

# Competitività delle amministrazioni cantionali della Svizzera latina

**2017**

## Studio MIS Trend su incarico di Info-Chambres

### Introduzione

Per l'ottava volta, le Camere di commercio e dell'industria della Svizzera latina, riunite sotto il cappello dell'associazione Info-Chambres, hanno analizzato le loro amministrazioni cantionali, in particolare i servizi legati al mercato del lavoro (ispettorato e rilascio dei permessi) e alla pianificazione del territorio.

L'inchiesta condotta presso le aziende rileva che, come nel caso dei tre precedenti studi, realizzati nel 2011, nel 2013 e nel 2015, le procedure, l'attenzione alle esigenze dell'utente e gli emolumenti restano elementi critici dell'attività delle amministrazioni cantionali. Per contro, la cortesia, il servizio e le competenze del personale sono di nuovo giudicate in maniera molto positiva, malgrado la disponibilità rimanga una causa di insoddisfazione in media per un'azienda su tre. La considerazione delle esigenze dell'utente è giudicata insoddisfacente da un quarto delle aziende che hanno partecipato al sondaggio. In materia di emolumenti, la constatazione è la stessa come nel 2015, quattro aziende consultate su dieci ne considerano il livello troppo elevato.

Nella classifica generale, il cantone Ticino occupa di nuovo il primo posto, con una nota di 7 su 10, mentre il canton Friburgo mantiene il secondo posto davanti al canton Vaud. Il canton Neuchâtel chiude la classifica come nelle scorse edizioni, con un voto medio di 6.

### Classifica generale

	2017		2015		2013		2011	
	Nota	Rango	Nota	Rango	Nota	Rango	Nota	Rango
TI	7.0	1	7.2	1	7.2	1	6.8	2
FR	6.9	2	6.9	2	7.1	2	7.1	1
VD	6.8	3	6.9	2	6.7	4	6.7	3
VS	6.7	4	6.7	4	6.8	3	6.7	3
JU	6.5	5	6.3	5	6.2	5	6.5	5
GE	6.4	6	6.2	6	6.2	5	6.4	6
NE	6.0	7	6.0	7	6.0	7	6.0	7

## Amministrazione nel suo insieme

- 1° Ticino: questo cantone conserva chiaramente il primo posto, nonostante un leggero calo della nota globale, con risultati piuttosto buoni indipendentemente dai criteri esaminati. La critica principale concerne il costo degli emolumenti.
- 2° Friburgo: sebbene l'insoddisfazione globale resti relativamente bassa, si osserva un tasso d'insoddisfazione importante legato ai costi degli emolumenti. La disponibilità dei collaboratori e l'attenzione per l'utenza sono pure valutati in maniera meno positiva.
- 3° Vaud: gli aspetti negativi sono gli stessi del 2015. Le critiche principali restano immutate e riguardano la disponibilità, l'attenzione per l'utenza e il costo degli emolumenti.
- 4° Vallese: i due punti deboli rimangono la disponibilità e il costo degli emolumenti. Le critiche sono comunque in aumento per il primo punto, ma in calo per il secondo.
- 5° Giura: questo cantone prosegue sullo slancio del 2015 e continua a progredire. Sebbene la carenza di disponibilità resti un punto debole, l'insoddisfazione per quanto riguarda i costi degli emolumenti è invece in calo, anche se rimane un problema per quasi la metà delle aziende consultate.
- 6° Ginevra: dopo un calo nel 2013 e una stabilizzazione nel 2015, questo cantone ha registrato un miglioramento a tutti i livelli. La disponibilità resta tuttavia un problema non indifferente, così come l'attenzione per l'utenza e il costo degli emolumenti.
- 7° Neuchâtel: questo cantone presenta un'insoddisfazione generale più importante rispetto a quella degli altri cantoni e conosce gli stessi problemi concernenti l'attenzione per la clientela, la disponibilità insufficiente, nonché il costo degli emolumenti.

*Valutazione generale delle prestazioni (estratto dal documento originale in francese):*  
(Percentuali delle risposte negative)

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Disponibilité interlocuteur	41 <del>↓</del>	40	31	34 <del>↑</del>	30 <del>↑</del>	28	17
Compétences interlocuteur	10	10	20 <del>↑</del>	6	5	6	16 <del>↑</del>
Amabilité interlocuteur	9	6	8	13 <del>↑</del>	4	5	12
Serviabilité interlocuteur	17 <del>↓</del>	20 <del>↑</del>	22 <del>↑</del>	15 <del>↑</del>	10	18 <del>↑</del>	12
Coût des émoluments	37	43	48 <del>↓</del>	48 <del>↑</del>	37 <del>↓</del>	46 <del>↓</del>	34
Orientation client	28 <del>↓</del>	33	39 <del>↑</del>	32 <del>↑</del>	24	22 <del>↑</del>	24 <del>↑</del>
Insatisfaction globale	19 <del>↓</del>	15	36	18	19	16 <del>↓</del>	14

*In giallo: un quarto o più di insoddisfazione, le frecce indicano se questa insoddisfazione è in aumento o in diminuzione rispetto al 2015.*

Valutazione dei servizi generali (estratto dal documento originale in francese):  
(Percentuali di risposte negative)

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Impôts	18 ↘	19	19	11	11	9 ↘	19 ↗
Registre du commerce	11	4	4 ↘	8	21 ↗	2	8
Service de l'emploi	7 ↘	7	17	9	18	11 ↘	12
Service de la population	21 ↘	7	16 ↗	5	0	7 ↘	8
Service de l'économie	7	16 ↗	26	5	4 ↘	9	4
La promotion économique	0 ↘	7	9 ↘	7	4 ↘	14	22

In giallo: un quarto o più di insoddisfazione, le frecce indicano se questa insoddisfazione è in aumento o in diminuzione rispetto al 2015.

## Digitalizzazione

In materia di cyber amministrazione, un po' più della metà delle imprese consultate ritiene che il loro cantone potrebbe compiere uno sforzo supplementare per offrire un miglior servizio online.

Valutazione dell'offerta in materia di cyber amministrazione:



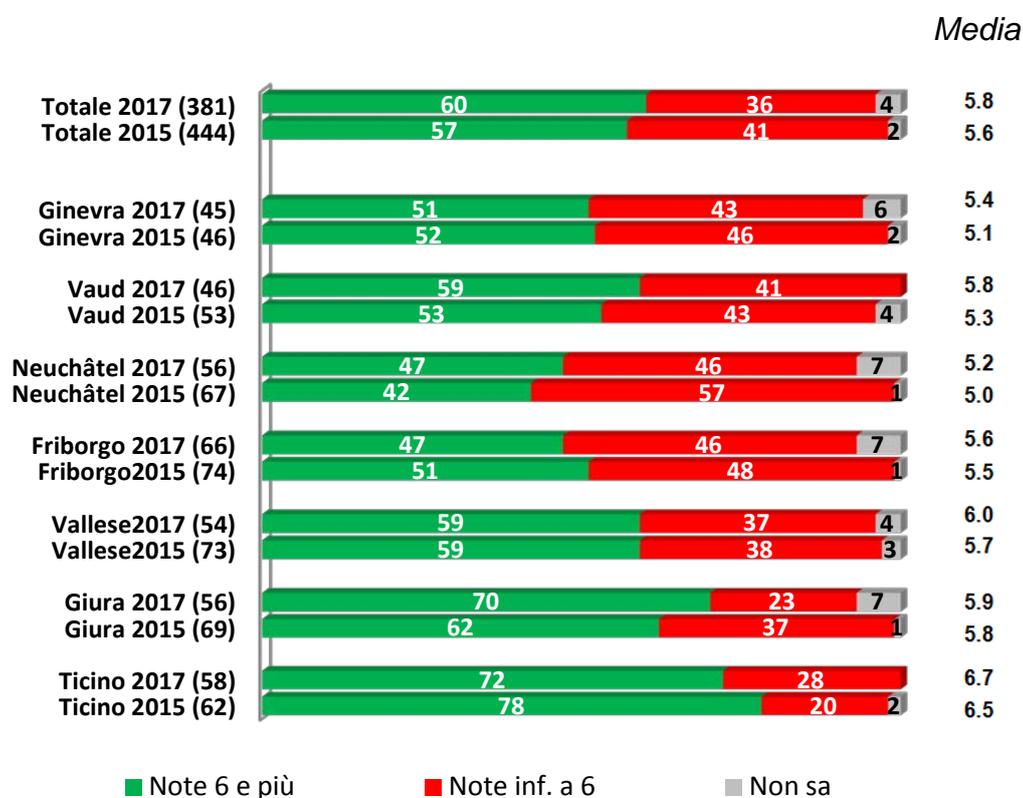
■ Ne fa a sufficienza   ■ Potrebbe farne un po' di più   ■ Potrebbe farne molto di più

## Pianificazione del territorio

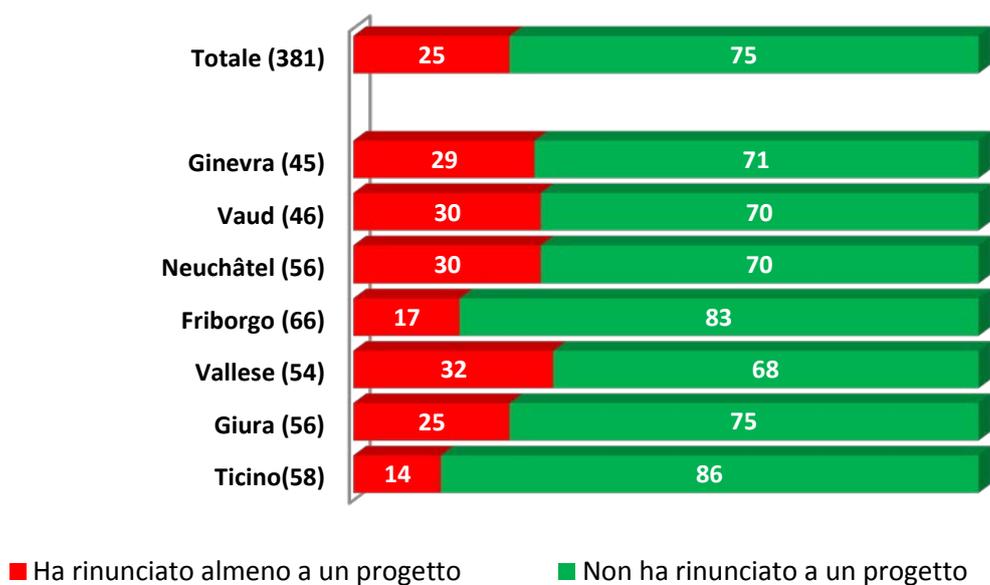
La soddisfazione generale resta al di sotto della media, sebbene vi sia un leggero miglioramento rispetto al 2015. Anche se le imprese consultate affermano d'essere meglio informate che in passato, si osserva un aumento preoccupante delle complessità burocratiche soprattutto a livello dei comuni e un allungamento dei termini per l'ottenimento delle autorizzazioni. Inoltre, un'impresa su quattro dichiara di aver rinunciato a un progetto di pianificazione a causa dell'adozione di regole più severe.

- 1° Ticino: conserva il primo posto, pur con risultati piuttosto in calo rispetto alle inchieste precedenti, in particolare per quel che concerne i maggiori ostacoli burocratici da parte del cantone e dei comuni. Resta comunque il cantone con il maggiore grado di soddisfazione.
- 2° Giura: questo cantone occupa la seconda posizione, soprattutto grazie a una riduzione dei termini decisionali nel quadro delle pubblicazioni, come pure a una diminuzione degli intralci burocratici. Le procedure sono ritenute meno complicate che altrove.
- 3° Vallese: la tendenza è sempre leggermente verso il miglioramento per il Vallese. Le procedure e gli intralci burocratici, quest'anno in particolare da parte dei comuni, sono tuttavia giudicati aspetti meno buoni rispetto a due anni fa.
- 4° Vaud: questo cantone e, soprattutto, i comuni, evidenziano maggiori intralci burocratici. Questo aspetto negativo, abbinato a termini di pubblicazione ritenuti più lunghi, portano a un leggero calo nella graduatoria rispetto al 2015.
- 5° Friburgo: per quanto riguarda la nota media, questo cantone è fermo sullo stesso livello del 2015 e 2013, ma su certi punti con risultati più bassi rispetto a due anni fa, in particolare per la complessità delle procedure, già fortemente criticata in occasione delle precedenti edizioni. Come altrove, gli intralci burocratici sono in aumento, soprattutto da parte dei comuni.
- 6° Ginevra: i risultati restano bassi e molto simili a quelli del 2015, con termini di pubblicazione particolarmente lunghi.
- 7° Neuchâtel: la stessa cosa vale per Neuchâtel, con termini di pubblicazione ritenuti troppo lunghi e intralci burocratici.

## Nota di soddisfazione sulla pianificazione del territorio



## Parte delle imprese che hanno rinunciato a un progetto di lavoro a causa dell'inasprimento delle regole:

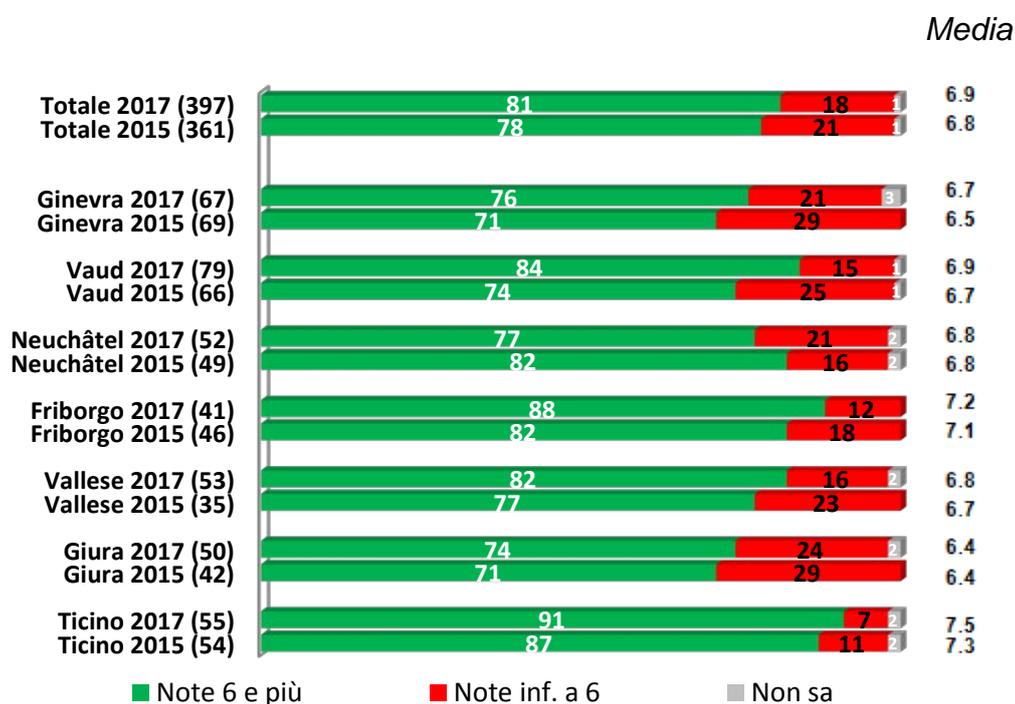


## Ispezione del lavoro

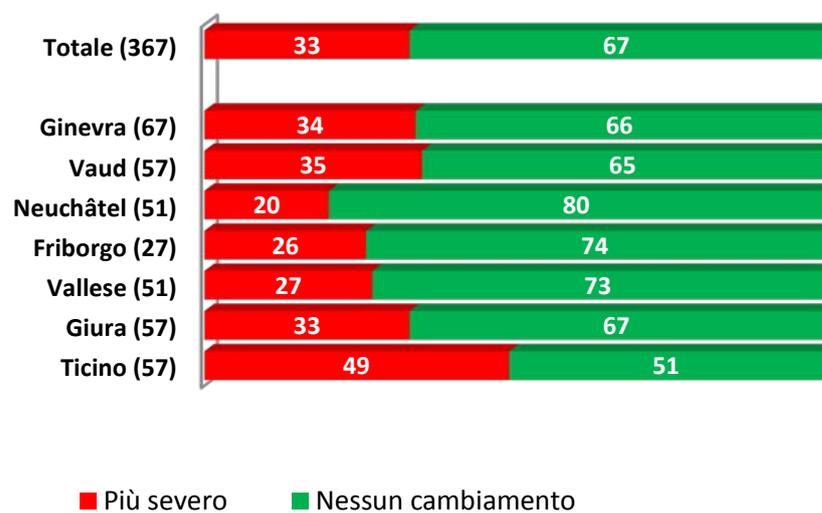
I risultati sono globalmente buoni e vanno in direzione di un miglioramento rispetto al 2015. Tuttavia, si osserva un aumento allarmante dei termini per l'ottenimento dei permessi di lavoro, soprattutto nei cantoni di frontiera. Un'impresa consultata su tre registra, dal 9 febbraio 2014, un inasprimento delle procedure di rilascio.

- 1° Ticino: su certi punti i risultati sono migliori rispetto al 2015, in particolare la qualità delle informazioni e delle consulenze. Tuttavia, una parte importante delle aziende consultate rileva un aumento importante dei termini per l'ottenimento dei permessi. Un'impresa su due afferma che tali termini sono aumentati.
- 2° Friburgo: la tendenza è positiva per Friburgo, tuttavia un po' meno marcata del Ticino. Rispetto ai ticinesi, i friborghesi sono più numerosi nel dichiarare che i controlli hanno comportato costi non indifferenti.
- 3° Vaud: i risultati sono globalmente abbastanza buoni, ma in questo cantone i controlli sono sovente considerati troppo formalisti. I vodesi sono anche più numerosi nel lamentarsi dell'onere rappresentato dai controlli.
- 4° Neuchâtel: per i neocastellani i risultati sono praticamente uguali a quelli del 2015, ossia piuttosto buoni ovunque. Cambiamento principale: il costo dei controlli è ritenuto più oneroso.
- 4° ex aequo Vallese: i risultati sono sostanzialmente in linea benché leggermente inferiori al 2015. La qualità delle informazioni e delle consulenze, nonché l'utilità delle raccomandazioni degli ispettori, sono migliorate.
- 6° Ginevra: in questo cantone, che mantiene comunque un margine di progressione rispetto agli altri, i risultati stanno migliorando. Gli oneri finanziari e procedurali dettati dai controlli sono ritenuti importanti dai due terzi delle aziende consultate.
- 7° Giura: le aziende consultate sono sovente più critiche che altrove, in particolare per quanto riguarda i tempi, i costi e i compiti amministrativi provocati dai controlli.

## Nota di soddisfazione globale



## Condizioni di rilascio dei permessi di lavoro dopo il 9 febbraio 2014



## Metodologia

L'ottava edizione dello studio sulla competitività delle amministrazioni cantonali condotta dalle Camere di commercio e dell'industria della Svizzera latina è stato realizzato da MIS Trend seguendo la medesima metodologia degli anni scorsi:

- Intervista ad un campione di imprese. Circa 100 aziende per cantone hanno partecipato all'inchiesta, per un totale di 738.
- Lo studio si è concentrato su sei cantoni romandi e sul Ticino.
- Due erano i temi oggetto dell'inchiesta quest'anno, la pianificazione del territorio per la terza volta consecutiva e i servizi legati al mondo del lavoro (Ispettorato cantonale e rilascio dei permessi di lavoro), già presenti una prima volta nel 2009.
- Gli intervistati hanno risposto a qualche domanda sull'amministrazione nel loro insieme, in modo da avere una visione globale.
- La raccolta di informazioni telefonica CATI (Computer Assisted Telephonic Interviews) è stata svolta dal 5 febbraio all'12 marzo 2015.

## Informazioni

La presente inchiesta è stata commissionata da Info-Chambres, l'associazione delle Camere di commercio e dell'industria (CCI) che raggruppa i sei Cantoni romandi, Berna e il Ticino. La missione dell'associazione è la promozione di condizioni-quadro favorevoli allo sviluppo sostenibile ed armonioso dell'economia.

### Per ulteriori informazioni:

- FR - Camera di commercio e dell'industria di Friburgo, 026 347 12 20
- GE - Camera di commercio, dell'industria e dei servizi di Ginevra, 022 819 91 11
- JU - Camera di Commercio e dell'industria Giura, 032 421 45 45
- NE – Camera neocastellana di commercio e dell'industria, 032 722 15 15
- VD – Camera vodese di commercio e dell'industria, 021 613 35 35
- VS – Camera vallesana di commercio e dell'industria, 027 327 35 35
- TI – Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino, 091 911 51 11