

## Elaborazione flash

Ufficio Studi Confartigianato

17/05/2021

### Primavera 2021, Italia scivola in ultima posizione in UE per qualità dei servizi pubblici. PNRR e riforme

*Rispetto alla situazione pre pandemia calo di 4,2 milioni di cittadini italiani soddisfatti dei servizi della Pa. Tra le ultime 30 regioni Ue per qualità delle istituzioni, 9 sono del Centro-Sud Italia*

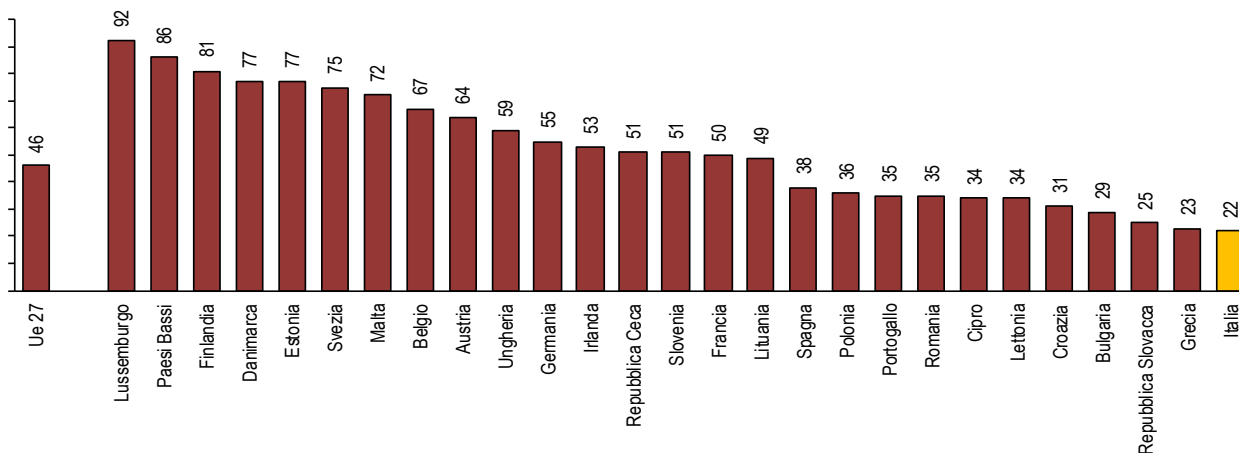
La rilevazione di Eurobarometro della Commissione europea (2021), i cui risultati sono stati pubblicati lo scorso 23 aprile, esamina l'apprezzamento e la fiducia dei cittadini nei confronti dell'attività delle istituzioni europee e nazionali.

A marzo 2021 l'Italia scivola all'ultimo posto in UE a 27 per grado di fiducia dei cittadini nei confronti dei servizi offerti dalla Pubblica amministrazione (Pa): nel nostro Paese solo il 22% dei cittadini ritiene abbastanza o molto buoni i servizi pubblici, collocandosi dietro a Grecia (23%), Repubblica Slovacca (25%), Bulgaria (29%).

Nel ranking europeo l'Italia peggiora di una posizione rispetto all'estate 2020 quando con il 25% di giudizi positivi era al penultimo posto davanti alla Grecia con il 24%.

#### Qualità percepita dei servizi pubblici: il confronto internazionale

Febbraio-marzo 2021, % popolazione che considera 'abbastanza buona e molto buona' l'offerta dei servizi pubblici



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

Con la pandemia peggiora in modo diffuso la valutazione della qualità dei servizi pubblici, ma in Italia si osserva un calo di intensità doppia rispetto alla media UE. Tra la rilevazione di Eurobarometro dell'autunno 2019 e quella di marzo 2021, la quota di cittadini soddisfatti dei servizi pubblici scende di 4 punti nella media Ue mentre cala di 8 punti in Italia. La situazione migliora in Francia, con la quota di cittadini che esprimono un giudizio positivo dei servizi pubblici che sale di 8 punti, mentre in Germania si registra una riduzione ampia (-11 punti), particolarmente accentuata tra l'estate del 2020 e la primavera del 2021. In Spagna la quota di cittadini con valutazioni positive scende in linea con la media Ue (-4 punti).

In Unione europea si osserva un aumento della fiducia dei servizi pubblici nella prima fase della pandemia (soddisfazione dal 50% di novembre 2019 al 54% dell'estate del 2020), seguita da una

#### Elaborazione Flash

Ufficio Studi Confartigianato Imprese - Via S. Giovanni in Laterano, 152 - 00184 Roma  
www.confartigianato.it - sezione 'Ricerche e Studi' Twitter: @Confartigianato



più marcata diminuzione (46%, in discesa di 8 punti rispetto alla precedente). In Italia il calo è invece progressivo, con la quota di soddisfatti che dal 30% di novembre 2019 scende a 25% nell'estate 2020 e crolla al 22% a marzo 2021: in termini assoluti, nel corso della pandemia i cittadini (15 anni ed oltre) soddisfatti dei servizi pubblici si sono ridotti di 4.163.000 unità.

#### Soddisfazione per offerta servizi pubblici prima e durante la pandemia nei paesi UE

rilevazioni febbraio-marzo 2021, luglio-agosto 2020 e novembre 2019, % popolazione 15 anni e oltre

Paese Ue	febbraio-marzo 2021	rank	luglio-agosto 2020	rank	nov. 2019	rank	diff. 2019-2021
Ue 27	46		54		50		-4
Eurozona	46		54		51		-5
Belgio	67	8	68	9	65	10	2
Bulgaria	29	24	30	24	32	24	-3
Repubblica Ceca	51	13	64	10	69	6	-18
Danimarca	77	4	76	5	65	10	12
Germania	55	11	72	8	66	9	-11
Estonia	77	4	81	3	77	5	0
Irlanda	53	12	52	18	51	17	2
Grecia	23	26	24	27	20	27	3
Spagna	38	17	48	20	42	20	-4
Francia	50	15	53	17	42	20	8
Croazia	31	23	35	23	31	25	0
<b>Italia</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>-8</b>
Cipro	34	21	48	20	50	18	-16
Lettonia	34	21	58	14	54	15	-20
Lituania	49	16	61	13	60	12	-11
Lussemburgo	92	1	92	1	85	2	7
Ungheria	59	10	62	11	59	14	0
Malta	72	7	58	14	69	6	3
Paesi Bassi	86	2	90	2	90	1	-4
Austria	64	9	73	7	81	4	-17
Polonia	36	18	55	16	53	16	-17
Portogallo	35	19	26	25	41	23	-6
Romania	35	19	43	22	42	20	-7
Slovenia	51	13	62	11	60	12	-9
Repubblica Slovacca	25	25	50	19	44	19	-19
Finlandia	81	3	81	3	84	3	-3
Svezia	75	6	74	6	67	8	8

Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

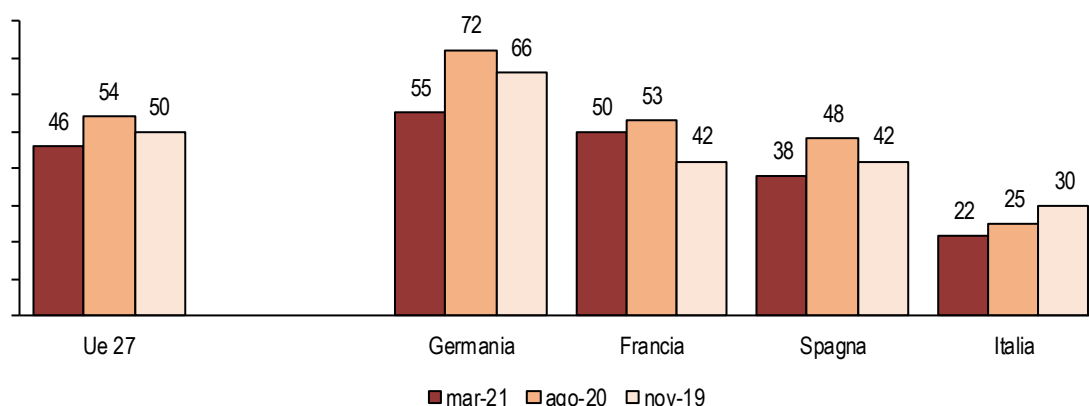
Su questo progressivo calo della soddisfazione in Italia possono aver influito la complessità delle procedure e i tempi eccessivamente lunghi degli interventi per contrastare la pandemia, che ne hanno ridotto l'efficacia: basti pensare ai tempi per trasferire le risorse per la cassa integrazione e quelli per l'erogazione delle indennità ai lavoratori indipendenti, rispetto ai quali sarebbe stato opportuno, per garantire tempi più sostenibili, utilizzare i big data disponibili alla Pa, come quelli derivanti dagli adempimenti amministrativi mensili delle imprese per la gestione del lavoro dipendente e dai flussi della fatturazione elettronica.

Inoltre, sulle variazioni nella rilevazione del 2021 - condotta tra la metà febbraio e la metà marzo - può aver influito la **performance dei servizi pubblici di vaccinazione**. In particolare, in Germania il calo di 11 punti rilevato tra estate 2020 e primavera 2021 si associa - nel contesto di ritardo generalizzato dell'Unione europea rispetto a Stati Uniti e Regno Unito - ad una minore velocità di vaccinazione rilevata in Germania a metà marzo (nuove vaccinazioni media degli ultimi 7 giorni in rapporto alla popolazione), inferiore alla media Ue e a quella degli altri maggiori paesi UE<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Successivamente la Germania ha recuperato nella velocità di vaccinazione e al 13 maggio 2021 è salita al primo posto tra i maggiori paesi UE per velocità di vaccinazione, davanti a Spagna, Italia e Francia (Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati ourworldindata.org).

### Soddisfazione per i servizi pubblici nei maggiori paesi UE prima e durante la pandemia da Covid-19

Febbraio-marzo 2021, luglio-agosto 2020 e novembre 2019, % popolazione 15 anni e oltre

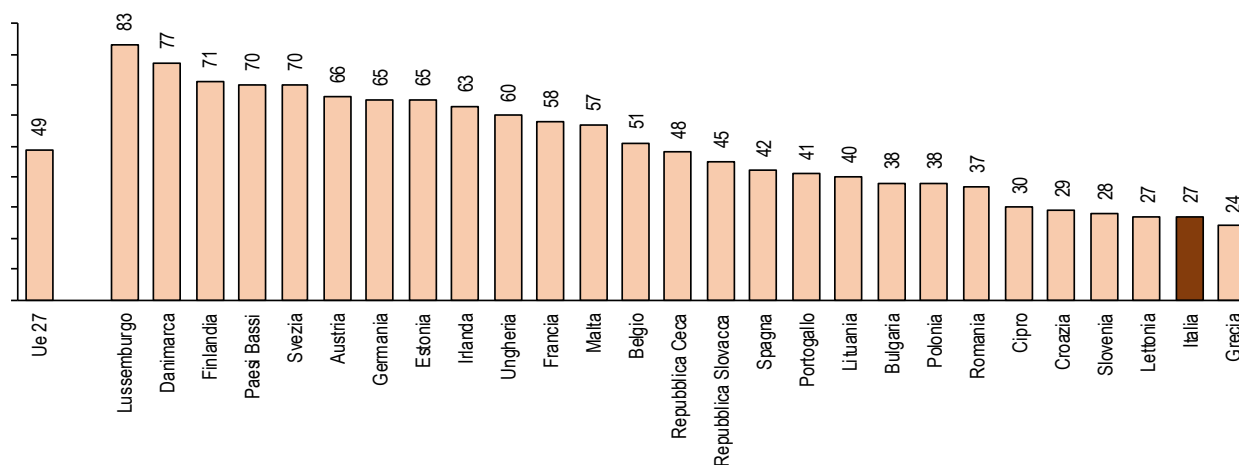


Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

Il sondaggio di Eurobarometro rileva anche la fiducia dei cittadini nei confronti delle Istituzioni europee e nazionali. Per la fiducia nella Pa l'Italia si colloca al 26° posto, alla pari con la Lettonia, tra i 27 paesi dell'Unione: in questi due paesi solo poco più di un quarto (27%) dei cittadini ripone abbastanza o molta fiducia nella Pubblica amministrazione, collocandosi davanti solo alla Grecia (24%). Il grado di affidabilità della Pa in Italia è di 22 punti inferiore alla media dell'Unione europea a 27.

### Fiducia nei confronti della Pa nei paesi UE 27

Febbraio-marzo 2021, % popolazione



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

La bassa qualità dei servizi pubblici si riverbera in un **ambiente scarsamente competitivo per le imprese**, con effetti negativi sulla produttività delle imprese e crescita economica. Secondo la comparazione internazionale del rapporto Doing Business 2020 della Banca Mondiale (2020), l'Italia è al 58° posto nel mondo per facilità di fare impresa, al 23° posto tra i 27 paesi dell'Unione europea. Il nostro Paese scende, nel ranking europeo, al 25° posto per tempi della giustizia civile necessari per risolvere una controversia commerciale, davanti a Slovenia e Grecia, nonostante la spesa pubblica per i tribunali italiani in rapporto al PIL sia identica alla media europea (Quintavalle E., 2021).

**Riforma della PA e PNRR** - Nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), documento varato lo scorso 26 aprile e [ricevuto il 1° maggio dalla Commissione europea](#), è previsto un intervento di riforma della Pa. Nel Piano si evidenzia che a fronte di una riduzione qualitativa e quantitativa del capitale umano, "la PA italiana si trova a gestire un insieme di norme e procedure estremamente articolate e complesse che si sono progressivamente stratificate nel tempo in maniera poco coordinata e spesso conflittuale su diversi livelli amministrativi (nazionale, regionale e locale)" (Governo 2021, PNRR, pag. 44). La bassa performance della Pa, inoltre, "impone costi economici elevati a cittadini e imprese e pregiudica la capacità di crescita nel lungo periodo" (ibid, pag. 45).

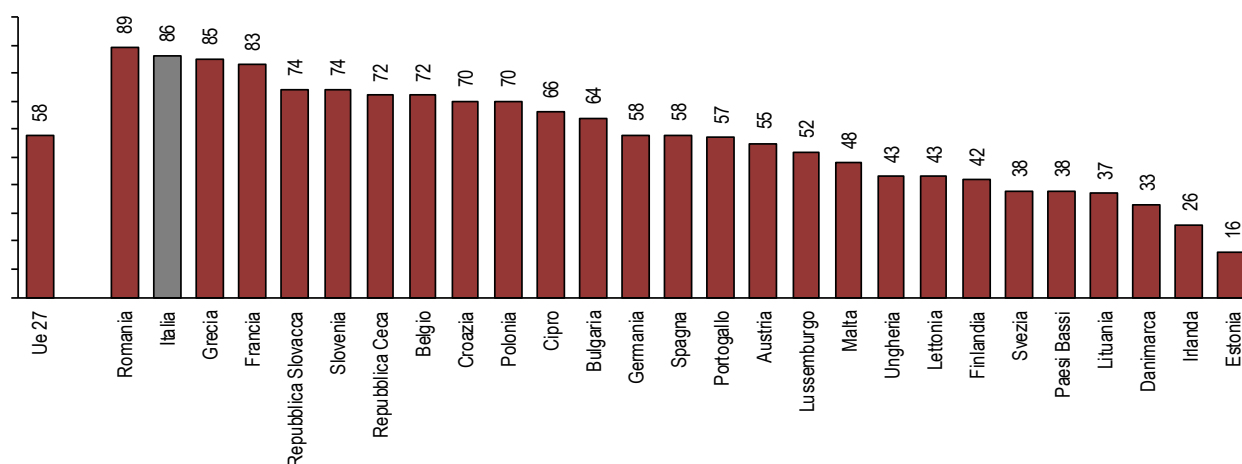
Sulla base della difficoltà nel gestire un insieme di regole sempre più complicate - che peraltro sono create dalla funzione legislativa con il contributo degli uffici della Pa, quali ministeri e agenzie - si registra "la progressiva perdita della capacità di implementare gli investimenti, sia pubblici sia privati da parte del sistema-Paese" (ibid, pag. 45), diventando una criticità rilevante nella gestione dei 235,12 miliardi di euro di risorse previste dal Piano, da investire in sei anni.

Ma non è sufficiente disporre dei fondi da investire, servono qualità ed efficacia nella gestione dei progetti. [Analisi pubblicate dalla Banca d'Italia](#) (Busetti e altri, 2019) evidenziano che elevati tempi di realizzazione delle opere pubbliche e costi eccessivi possono ridurre di oltre un terzo gli effetti moltiplicativi degli investimenti pubblici.

Sulla base di tale quadro sono necessari interventi di semplificazione normativa. Su questo fronte va ricordato come gli indicatori elaborati dalla Banca Mondiale sulla **burocrazia fiscale**, la più pervasiva, nel 2020 vedono l'Italia all'ultimo posto tra i 27 paesi dell'Unione europea, tre posizioni dietro al 24° posto di dieci anni prima, rendendo le politiche della semplificazione fiscale dell'ultimo decennio delle vere e proprie 'grida manzoniane'.

La qualità della pubblica amministrazione e la riduzione della burocrazia rappresentano fattori chiave di successo della politica fiscale e del PNRR, rispetto ai quali il nostro Paese deve recuperare forti ritardi. Vi è un eccessivo **peso delle complessità amministrative** per l'86% delle imprese in Italia – seconda nell'Unione europea dopo la Romania – ben 28 punti superiore al 58% della media dell'Ue.

**Problema della complessità delle procedure amministrative per le imprese nei paesi Ue**  
Settembre-ottobre 2019, % imprenditori che considerano un problema per l'attività dell'impresa



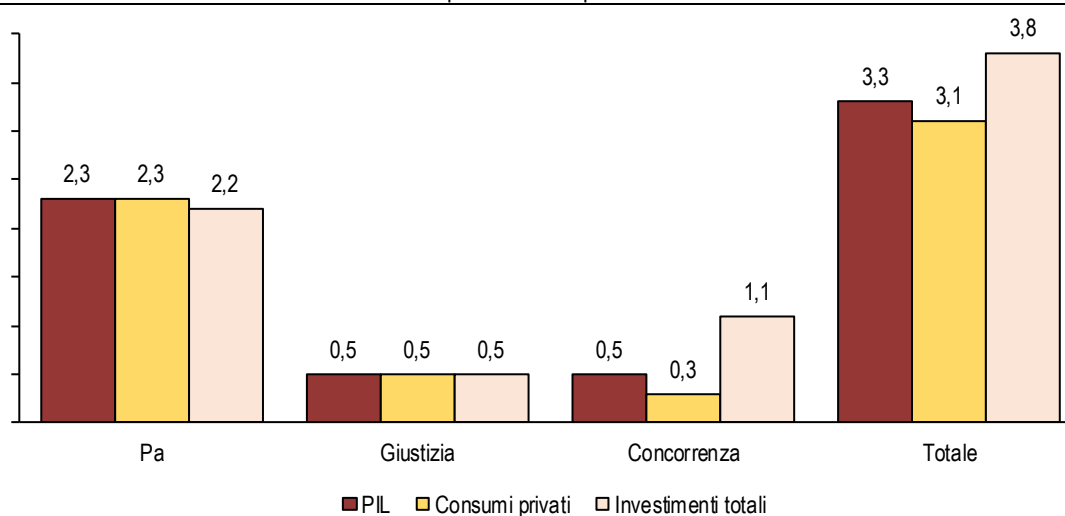
Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

La riforma della PA prevista dal PNRR punta a migliorare i meccanismi di selezione del personale, semplificare le procedure e i processi, investire nel capitale umano e aumentare il grado di digitalizzazione. La maggiore efficienza della Pa si ripercuote in miglioramenti della produttività del sistema economico. In uno studio pubblicato dall'Ocse (Fadic M., Garda P. e Pisu M., 2019), citato nel PNRR, si evidenzia che l'efficienza della pubblica amministrazione locale ha una grande

effetto sulla crescita della produttività delle imprese. Nel dettaglio una pubblica amministrazione locale che si sposta dal livello di efficienza del 25° percentile al livello del 75° percentile determina un aumento della produttività del lavoro delle imprese del 2,4%, e tale dinamica risulta più accentuata per le imprese più piccole.

Le riforme previste nel PNRR determinano un rilevante **impulso sulla crescita economica**. Gli interventi di riforma della Pubblica amministrazione, della giustizia e della concorrenza, valutati nel lungo periodo, generano una maggiore crescita per 3,3 punti di PIL; il 70% dell'impulso macroeconomico arriva dalla riorganizzazione dei processi della Pa mentre le riforme di giustizia e concorrenza determinano ciascuna il 15% della maggiore crescita.

**Effetti sul PIL delle riforme nel lungo periodo**  
scostamenti percentuali rispetto allo scenario base



Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Governo italiano

**La sfida per il Mezzogiorno** - L'intervento di riforma della Pa dovrà essere particolarmente efficace nelle regioni del Mezzogiorno, nelle quali la qualità delle istituzioni è più bassa, mentre in questi territori si addensa il 39,7% delle risorse investite dal PNRR, una quota quasi doppia del peso economico del Mezzogiorno, che nel 2019 è pari al 22,2% del PIL nazionale.

All'interno dell'Indice di competitività regionale (RCI, *Regional Competitiveness Index*) calcolato dalla Commissione europea (2019a) per le 233 regioni dei 27 paesi dell'Unione europea, viene misurata anche la qualità di governo, con l'elaborazione di un indice specifico basato su 20 variabili, di cui 17 a livello nazionale e 3 a livello regionale<sup>2</sup>.

Per livello dell'indice sintetico della qualità delle istituzioni<sup>3</sup>, tra le ultime 30 regioni dell'Unione europea, 9 sono italiane: dopo tre regioni bulgare, al 230° posto troviamo la Calabria, al 229° l'Abruzzo, al 228° la Campania; dopo altre quattro regioni greche, due regioni bulgare e due regioni rumene, al 219° posto si colloca la Basilicata, dopo altre tre regioni greche, al 215° posto si colloca la Sicilia, al 214° la Puglia, al 213° il Lazio e al 212° l'Umbria. Seguono altre tre regioni rumene, dopo le quali, al 208° posto troviamo le Marche.

Anche le migliori regioni italiane si collocano nella parte bassa della classifica delle 233 regioni europee: salgono al 182° posto il Friuli-Venezia Giulia, al 181° la Lombardia, al 180° il Veneto, al 179° l'Emilia-Romagna e al 176° posto, a pari merito, le province autonome di Bolzano e Trento.

Va infine osservato che in generale la posizione delle regioni italiane per qualità delle istituzioni peggiora quella desunta dall'Indice regionale di competitività.

<sup>2</sup> L'elenco della variabili nell'[Appendice](#) in Commissione europea (2019a).

<sup>3</sup> Una analisi dell'indice di qualità di governo del *Regional Competitiveness Index* in Confartigianato Lombardia (2017).

**Qualità istituzioni e indice di competitività: le regioni europee in ritardo**

anno di riferimento 2019, posizione tra regioni Ue 27, ultime 30 regioni Ue

Regione Ue	sigla paese	rank Indice qualità istituzioni	rank Indice competitività (RCI)	diff. posizione qualità istituzioni rispetto posizione Indice competitività
Severozapaden	BG	233	225	-8
Yugoiztochen	BG	232	213	-19
Yugozapaden	BG	231	146	-85
<b>Calabria</b>	IT	230	209	-21
<b>Abruzzo</b>	IT	229	179	-50
<b>Campania</b>	IT	228	197	-31
Yuzhen tsentralen	BG	227	202	-25
Anatoliki Makedonia, Thraki	EL	223	230	7
Kentriki Makedonia	EL	223	204	-19
Dytiki Makedonia	EL	223	228	5
Ipeiros	EL	223	216	-7
Sud-Est	RO	222	232	10
Nord-Vest	RO	221	211	-10
Severoiztochen	BG	220	205	-15
<b>Basilicata</b>	IT	219	196	-23
Voreio Aigaio	EL	216	233	17
Notio Aigaio	EL	216	224	8
Kriti	EL	216	215	-1
<b>Sicilia</b>	IT	215	207	-8
<b>Puglia</b>	IT	214	200	-14
<b>Lazio</b>	IT	213	128	-85
<b>Umbria</b>	IT	212	149	-63
Sud-Vest Oltenia	RO	211	219	8
Nord-Est	RO	210	222	12
București - Ilfov	RO	209	116	-93
<b>Marche</b>	IT	208	154	-54
Thessalia	EL	203	217	14
Ionia Nisia	EL	203	221	18
Dytiki Ellada	EL	203	227	24
Stereia Ellada	EL	203	220	17
<b>Le altre regioni italiane</b>				
Liguria	IT	199	137	-62
Sardegna	IT	198	199	1
Piemonte	IT	196	132	-64
Molise	IT	195	180	-15
Toscana	IT	189	138	-51
Valle d'Aosta	IT	187	165	-22
Friuli-Venezia Giulia	IT	182	134	-48
Lombardia	IT	181	112	-69
Veneto	IT	180	133	-47
Emilia-Romagna	IT	179	127	-52
Prov. Autonoma di Bolzano	IT	176	141	-35
Prov. Autonoma di Trento	IT	176	122	-54

Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Commissione europea

## Riferimenti

- BUSETTI et al. (2019), Capitale e investimenti pubblici in Italia: effetti macroeconomici, misurazione e debolezze regolamentari, Banca d'Italia QEF n. 520, ottobre
- COMMISSIONE EUROPEA (2019), Businesses' attitudes towards corruption in the EU, Flash Eurobarometer 482, dicembre
- COMMISSIONE EUROPEA (2019a), The European Regional Competitiveness Index 2019, ottobre
- COMMISSIONE EUROPEA (2020) Autumn 2020 Economic Forecast, 5 novembre
- COMMISSIONE EUROPEA (2020a), Standard Eurobarometer N.93, ottobre
- COMMISSIONE EUROPEA (2021) Winter 2021 Economic Forecast, 11 febbraio
- COMMISSIONE EUROPEA (2020), Flash Eurobarometer 482
- COMMISSIONE EUROPEA (2021), Standard Eurobarometer 94 – Winter 2020-2021, maggio
- CONFARTIGIANATO (2020), Ripartire, impresa possibile, 15° rapporto annuale, 30 settembre
- CONFARTIGIANATO (2020a), 'Burodemia'. Con Covid-19 relazioni difficili con Pa per 69% MPI. Pesa il ritardo digitale, Nota dell'Ufficio Studi
- CONFARTIGIANATO LOMBARDIA (2017), Dal tramonto all'alba. Com'è cambiato l'artigianato lombardo, dopo una notte lunga 10 anni. Rapporto 2017 Artigianato e Piccole Imprese
- EUROSTAT (2021), Statistics database
- FADIC, M., GARDA, P., PISU, M. (2019), The effect of public sector efficiency on firm-level productivity growth: The Italian case, OECD, WP No 1573
- GOVERNO (2021), Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, trasmesso al Senato il 26 aprile
- QUINTAVALLE E. (2021), I numeri della crisi/ Ecco i 20 spread con l'Europa che il governo dovrà ridurre, [ilSussidiario.net, 17 febbraio](https://www.ilsussidiario.net/2021/02/17/20-spread-con-l-europa-che-il-governo-dovra-ridurre/)