



Relazione sulla performance

Anno 2019



Capitolo I

Presentazione della Relazione

La Relazione sulla performance è il documento che conclude il ciclo di gestione della performance che, integrandosi con le fasi di programmazione economica e con i sistemi di controllo – si inserisce in un più ampio percorso di pianificazione strategica e programmazione pluriennale così articolato:

- a) la Relazione Previsionale e Programmatica
- b) il “Piano Performance” in raccordo anche con il bilancio preventivo
- c) le fasi di monitoraggio annue da effettuare in coerenza con quelle di assestamento di bilancio
- d) le fasi di misurazione, valutazione e utilizzo delle leve premianti in rapporto con i risultati ottenuti
- e) le fasi di verifica (Relazione sulla Performance), a conclusione del “ciclo della performance”, ogni anno, dei risultati ottenuti l’anno precedente dall’Ente, dalle unità organizzative e dal personale in rapporto agli obiettivi prefissati, alle attese dell’utenza e degli organi politici.

Tenendo presente il Programma Pluriennale 2018 / 2022 approvato dal Consiglio Camerale nella seduta del 20 novembre 2017, ogni anno l'Ente adotta la Relazione Previsionale e Programmatica, individuando gli obiettivi annuali dell'Ente e il relativo budget, successivamente assegnati al vertice amministrativo con il relativo budget funzionale.

In un secondo momento l’Ente predispone il Piano della Performance e vengono assegnati gli obiettivi a tutto il personale.

In un’ulteriore fase viene svolta un’attività da un lato di monitoraggio sul livello di conseguimento degli obiettivi, dall’altro di assestamento del bilancio.

A chiusura dell’anno si procede alla misurazione della performance e viene predisposta la Relazione sulla Performance.

La Relazione è dunque lo strumento mediante il quale l’Ente illustra a tutti soggetti interessati, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell’anno precedente rispetto agli obiettivi programmati e riportati nel Piano della Performance.

Questa Relazione è strutturata secondo le indicazioni fornite dall'ANAC, adattate, in alcune parti, alla specifica realtà organizzativa di questo Ente e al Piano della Performance a cui fa riferimento.

La Relazione descrive il contesto esterno ed interno nel quale l’Ente ha operato nel corso del 2019 e quindi i risultati raggiunti sulle singole linee strategiche, la performance del Segretario Generale e delle singole Aree organizzative.

Capitolo II

2.1 L’amministrazione

La Camera di Commercio è un Ente di diritto pubblico dotato di autonomia funzionale: svolge cioè funzioni di interesse generale per le imprese, curandone lo sviluppo nell’ambito dell’economia locale.



Le Camere di commercio esercitano anche funzioni delegate dallo Stato e da altre istituzioni (Regioni e Province), nonché quelli derivanti da convenzioni internazionali. Queste competenze rappresentano l'ampiezza e il confine della sua azione amministrativa e della sua autonomia.

La Camera di Commercio è quindi il principale interlocutore delle imprese.

Ma è anche un'istituzione al servizio dei consumatori e di tutti coloro che sono partecipi dello sviluppo non solo economico, ma anche sociale e culturale del territorio di riferimento.

La Camera di Commercio del Sud Est Sicilia ha la sede principale a Catania Via Cappuccini, 2, e le sedi secondarie a Ragusa, Piazza della Libertà, 1 e a Siracusa, Via Duca Degli Abruzzi, 4.

L'immobile di via Cappuccini, sede principale, ospita gli uffici di Presidenza, di Giunta e del Segretario Generale e qui si svolgono, normalmente, le sedute del Consiglio camerale.

Nella sede principale i servizi al pubblico sono da anni erogati in un unico locale, cosiddetto Sportello "Infocenter".

Tale soluzione organizzativa, indotta tra l'altro dalla riduzione di personale in servizio, a seguito di collocamenti in quiescenza, ha consentito di utilizzare al meglio il personale addetto ai servizi al pubblico, liberando risorse umane per i servizi interni o di back-office.

Al 31 dicembre 2019, il personale in servizio consta di n. 95 unità così suddivise:

- 9 dirigenti compreso il Segretario Generale*
- 29 funzionari direttivi*
- 54 istruttori direttivi*
- 3 collaboratori.*

L'orario dei servizi al pubblico si articola come segue: dal lunedì al venerdì, dalle 08,30 alle 12,00, e il martedì, anche in orario pomeridiano, dalle 15,45 alle 17,45.

La struttura organizzativa della Camera di Commercio del Sud Est Sicilia, in coerenza col DPR 254/2005, si articola in quattro aree funzionali.

Schematicamente si hanno:

Funzione A, Funzione B, Funzione C, Funzione D.

Funzione A

Organi Istituzionali e Segreteria Generale

Segretario Generale n. 1

Ufficio Presidenza

Segreteria Generale

n. 1 Dirigente

n. 1 Funzionario

n. 4 Istruttori

Controllo di Gestione

n. 1 Funzionario



Coordinamento Informatico

n. 1 Funzionario

Arbitrato e Conciliazione

n. 1 Funzionario

n. 2 Istruttori

Funzione B

Servizi di Supporto

Contabilità

n. 1 Dirigente Capo Area

n. 2 Funzionari

n. 4 Istruttori

Ufficio Tributi

n. 3 Istruttori

Ufficio Personale

n. 1 Dirigente

n. 1 Funzionario

n. 2 Istruttori

Centralino

n. 1 Collaboratore

Provveditorato, Appalti e Contratti

n. 2 Funzionario

n. 2 Istruttori

Protocollo

n. 4 Istruttori

Funzione C

Anagrafe Certificativa e Servizi di Regolazione del Mercato

Registro Imprese

n. 2 Dirigenti

n. 8 Funzionari

n. 23 Istruttori

n. 2 Collaboratori

Albo Artigiani, Albi Minori, Commercio Interno ed Estero

n. 3 Funzionari

n. 3 Istruttori



Ufficio Metrico, Brevetti, Sanzioni, Protesti, Usi, Statistica

n. 2 Dirigenti

n. 6 Funzionari

n. 4 Istruttori

Funzione D

Iniziative di promozione economica e Contributi

n. 1 Dirigente Capo Area

n. 3 Funzionari

n. 3 Istruttori

2.2 I risultati raggiunti

ANALISI DEI RISULTATI ANNO 2019

– OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

Gli obiettivi programmatici individuati e contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica approvata dal Consiglio Camerale con deliberazione n. 11 dell'8 novembre 2018, si sono concretizzati in azioni mirate su due aree strategiche:

a) Funzione Amministrativa

b) Funzione di Promozione.

A queste due direttrici principali sono state aggiunte due ulteriori Aree d'intervento:

- Tenuta del Registro Imprese
- Servizio Mediazione e Conciliazione.

Per quanto riguarda l'Area Funzione Amministrativa gli interventi hanno riguardato:

- armonizzazione degli organigrammi preesistenti nelle tre realtà camerali;
- omogeneizzazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi espletati in tutte e tre le sedi;
- riorganizzazione degli uffici delle sedi secondarie con conseguente riqualificazione e aggiornamento professionale del personale prima destinato agli uffici di Assistenza Organi e Supporto Interno;
- analisi della situazione logistico–funzionale delle tre sedi finalizzata alla razionalizzazione degli spazi utilizzati al fine di mettere a reddito quelli inutilizzati;
- analisi complessiva dei servizi erogati singolarmente da ciascuna delle tre ex Camere di Commercio per verificarne l'omogeneità o la discordanza al fine di intervenire con soluzioni adeguate.

PER QUANTO RIGUARDA L'AREA STRATEGICA FUNZIONE DI PROMOZIONE:

L'attività a sostegno della promozione delle imprese, volta a favorirne lo sviluppo e l'internazionalizzazione, si è concretizzata nel promuovere ed organizzare la partecipazione



delle nostre aziende ai diversi ed articolati eventi fieristici settoriali e plurisetoriali, al fine di creare una rete di contatti stabili con operatori sia nazionali che internazionali, per l'affermazione del Made in Sicily, tanto in Italia che all'estero, il tutto nell'ottica di una ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili.

Alla data del 31.12.2019 sono stati organizzati n. 5 eventi in Italia ai quali hanno partecipato 85 imprese, in particolare

ITALIA

MYPLANT & GARDEN	n. 16 imprese partecipanti
OLIO CAPITALE	n. 7 imprese partecipanti
SOL & AGRIFOOD	n. 10 imprese partecipanti
TUTTO FOOD	n. 16 imprese partecipanti
ARTIGIANO IN FIERA	n. 36 imprese partecipanti

ESTERO

Per quanto concerne l'attività di promozione all'estero si è provveduto a fornire collaborazione all'ICE Agenzia ai sensi dell'art.1 comma 1 del Dlgs. 25/11/2016 n.219.

A seguito dell'attività di presentazione e assistenza alle imprese dei settori interessati alla partecipazione ai bandi relativi al piano EXPORT SUD e ad altre iniziative organizzate dall'ICE – Agenzia, hanno aderito a missioni imprenditoriali (incoming e outgoing), fiere, workshop e incontri BtoB all'estero, numerose imprese del territorio.

Le iniziative promosse per l'anno 2019 sono 82.

La scelta delle stesse è stata operata tenendo presente le caratteristiche del nostro tessuto produttivo ed ha interessato settori economici quali agroalimentare, beni di consumo, cosmetica, arredamento e design, innovazione tecnologica ed energia.

L'interesse mostrato dalle nostre aziende, il gradimento manifestato nel partecipare a tutti gli eventi organizzati dalla Camera di Commercio attraverso gli uffici dell'Area Promozione e, soprattutto, il ritorno economico in termini di acquisizione di nuovi clienti, di nuovi contratti e di crescita del fatturato, sono il segno tangibile dei servizi di promozione offerti alle imprese nell'anno 2019.

Incoming buyers stranieri

E' stato organizzata e realizzata in data 19 giugno un'attività di incoming di operatori turistici cinesi articolata in tour dell'Etna e un incontro operativo con i medesimi imprenditori, tenutosi presso il Palazzo Biscari di Catania, a cui ha partecipato lo scrivente in rappresentanza dell'Ente, finalizzato ad inserire, in appositi pacchetti turistici, escursioni sull'Etna e la visita della città di Catania.

Le suddette attività sono state precedute e seguite da degustazioni presso aziende enogastronomiche del territorio.

FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Sempre in tema di promozione e sviluppo del territorio, al fine di favorire la crescita della cultura imprenditoriale e di sostenere la qualità dei prodotti e servizi nel territorio, sono state poste in essere alcune azioni di formazione/informazione secondo il seguente calendario:

ROADSHOW MISE /MAECI – “L'ITALIA CHE FUNZIONA” RIFORME E



STRUMENTI A SOSTEGNO DELLE IMPRESE- Catania 16 maggio 2019

INTERNAZIONALIZZAZIONE PMI SICILIANE IN KAZAKHSTAN. ISTRUZIONI
PER L'USO

Camera di Commercio Sede Catania

IL MEPA E IL PROGETTO SPORTELLI IN RETE A SUPPORTO DELLE PMI

5 luglio Camera di Commercio Sede di Catania

CONVEGNO "DUBAI 2020 ED IL MERCATO NEGLI EMIRATI ARABI UNITI

Opportunità per le imprese nei settori agroalimentari, turismo ed high tech - Catania 8/7/2019

DAL TURISMO GASTRONOMICO ALLA COMUNICAZIONE-- IL POTERE
DELL'OLIO EVO"

Camera di Commercio Sede Catania, 17-10-2019

MACEDONIA

Visita delegazione macedone presso la Camera di Commercio – Catania, novembre 2019

Nell'ambito dell'attività a sostegno della internazionalizzazione sono state elaborate le Schede Paese, volte ad illustrare, alle imprese richiedenti, gli aspetti fiscali, doganali, di etichettatura dei prodotti, le norme a tutela dei consumatori e le caratteristiche degli imballaggi.

Inoltre, la Camera, attraverso molteplici iniziative, ha operato in direzione della fidelizzazione delle imprese, portando le nostre eccellenze sui mercati nazionali ed esteri con ottimi risultati, di cui è conferma l'ampliamento della piattaforma di imprese a cui l'attività di promozione si rivolge e che negli anni si è incrementata notevolmente, tanto da coinvolgere complessivamente n. 1950 aziende (rubricate per settori e sottosectori) anche mediante una costante e regolare attività di comunicazione e informazione .

COMITATO IMPRENDITORIA FEMMINILE

Anche nel 2019 la segreteria del Comitato ha svolto l'attività di informazione e consegna di documentazione relativa a fondi e finanziamenti a favore delle imprese al femminile.

PROGETTO PID PUNTO IMPRESA DIGITALE

A seguito della deliberazione del Commissario ad Acta della Camera di Commercio di Catania, con i poteri del Consiglio Camerale n.1 del 21 marzo 2017, avente per oggetto "Modifica deliberazione Commissario ad Acta con i poteri della Giunta Camerale n.22 del 1 dicembre 2016 relativa a Diritto camerale anno 2017 – incremento del 20% dell'importo. Incremento del 20% del diritto annuale per il triennio 2017-2019" con la quale si è provveduto ad aderire ai progetti "Punto Impresa Digitale" e "Servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni" prevedendo l'incremento del diritto annuale del 20% per il triennio 2017-2019 il cui gettito è stato destinato ai progetti sopra indicati. E' stato avviato il servizio Punto Impresa Digitale nelle tre sedi camerali.



Bando PID 2018

Con deliberazione della Giunta Camerale n.99 del 16.10.2018 è stato approvato il Bando Voucher digitali Impresa 4.0 per la concessione di contributi alle PMI per l'attivazione di interventi di digitalizzazione in ottica Impresa 4.0 per un totale complessivo di € 600.000,00 annualità 2018 in regime "de minimis", con scadenza 31 gennaio 2019.

Alla scadenza del Bando sono pervenute n. 96 domande.

E' stato fornito un servizio di assistenza per i quesiti posti dalle imprese con presidio telefonico e di posta elettronica.

E' stata svolta attività di istruttoria delle domande pervenute e con

Determina SG n. 133 del 15.10.2019 si è provveduto alla nomina del Nucleo di valutazione che nelle sedute del 5, 13, 14 e 19 novembre ha completato l'esame previsto. Infine, con Determina SG n. 151 del 11.12.2019 si è provveduto all' approvazione delle graduatorie.

BANDO PID 2019

Con delibera n. 26 del 16.4.2019 della Giunta Camerale è stato approvato il bando che prevede una dotazione di € 1.000.000,00

In data 6 maggio sono stati aperti i termini di presentazione delle domande di partecipazione al "Bando 2019" con scadenza 15 luglio.

E' seguita apposita pubblicazione sul sito istituzionale e sul quotidiano "La Sicilia".

Inoltre è stato garantito il servizio di assistenza per i quesiti posti dalle imprese con presidio telefonico e di posta elettronica.

Alla scadenza fissata sono pervenute n.254 istanze .

Eventi formativi svolti a sostegno delle attività inerenti il progetto PID.

1) I Servizi digitali delle Camere di Commercio:

- 9 aprile Siracusa
- 11 aprile Ragusa
- 7 maggio Catania

2) Digital fabrication: manifattura additiva, stampa 3D, taglio laser e fresatura:

- 16 aprile Catania

3) Realtà virtuale e aumentata: produzione di innovativi strumenti per la fruizione di contenuti digitali:

- 9 maggio Ragusa
- 14 maggio Siracusa
- 28 maggio Catania

Sparkling Innovation Day

per le Start Up e le PMI innovative del territorio di Catania, Ragusa e Siracusa .

Scenari operativi per il 2020.

Catania – Sala del Consiglio Camerale 12.12.2019

PROGETTO "ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI" - BANDO PER L'ASSEGNAZIONE DI VOUCHER ALLE MPM IMPRESE PER PERCORSI DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO.



ANNO SCOLASTICO 2018-2019

In data 18.09.2018, giusta Determina del Segretario Generale n.183 del 14/09/2018, è stato approvato il bando per l'anno scolastico 2018-2019 con scadenza presentazione delle istanze 15.06.2019.

Istanze pervenute alla data di scadenza: 36

Anno Scolastico 2019 -2020 (1° settembre – 31 dicembre 2019)

Ulteriore bando è stato adottato con previsione dei termini di presentazione istanze dall' 1/09/2019 al 30/09/2019 con chiusura percorsi formativi entro il 31/12/2019.

E' seguita un'intensa attività di comunicazione con invio di mail a tutte le imprese inserite nella mailing list ed alle Scuole Secondarie Superiori delle province di Catania, Ragusa e Siracusa.

Alla scadenza sono pervenute n 66 istanze.

PREMIO STORIE DI ALTERNANZA

La Camera ha provveduto alla redazione del bando ed alla adesione al Premio Nazionale promosso da Unioncamere e Premio Locale per la Sessione 1° Semestre 2019 con pubblicazione sul sito ed invio della comunicazione con modulistica allegata alle Scuole Secondarie Superiori di Catania, Ragusa e Siracusa.

In data 30 aprile la commissione di valutazione ha esitato la graduatoria.

In data 7 maggio si è provveduto all' invio del verbale ad Unioncamere per il prosieguo della fase nazionale.

In data 11 giugno è stata data comunicazione degli esiti della valutazione locale e nazionale alle scuole partecipanti

Analogamente per la III Edizione: Il semestre 2019 / I semestre 2020 è stata inviata comunicazione a tutte le Scuole Secondarie Superiori delle province di Catania, Ragusa e Siracusa.

PROGETTO MIRABILIA

Il percorso progettuale intende proporre al pubblico italiano ed internazionale, attraverso le Camere di Commercio partner (oggi sedici), le destinazioni "meno conosciute", ma non certo minori accomunate dal riconoscimento dei siti UNESCO.

EVENTI REALIZZATI NEL 2019 A CUI HA PARTECIPATO LA CAMERA COMMERCIO SUD EST SICILIA
IV edizione di "Mirabilia Food&Drink" –

La Borsa Agroalimentare, MIRABILIA FOOD&DRINK si è tenuta nei giorni 18 e 19 novembre 2019 in concomitanza con la Borsa Internazionale del Turismo con l'obiettivo di creare occasioni d'affari tra domanda e offerta integrata coniugando settore turismo e agroalimentare.

aziende partecipanti: 148 di cui 17 della Camera di Commercio del Sud Est Sicilia

buyers partecipanti: 34

matching agendati: 1.020

VIII edizione della Borsa Internazionale del Turismo Culturale - evento B2B nel settore turismo realizzato a Matera il 18/19 novembre 2019. In occasione dell'evento è stato utilizzato un sistema di appuntamenti on line.

N. 2 aziende partecipanti della Camera di Commercio di Sud Est Sicilia

PREMIO MIRABILIA ARTinART

Promozione dei territori integrata con il settore Artigianato Artistico: percorso di valorizzazione



dell'artigianato artistico dei siti UNESCO . L'evento, svoltosi il 18 novembre a conclusione del convegno di apertura, si è concluso con l'assegnazione del Premio Mirabilia ARTinART, l'opera "Ciùri" (opera vincitrice della selezione della CCIAA del Sud-Est Sicilia) si è classificata terza. Le opere in concorso sono state giudicate da una giuria nazionale composta dai vertici di CNA e Confartigianato nazionali.

MATERIALE PROMOZIONALE

Nel settore dell'Artigianato artistico

LA CAMERA COMMERCIO SUD EST SICILIA HA PARTECIPATO CON UN OPERA REALIZZATA DA UN MAESTRO CERAMISTA DI CALTAGIRONE (VASO TESTA DI MORO)

Nel settore Agroalimentare: è stata realizzata una mappatura dei territori aderenti al progetto Mirabilia, dal punto di vista delle eccellenze agroalimentari al fine di realizzare una guida sulle specialità caratterizzanti i singoli territori. Per ogni territorio sono state identificate le ricette della cucina tipica che meglio lo rappresentano.

LA CAMERA DI COMMERCIO DEL SUD EST SICILIA HA PARTECIPATO CON ELABORAZIONE ED INVIO DI TRE RICETTE DEI PIATTI PER CIASCUNA PROVINCIA (CATANIA,SIRACUSA E RAGUSA) E RELATIVE FOTO

Nel settore del turismo è sta realizzato un flyer aggiornato, con l'aggiunta delle nuove Camere aderenti, per presentare gli itinerari con l'indicazione del pacchetto breve week end, pacchetto medio e pacchetto 1 settimana.

LA CAMERA DI COMMERCIO DEL SUD EST SICILIA HA CREATO ED INVIATO ITINERARIO E PACCHETTO TURISTICO CON RELATIVE FOTO .

RISORSE

Al 31.12. 2019, per le attività promozionali direttamente organizzate dall'Ente camerale, quali la partecipazione a manifestazioni fieristiche nazionali la Camera ha sostenuto la spesa di € . 240.632,00 al netto della organizzazione della "44a Fiera Agroalimentare Mediterranea".

Nel corso del 2019 sono stati concessi contributi ad associazioni per iniziative di carattere sociale ai sensi dell'art.2 lett. c) del regolamento approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 14/2017 per € 20.000,00 .

Nel corso del 2019 sono stati concessi contributi per iniziative interessanti ai fini della promozione dell'economia dei tre territori ai sensi dell'art.2 lett. a),b),d) del regolamento approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 14/2017 per € 73.150,00 .

Il complesso dei dati come sopra evidenziati conferma l'efficacia della strada intrapresa dagli Organi di Governo camerali che ha visto gli uffici ottimamente interpretare e concretizzare le linee di indirizzo da questi delineati. L'Ente camerale, proseguendo nell'attività diretta al sostegno dello sviluppo delle imprese, ha realizzato un programma di interventi mirati, volti a stimolare lo spirito imprenditoriale, spingendo le nostre aziende a misurarsi con i *competitor* nei mercati sia nazionali che esteri. Tale attività è proseguita con un nuovo slancio adeguato alla complessità della sfida intrapresa a seguito dell'accorpamento, finalizzata a mantenere e potenziare le azioni avviate dalle preesistenti Camere in una logica di omogeneizzazione delle procedure e delle iniziative nel rispetto delle tipicità e delle "best practices" territoriali consolidate nel tempo. L'azione svolta dall'Area Promozione, in uno con i risultati di spicco conseguiti, ha definitivamente affermato il ruolo della Camera di Commercio grazie all'adozione



di scelte efficaci, soprattutto in favore del sostegno e della promozione delle imprese nella penetrazione dei mercati nazionali ed esteri, nonché nell'ambito dell'introduzione di innovazioni digitali nei processi produttivi.

AMBITO PROMOZIONALE DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI DI ECCELLENZA ANNO 2019

Nell'ambito delle linee strategiche adottate dalla Giunta camerale e volte a promuovere un programma di iniziative per l'anno 2019 utili a stimolare e sostenere lo sviluppo economico del territorio di riferimento, anche attraverso gli obiettivi di omogeneizzazione delle procedure, di uniformità della modulistica, e di adozione del sistema del grado di soddisfazione dell'utente attraverso schede di gradimento e soddisfazione consegnate agli utenti per il deposito presso la casella fisica dedicata, oltre che dello sviluppo delle potenzialità turistiche dell'area e della promozione dell'agroalimentare di eccellenza e della qualità certificata in una logica di filiera e con un rinnovato interesse per il comparto agricolo ed alimentare, l'Area della Promozione dell'Agroalimentare, sulla base degli obiettivi, ha messo in campo attività, iniziative ed azioni che si valuta abbiano contribuito a valorizzare il sistema produttivo locale.

INIZIATIVE PER LA VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO LOCALE

Con specifico riferimento al contributo per la valorizzazione del sistema produttivo locale, l'Area in questione oltre ad aver realizzato progetti che hanno prodotto benefici diretti sulle imprese e dei quali verrà relazionato nel seguito della presente relazione, ha contribuito alla crescita del sistema produttivo locale anche attraverso azioni, in alcuni casi a costo zero, con il rilascio di informazioni e con l'intermediazione tra le imprese e gli organismi preposti al loro supporto, che hanno riguardato i seguenti principali ambiti:

- l'implementazione delle pratiche amministrative per la nascita del Distretto del Cibo del Sud Est Sicilia - Etna Val Di Noto, di cui alla deliberazione camerale n. 39 del 3 giugno 2019 concernente "Distretti del cibo D.A. n. 12/2019 - Determinazioni in merito", con la quale, in considerazione dei compiti istituzionali propri delle Camere di Commercio in materia di sviluppo economico del sistema produttivo di competenza della propria circoscrizione territoriale e, in particolare, di promozione e salvaguardia delle identità di prodotti e di servizi che la caratterizzano, è stato autorizzato l'avvio delle procedure per il riconoscimento di un Distretto del cibo. L'Area ha coordinato l'aggregazione dei soggetti previsti nel succitato D. n. 12 del 04.02.2019 - con il quale viene promossa l'individuazione dei Distretti del cibo e la procedura del riconoscimento, e determinata la disciplina e le modalità di attuazione dei relativi interventi- per la partecipazione al Distretto stesso tramite la sottoscrizione di un Accordo. L'Area in oggetto ha, altresì, predisposto, con la collaborazione dell'Ufficio di Piano del Gal Terra Barocca incaricato con delibera di Giunta 54/2019, l'istanza per la candidatura al bando di cui all'Avviso dell'Assessorato Regionale Agricoltura del 19.04.2019 pubblicato il 10.05.2019 sulla GURS ai fini del riconoscimento del Distretto stesso
- la nascita di nuove imprese e/o start up, divulgando informazioni allo sportello
- la predisposizione degli atti per l'adesione al "Progetto DURAPIDE (Soutenir la compétitivité des petites entreprises dans les zones dépeuplées)" - da presentare nella Call per progetti strategici del programma Italia-Tunisia, in qualità partner, autorizzato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 107/2019 per promuovere nell'area del programma, e in particolare nelle zone



rurali e montane, la formazione di nuovo capitale sociale, inteso come regole, opportunità di finanziamento e forme di collaborazione tra gli attori economici ed istituzionali dei territori, in grado di favorire la nascita e lo sviluppo di imprese per migliorare, in particolare, la resilienza di comunità con problemi di spopolamento

- l'informazione allo sportello alle imprese e a quelle in via di nascita sui mercati internazionali, con la divulgazione di tutte le info potenzialmente utili alle stesse
- l'informazione alle imprese sulle iniziative di settore, selezionate nell'ambito del sistema camerale italiano ed europeo, del sistema degli istituti ICE, del sistema pubblico rappresentato principalmente dalle progettualità di promozione o di finanziamento agevolato della Regione Siciliana o di fonte ministeriale
- la divulgazione della cultura del buon cibo, attraverso i progetti di Unioncamere Italiana, tra cui "Latte nelle Scuole".

PROMOZIONE DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI D'ECCELLENZA

Nell'ambito della promozione delle produzioni alimentari di eccellenza è proseguita l'attività di promozione della qualità dell'olio extravergine e a marchio DOP, in collaborazione con i rispettivi Consorzi di Tutela, con le Commissioni d'Assaggio professionali riconosciute e operanti presso la sede camerale di Catania, per l'esame organolettico degli oli extra vergini di oliva, e presso la sede camerale di Ragusa per l'esame organolettico dell'olio DOP Monti Iblei. In particolare, si sono regolarmente svolti compiti di segreteria e assistenza ai Panel di assaggio dell'olio Dop Monti Iblei e degli oli extra vergine di oliva. Sono stati eseguiti i prelievi di olio da sottoporre all'esame organolettico del Comitato d'assaggio professionale per l'olio DOP Monti Iblei, sono stati inviati alle analisi chimico fisiche i campioni stessi, sono stati redatti i verbali e i documenti delle Commissioni di assaggio dell'olio con relativa trasmissione ad Agroqualità, nel caso della DOP Monti Iblei. Con quest'ultima, come di consueto, è stata sottoscritta una convenzione di collaborazione.

L'Area in oggetto si è, altresì, occupata, su incarico dell'Unioncamere Sicilia, di organizzare la selezione regionale degli oli DOP e IGP e degli oli extra vergine di oliva siciliani che hanno presentato istanza per partecipare al XXVII edizione del Concorso Nazionale Ercole Olivario 2019.

Riepilogo per voci di attività in materia di qualità dell'olio.

- in applicazione della convenzione stipulata con Agroqualità, nel corso del 2019 sono stati prelevati n.60 campioni di olio atto a divenire DOP Monti Iblei e altrettanti campioni sono stati assaggiati dal Panel riconosciuto con lo svolgimento delle relative attività:
- Esame di n. 7 valutazioni sensoriali di campioni di olio di oliva vergine
- Selezione regionale della XXVII edizione del concorso nazionale "Ercole Olivario", sono stati esaminati e valutati n. 20 campioni di olio (n. 13 DOP e n. 7 Extravergini) provenienti da diverse province della Sicilia con lo svolgimento delle relative attività.
- Prove Ring Test 2019 con lo svolgimento delle seguenti attività: rapporti con il CREA e il Ministero, comunicazione nuova denominazione della Camera come da delibera del Consiglio n.12 del 14.12.2018 e quindi dei comitati di assaggio già riconosciuti e nominandoli Panel 1 e Panel 2, comunicazione attività svolta nell'anno 2018 ai sensi dell'art.7 co.4 del D.M. 18/6/2014, ritiro campioni presso il MIPAAF, convocazione Panel, predisposizione sala Panel,



inserimento dati , predisposizione verbali, trasmissione risultati al CREA.

AMBITO PROMOZIONALE PER L'ORGANIZZAZIONE DELLE FIERE DELLA CAMERA DI COMMERCIO E PER LA PARTECIPAZIONE A FIERE COLLETTIVE IN ITALIA PER IL SETTORE AGROALIMENTARE

3^a EDIZIONE DELLA F.A.M. - M.A.C. - FIERA AGROALIMENTARE MEDITERRANEA – MOSTRA AGRICOLA DELLA CONTEA

Anche nell'anno 2019 la Giunta camerale ha dato seguito al progetto avviato nell'anno 2017 dall'ex Camera di Commercio di Ragusa, già titolare e organizzatrice della Fiera Agroalimentare Mediterranea di Ragusa, nell'ottica di una strategia di crescita del proprio impegno per la valorizzazione del comparto agricolo del territorio, sulla base di un progetto mirato all'ampliamento dell'offerta merceologica della F.A.M. e a rendere la Fiera più appetibile agli operatori e buyers interessati alle produzioni della filiera agricola, offrendo un ventaglio di opportunità riscontrabili all'interno di tutti gli appuntamenti della Fiera Agroalimentare Mediterranea, attraverso la creazione di due sessioni specialistiche a Vittoria e a Modica, per rappresentare all'interno delle stesse le rispettive specificità agricole con i settori espositivi centrali dell'ortofrutta, del florovivaismo, delle macchine e attrezzature per il giardinaggio, della serricoltura e dell'impiantistica generale per l'agricoltura per quanto riguarda Vittoria, e dalla produzione avicola nonché l'allevamento di razze bovine da carne per quanto riguarda Modica. La 3^a edizione di F.A.M.-M.A.C., con il partenariato del Comune di Modica, si è svolta al Foro Boario di Modica , Contrada Scorrione, dal 21 al 23 giugno 2019.

Per l'organizzazione della FAM – MAC l'Area, oltre a coordinare i lavori di avvio e preparazione, ha redatto il protocollo di intesa sottoscritto con il Comune di Modica e la Convenzione sottoscritta dalla Camera e dal Comune di Modica con il Consorzio Provinciale Allevatori di Ragusa, per la collaborazione di quest'ultimo nell'organizzazione della logistica, dell'allestimento, della pubblicità e di ogni altra azioni necessaria per la realizzazione della Fiera.

45^a edizione della F.A.M.

La 45^a edizione della Fiera Agroalimentare Mediterranea si è svolta dal 27 al 29 settembre 2019, con la tradizionale compartecipazione del Comune di Ragusa, della BAPR e con la consueta collaborazione del Consorzio Provinciale Allevatori di Ragusa, dei Consorzi di Tutela e delle associazioni di settore del territorio.

Tutte le attività tradizionali della fiera sono state realizzate (allestimento, campagna pubblicitaria, esposizioni, concorsi, gare, eventi collaterali) con risultati positivi e di crescita sia in termini di spazio espositivo utilizzato e corrispondente all'intero Foro Boario di Contrada Nunziata, pari a circa 40.000 mq., sia in termini di espositori e di visitatori.

Le esposizioni della 45^a edizione della F.A.M. si sono confermati con la Mostra Concorso della Zootecnia, con la Mostra della Meccanizzazione Agricola, con la Mostra Mercato dell'Agroalimentare, con la Mostra Mercato della floricultura, con le Attività al servizio dell'agricoltura e della zootecnia e con la Mostra Mercato dell'Utensileria per il settore agricolo, giunte alle loro rispettive 63^a, 60^a, 16^a, 7^a, 7^a e 6^a edizioni, esposizioni supportate con servizi per gli espositori e gli operatori economici, attraverso spazi commerciali dedicati per la presentazione dei loro prodotti.

Tra gli eventi e le iniziative collaterali a supporto delle esposizioni si segnalano di seguito i



principali appuntamenti.

- Concorsi provinciali, interprovinciali e regionali per il settore zootecnico, seguiti dalla sfilata e dalla premiazione dei campioni.
- Mostra dei formaggi tipici siciliani realizzata con la collaborazione dei Consorzi di Tutela dei formaggi DOP dell'area siciliana.
- Concorso riservato al formaggio Ragusano DOP, realizzato con la collaborazione del Consorzio di Tutela del Formaggio Ragusano DOP.
- 13^a edizione della "Gara di valutazione morfologica delle razze bovine" rivolta agli allievi degli Istituti Tecnici e Professionali ad indirizzo agrario
- 13^a edizione del concorso "Q & E - Qualità ed esposizione" riservato a tutti gli espositori della mostra Mercato dell'Agroalimentare presenti in Fiera con un proprio stand e con i loro prodotti.
- 5^a edizione del concorso "Meccanizzazione Agricola: Innovazione e Sicurezza". Il concorso è riservato a tutti gli espositori del settore della Meccanizzazione Agricola che vi partecipano direttamente o tramite il loro concessionario e/o rappresentante.
- 9^a edizione "Laboratori mani in pasta" con la dimostrazione di preparazione di alcune delle pietanze tipiche della cucina siciliana.
- 12^a edizione delle "Manifestazioni equestri". Con la collaborazione dell' Associazione equestre A.S.D. S.E.A.J. RANCH, con esibizioni di cavalli di razza Andalusia, Lusitana, Quarter Horses,, Appalosa, Frisone, Araba e Indigeni.
- 4^a edizione della "*Fattoria Didattica*", con la collaborazione degli allevatori degli animali di bassa corte, del Co.R.FI.La.C. e del Consorzio Provinciale Allevatori di Ragusa. All'interno della Fattoria Didattica è stato proposto e curato la dimostrazione della caseificazione dal vivo, un momento di arte casearia in cui i visitatori hanno avuto modo di assistere alla filatura, alla dimostrazione del processo tradizionale di lavorazione della "Provola", formaggio storico della provincia di Ragusa. In particolare, con la collaborazione del Co.R.FI.La.C. è stato realizzato un laboratorio per raccontare agli allievi delle scuole primarie, attraverso la degustazione guidata, l'importanza dei formaggi tradizionali ed il loro consumo sotto forma di attività ludica.
- 15^a edizione degli "Educational eventi", con attività formativa ed informativa rivolta agli allievi delle scuole primarie.
- Attività informativa rivolta al consumatore per la valorizzazione e la commercializzazione dei prodotti ittici locali, con attività di promozione, divulgazione e comunicazione degli aspetti nutrizionali ed organolettici del pescato, a cura Dell' Associazione Pescatori San Francesco.

ATTIVITA' DI CARATTERE BUROCRATICO AUTORIZZATORIO

In quest'ambito l'Area promozione dell'Agroalimentare ha provveduto all'istruttoria delle richieste di rilascio delle autorizzazioni all'estirpazione degli alberi di ulivo, seguendone l'iter che ne consegue in applicazione del D. LGS.LGT. 27/7/1945, n. 475, legge 14.02.1951, n. 144 e D.P.R. 10.06.1955, n. 987, artt. 71 e 72.

Ricezione e istruttoria n.12 pratiche estirpazione/spostamento alberi ulivo, corrispondenza con Ispettorato Agricoltura, Dipartimento delle Foreste, relative determinazioni e comunicazione alle aziende.



AREA DI INTERVENTO TENUTA DEL REGISTRO IMPRESE

Per quanto riguarda l'Area di intervento Tenuta del Registro Imprese l'obiettivo della Camera è mantenere un'anagrafe del Registro costantemente aggiornata al fine di garantire trasparenza al mercato, strumento indispensabile per ottimizzare il funzionamento del sistema economico.

L'obiettivo è stato mantenuto, anche nel periodo in esame, continuando la verifica di n. 2.424 imprese, per le quali si è dato avvio all'esame dei presupposti per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 e dell'articolo 2190 del c.c. Nel 2019 si è provveduto alla cancellazione d'ufficio di n. 590 imprese.

Per quanto concerne il Servizio SUAP, il Registro delle Imprese ha continuato a prestare assistenza e collaborazione per 23 Comuni del territorio di Catania, 6 del territorio di Ragusa e 6 per il territorio di Siracusa.

Si è inoltre provveduto, al fine della omogeneizzazione dei servizi e delle procedure nelle tre sedi a far espletare nella sede di Siracusa servizi del Registro delle Imprese che negli anni precedenti erano stati esternalizzati a società in house del sistema camerale.

Si è quindi mantenuta la continuità degli standard qualitativi del Registro, nonostante i collocamenti in quiescenza del personale e il costante aumento di richieste di rilascio di dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche.

Area di intervento Servizi di Mediazione e Conciliazione

Per quanto riguarda l'Area di intervento Servizi di Mediazione e Conciliazione si è continuato a porre in essere azioni che hanno riguardato il completamento dell'omogeneizzazione di detti servizi in tutte e tre le sedi camerali in quanto, prima dell'accorpamento, la situazione era articolata in maniera differente.

Occorre tenere presente che il D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, così come modificato dal D.L. 21 giugno 2013 n. 69 (*Decreto del Fare*) convertito in Legge 9 agosto 2013 n. 98 ha, come è noto, previsto l'obbligatorietà della mediazione nelle seguenti materie: condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Le modifiche legislative intervenute nel 2013 hanno in parte modificato la normativa precedente, prevedendo in particolare:

l'assistenza necessaria dell'avvocato nelle materie in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale;

la previsione che al primo incontro di mediazione le parti possano esprimersi negativamente sulla possibilità di iniziare la procedura, dando anche in questo caso per avverata la condizione di procedibilità;

la condanna nel successivo giudizio della parte costituita che, nei casi previsti dall'art. 5 della normativa citata, non ha partecipato al procedimento al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio;

l'esecutività automatica dell'accordo se sottoscritto oltre che dalle parti dai rispettivi avvocati



che certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico.

Per quanto riguarda il Servizio della Mediazione che viene espletato in tutte e tre le sedi camerali, sono stati avviati:

- n. 25 procedimenti per la sede di Catania
- n. 64 procedimenti per la sede di Ragusa
- n. 5 procedimenti per la sede di Siracusa

Per quanto riguarda il Servizio della Conciliazione in materia di telecomunicazioni che costituisce condizione di procedibilità rispetto al procedimento giudiziario, nel 2019 si sono registrate n. 51 conciliazioni.

Per quanto riguarda il tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie aventi ad oggetto il servizio di fornitura di energia elettrica e del gas, introdotto dalla delibera n. 96/2016 dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico, sono stati avviati n. 27 procedimenti di conciliazione.

Promozione, progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture

Per quanto riguarda i compiti della Camera di Commercio in tale settore, senz'altro determinante per lo sviluppo economico del territorio, l'unica funzione espletata dall'Ente è quella della gestione, e ciò non per mancanza di interesse, bensì per le insufficienti risorse finanziarie, causa l'irrisolto problema del carico pensionistico che grava sugli oneri correnti delle finanze camerali.

Invero, la legge di riforma del sistema camerale, così come recepita dalla legge regionale n. 4 del 2 marzo 2010, attribuisce alle Camere di Commercio la funzione di promuovere, progettare e gestire opere infrastrutturali che servono allo sviluppo del territorio; purtroppo, a fronte di cotanta rilevante funzione, registriamo una scarsità di risorse finanziarie da poter destinare a tali iniziative.

Purtuttavia, considerato l'interesse manifestato dalle imprese espositrici del territorio di riferimento, la Camera di Commercio del Sud Est Sicilia ha individuato quale iniziativa prioritaria da realizzare la costituzione di un Ente Fiera e pertanto ha intrapreso un percorso per l'individuazione di una struttura da destinare a detta iniziativa che dovrebbe essere situata in una località vicina agli assi viari facilmente raggiungibile, dotata di un'area destinata al parcheggio per i visitatori privati.

Il procedimento è ancora in itinere.

Semplificazione amministrativa

Tale obiettivo, costantemente perseguito anno dopo anno, nel concretizzarsi nello snellimento dei procedimenti amministrativi, di fatto migliora l'efficienza degli uffici e rende più efficace l'azione della Camera nell'espletamento delle funzioni amministrative con immediati riflessi nella riduzione dei costi della burocrazia per le imprese.

Il periodo in esame ha continuato a vedere l'implementazione del sistema di protocollazione digitale GEDOC finalizzato alla completa dematerializzazione dei documenti cartacei, sia in entrata che in uscita, facendo sì che ciò che circola da un Ufficio all'altro non è più il documento



cartaceo originale, bensì il file che lo rappresenta.

Si è ulteriormente incrementato l'uso della piattaforma informatica Com.Unica, programma, questo, che ha unificato tutte le procedure per le richieste da effettuarsi al Registro delle Imprese, all'INPS, all'INAIL e all'Agenzia delle Entrate. Com.Unica è la procedura unica per adempiere agli obblighi derivanti dall'avvio dell'attività di impresa verso questi Enti terzi rispetto al Registro delle Imprese.

Ulteriore implementazione ha avuto il processo di diffusione del servizio denominato "Comunica-StarWeb" presso le Imprese ed i professionisti che le assistono, in quanto rappresenta uno strumento molto semplice ed efficace per la predisposizione delle pratiche della "Comunicazione Unica" consentendo inoltre all'Ufficio del Registro delle Imprese un'attività di controllo più snella.

Tale applicativo informatico è l'unico strumento che consente di inoltrare al Registro delle Imprese i Contratti di Rete (soggetto che crea aggregazione tra le imprese al fine di collaborare e accrescere individualmente e collettivamente la propria capacità innovativa sul mercato.

Criticità evidenziate

Come per gli anni precedenti, oltre agli obiettivi che l'Ente Camerale si era prefissato attraverso il Piano della Performance, anche per il 2019 è stato aggiunto, quale allegato al Bilancio di previsione, un Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, redatto ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. n. 91/2011.

Gli indicatori: economico finanziario di rigidità; equilibrio economico finanziario e risorse umane, sono stati pienamente raggiunti. Per quanto riguarda l'indicatore riscossione diritto annuale, il mancato raggiungimento è da attribuire al perdurare della crisi economica che riguarda il tessuto imprenditoriale del territorio di riferimento, nonché alla modesta riscossione dei ruoli esattoriali, nonostante gli uffici abbiano aderito al progetto Ravvedimento Operoso proposto da Unioncamere. Per quanto riguarda l'indice gestionale di assenteismo complessivo che si attesta sul 7,23% è un ottimo risultato tenuto conto dell'invecchiamento del personale.

Per quanto riguarda i cinque indicatori di qualità dei servizi bisogna sottolineare come quattro siano stati pienamente raggiunti e nel caso dell'indicatore "tempi di evasione delle pratiche nelle fasi di accettazione e controllo Registro Imprese Società" in cui si registrano 6,3 giorni, rispetto ai 5, ciò è da attribuire alla continua riduzione del personale a ciò dedicato a seguito di collocamento in quiescenza ed inoltre ad un aumento del carico di lavoro, in quanto l'Amministrazione, a seguito dell'accorpamento, ha stabilito di recedere dal contratto di esternalizzazione di detto servizio, esistente nella ex Camera di Commercio di Siracusa, per ottenere risparmi nei costi di gestione.

Ricognizione indicatori e modelli di benchmark riferiti al piano delle performance 2019

A fronte degli indirizzi del D. Lgs. n. 150/2009, la Camera di Commercio ha sviluppato una serie di "indicatori" a valere per l'anno 2019, riferiti alla salute organizzativa ed alla qualità dei servizi, finalizzati a monitorare e misurare la qualità complessiva dell'ente sia sotto il profilo della sua "salute organizzativa" sia sotto quello dei servizi percepiti dall'utenza.

A questo tipo di indicatori di medio periodo, che si aggiungono ai singoli obiettivi di risultato/performance definiti di anno in anno, derivanti dagli indirizzi generali degli organi



politici e dalla conseguente programmazione pluriennale, la Camera di Commercio ha avviato un percorso che ha consentito di continuare ad applicare sistemi e metodologie di misurazione e valutazione dell'ente, delle sue unità organizzative e del personale che vi lavora.

La linea di indirizzo è stata anche quella di sviluppare, attraverso un percorso di miglioramento continuo, la qualità e l'impostazione degli indicatori, per rendere sempre più trasparente e misurabile quanto viene programmato e realizzato dall'Ente camerale.

Gli indicatori di medio periodo utilizzati sono 10 e misurano i caratteri più generali dell'efficacia organizzativa dell'Ente e la qualità di quanto erogato all'utenza.

Per **indicatori di "salute organizzativa"** si intendono quelli che permettono di misurare il buon andamento della Camera di Commercio sotto il profilo economico e gestionale, sulla base dell'ultimo bilancio d'esercizio approvato. Sono cinque indicatori con i quali si vuole verificare nel tempo il rapporto fra costi del personale e proventi correnti, l'andamento complessivo di bilancio, l'assenteismo del personale, l'andamento del processo di riscossione del "diritto annuale". Si tratta di cifre che consentono di capire – come per le aziende private – quale sia l'aspetto gestionale ed economico-finanziario dell'organizzazione.

CINQUE INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	PRE-REQUISITO TARGET	RISULTATI 2019
1. INDICATORE ECONOMICO FINANZIARIO DI RIGIDITÀ	< 80%	72,09%
2. INDICATORE DI EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	< 37%	22,61%
3. INDICE RISORSE UMANE	< 33%	21,94%
4. INDICE GESTIONALE DI ASSENTEISMO COMPLESSIVO	< 9%	7,23%
5. INDICE DI RISCOSSIONE DIRITTO ANNUALE	> 60%	51,25%

1. Indice economico di rigidità. Prerequisito: < 80%

Misura il rapporto percentuale tra gli oneri correnti¹ sui proventi correnti

Il risultato è stato raggiunto non tenendo conto del costo del personale in quiescenza, che nelle Camere Siciliane – a differenza delle altre realtà - grava sul bilancio delle medesime.

2. Indice di equilibrio economico riproporzionato sul totale dei costi del personale a tempo indeterminato, determinato e somministrato. Prerequisito: < 37%

Risulta dalla somma tra l'indice di equilibrio economico-strutturale (rappresentato dal rapporto percentuale tra costi per il personale e proventi correnti) e l'indice di equilibrio dimensionale (definito nel rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio, per mille, e il numero delle imprese attive iscritte al registro imprese)².

¹ al netto degli interventi economici, delle quote associative non comprese negli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti, questi ultimi se diversi dalla quota parte riferibile al diritto annuale.

² Il dettaglio dei costi del personale è così composto: retribuzione ordinaria; retribuzione straordinaria; indennità varie (comprese indennità di trasferta fino al 2010); retribuzione accessoria al netto dei riutilizzi anni precedenti; oneri previdenziali ed assistenziali; altre spese per il personale; buoni pasto; spese per la formazione del personale; interventi assistenziali; borse di studio; spese personale distaccato; rimborso personale comandato da altri enti; cofinanziamento titoli di viaggio. In base alla circolare 3612/C del 26.07.2007 del Ministero dello Sviluppo Economico il nuovo piano dei conti per le Camere di Commercio prevede che le spese della formazione e quelle per i buoni pasto vengano considerate spese per prestazioni di servizi e non altri costi del personale. Per raffrontabilità dei dati nel tempo vengono comunque inserite per il calcolo di tale indicatore.



3. *Indice "risorse umane". Prerequisito: < 33%*
Misura il rapporto percentuale del totale dei costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) sui proventi correnti. Esprime un aspetto particolare del precedente indice di equilibrio economico .
Indice "gestionale" di assenteismo complessivo. Prerequisito: < 9%
4. È calcolato considerando tutti i tipi di assenza, riferite all'anno precedente la misurazione, dovute a scelte o richieste del dipendente autorizzate, come previsto dalle disposizioni contrattuali o dalla legge³.
5. *Indice di riscossione del diritto annuale. Prerequisito: >60%*
Esprime il tasso di pagamento spontaneo del diritto annuale, con esclusione di annualità pregresse, da parte del tessuto imprenditoriale provinciale.

Gli altri cinque indicatori di medio periodo, che hanno identificato alcuni parametri di qualità del servizio offerto dalla Camera di Commercio all'utenza, sono stati riferiti ad alcune tipologie di servizi che sono tra i più "rappresentativi" dell'attività camerale, quali quelli delle Aree "Anagrafico-Certificativa", del "Centro Servizi per lo Sviluppo e le attività promozionali", del "Supporto Interno", nonché della Mediazione-

Un primo indicatore fa riferimento ai tempi d'attesa presso lo sportello Infocenter, per cui ci si impegnava a un tempo massimo di 20 minuti; nel 2019 tale obiettivo è stato pienamente raggiunto.

Un secondo indicatore misura i tempi di evasione delle pratiche, che non dovevano essere superiori a 5 giorni nei casi di iscrizione a efficacia costitutiva delle società, il risultato del 2019 ha rilevato 6,3 giorni quale tempo di evasione delle pratiche.

Come terzo indicatore l'Ente poi si poneva l'obiettivo che i tempi medi di pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi siano inferiori ai 30 giorni previsti dalla normativa vigente; il risultato della Camera di Commercio, rilevato dal sistema informatico di contabilità "ORACLE", è stato di 10 giorni.

Un quarto indicatore misurava il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi forniti dall'Area Promozione: qui l'obiettivo era quello di raggiungere un livello di piena soddisfazione pari almeno all'80%; il risultato, basato sulle schede di gradimento compilate dalle imprese partecipanti a singoli eventi nel corso del 2019, è stato pari al 91,2% di piena soddisfazione.

Infine un quinto indicatore faceva riferimento al grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi di mediazione erogati dall'Ente camerale; il risultato, basato sulla compilazione delle schede di gradimento dei servizi di metrologia legale erogati dalla Camera di Commercio, è stato pari al 98% degli utenti che hanno compilato il questionario.

Nella tabella e nel grafico seguenti sono evidenziati gli indicatori economici in una scala da 0 a 5, all'interno della quale tutti i prerequisiti si collocano al livello 3.

³ Le assenze "obbligatorie" (ferie e periodi di congedo maternità) non sono considerate nel calcolo dei tassi d'assenza perché, non consentendo al dipendente la facoltà di decidere se assentarsi o meno, non individuano "situazioni patologiche organizzative", ma rappresentano un valore tutelato dalla legge. È inoltre considerata l'assenza per malattia, in quanto, pur non essendo "a scelta" del dipendente, è storicamente importante ai fini della determinazione degli indici di assenteismo.



	Indicatori di "salute organizzativa" 2019							
	0	1	2	3	4	5	Pre-requisito	Risultato 2019
Rigidità	>90%	tra 90% e >85%	tra 85% e >80%	tra 80% e >65%	tra 65% e >50%	≤50%	3	3
Equilibrio economico	>47	tra 47 e >42	tra 42 e >37	tra 37 e >30	tra 30 e >25	≤25	3	5
Risorse umane	>40%	tra 40% e >35	tra 35% e >33%	tra 33% e >25%	tra 25% e >20%	≤20%	3	4
Assenteismo	>13%	tra 13% e >11%	tra 11% e >9%	tra 9% e >7%	tra 7% e >5%	≤5%	3	3
Riscossione diritto annuale	<40%	tra 40% e <50%	tra 50% e <60%	tra 60% e <70%	tra 70% e <80%	≥80%	3	2

CINQUE INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI PRE-REQUISITO TARGET	PRE-REQUISITO TARGET	RISULTATI 2019
1. TEMPI DI ATTESA DELL'UTENZA DEL SERVIZIO INFOCENTER	20 MINUTI	13m 27s
2. TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE NELLE FASI ACCETTAZIONE E CONTROLLO R.I. SOCIETA'	5 GIORNI	6,3 giorni
3. TEMPI MEDI DI PAGAMENTO DELLE FATTURE DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI	30 GIORNI	10 giorni
4. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DELL'AREA CENTRO SERVIZI PER LO SVILUPPO E LE ATTIVITÀ PROMOZIONALI	80%	91,2%
5. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DI METROLOGIA EROGATI DALL'ENTE CAMERALE	80%	98%

- 1. Tempi di attesa dell'utenza del servizio Infocenter. Prerequisito: 20 minuti**
Misura il tempo medio di attesa degli utenti del servizio Infocenter ed è calcolato sul ritiro del numero presso il dispositivo "elimina code" all'accoglienza allo sportello.
- 2. Tempi di evasione delle pratiche nelle fasi di accettazione e controllo del Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva. Prerequisito: 5 giorni**
Misura il tempo medio impiegato nella fase di accettazione e controllo da parte del Registro imprese", Area Anagrafico-Certificativa, per elaborare le pratiche di società la cui iscrizione nel Registro imprese produce direttamente i relativi effetti giuridici.
- 3. Tempi medi di pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi. Prerequisito: 30 giorni come previsto dalla normativa vigente.**
Misura i tempi di pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi, depurati dalle fasi di registrazione e di acquisizione di dichiarazioni di regolarità contributiva.
- 4. Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi dell'Area Centro Servizi per lo Sviluppo e le attività promozionali. Prerequisito: 80%**
Misura il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Area, ed è misurata



con rilevazioni periodiche sulla partecipazione delle imprese ai singoli eventi.

5. *Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi di metrologia legale erogati dall'Ente camerale* Misura il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi di metrologia legale erogati. Prerequisito:80% .

Nella tabella e nel grafico seguenti sono dunque evidenziati gli indicatori sulla qualità del servizio, relativi alle già citate attività amministrative, promozionali e di tutela del mercato. Anche in questo caso gli indicatori sono evidenziati in una scala da 0 a 5, dove si articolano i valori dei prerequisiti.

	Indicatori di "qualità del servizio" 2019						Pre-requisito	Risultato 2019
	0	1	2	3	4	5		
Tempi di attesa dell'utenza del servizio Infocenter	>30'	tra 30' e >25'	tra 25' e >20'	tra 20'e >15'	tra 15' e >10'	≤10'	3	4
Tempi di evasione delle pratiche fasi di accettazione e controllo R.I. delle società	>8gg	tra 8gg e >7gg	tra 7gg e >6gg	tra 6gg e >5gg	tra 5gg e >4gg	≤4gg	3	2
Tempi medi di pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi	>40gg	tra 35g e 40gg	tra 30gg e 35gg	tra 30gg e 25gg	tra 25gg e 20gg	≤20gg	3	5
Percentuale di soddisfazione della utenza sui servizi dell'Area Centro Servizi per lo Sviluppo e le attività promozionali	>55%	tra 55% e >65%	tra 65% e >70%	tra 70% e >80%	tra 80% e >90%	≥90%	3	5
Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi di metrologia legale erogati dall'Ente camerale	>55%	tra 55% e >65%	tra 65% e >70%	tra 70% e >80%	tra 80% e >90%	≥90%	3	5

La Camera di Commercio in sede di approvazione del bilancio preventivo 2019, ha elaborato un piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio redatto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 91/2011, del quale qui di seguito si richiamano i risultati relativi al 2019:

AREE STRATEGICHE DI SISTEMA :

1. Sostenere l'innovazione e il rilancio competitivo dei territori



Obiettivi strategici di sistema

- 1.1- Aumento del senso di fiducia delle imprese verso le Camere di Commercio
- 1.2- Semplificare la vita delle imprese
- 1.3-Garantire il rafforzamento delle imprese esistenti

Indicatori obiettivi 1.1

- a) Livello di soddisfazione (customer satisfaction):Un valore percentuale pari o superiore all' 80% indica un gradimento complessivo dei servizi camerali.
Nell'anno 2019 stati ricevuti n. 341 questionari di valutazione degli utenti sul gradimento dei servizi camerali, di cui il 98 % con valutazione positiva.
- b) Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento della fatture passive.
Nell'anno 2019 il tempo medio di pagamento delle fatture passive è stato di 10 giorni.

Indicatori obiettivi 1.2

- a) Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese relative alle società.
Il tempo medio di evasione pratiche per le società nell'anno 2019 è stato di 6,3 giorni.
Questo risultato è doppiamente apprezzabile in quanto, pur in una situazione di continuo decremento delle risorse umane destinate a detto servizio per collocamento in quiescenza, si è mantenuto in linea con quello degli anni precedenti.

2) Rafforzare il mercato e promuovere l'impresa italiana nel mondo

- 2.1-Garantire la concorrenza nei mercati
- 2.2-Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero
- 2.3-Promuovere la regolazione del mercato

Indicatori obiettivi 2.1

- a) Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale: la diffusione delle visite metrologiche di controllo si misura mettendo in relazione il numero delle visite con il numero delle imprese iscritte alla banca dati metrologica (un valore prossimo ad 1 evidenzia che tutti gli utenti metrici sono stati verificati).
Nel 2019 le visite metrologiche di controllo sono state n. 156, le imprese iscritte alla banca dati metrologica sono state n. 1.557; con una diffusione dello 0,89.
- b) Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di Commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio (n-3 , n-1) - Un valore superiore al 100% indica un valore in crescita rispetto al valore medio del triennio.
Visite ispettive anno 2019 n. 156 , anno 2018 n.268, anno 2017 n.361 ; media 2017-2019 n. 262. Valore percentuale 59,5%.

Premesso che non è possibile considerare le attività svolte dalle tre camere riunite per mancanza di dati di confronto riferibili agli anni precedenti, dal momento che



solo Catania ha sempre elaborato i dati PIRA delle Performance sin dal 2010, si evidenzia che i dati riportati in tabella (riferiti alla metrologia legale della sede camerale di Catania) emerge una progressiva diminuzione dell'attività dell'Ufficio dovuta alla sempre crescente immissione sul mercato delle apparecchiature MID, la cui verifica periodica è stata affidata dal legislatore esclusivamente ai laboratori metrologici privati autorizzati da Unioncamere. Con la definitiva entrata in vigore del D.M 93/2017, a partire dal 18 marzo 2019 l'Ufficio metrico ha perso la competenza della verifica periodica degli strumenti di misura che viene effettuata pertanto dai laboratori privati. Resta l'attività di sorveglianza a campione dei suddetti strumenti.

Indicatori obiettivi 2.2

- a) Sviluppo temporale del numero di iniziative di promozione nei mercati nazionali ed esteri attraverso l'attività di collaborazione con l'ICE Agenzia nell'anno "n" rispetto alla media del triennio (n-3 ; n-1)- Un valore superiore al 100% indica un valore in crescita rispetto al valore medio del triennio.

N. di iniziative di promozione dei mercati nazionali ed esteri, attraverso l'attività di collaborazione con l'ICE Agenzia nell'anno 2019: n. 82

Anno 2018 Camera di Commercio di Catania: n. 66

Anno 2017 (Camera di Commercio di Catania fino al 3 settembre e dal 4 settembre Camera di Commercio di Catania Ragusa e Siracusa della Sicilia orientale): n. 65

Totale iniziative triennio: n.213

Media triennio: n. 71

La media del triennio n. 71 rappresenta il 100%, il dato 2019 pari a n. 82 corrisponde al 115,49% con un incremento del 15,49%.

Indicatori obiettivi 2.3

- a) Numero di controlli utenti metrici e concessionari marchi metalli preziosi effettuati nell'anno rispetto al triennio precedente - Un valore superiore al 100% indica un valore in crescita rispetto al valore medio del triennio.

Nell'anno 2019 n. 1 controllo, nel 2018 n. 1 controllo, nel 2017 n. 5 controlli: media 2017 – 2019 n. controlli 2,33– valore percentuale 42,9%.

Per quanto riguarda i controlli sui concessionari di marchi di metalli preziosi, trattandosi di una platea limitata di soggetti da controllare (circa n.40 laboratori orafi) ed essendo un'attività di grosso impatto sulle aziende (nei controlli vanno distrutti gli oggetti in oro prelevati per l'accertamento metrologico), l'Ufficio ha limitato il controllo ad un laboratorio.

Negli anni pregressi, sino all'anno 2018 l'Ufficio aveva già completato il ciclo di ispezioni coprendo tutte le imprese artigiane con l'attività di creazione di oggetti preziosi.

3) Rafforzare lo stato di salute del sistema.

3.1-Garantire la solidità economica e patrimoniale

3.2-Garantire l'efficienza di gestione

Indicatori obiettivi 3.1

- a) Equilibrio economico della gestione corrente: l'indicatore misura l'incidenza degli oneri correnti rispetto ai proventi correnti – Un valore ottimale dovrebbe avvicinarsi al 100%,



anche se un valore prossimo o superiore al 100% non è necessariamente un segnale negativo per una Camera di Commercio e la sua missione istituzionale.

Oneri correnti € 36.055.277,55 / Proventi correnti € 33.161.243,20 = 108,72%

- b) Incidenza dei costi strutturali: l'indicatore misura l'incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti – Un valore prossimo o superiore al 100% evidenzia una scarsa o nulla capacità di poter destinare risorse correnti per interventi economici.

Oneri correnti – Interventi economici € 34.188.797,78 / Proventi correnti € 33.161.243,20 = 103,09%

Nonostante questo valore la Camera ha destinato risorse per interventi economici per € 1.866.479,77, comprensive delle somme per la realizzazione dei progetti a valere sulla maggiorazione del 20% del diritto annuale.

- c) Margine di struttura: l'indicatore misura la capacità della Camera di Commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio – In generale è auspicabile un valore inferiore al 100%, valori superiori potrebbero però essere giustificati da investimenti che abbiano comportato il ricorso al capitale di credito.

Patrimonio netto € 60.739.198,98 / Immobilizzazioni € 79.991.755,96 = 75,93%

- d) Solidità Finanziaria: l'indicatore misura la solidità finanziaria della Camera di Commercio determinando la parte di finanziamento proveniente da mezzi propri – In generale è auspicabile un valore superiore al 50% (come per il margine di struttura, valori inferiori potrebbero però essere giustificati da investimenti che abbiano comportato il ricorso al capitale di credito).

Patrimonio netto € 60.739.198,98 / Totale Passivo € 87.669.174,05 = 69,28%

Indicatori obiettivi 3.2

- a) Capacità di generare proventi: l'indicatore misura quanta parte dei proventi correnti è stata generata dalla Camera di Commercio oltre alle entrate da diritto annuale e da diritti di segreteria.

Proventi correnti – (Diritto annuale + Diritti di segreteria) € 538.581,11 / Proventi correnti € 33.161.243,20 = 1,62%

- b) Economicità dei servizi: l'indicatore evidenzia il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di Commercio (al netto delle entrate da diritto annuale e da diritti di segreteria) rispetto agli oneri “operativi” - Il valore dell'indice misura quanto gli “altri” proventi generati dalla Camera di Commercio coprono gli oneri “operativi”. Più alto è il valore, maggiore è l'economicità.

Proventi correnti – (Diritto annuale + Diritti di segreteria) € 538.581,11 / Oneri operativi € 34.188.797,78 = 1,57%

- c) Incidenza dei proventi correnti sui proventi totali: l'indicatore misura l'incidenza dei proventi correnti rispetto ai proventi totali – In generale è auspicabile un valore quanto più alto possibile.

Proventi correnti € 33.161.243,20 / Proventi totali € 33.746.882,23 = 98,26%

- d) Risorse per promozione per impresa attiva: misura il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva – L'indicatore misura il valore medio degli interventi economici per impresa iscritta.

Interventi economici € 1.866.479,77 / Imprese attive al 31.12.2019 n. 141.540 = € 13,18