

**SUAP: risultati dell'attività di indagine sul funzionamento
dei servizi di front office**

ITALIA

EXECUTIVE SUMMARY

Giugno 2013

Premesse

Nel corso dei mesi di febbraio e marzo 2013 è stata condotta un'indagine sul funzionamento dello Sportello Unico per le Attività Produttive in Italia, con l'obiettivo di rilevare le effettive condizioni in cui le imprese e i loro intermediari si trovano a svolgere gli adempimenti amministrativi necessari per l'avvio o la gestione di un'attività economica.

E' stato preso in esame un campione di **1.000 Suap**, dei quali:

- **661** gestiti da Comuni accreditati presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- **339** gestiti da Comuni che si avvalgono del supporto delle Camere di Commercio; di questi 291 hanno fatto ricorso alla delega prevista dall'art. 4 commi 11-12 del d.P.R. 160/2010, mentre 48 hanno stipulato una convenzione con la Camera di riferimento.

Il campione è stato individuato nel rispetto di criteri dimensionali e territoriali tali da fornire uno spaccato adeguatamente rappresentativo della disponibilità dei servizi SUAP nel territorio nazionale. Appartengono al campione tutti i Comuni capoluogo di Provincia e un insieme ampio di altri Comuni, in cui risiede il **53% delle imprese italiane** e il **50% della popolazione**. Dettagli sulla formazione e sulla distribuzione del campione sono contenuti nell'Allegato 1.

Nella conduzione dell'indagine è **stato adottato il punto di vista dell'impresa**: con riferimento all'avvio di un esercizio di vicinato e di un'attività di tintolavanderia, l'esaminatore ha simulato la condizione di dover inviare una pratica al SUAP; ha cercato sul web tutte le informazioni utili (fase 1) e le ha poi verificate, al telefono, con il responsabile dello sportello (fase 2).

Gli elementi utilizzati come indicatori nelle due fasi di conduzione dell'indagine sono i seguenti (per ulteriori dettagli si rimanda all'Allegato 1):

- efficacia informativa del sito web in relazione ai due procedimenti considerati, agli oneri connessi e alle modalità di pagamento
- modalità di compilazione e inoltro della pratica
- presenza di diritti di segreteria e disponibilità di servizi per il pagamento online degli oneri
- disponibilità di funzioni di verifica, per l'utente, dello stato di avanzamento delle pratiche inviate
- gestione del rapporto con gli Enti terzi.

L'indagine non ha preso in esame questioni organizzative e problematiche interne al Comune, connesse all'erogazione dei servizi.

Questo documento intende rappresentare lo stato dell'arte dell'attuazione della riforma Suap, a due anni dalla sua entrata in vigore, attraverso la citazione e il commento dei comportamenti più significativi riscontrati in sede di indagine, su scala nazionale.

L'Allegato 1 descrive i criteri utilizzati per l'analisi e la determinazione del campione.

Elementi di contesto

La riforma dello Sportello Unico per le Attività Produttive (art. 38 d.L. 112/2008 e d.P.R. 160/2010) ha mantenuto l'attribuzione al Comune della funzione di Sportello Unico, indicando anche le modalità con cui questa può essere esercitata (art.4 del d.P.R. 160/2010), in forma singola o associata:

- con **accreditamento** presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- in **convenzione** con la Camera di Commercio (di seguito CCIAA) competente per territorio;
- mediante **delega** degli aspetti organizzativi e strumentali alla CCIAA competente per territorio.

Dal punto di vista quantitativo, alla data della rilevazione, i Comuni accreditati presso il MISE e operativamente autonomi sono 4.698; i Comuni che, pur essendo accreditati, operano in convenzione con la CCIAA sono 415, mentre quelli che hanno delegato alla CCIAA competente per territorio sono 2.536. I Comuni che operano con le Camere di Commercio nella forma della delega o su base convenzionale sono dunque 2.951.

I Comuni ancora "inerti" (né accreditati in proprio, né operativi con la Camera di Commercio) sono 443, il 5% sul totale dei Comuni italiani. Si tratta, con pochi eccezioni, dei Comuni più piccoli e marginali con l'8% della popolazione e l'8% delle imprese. Il D.L.70/2011 convertito con L.106/2011 ha previsto, per questi, l'intervento di un Commissario ad acta.

La riforma si prefiggeva due obiettivi sostanziali:

- 1) avviare l'operatività degli sportelli presso *tutti* i Comuni del territorio nazionale;
- 2) affermare modalità e comportamenti standard nell'organizzazione ed erogazione dei servizi, attraverso livelli minimi condivisi e facendo perno sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il primo obiettivo può considerarsi sostanzialmente raggiunto almeno per il fatto che, a differenza di quanto avvenuto nel periodo precedente alla riforma - nel quale pure sussisteva l'obbligo di organizzare il Suap -, **la quasi totalità dei Comuni italiani (95%) ha avviato lo sportello** in una delle modalità organizzative previste dalla norma. L'indagine effettuata ha inoltre evidenziato come **la maggior parte dei Comuni (63% degli accreditati e 64% di quelli che operano con le Camere di Commercio) svolga adeguatamente la funzione di coordinamento degli Enti terzi** nel caso di procedimenti che non si limitano alla sola competenza comunale (vedi paragrafo "Rapporto con Enti Terzi").

Lo stesso non si può dire del secondo obiettivo, raggiunto solo in modo parziale e localizzato. Come risulterà evidente dai risultati dell'indagine, il processo di informatizzazione dei Suap è stato avviato nella quasi totalità dei casi (anche se ciò non avviene nel pieno rispetto dei requisiti della norma) ed è in continua, anche se lenta, evoluzione. **Il problema non è, dunque, l'informatizzazione del Suap, ma la standardizzazione dei servizi all'utenza.** Un'impresa che abbia la necessità di operare in territori vari, è costretta ad apprendere tante modalità operative diverse quanti sono i Suap con cui si deve rapportare. Lo stesso discorso vale per le modulistiche che deve "rintracciare" presso Suap diversi, che a volte differiscono in modo sostanziale anche in relazione allo stesso adempimento (si arriva a dei paradossi come quello per cui il bar, in alcuni Comuni, si apre con SCIA, mentre in altri limitrofi è necessaria un'autorizzazione espressa).

La standardizzazione è stata realizzata in pochi, riconoscibili casi:

- dal Sistema Camerale;
- da poche Regioni che da anni erogano servizi di coordinamento e supporto all'operatività dei Suap. Le Regioni Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta e Sardegna hanno infatti realizzato proprie infrastrutture di servizio per i SUAP e hanno avuto parte attiva nel coordinare la fase di accreditamento

dei Comuni. In queste regioni, di conseguenza, nessun Comune ha scelto la soluzione della delega alla Camera di Commercio.

Ad onore del vero, come emergerà dalle risultanze di questa indagine e, soprattutto, dagli approfondimenti dei singoli contesti regionali, anche all'interno degli insiemi di Comuni che hanno aderito a sistemi standard, i comportamenti possono essere molto difforni. Non tutti i Comuni, infine, decidono di utilizzare i sistemi standard proposti dalla Regione di riferimento.

Il SUAP “camerale”

Con l'obiettivo di rendere più agevole la comprensione delle pagine seguenti, si riporta una descrizione sintetica delle principali caratteristiche di funzionamento del SUAP Camerale.

I 2.951 Comuni che hanno scelto la strada della delega o della convenzione con la Camera di Commercio sono, in generale, di dimensioni medio-piccole, salvo eccezioni. Il “SUAP camerale” è operativo presso **69 Camere di Commercio e interessa 14 regioni diverse**. E' organizzato in modo da permettere ai Comuni di **esercitare in piena autonomia** la funzione amministrativa di Sportello Unico, avendo a disposizione applicazioni informatiche conformi alle normative vigenti (in particolare all'allegato tecnico al d.P.R. 160/2010 e, in generale, al CAD), delle quali non devono farsi carico dal punto di vista della manutenzione, dell'aggiornamento e della gestione tecnologica.

Il SUAP camerale non svolge la funzione di sportello fisico (che continua ad essere gestita dal Comune limitatamente ai servizi informativi) ma organizza e pubblica sul web le funzioni di front office per l'impresa in modo standardizzato – a livello regionale - e offre a ciascun Comune l'uso di una scrivania “virtuale” riservata al Responsabile del Procedimento, che riceve le pratiche e le gestisce senza alcun impatto nei processi regolamentati all'interno dell'Ente.

Standardizzazione della modulistica e pratiche telematiche

Considerate le funzioni di regolamentazione territoriale che la Costituzione assegna alle Amministrazioni Regionali, predisporre i servizi di front office telematico per il SUAP camerale ha significato implementare 14 “raccolte” di procedimenti e modulistiche (una per regione, ove presente la soluzione camerale).

Come attività preliminare è stata effettuata la mappatura generale degli interventi per i quali le imprese devono inviare una segnalazione all'autorità competente, o una richiesta di autorizzazione, in relazione alle attività economiche di competenza del SUAP. Per ciascun intervento individuato si sono successivamente esaminate le fonti normative di riferimento dello Stato e delle Regioni (senza ulteriore personalizzazione a livello comunale), nell'ambito delle quali si sono identificati e censiti i requisiti il cui possesso deve essere attestato dalle imprese per l'avvio e per l'esercizio dell'attività.

Si è di fatto costruito uno “standard” su scala regionale, approvato dai Comuni aderenti al SUAP camerale, per la compilazione e l'invio di pratiche telematiche.

Il sistema provvede alla generazione di modelli informatici dinamici, a seguito di una procedura guidata nel corso della quale l'utente dichiara le proprie esigenze di servizio.

Principali risultati delle attività di rilevazione

Utilizzo del sito web

Come citato nei paragrafi introduttivi, la rilevazione ha preso le mosse dall'analisi delle informazioni pubblicate nei siti web dei Suap accreditati e dei siti istituzionali dei Comuni che operano con le Camere di Commercio, sebbene questi dispongano del servizio di front office standardizzato del portale "impresainungiorno.gov.it". In questo secondo caso, si è voluto verificare se il Comune, sul proprio sito web, fornisce informazioni utili per operare sul portale stesso. Le informazioni rilevate sul web sono state poi verificate nel corso dell'indagine telefonica.

Si è riscontrata, in modo frequente e diffuso, difformità tra quanto indicato sul sito web dei Comuni e quanto invece espresso a voce, con particolare riferimento alle modalità di compilazione e inoltro delle pratiche.

Questo significa, in generale, che il web non è ancora ritenuto uno strumento integrato nei processi organizzativi del Comune, non è nei fatti ritenuto funzionale all'operatività quotidiana del Suap, il suo aggiornamento è piuttosto considerato un adempimento in più.

Nella maggior parte dei casi la telefonata diretta al SUAP resta l'unico modo per ottenere informazioni corrette.

Informazioni sui procedimenti

Comuni accreditati

Non tutti i procedimenti hanno la stessa accuratezza informativa: dal momento che buona parte dei Suap sono stati organizzati come estensione funzionale dell'"Ufficio commercio", le informative sull'esercizio di vicinato sono presenti, con diverso grado di specificità e completezza, nell'86% dei siti web dei Comuni accreditati presi in esame, mentre quelle relative al procedimento più complesso, l'avvio di una tintolavanderia, sono presenti solo nel 35% dei casi.

Suap Camerale

Nel caso dei Comuni in delega o convenzione le informazioni sui due procedimenti sono presenti nel sistema di front office standard del portale "impresainungiorno.gov.it".

Tabella 1 – Efficacia informativa del front-office				
Informativa sull'adempimento analizzato	Comuni accreditati		Comuni in delega o in convenzione	
	Avvio di un esercizio di vicinato	Avvio di una tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica	Avvio di un esercizio di vicinato	Avvio di una tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica
Evidenza dell'informativa relativa all'adempimento	86%	35%	100%	100%
Informativa scarsa o assente	14%	65%	0%	0%
Totale	100%	100%	100%	100%

Compilazione della pratica e invio al Suap

Comuni accreditati

Dai dati riportati nelle seguenti tabelle, risulta evidente come nel rapporto tra Suap e impresa non abbia più senso parlare di *circolazione delle pratiche su carta in via esclusiva*: questa modalità è ormai da ritenersi del tutto marginale rispetto alla diffusione di altre soluzioni che, in modi vari e differenziati, prevedono il ricorso a strumenti informatici.

Il processo di informatizzazione delle funzioni di front office a cui si sta assistendo resta tuttavia parziale e incompiuto dal momento che si realizza, nella maggior parte dei casi, nella *traduzione informatica* di processi di gestione di pratiche cartacee (scansione di modelli cartacei – inoltro via PEC) piuttosto che nella vera e propria adozione della *pratica telematica*.

Solo il 12% dei Comuni accreditati, infatti, mette a disposizione dell'utente modalità di compilazione della pratica online. In coerenza con questo dato, il 14% dei Comuni esige l'inoltro online della pratica. Questo vuole dire che *solo in queste percentuali* viene creata e inoltrata la "pratica telematica" a norma del d.P.R. 160.

Per l'impresa, le modalità prevalenti indicate dai Comuni per la compilazione della pratica sono il download della modulistica dal sito web del Suap (45% dei casi) oppure soluzioni miste (38%).

A ulteriore conferma, per l'inoltro della pratica, la modalità PEC to PEC è richiesta dal 35% dei Comuni, mentre nella maggior parte dei casi, pari al 46%, le pratiche possono essere inviate in modalità miste.

Dal punto di vista del Suap, il download della modulistica è senz'altro più semplice da adottare rispetto alla modalità online, almeno in una fase di avvio, ma ha come presupposto la digitalizzazione di modelli cartacei e implica l'inoltro via PEC. In poche parole, in questi casi, il ciclo di vita della pratica non genera modalità automatizzate di gestione del procedimento: il Comune riceve pratiche in formato grafico (pdf) o in formato testo (doc), che dovrà trattare nella stessa maniera delle pratiche pervenute su carta, magari provvedendo manualmente alla loro immissione in un software gestionale.

Dal punto di vista dell'impresa, può venir meno la possibilità di consultare on line lo stato di avanzamento delle pratiche inviate (a meno che il Comune non supplisca con operazioni manuali), oltre al disagio di dover adottare tante modalità diverse di compilazione e inoltro quanti sono i Comuni accreditati.

Infine, soltanto nel 4% dei Comuni la modulistica è prelevabile presso lo sportello fisico. Di conseguenza, il 5% chiede ancora la consegna con modalità tradizionali (allo sportello fisico, via fax, via raccomandata, via email non certificata).

Suap Camerale

Il 34% dei Comuni in convenzione o delega, pur avendo a disposizione il front office del portale "impresainungiorno.gov.it", pubblica modulistiche proprie nel sito istituzionale del Comune. Questa prassi trova giustificazione nell'esigenza di buona parte di questi Comuni di "completare" o personalizzare la modulistica standardizzata a livello regionale offerta dal portale. Questo comportamento è riscontrabile prevalentemente in occorrenza dei procedimenti più complessi.

La metà dei SUAP Camerali ha invece definitivamente adottato la modalità telematica come esclusiva, adempiendo pienamente al d.P.R. 160/2010.

Di contro, il 23% dei Comuni in convenzione o in delega (quasi tutti in delega) accetta solo modalità PEC to PEC (10%) o "tradizionali" (13%) come fax, raccomandata, consegna allo sportello fisico, casella email non certificata, pur avendo a disposizione la soluzione di invio telematico del portale. Si tratta di Comuni che, nella maggioranza dei casi, hanno fatto ricorso alla delega alla CCIAA per trovare velocemente una risposta

“formale” all’obbligo di costituzione del SUAP; una minoranza, in delega da poco tempo, si sta invece familiarizzando con lo strumento informatico.

Il 23% dei SUAP Camerali, infine, non indica la modalità telematica come esclusiva, ma accetta pratiche anche da altri “canali” di trasmissione.
























Tabella 2 – Compilazione della modulistica		
Modalità di accesso/compilazione della modulistica	<i>Comuni accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
Compilazione in modalità online	12% 	55% 
Compilazione download della modulistica	45% 	11% 
Modulistica presente presso sportello fisico del Comune	4% 	7% 
Modalità miste	38% 	23% 
Nessuna modalità indicata o informazione di dettaglio fornita	1% 	4% 
Totale	100%	100%

Tabella 3 – Modalità di presentazione delle pratiche		
Tipologia di presentazione	<i>Comuni accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
Presentazione telematica	14% 	50% 
PEC to PEC	35% 	11% 
Presentazione pratica cartacea	5% 	13% 
Modalità miste	46% 	23% 
Nessuna modalità indicata o informazione di dettaglio fornita	0% 	3% 
Totale	100%	100%

	<i>Modalità conforme al d.P.R. 160/2010</i>
	<i>Modalità ammessa in via transitoria</i>
	<i>Modalità non ammessa</i>

Consultazione dello stato dei procedimenti

Comuni accreditati

Come conferma di quanto rilevato in occasione dei paragrafi precedenti, solo il 30% degli addetti Suap intervistati ha rilasciato all'esaminatore indicazioni sulle modalità di consultazione dello stato di avanzamento delle pratiche inviate.

Suap Camerale

Il portale "impresainungiorno.gov.it" rende disponibile il servizio di consultazione delle pratiche presentate per conto di tutti i Comuni in delega o convenzione, tuttavia la percentuale di addetti SUAP consapevoli dell'esistenza di questo servizio si ferma al 71%.

Questo dato è coerente, tuttavia, con i comportamenti rilevati presso i Suap Camerali in occasione della compilazione e invio delle pratiche, con particolare riferimento al 13% dei Comuni che richiede ancora modalità tradizionali di invio della pratica al Suap e a quel 10% che accetta solo la modalità PEC to PEC, denotando così una scarsa consapevolezza dei servizi disponibili nella piattaforma camerale.

Tabella 4 – Consultazione dello stato dei procedimenti		
Possibilità di consultazione dello stato dei procedimenti	<i>Comuni accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
No	70%	29%
Si	30%	71%
Totale	100%	100%

Oneri connessi alle pratiche Suap e pagamenti online

L'impresa ottiene informazioni sugli oneri connessi ai procedimenti di interesse solo nel 21% dei siti web dei Comuni del campione (tra accreditati e "camerali").

E' vero che, ai sensi dell'art. 5 del CAD l'obbligo di pubblicazione per tutti i procedimenti amministrativi della PA decorrerà dal 30 giugno 2013, tuttavia, nello specifico del Suap, lo stesso obbligo è stato già introdotto e reso vigente dall'art. 2 del D.M. 10/11/2011 (Sviluppo Economico e Semplificazione).

Al quesito telefonico se fosse dovuto o meno il pagamento di diritti di segreteria per l'avvio di un esercizio di vicinato sia i Suap accreditati che quelli Camerali hanno fornito indicazioni chiare.

Il diritto per questo tipo di procedimento è dovuto nel 34% dei Comuni accreditati e nel 20% dei Suap Camerali.

Tabella 5 – Addebito Diritti di segreteria: Avvio di un esercizio di vicinato		
Indicazioni sull'eventuale addebito di diritti di segreteria per l'adempimento analizzato	<i>Comuni accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
No: il Suap non applica diritti di segreteria	65 %	78 %
Si: il Suap applica diritti di segreteria	34 %	20 %
Altro	1 %	2 %
Totale	100%	100%

Nel caso dell'apertura della tintolavanderia, sono dovuti diritti di segreteria per il 33% dei Comuni accreditati e per il 18% dei Comuni in delega o convenzione.

Gli addetti Suap, in generale, mostrano di non essere in grado di fornire indicazioni in merito agli oneri eventualmente richiesti dagli altri Enti coinvolti nel procedimento.

Questa incertezza è riscontrabile nel 76% dei Comuni accreditati e nel 79% dei Suap Camerali.

Tabella 6 – Addebito Diritti di segreteria: Avvio di una tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica		
Indicazioni sull'eventuale addebito di diritti di segreteria per l'adempimento analizzato	<i>Comuni accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
Si per il Comune – Si per gli Enti Terzi	11 %	4 %
Si per il Comune - No per gli Enti Terzi	1 %	1 %
Si per il Comune - Non sa per gli Enti Terzi	21 %	13 %
No per il Comune - Si per gli Enti Terzi	10 %	13 %
No per il Comune - No per gli Enti Terzi	2 %	2 %
No per il Comune - Non sa per gli Enti Terzi	47 %	57 %
Indicazioni incerte o casistiche troppo particolari	8 %	10 %
Totale	100%	100%

Alla data dell'indagine sono davvero rari i contesti in cui l'impresa o il suo intermediario possono pagare online gli oneri connessi alla pratica SUAP: accetta pagamenti con carta di credito il 3% dei Comuni accreditati, il 5% di quelli in delega e il 23% di quelli in convenzione. Si tratta, in tutto, di 44 Comuni su mille.

Il portale "impresainungiorno.gov.it" mette a disposizione un servizio di pagamento online per il SUAP Camerale, tuttavia i tempi di diffusione e attivazione presso tutti i Comuni non sono brevi.

Tabella 7 – Pagamenti online		
Possibilità di effettuare pagamenti online	<i>Comuni Accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
No	97 %	92 %
Si	3 %	8 %
Totale	100%	100%

Scia contestuale a Comunica

I comportamenti dei Comuni in merito alla ricezione di SCIA contestuali alla Comunicazione Unica differiscono da regione a regione e sono condizionati, in buona parte, da quanto concordato con la Camera di Commercio competente per territorio.

In assenza di indicazioni condivise tra Camera e Comuni, le “reazioni” degli addetti SUAP al quesito se sia possibile o meno inviare la SCIA contestuale alla Comunica, sono le più disparate.

In generale, nel 33% dei Comuni accreditati l'addetto SUAP ha scoraggiato l'invio contestuale; è tuttavia interessante notare che nel 12% dei casi non sono state date indicazioni precise.

Nel caso del SUAP Camerale, l'invio della SCIA contestuale a Comunica è scoraggiato nel 23% dei casi, ma gli addetti hanno le idee più chiare: solo in 7 casi non si sono ricevute indicazioni precise.

In generale le ragioni della “diffidenza” dimostrata da buona parte dei Comuni nel trattare o meno questo argomento sono legate all'incertezza sul significato stesso di “contestualità” tra SCIA e adempimenti Comunica.

Tabella 8 - Indicazioni su Scia contestuale alla Comunicazione Unica		
Possibilità di presentazione delle pratiche contestualmente alla Comunicazione Unica	<i>Comuni Accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
No	33 %	23 %
Non sa dare indicazioni	12 %	16 %
Si	55 %	61 %
Totale	100%	100%

Rapporti con Enti Terzi

La funzione principale del Suap e la sua stessa ragion d'essere risiedono nella capacità del Comune di assumere un ruolo di coordinamento nei confronti degli Enti terzi in merito ai procedimenti che vanno oltre la sola competenza comunale.

Per questo motivo si è cercato di indagare quanto il ruolo di coordinamento del Suap venga effettivamente esercitato nel caso di un procedimento che coinvolge diverse Autorità competenti (Comune, ASL, ARPA, Provincia, Autorità d'ambito, Vigili del Fuoco, ecc.), con l'apertura di una tintolavanderia.

I risultati dell'indagine sono piuttosto omogenei, e positivi, per le due macro-categorie prese in esame: quella dei Comuni accreditati e quella dei Suap Camerali.

Il 62% dei Comuni accreditati è in grado di gestire in tutto o in parte il rapporto con gli Enti terzi; il 18% non lo gestisce affatto; il 20% non sa dare indicazioni precise.

Nel caso del Suap Camerale, il rapporto è gestito in tutto o in parte nel 63% dei casi; per il 15% non è gestito affatto, mentre il 22% non sa dare indicazioni.

E' questo il tema in cui non si registrano differenze sostanziali tra Suap accreditati e Suap Camerali, non a caso. Si tratta infatti di un aspetto dell'organizzazione del Suap in cui l'informatizzazione è meno rilevante.

Tabella 9 - Rapporto con gli Enti Terzi		
Indicazioni sull'eventuale coinvolgimento di Enti Terzi per gli adempimenti analizzati	<i>Comuni Accreditati</i>	<i>Comuni in delega o in convenzione</i>
Rapporto gestito dal Suap	55%	57%
Rapporto parzialmente gestito dal Suap	7%	6%
Utente si deve rivolgere all'Ente Terzo	18%	15%
Gli adempimenti non prevedono alcun coinvolgimento di Enti Terzi	0%	0%
Non sa dare indicazioni	20%	22%
Totale	100%	100%