione annuale e le comunicazioni periodiche relative alle liquidazioni IVA
Procedura 4.4	Effettuare i versamenti degli acconti o dei saldi relativi alle diverse tipologie di imposte dirette e indirette attraverso i moduli F24 o mediante specifici circuiti
Procedura 4.5	Effettuare le ritenute alla fonte ed emettere le certificazioni uniche
Procedura 4.6	Emettere e ricevere fatture elettroniche, note di credito e comunque interfacciarsi con il sistema di intercambio
Procedura 4.7	Trasmettere i dati fiscali telematicamente
Procedura 4.8	Richiedere rimborsi fiscali o compensare crediti d'imposta con debiti fiscali.

Procedura 4.9	Gestire le comunicazioni relative a controlli fiscali, cartelle esattoriali e contenziosi tributari
Procedura 4.10	Rottamare delle cartelle esattoriali o accedere a meccanismi di definizione agevolata dei debiti fiscali
Procedura 4.11	Gestire una procedura di ravvedimento operoso
Procedura 4.12	Registrare i contratti
Procedura 4.13	Comunicare con l'Agenzia delle entrate o trasmettere le comunicazioni obbligatorie
Evento n. 5	<i>Gestione degli adempimenti amministrativi</i>
Procedura 5.1	presentare di istanze di autorizzazione/scia per l'esercizio delle attività che lo richiedono
Procedura 5.2	Registrare i contratti di locazione
Procedura 5.3	Iscriversi al servizio di raccolta dei rifiuti
Procedura 5.4	Pagare le tasse connesse alla gestione dei rifiuti
Procedura 5.5	Ottenere il certificato di prevenzione incendi (CPI) per locali di determinate dimensioni o destinazioni d'uso
Procedura 5.6	Ottenere specifiche autorizzazioni ambientali funzionali all'attività di impresa
Procedura 5.7	Adeguare i locali per garantire l'accessibilità alle persone con mobilità ridotta in conformità alla disciplina vigente
Procedura 5.8	Ottenere le certificazioni necessarie per l'installazione e la manutenzione impiantistica dei locali destinati all'attività d'impresa
Procedura 5.9	Ottenere l'affidamento di immobili o di spazi pubblici per esigenze stabili o temporanee
Procedura 5.10	Adeguarsi agli obblighi in materia di sicurezza sul lavoro e ottenere le relative certificazioni
Procedura 5.11	Attivare meccanismi di pagamento elettronico
Evento n. 6	<i>Richiesta di incentivi</i>
Procedura 6.1	Richiedere incentivi per l'assunzione di lavoratori, quali sgravi contributivi o bonus per l'assunzione di determinate categorie di lavoratori

Procedura 6.2	Richiedere incentivi finanziari, quali contributi a fondo perduto, finanziamenti a tasso agevolati o garanzie
Procedura 6.3	Richiedere incentivi fiscali
Procedura 6.4	Richiedere incentivi per l'innovazione e la ricerca
Procedura 6.5	Richiedere incentivi per l'internalizzazione dell'impresa, quali finanziamenti per l'insediamento all'estero, contributi per la partecipazione a fiere internazionali o eventi promozionali
Evento n. 7	<i>Partecipazione a procedure ad evidenza pubblica per l'aggiudicazione di contratti pubblici</i>
Procedura 7.1	Predisporre la documentazione per partecipare alla gara
Procedura 7.2	Ottenere l'attestazione SOA per le imprese di lavori
Procedura 7.3	Iscriversi alla piattaforma telematica per partecipare alla gara
Procedura 7.4	Risolvere un eventuale conflitto con la stazione appaltante
Procedura 7.5	Accedere agli atti relativi all'aggiudicazione o all'esecuzione della commessa
Procedura 7.6	Ottenere le garanzie per presentare un'offerta, per la sottoscrizione del contratto o per l'esecuzione
Procedura 7.7	Iscriversi alla Banca Dati Nazionale Contratti Pubblici
Procedura 7.8	Iscriversi alla 'white list'
Evento n. 8	<i>Modifiche all'oggetto o alla struttura dell'impresa</i>
Procedura 8.1	Comunicare una variazione dell'oggetto sociale

Procedura 8.2	Comunicare una variazione degli organi amministrativi
Procedura 8.3	Comunicare una variazione della sede legale
Procedura 8.4	Comunicare la variazione dello Statuto
Procedura 8.5	Comunicare un aumento, una riduzione o la sottoscrizione del capitale sociale o il versamento del capitale sociale
Procedura 8.6	Comunicare una variazione dei dati dell'impresa
Procedura 8.7	Comunicare una variazione dei dati aziendali
Procedura 8.8	Comunicare una variazione dei dati dell'impresa
Evento n. 9	Cessazione dell'attività di impresa
Procedura 9.1	Cessare la partita IVA
Procedura 9.2	Cancellare l'impresa dal Registro delle Imprese
Procedura 9.3	Cancellare la posizione dall'INPS
Procedura 9.4	Ottenere l'indennizzo per cessazione definitiva dell'attività commerciale
Procedura 9.5	Cancellare la posizione dall'INAIL
Procedura 9.6	Comunicare la cessazione dell'impresa al SUAP

Ripetere da D11 e D15 per ciascuna procedura citata in D10

6 In relazione alla procedura (far comparire “Procedura” citata in D10) quale canale ha utilizzato per accedere al servizio/procedura? Sono possibili più risposte

1. Sportello (sede fisica)	<input type="checkbox"/>
2. Sportello telematico (es. SUAP on line)	<input type="checkbox"/>
3. Telefono (call center o numero verde)	<input type="checkbox"/>
4. Sito web istituzionale e internet	<input type="checkbox"/>
5. Posta elettronica ordinaria	<input type="checkbox"/>

6. Posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/>
7. Tecnologia mobile (SMS)	<input type="checkbox"/>
8. Social media (es. Twitter, Facebook)	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
9. Intermediario (es. CAF, professionista)	<input type="checkbox"/>
10. Altro	<input type="checkbox"/>

7 (solo se cod10 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura (far comparire “Procedura” citata in D10) quali sono i motivi per cui ha scelto l’intermediario?**

1. Non sono in grado di comprendere da solo la pratica e non sono autonomo nello svolgerla	<input type="checkbox"/>
2. So cosa fare ma è troppo complicato per me	<input type="checkbox"/>
3. Non ho tempo e preferisco affidarmi ad un intermediario	<input type="checkbox"/>
4. Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

8 (solo se cod10 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura (far comparire “Procedura” citata in D10) cosa potrebbe spingerla a non usare più un intermediario?**

1. Rendere più comprensibile il percorso per eseguire la pratica	<input type="checkbox"/>
2. Servizio interamente digitalizzato	<input type="checkbox"/>
3. Maggiore assistenza	<input type="checkbox"/>
4. Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

9 (a tutti tranne cod10 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura (far comparire “Procedura” citata in D10) come valuta la sua esperienza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione rispetto ai seguenti aspetti?** Esprima un voto da 1 a 10, dove 1 significa meno soddisfatto e 10 molto soddisfatto:

	Voto 1-10
1. Chiarezza delle informazioni fornite all’impresa per accedere al servizio o iniziare una procedura	<input type="text"/>
2. Semplicità della modulistica e dei dati da presentare per fruire del servizio o della procedura	<input type="text"/>
3. Tempi di risposta dell'amministrazione	<input type="text"/>
4. Competenza del personale PA nel fornire supporto nelle diverse fasi del rapporto con le AP	<input type="text"/>
5. Trasparenza del percorso della procedura e delle decisioni	<input type="text"/>

10 (a tutti tranne cod4 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura (far comparire “Procedura” citata in D10) quale aspetto del servizio ha maggiormente apprezzato nei rapporti con la PA rispetto a questi che le leggerò?**

1. Cortesia dell'impiegata/o	<input type="checkbox"/>
2. Possibilità di interagire a distanza e semplicità di utilizzo dei mezzi di contatto	<input type="checkbox"/>
3. Capacità di facilitare l'adempimento e trovare soluzioni nei passaggi più complessi	<input type="checkbox"/>