



**PICCOLINDUSTRIA**  
UNIONE INDUSTRIALE TORINO

## **Indagine**

# **LA QUALITA' DEI SERVIZI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E IN AZIENDE DI SERVIZI**

### **Voto sintetico sulle PA**

<b>Più che positivo</b>	
CCIAA	8,0
Comune	7,5
VVFF	7,2
Agenzia delle entrate	6,9
Provincia	6,9
ASL	6,9
<b>Sufficiente</b>	
INPS	6,6
INAIL	6,6
Regione	6,6
ARPA	6,5
Poste	6,4
<b>Negativo</b>	
Rifiuti	5,9
ICE	5,9
Trasporti	5,1
Giustizia	4,7

## Indicazioni sulle PA estere

UK	Meno burocrazia, semplicità e chiarezza delle norme	75,0%
	Tempi più brevi e certi	25,0%
	Professionalità, cortesia, disponibilità del personale	25,0%
	Customer-oriented (capacità imprenditoriale)	25,0%
	Minori costi	25,0%
	Aiuti allo sviluppo delle imprese	12,5%
	Efficienza	12,5%
USA	Tempi più brevi e certi	66,7%
	Meno burocrazia, semplicità e chiarezza delle norme	66,7%
	Professionalità, cortesia, disponibilità del personale	50,0%
	Customer-oriented (capacità imprenditoriale)	33,3%
	Efficienza	33,3%
Svezia	Meno burocrazia, semplicità e chiarezza delle norme	33,3%
	Professionalità, cortesia, disponibilità del personale	33,3%
	Customer-oriented (capacità imprenditoriale)	33,3%
	Aiuti allo sviluppo delle imprese	33,3%

## Indicazioni sulle PA estere

Francia	Tempi più brevi e certi	53,8%
	Meno burocrazia, semplicità e chiarezza delle norme	53,8%
	Professionalità, cortesia, disponibilità del personale	34,6%
	Efficienza	15,4%
	Customer-oriented (capacità imprenditoriale)	11,5%
	Aiuto allo sviluppo delle imprese	11,5%
	Coordinamento tra gli Enti	3,8%
	SIMILE	3,8%
Germania	Tempi più brevi e certi	62,5%
	Meno burocrazia, semplicità e chiarezza delle norme	25,0%
	Professionalità, cortesia, disponibilità del personale	12,5%
	Efficienza	12,5%
	Customer-oriented (capacità imprenditoriale)	12,5%
	SIMILE	12,5%
Spagna	Meno burocrazia, semplicità delle norme	62,5%
	Tempi più brevi e certi	37,5%
	Aiuti allo sviluppo delle imprese	25,0%
	SIMILE	25,0%

RAPPORTI TRA IMPRESE E  
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE/  
PUBLIC UTILITIES

TRE FOCUS GROUP

- Le Imprese “clienti” ( o controllate ) dalla P.A.
- Le Imprese “fornitrici” della P.A.
- Partnership con la P.A. per lo sviluppo del territorio