

## **Relazione sulla performance**

**Anno 2017**

## **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.

Partendo dal piano strategico pluriennale nel mese di dicembre di ciascun anno vengono individuati gli obiettivi annuali dell’ente e il relativo budget; successivamente assegnati ai vertici amministrativi con il relativo budget funzionale. Parallelamente a questa prima fase, l’ente predispone la relazione previsionale programmatica e il bilancio preventivo.

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, infine, dopo la chiusura del Bilancio di esercizio 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, spiegate nel modo più comprensibile possibile anche per lettori non esperti, il contesto esterno ed interno nel quale l’ente ha operato nel corso del 2017 e quindi i risultati raggiunti sulle singole linee strategiche, la performance del Segretario Generale e delle singole Aree organizzative.

Occorre sottolineare che l'accorpamento delle Camere di Commercio di Catania con le consorelle di Ragusa e Siracusa si è perfezionato con l'insediamento del Consiglio camerale avvenuto il 4 settembre 2017. Da quella data è nata la nuova Camera di Commercio di Catania Ragusa Siracusa della Sicilia Orientale.

Con il presente documento si definisce, pertanto, la performance della Camera di Commercio di Catania alla data del 3 settembre 2017.

## 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 di Catania e provincia.

La Camera di Commercio di Catania prima dell'accorpamento aveva sede unica in Via Cappuccini, in pieno centro storico, splendido esempio architettonico del periodo littorio. Non è superfluo ricordare che l'edificio Camerale è datato 1933, e trova ubicazione a poca distanza dal Palazzo di Governo e dalla sede istituzionale della Provincia Regionale, com'era in uso in quel periodo.

Mancando di sedi distaccate, l'immobile di via Cappuccini è rimasta unica sede, istituzionale, e operativa, perciò ospita gli uffici di Presidenza, di Giunta e quivi si tengono le sedute del Consiglio camerale, e tutti gli uffici eroganti i servizi camerali a favore dell'utenza, con la particolarità, però, che i servizi al pubblico da anni sono erogati in unico locale, nel cosiddetto "Sportello Infocenter", dove avviene l'erogazione di quasi tutti i servizi al pubblico camerali.

Tale scelta, se da un lato è a detrimento della connessione ufficio/funzione, dall'altra ha impedito che l'utenza si disperdesse all'interno dell'Ente per raggiungere i vari uffici preposti ai diversi servizi.

Tale soluzione organizzativa, indotta tra l'altro dalla riduzione di personale in servizio, 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 agosto 2017, il personale in servizio consta n. 75 unità così suddivise:*

- 10 dirigenti compreso il Segretario Generale
- 26 funzionari direttivi
- 39 istruttori direttivi.

*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 di Catania, in coerenza col DPR 254/2005, si articola in quattro aree funzionali, di cui una, l'area anagrafico-certificativa suddivisa a sua volta in tre macro aree.

Schematicamente si hanno:

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

**ORGANI  
ISTITUZIONALI E - Funzione A  
SEGRETARIA  
GENERALE (A)**

Segretario Generale n.1

Ufficio Presidenza

Segreteria Generale

n.1 dirigente

n.1 funzionario

n.2 istruttori

Controllo di Gestione

n.1 dirigente

n.1 funzionario

URP Carta dei Servizi

n.1 istruttore

Coordinamento Informatico

n.1 funzionario

Ufficio Contenzioso

Arbitrato e Conciliazione

n.1 funzionario

n.1 istruttore (50%)

**SERVIZI DI  
SUPPORTO (B) - Funzione B**

Contabilità

n. 2 dirigente

n. 2 funzionari

n. 3 istruttori

Ufficio Diritto Annuale

n.1 funzionario

n.2 istruttori

Personale

n.1 dirigente  
n.1 funzionario  
n.1 istruttore

Provveditorato, Appalti e  
Contratti, Gestione Titoli

n.1 funzionario  
n.2 istruttori

Protocollo

n.3 istruttori

Ufficio Partecipazioni

n.1 istruttore

**ANAGRAFE E  
SERVIZI DI  
REGOLAZIONE  
DEL MERCATO  
(C)**

- Funzione C

Registro Imprese

n.1 dirigente  
n. 5 funzionari  
n. 18 istruttori

Funzioni ex Upica

n. 1 istruttore

Protesti Usi Agricoltura

n. 1 istruttore

Ufficio Metrico

n.1 funzionario  
n.1 istruttore

Commercio interno- estero Albi minori

n.1 dirigente  
n.1 funzionario  
n. 2 istruttori

Albo Artigiani

n.4 funzionari

ISTAT Prezzi Uff. Studi e Ricerche

n.1 dirigente

n. 3 funzionari

n. 1 istruttore (50%)

**STUDIO,FORM  
AZIONE,INFOR  
MAZIONE e - Funzione D  
PROMOZ.  
ECON. (D)**

Iniziative di promozione economica e Contributi

n.1 dirigente

n. 3 funzionari

## 2.2 I risultati raggiunti

### ANALISI DEI RISULTATI ANNO 2017

La Camera di Commercio di Catania, nel corso del 2017 è stata sottoposta a gestione commissariale sino al 3 settembre 2017 in quanto il 4 settembre 2017, a seguito di convocazione dell'Assessorato Attività Produttive, si è insediato il Consiglio della Camera di Commercio di Catania, Ragusa, Siracusa della Sicilia Orientale che ha eletto il Presidente e nella successiva seduta del 22 settembre 2017 l'Organo consiliare ha eletto la Giunta camerale. Pertanto a far data dal 4 settembre 2017 è costituito il nuovo Ente camerale nato dalle tre Camere di Catania, Ragusa e Siracusa.

Nel periodo precedente l'istituzione del nuovo Ente, 1 gennaio 2017- 3 settembre 2017 Il Commissario ad Acta, in base al Decreto di nomina, ha espletato le funzioni del Consiglio e della Giunta camerale, per gli atti ad esso demandati.

Nel rispetto del dettato regolamentare, come articolato dal D.P.R. n. 254 del 2 novembre 2005 e conformemente alle norme statutarie e regolamentari concernenti la disciplina della gestione economica e patrimoniale delle Camere di Commercio, è stato predisposto il Bilancio di esercizio della Camera di Commercio di Catania per il succitato periodo e, in applicazione del decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 27 marzo 2013, è composto anche da Preventivo di Cassa (Entrate ed Uscite) Finanziario, Prospetti SIOPE.

Il sistema camerale, e ciascuna Camera che di questo è parte ed elemento funzionale, in ossequio ai principi enucleati dalla Legge 580/1993 ss.mm.ii., e dalla Legge Regionale n. 4 del 2 marzo 2010, nonché dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 15 marzo 2010, in base alla quale trovano ancora transitoriamente applicazione i termini previsti dal D.P.R. 254/2005, svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali.

Le strategie, le linee di indirizzo e i piani per lo sviluppo imprenditoriale locale sono delineati nel programma pluriennale adottato dal Consiglio camerale pro tempore, e i cui contenuti sono ogni anno aggiornati dalla Giunta pro tempore, individuandone gli obiettivi programmatici mediante la relazione previsionale e programmatica, adottata in sede di approvazione del bilancio preventivo.

#### – **OBIETTIVI E RISULTATI**

##### ● **Obiettivi fissati**

Gli obiettivi programmatici individuati e contenuti nella relazione previsionale e programmatica approvata dal Commissario ad acta con i poteri del Consiglio Camerale con deliberazione n. 4 del 31 ottobre 2016, si sono concretizzati in interventi mirati al sostegno dello sviluppo delle imprese e del processo di internazionalizzazione delle stesse, nonché a migliorare la struttura organizzativa dell'ufficio tributi, al fine di implementare la percentuale di esazione del diritto annuo di modo che si possa destinare tale incremento dei proventi alle iniziative a sostegno della promozione e internazionalizzazione delle nostre imprese.

Le linee di intervento individuate nella relazione previsionale e programmatica non possono

prescindere dalle caratteristiche del tessuto economico locale, contraddistinto dal nanismo della nostra struttura imprenditoriale (oltre il 93% delle nostre imprese ha un capitale inferiore a 25 mila euro), per non parlare dell'alto numero di ditte individuali che, nel totale delle registrate, rappresentano oltre il 60% e questo costituisce indubbiamente una condizione di debolezza delle nostre imprese che, non disponendo di risorse economiche sufficienti per affrontare i costi di partecipazione ad eventi e manifestazioni fieristiche, limitano la loro capacità di internazionalizzazione, per cui è indispensabile che la Camera assuma l'onere di utilizzo degli stand e dei servizi correlati, incentivando e facilitando la loro partecipazione.

Interpretando la crescente richiesta di opere infrastrutturali proveniente dal sistema produttivo, la Camera è impegnata a seguire, l'attività di gestione dello scalo aeroportuale catanese e del connesso aeroporto di Comiso, e con la recente costituzione della Camera di Commercio di Catania Ragusa e Siracusa della Sicilia Orientale porrà in essere nel 2018 un'attiva partecipazione sulle scelte di sviluppo dell'aeroporto.

In questo contesto di crisi economica che registra un impoverimento del tessuto produttivo, è necessario moltiplicare gli sforzi affinché nell'interesse generale e a tutela della cosa pubblica si elabori ed avvii un piano industriale dei due scali nel segno degli impegni economico-strutturali assunti con l'Autorità di Vigilanza, conseguentemente alla concessione quarantennale, e ciò affinché l'aeroporto possa svilupparsi compiutamente raggiungendo l'obiettivo di terzo aeroporto d'Italia, così come l'aeroporto di Comiso possa incrementare il proprio *portafoglio voli*, attraendo compagnie aeree e voli charter, riducendo così le distanze anche con i mercati di sbocco delle nostre produzioni contribuendo a rendere più competitivo l'intero territorio del Sud Est della Sicilia.

Il tutto, ovviamente, pianificato in coerenza con le altre infrastrutture strategiche del territorio, prime fra tutte il Porto e l'Interporto.

La Camera, in una visione strategica del sistema infrastrutturale, in una idea di creazione di un unico sistema portuale che colleghi, in rapporto interfunzionale diversificato i porti di Pozzallo, Augusta, Siracusa e Catania, deve perseguire quel percorso avviato da qualche anno e indirizzato allo sviluppo dell'area del Sud-Est siciliano attraverso l'interazione operativa degli aeroporti di Catania e Comiso, come dovrà essere vigile nel progetto di sviluppo dell'area portuale e del porto, per pervenire, in ultima analisi, ad un sistema infrastrutturale integrato che rafforzi gli elementi di competitività del territorio di riferimento.

In tema di funzioni amministrative, la Camera ha continuato nel 2017 l'intervento teso al miglioramento dei servizi resi alle imprese e ai cittadini e quelli di giustizia alternativa, attraverso la Camera Arbitrale e di Conciliazione e l'Organismo di Mediazione.

Nella considerazione che i motivi di contenzioso tra imprese, e tra imprese e consumatori sono latenti, l'impegno è stato e dovrà essere indirizzato verso forme di intervento mirato alla diffusione del ricorso alla conciliazione, all'arbitrato ed alla mediazione, ottenendo un duplice risultato: da un lato la riduzione dei carichi processuali nei Tribunali civili, dall'altro la riduzione dei tempi di giudizio e dei relativi costi.

Si è colta pertanto la necessità di incentivare il ricorso a tali strumenti per ovviare in qualche misura ai tempi e ai costi della giustizia civile, giunti ormai a livelli insostenibili per un sistema economico moderno, trasparente, globalizzato.

La Camera è stata sempre impegnata a supportare quei Comuni del comprensorio catanese il



cui Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) non abbia i requisiti informatici richiesti dalla legge, assumendo la gestione del front-office telematico dei rispettivi SUAP che per l'anno in considerazione sono n. 20 e precisamente: Aci Bonaccorsi, Calatabiano, Camporotondo Etneo, Fiumefreddo, Giarre, Gravina di Catania, Licodia Eubea, Linguaglossa,, Mascali, Mascalucia, Milo, Mirabella Imbaccari, Nicolosi, Piedimonte Etneo, Riposto, San Gregorio di Catania, Sant'Alfio, Scordia, Trecastagni, Valverde.

In merito alla cancellazione d'ufficio delle imprese non più operative, nel 2017 è proseguita l'attività di aggiornamento del Registro delle Imprese, al fine di conseguire l'obiettivo di disporre di un'anagrafe delle imprese corrispondente alla realtà del tessuto economico, nonché di migliorare la capacità esattiva della Camera, potendo fare riferimento all'esatto ammontare del diritto annuo riscuotibile.

Le linee strategiche sopra tracciate, così come individuate nella Relazione Previsionale e Programmatica di cui al bilancio di previsione 2017, definiscono gli obiettivi come specificatamente sotto riportati:

- a) Attività promozionale a sostegno delle imprese;
- b) Incentivazione della cultura dell'innovazione, ricerca e trasferimento tecnologico;
- c) Aggiornamento dell'Anagrafe del Registro Imprese (proseguimento dell'attività volta alla cancellazione d'ufficio delle imprese inattive, conformemente a quanto disposto dal D.P.R. 247/2004 per mantenere il Registro conforme alla realtà imprenditoriale locale);
- d) Promozione dei nuovi strumenti di giustizia alternativa;
- e) Promozione, progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture;
- f) Semplificazione amministrativa, e-government.

– **Risultati raggiunti**

Gli obiettivi programmatici, come sopra evidenziati, hanno impegnato nel corso del periodo in esame tutti gli uffici a concretizzare in atti operativi gli indirizzi del Commissario ad acta con i poteri della Giunta Camerale. L'impegno e la professionalità profuse nel perseguire gli obiettivi assegnati sono misurabili dai risultati raggiunti così come appresso illustrati:

**a) ATTIVITA' PROMOZIONALE A SOSTEGNO DELLE IMPRESE**

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 plurisettoriali, 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 3/9/2017 Sono stati organizzati n. 5 eventi in Italia ai quali hanno partecipato 84 imprese, in particolare :

**ITALIA**

MY PLANT	n. imprese 16
OLIO CAPITALE	n. imprese 7

TUTTO FOOD	n. imprese 21
VINITALY	n. imprese 18
SOL & AGRIFOOD	n. imprese 12
ARTIGIANO IN FIERA	n. imprese 30 ( previsione al 3/9/2017)

### **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 IV annualità e ad altre iniziative organizzate dall'ICE – Agenzia, hanno aderito a missioni imprenditoriali (incoming e outgoing), fiere, workshop e incontri BtoB all'estero, n.23 imprese del territorio.

La scelta delle iniziative sopra indicate è stata operata tenendo presente le caratteristiche del nostro tessuto produttivo ed ha interessato settori economici quali l'agricoltura, con il comparto del vitivinicolo, del florovivaismo e dell'agroalimentare, nonché beni di consumo, artigianato di qualità ed elettronica.

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 2017.

### **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:

1. 29 marzo 2017: Presentazione dei dati sulla produzione dei vini dell'Etna in occasione della partecipazione della Camera di Commercio di Catania all'edizione 2017 del Vinitaly.
2. 30 giugno 2017: Incontro di presentazione sulle opportunità di investimento e commercializzazione di prodotti negli Emirati Arabi Uniti, in collaborazione con la Camera di Commercio Italiana negli Emirati Arabi.
3. 19 - 28 giugno 2017 : ciclo di seminari sul "Made in Sicily", in collaborazione con il Dipartimento di Economia delle Imprese dell'Università di Catania. Le sedute inaugurale e conclusiva si sono svolte presso la Camera di Commercio con il coinvolgimento delle imprese dei settori interessati.

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. Le stesse schede sono state rese disponibili per tutte le imprese.

Inoltre, la Camera attraverso molteplici iniziative ha operato in direzione della fidelizzazione

delle imprese, portando le nostre eccellenze nei 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 n.1.551 aziende (rubricate per settori e sottosectori) anche mediante una costante e regolare attività di comunicazione e informazione .

### **BRAND ETNA QUALITY**

Allo scopo di rendere fruibile l'utilizzo del marchio "Etna Quality" da parte delle imprese richiedenti ed in possesso dei requisiti richiesti si è provveduto alla redazione del regolamento di concessione d'uso del marchio per la trasformazione in marchio collettivo, ai sensi del Decreto Legislativo 10 febbraio 2005 n. 30 (Codice di Proprietà Industriale).

In data 11 luglio 2017 si è tenuta una riunione sul "Marchio Etna Quality" con i rappresentanti delle organizzazioni produttive della provincia (Distretti, Associazioni Produttori e Associazioni di Categoria) per illustrare il progetto relativo alla trasformazione del Marchio Etna Quality in Marchio Collettivo d'Area ed acquisire le osservazioni necessarie per l'avvio di un tavolo tecnico finalizzato alla redazione del disciplinare per l'assegnazione del marchio ai prodotti oggetto di tutela.

### **PO FERS REGIONE SICILIA 2014-2020**

E' stata svolta un'intensa attività di informazione ed assistenza alle imprese del territorio in merito alla formulazione dell'istanza di partecipazione al Bando Regionale finanziato dal PO Fers 2014-2020, avente ad oggetto Fiere nazionali ed internazionali nei settori Agroalimentare, Artigianato ed edilizia.

### **ATTIVITÀ DEL COMITATO D'ASSAGGIO DEGLI OLI EVO – SALA PANEL CCIAA**

A seguito del riconoscimento avvenuto con Decreto Dirigenziale n. 8120 del 14.12.2011 del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, il Comitato di Assaggio ha continuato l'attività di analisi di campioni di olio in modo sistematico.

Inoltre, nell'anno 2017, conformemente alla normativa vigente, è proseguita l'attività di rilascio delle certificazioni alle imprese per la valutazione sensoriale degli olii extravergine di oliva. E' stato, inoltre, effettuato il Ring Test per la verifica dei requisiti richiesti dal Centro di ricerca per l'Olivicoltura e l'Industria Olearia, superato con relativo mantenimento dell'accreditamento presso il Ministero delle Politiche Agricole, come da comunicazione del 28 aprile 2017.

L'attività è stata, inoltre, caratterizzata dalla possibilità offerta ad enti ed associazioni di produttori, previo pagamento di apposita quota, di utilizzare la Sala Panel per la realizzazione di sedute d'assaggio. E' stato realizzato un corso dal 10/1 al 30/3 a cura di Unasco - O.P. Olio Verde di Sicilia, diretto dal Capo Panel della CCIAA.

Sono in corso di calendarizzazione n 2 corsi richiesti da altrettante associazioni di produttori

La Camera ha partecipato alle iniziative relative alla XXV edizione del Concorso Ercole Olivario Anno 2017. Oltre a diffondere presso le aziende del settore il regolamento, la Camera, in sintonia con la consorella di Ragusa – sede regionale-, ha proceduto al prelievo dei campioni dell'azienda catanese partecipante per il prosieguo delle fasi di selezione.

Il Comitato d'Assaggio della CCIAA di Catania ha ottenuto un importante riconoscimento grazie alla nomina del Capo Panel dott. Giuseppe Pennino a componente della Giuria Nazionale del Concorso Ercole Olivario per l'edizione 2017.

### **COMITATO IMPRENDITORIA FEMMINILE**

Anche nel 2017 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.

### **DISTRETTI PRODUTTIVI**

A seguito dell'entrata in vigore del DA Attività Produttive Regione Siciliana n.1937/2016 l'ufficio ha proceduto all'istruttoria (Controllo codici e attività e addetti dichiarati al Registro Imprese. Formulazione, elencazione e raggruppamenti codici ateco per imprese e province. Patto di Sviluppo e Statuto Distretto: controllo schede imprese e partners) ed alla redazione della relazione di contesto ed all'analisi del Patto per lo Sviluppo dei seguenti distretti produttivi, aventi sede legale presso la provincia di Catania, data la preponderanza del numero di imprese catanesi aderenti sul totale regionale:

#### **DISTRETTO AGRUMI DI SICILIA**

imprese n.53

#### **DISTRETTO FICODINDIA DI SICILIA - 1)**

imprese n.67

#### **DISTRETTO FICODINDIA DI SICILIA - 2)**

imprese n.80

### **ATTIVAZIONE DEL 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 sarà destinato ai progetti sopra indicati, è stato avviato il servizio Punto Impresa Digitale.

In data 21 luglio è stata avviata l'Azione di sistema n.2/2017 "Sviluppo e potenziamento delle professionalità camerali - linea formativa 2- Le Camere per l'innovazione digitale" a cui il dirigente ed i funzionari preposti partecipano con regolarità ai fini della gestione del bando e delle iniziative contenute nel progetto per il triennio 2017/2019.

### **RISORSE**

Al 3 settembre 2017, per le attività promozionali direttamente organizzate dall'Ente camerale, quali la partecipazione a manifestazioni fieristiche nazionali la Camera ha sostenuto la spesa di €. 320.560,00.

La consueta attività di erogazione di forme di sostegno alle imprese, attraverso i contributi per la partecipazione autonoma a fiere e mostre di livello internazionale non è stata realizzata nel corso dell'anno a causa del mancato finanziamento del bando 2017.

Nel corso del 2017 sono stati erogati contributi ad associazioni per iniziative di carattere sociale per € 4.500,00 .

Negli ultimi anni, come è noto, le Camere di Commercio sono state impegnate nel favorire l'accesso al credito per le PMI attraverso il supporto ai Consorzi fidi, anche in ossequio ad una specifica norma della Legge di Stabilità 2014 (articolo 1 commi 54-55) che ha disposto che le Camere, per gli anni 2014, 2015 e 2016, destinassero 70 milioni di euro l'anno al rafforzamento patrimoniale di tutti i Confidi.

La Camera di Commercio di Catania sin dal 2009 e fino allo scorso esercizio finanziario, ha provveduto a stanziare, le somme necessarie per consentire l'accesso a tali forme di sostegno, sulla base di un proprio regolamento contenente la disciplina sulle modalità di erogazione di contributi ai Consorzi Fidi per quote di partecipazione ai Fondi Rischi.

Il recente Decreto Interministeriale Mise/Mef del 3/1/2017, in esecuzione a quanto stabilito dall'art. 1 , comma 54 della L. 147/2013 (Legge di Stabilità per il 2014 ), ha sancito l'istituzione di un apposito e distinto fondo rischi all'interno del Fondo di Garanzia cui i confidi possono attingere allo scopo di concedere nuove garanzie alle PMI associate, con una procedura “a sportello”, fissando la data iniziale di invio delle istanze al 2/5/2017 e quella finale al 31/12/2018.

I soggetti beneficiari, individuati dal Decreto (art. 3) sono :

- a) i Confidi iscritti all'albo degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 del TUB;
- b) i Confidi coinvolti in operazioni di fusione in un unico soggetto;
- c) i Confidi che abbiano stipulato contratti di rete.

Attualmente, alla Camera rimane la possibilità di continuare a sostenere il sistema di accesso al credito per le PMI contribuendo all'incremento del Fondo di Garanzia Nazionale, anche se, per carenze finanziarie, ciò non è stato fatto.

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 anche durante la gestione commissariale. L'azione svolta dall'ufficio Promozione, in uno con i risultati di spicco conseguiti, hanno definitivamente affermato il ruolo della Camera di Commercio con azioni efficaci, soprattutto in favore del sostegno e della promozione delle imprese nella penetrazione dei mercati nazionali ed esteri.

#### **b) Innovazione, ricerca e trasferimento tecnologico**

La Camera di Commercio ha proseguito la collaborazione con il Tribunale di Catania, l'Ordine dei Dottori Commercialisti e l'Ordine degli Avvocati, per l'attuazione del Processo Civile

Telematico. Il progetto ha consentito di creare un punto di accesso telematico ai fascicoli del Tribunale a favore di quelle imprese che hanno contenzioso giudiziario, utilizzando il *know – how* della Camera di Commercio, ovvero del Sistema informatico camerale.

### **c) Aggiornamento dell'Anagrafe del Registro delle Imprese**

Obiettivo della Camera è tenere un'anagrafe del Registro delle Imprese costantemente aggiornata al fine di garantire trasparenza al mercato, essendo strumento indispensabile per ottimizzare il funzionamento del sistema economico. Tale obiettivo è stato mantenuto anche nel periodo in esame, con una verifica su un totale di quasi 1576 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.

Per quanto concerne il SUAP, il Registro delle Imprese ha prestato assistenza e collaborazione per quei Comuni (20) per i quali l'ufficio svolge competenze delegate del SUAP.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati ulteriormente incrementati i servizi resi all'utenza presso l'Infocenter ed a seguito dell'interazione degli sportelli Infocenter con il personale addetto al rilascio dei dispositivi di firma digitale si è mantenuta la multifunzionalità degli sportelli del Registro delle Imprese assicurando, nonostante i collocamenti in quiescenza del personale, la continuità degli standard qualitativi, anche in considerazione dell'aumento di richieste di rilascio di dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche.

### **d) Promozione di nuovi strumenti di giustizia alternativa**

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.

Resta confermato il dato del mancato decollo dell'istituto della mediazione, nonostante l'incremento del numero di procedimenti che sono stati avviati presso l'Organismo di mediazione nel 2017 (47 in tutto tra obbligatori e volontari), rispetto ai 34 del 2016. A poco

sono servite le novità legislative che avrebbero dovuto rendere ancora più vantaggioso economicamente il ricorso a tale istituto: tra tutti si pensi all'esonero dal pagamento dell'indennità di mediazione ove non si superi il primo incontro. Si continua ad assistere frequentemente a procedimenti che si concludono negativamente per mancata comparizione della parte invitata o per volontà espressa delle parti che, se pur presenti, non intendono andare avanti nel procedimento. Sembrerebbe che il cittadino non abbia recepito l'introduzione del nuovo istituto della mediazione come una occasione per evitare i tempi e i costi della lite giudiziaria, ma, al contrario come un ulteriore onere, anche economico, introdotto prima di ricorrere in giudizio.

Per quanto riguarda l'istituto della Conciliazione in materia di telecomunicazioni, che costituisce condizione di procedibilità rispetto al procedimento giudiziario, nel 2017 si registra un ulteriore decremento (101) rispetto all'anno precedente (124). Anche per il 2017 c'è da registrare il dato del rifiuto, tacito o espresso, delle compagnie telefoniche di sedersi al tavolo della conciliazione. Infatti, a parte Telecom Italia, con la quale è stato stipulato un accordo con Unioncamere anche per la fatturazione delle spese di conciliazione, non essendo prevista dal legislatore alcuna sanzione per la mancata partecipazione alla conciliazione, nessun'altra compagnia aderisce alle conciliazioni.

Per quanto riguarda la novità introdotta dalla delibera n. 209/2016 dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico, che ha istituito dal 1 gennaio 2017 il tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie aventi ad oggetto i servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas, tale tentativo obbligatorio, da tenersi presso il Servizio di Conciliazione e altri organismi, è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dalla suddetta Autorità, in attuazione dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995 n. 481 e dell'art. 141 comma 6 lettera c) del Codice del Consumo.

Ad oggi sono state gestite n.5 conciliazioni in materia e anche per queste, in assenza della previsione legislativa di una sanzione, i gestori invitati hanno tacitamente rifiutato di partecipare all'incontro di conciliazione.

Resta confermato anche per il 2017 il dato dell'incremento delle domande di arbitrato amministrato, n.6 sino ad oggi, rispetto ai 5 del 2016.

#### **e) Promozione, progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture**

Di tali funzioni, senz'altro fra le più determinanti per lo sviluppo economico del territorio, l'unica 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.

#### **f) 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 visto 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 2017 è stato aggiunto un Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, redatto ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. n. 91/2011.

Come anticipato in premessa l'accorpamento delle Camere di Commercio di Catania, Ragusa e Siracusa è avvenuto lo scorso 4 settembre 2017 con la nascita della nuova Camera di Commercio I.A.A. di Catania, Ragusa e Siracusa della Sicilia orientale, pertanto i dati degli indicatori presi in considerazione riguardano la sola Camera di Commercio di Catania sino al 3 settembre 2017 e pertanto essendo la previsione riferita all'intera annualità e il consuntivo all'inizio del mese di settembre 2017, il dato potrebbe risultare non compiuto nella sua interezza.

Tra i cinque indicatori di salute organizzativa si segnala che due (indice gestionale di assenteismo complessivo ed indice di riscossione del diritto annuale) risultano pienamente raggiunti.

Per quanto riguarda l'indicatore economico finanziario di rigidità bisogna sottolineare che lo stesso risente della ulteriore riduzione del 50% del tributo annuale versato dalle imprese, in base alla normativa vigente, attenuata dall'incremento del 20% destinato ai progetti Punto Impresa Digitale e Orientamento al Lavoro e alle Professioni, che ha ridotto lo sfioramento di uno 0,5%.

La riduzione dei proventi correnti si ripercuote sull'indicatore indice risorse umane, producendo uno sfioramento del 3% e in misura limitata anche sull'indicatore di equilibrio economico-finanziario in cui si registra uno sfioramento dello 0,44%.

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità dei servizi bisogna sottolineare come tutti gli



indicatori siano stati pienamente raggiunti e in tre casi su cinque ampiamente superati, tant'è che l'indicatore si è assestato sul risultato massimo.

L'unico indicatore che non si è potuto rilevare è quello relativo ai tempi di attesa dell'utenza del servizio Infocenter e ciò è stato dovuto ad una motivazione tecnica in quanto il software applicativo si è guastato ed ha rimosso dalla memoria tutti i dati preliminarmente acquisiti e pertanto non è stato possibile riscontrare se l'indicatore sia stato raggiunto o meno.

### ***Ricognizione indicatori e modelli di benchmark riferiti al piano delle performance 2017***

A fronte degli indirizzi del D. Lgs. n.150/2009, la Camera di Commercio di Catania ha sviluppato una serie di "indicatori" a valere per l'anno 2017, 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 di Catania 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 di Catania 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 2017
1. INDICATORE ECONOMICO FINANZIARIO DI RIGIDITÀ	< 80%	85,59%
2. INDICATORE DI EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	< 37	37,44%
3. INDICE RISORSE UMANE	< 33%	36,52%
4. INDICE GESTIONALE DI ASSENTEISMO COMPLESSIVO	< 9%	9%
5. INDICE DI RISCOSSIONE DIRITTO ANNUALE	> 60%	67,93%

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

Misura il rapporto percentuale tra gli oneri correnti<sup>1</sup> sui proventi correnti

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.

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)<sup>2</sup>.

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 legge<sup>3</sup>.

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 di Catania 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; purtroppo il risultato del 2017 non è stato rilevato dallo strumento informatico che gestisce lo smistamento degli sportelli del servizio Infocenter, a causa del guasto dell'applicativo informatico che ha rimosso tutti i dati precedentemente rilevati.

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 2017 ha rilevato 5,8 giorni quale tempo di evasione delle pratiche,

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 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.

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 di Catania, rilevato dal sistema informatico di contabilità "ORACLE", è stato di 18,96 giorni.

Un quarto indicatore misurava il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi forniti dall'Area Centro Servizi per lo Sviluppo e le Attività Promozionali: 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 2017, è stato pari al 94% 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 di Catania, è stato pari al 100% 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.

	Indicatori di "salute organizzativa" 2017						Pre-requisito	Risultato 2017
	0	1	2	3	4	5		
Rigidità	>90%	tra 90% e >85%	tra 85% e >80%	tra 80% e >65%	tra 65% e >50%	≤50%	3	1
Equilibrio economico	>47	tra 47 e >42	tra 42 e >37	tra 37 e >30	tra 30 e >25	≤25	3	2
Risorse umane	>40%	tra 40% e >35	tra 35% e >33%	tra 33% e >25%	tra 25% e >20%	≤20%	3	1
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	3

CINQUE INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI	PRE-REQUISITO TARGET	RISULTATI 2017
1. TEMPI DI ATTESA DELL'UTENZA DEL SERVIZIO INFOCENTER	20 MINUTI	Non rilevato
2. TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE NELLE FASI ACCETTAZIONE E CONTROLLO R.I. SOCIETA'	5 GIORNI	5,8 giorni
3. TEMPI MEDI DI PAGAMENTO DELLE FATTURE DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI	30 GIORNI	18,96
4. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DELL'AREA CENTRO SERVIZI PER LO SVILUPPO E LE ATTIVITÀ PROMOZIONALI	80%	94%

5. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DI METROLOGIA EROGATI DALL'ENTE CAMERALE	80%	100%
--	-----	------

- 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" 2017						Pre-requisito	Risultato 2017
	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	Non rilevato
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	3
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 di Catania in sede di approvazione del bilancio preventivo 2017 (delibera del Commissario ad acta con i poteri del Consiglio Camerale n. 5 del 29 dicembre 2016), ha elaborato un piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio redatto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 91/2011, i cui risultati sono stati allegati alla deliberazione del Consiglio camerale n. 1 del 23 gennaio 2018 di approvazione del bilancio di esercizio 1 gennaio / 3 settembre 2017, e che qui di seguito si riportano:

### **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.  
**Nel periodo 1 gennaio – 3 settembre 2017 sono stati ricevuti n. 51 questionari di valutazione degli utenti sul gradimento dei servizi camerali, di cui l'80,39% con valutazione positiva.**
- b) Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento della fatture passive.  
**Nel periodo 1 gennaio – 3 settembre 2017 il tempo medio di pagamento delle fatture passive è di 18,96 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 nel periodo 1 gennaio – 31 agosto 2017 è stato di 6,4 giorni. Il sistema informatico permette una rilevazione mensile e non giornaliera, per cui i dati comprendono il periodo sopra citato.**

##### **Indicatori obiettivi 1.3**

- a) Incidenza percentuale dei contributi erogati direttamente alle imprese sul totale del valore degli interventi economici: l'indicatore misura il livello di contributi erogati in riferimento al previsto (un valore più vicino a 1 rappresenta un valore ottimale).  
**Nel 2017 essendo in itinere il procedimento di accorpamento con le Camere di Ragusa e Siracusa non è stato definito il Fondo per la concessione di contributi alle imprese.**

## **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 2017 alla data del 3 settembre 2017 le visite metrologiche di controllo sono state n. 361, le imprese iscritte alla banca dati metrologica sono state n. 1.293; con una diffusione dello 0,65.**

- 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 2017 alla data del 3 settembre 2017 n. 461, anno 2016 n. 482, anno 2015 n. 504; media 2015-2017 n. 444. Valore percentuale 80,4% il risultato percentuale 80,4% riporta un valore inferiore al 2016 (99,8%) dal momento che vengono messi a confronto periodi disomogenei: il 2017 è relativo al periodo 1 gennaio 2017 – 3 settembre 2017, mentre il 2016 riguarda l'intero anno.**

### **Indicatori obiettivi 2.2**

- a) Sviluppo temporale del numero di iniziative di promozione diretta all'estero organizzate 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.

**A seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 219/2016 che ha escluso dai compiti delle Camere di Commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero, la Camera non ha potuto organizzare iniziative di promozione diretta all'estero.**

### **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.

**Nel periodo 1 gennaio – 3 settembre 2017 n. 5 controlli, nel 2016 n. 5 controlli, nel 2015 n. 5 controlli: media 2015 – 2017 n. 5 controlli – valore percentuale 100%.**

## **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 € 12.316.606,17 / Proventi correnti € 9.306.399,42 = 132,35%**

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 € 11.629.563,22 / Proventi correnti € 9.306.399,42 = 124,96%**

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 € 36.097.682,75 / Immobilizzazioni € 44.161.130,73 = 81,74%**

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 € 36.097.682,75 / Passivo totale € 50.696.154,79 = 71,20%**

#### **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) € 189.313,03 / Proventi correnti € 9.306.399,42 = 2,03%**

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) € 189.313,03 / Oneri operativi € 11.629.563,22 = 1,63%**

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 € 9.306.399,42 / Proventi totali € 10.684.059,71 = 87,11%**

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 € 687.042,95 / Imprese attive al 03 settembre 2017 n. 80.133 = € 8,57.**

## **Allegato**

**Sintesi degli obiettivi raggiunti dalle aree ed uffici per  
l'anno 2017**

**STAFF SEGRETARIO GENERALE**

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

**ASSISTENZA ORGANI**

Obiettivo
Obiettivo 1 – Implementare l'attività di comunicazione dell'Ente
Obiettivo 2 – Verifica adempimenti
Obiettivo 3 – Scadenario adempimenti obbligatori
Obiettivo 4 – Organizzazione eventi

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

**PIANIFICAZIONE E BUDGET**

Obiettivo
Obiettivo 1 – Pianificazione dell'Ente Camerale
Obiettivo 2 – Verifica e monitoraggio dei risultati attesi
Obiettivo 3 – Organismo Indipendente di Valutazione
Obiettivo 4 – Mediazione
Obiettivo 5 – Servizio URP
Obiettivo 6 – Controllo di gestione
Obiettivo 7 – Tutela del consumatore e della fede pubblica

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **SUPPORTO INTERNO**

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Gestione procedure recupero crediti
Obiettivo 2 – Gestione adempimenti procedure accorpamento ex Decreto MISE 25 settembre 2015
Obiettivi 3 – Contabilità e Bilancio
Obiettivo 4 – Accredimento IPA -Avvia bando gara Istituto Cassiere
Obiettivo 5 – Controllo di gestione
Obiettivo 6 –Provveditorato/Interventi stabile camerale
Obiettivo 7 – Provveditorato/Riscontro tempestivo richieste
Obiettivo 8 – Provveditorato/Adempimenti connessi procedure accorpamento ex Decreto MISE 25/09/2015
Obiettivo 9 - Partecipazioni

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **RAGIONERIA - DIRITTO ANNUALE**

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Gestione procedure recupero crediti
Obiettivo 2 – Gestione adempimenti procedure accorpamento ex Decreto MISE 25.09.2015
Obiettivo 3 – Contabilità e bilancio
Obiettivo 4 – Retribuzioni - conguaglio pensioni/esecuzioni transattive
Obiettivo 5 – Mantenimento standard gestionali

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### AFFARI DEL PERSONALE - PROTOCOLLO

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Gestione verifiche periodiche stato del personale
Obiettivo 2 – Applicazione strumenti statistici
Obiettivo 3– Organizzazione gestione personale fase di transizione avvio nuovo soggetto giuridico
Obiettivo 4 – Protocollo/Ottimizzazione protocollo informatico
Obiettivo 5 – Gestione adempimenti connessi procedura accorpamento
<p style="text-align: center;"><b><u>AREA SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Struttura Organizzativa: Registro Imprese, Infocenter</u></b></p>
<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Cancellazione d'ufficio D.P.R. 23 luglio 2004 n. 247
Obiettivo 2 – Mantenimento degli attuali standard operativi
Obiettivo 3 – Infocenter
Obiettivo 4 – D.M. 17 febbraio 2016 start up innovative

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **ALBI E RUOLI**

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Espletamento esami agenti affari in mediazione
Obiettivo 2 – Espletamento esami ruolo provinciale conducenti
Obiettivo 3 – Predisposizione turni apertura impianti distribuzione carburanti
Obiettivo 4 – Commercio Estero aggiornamento procedure rilascio certificati
Obiettivo 5 – Sportello Immigrazione / supporto nuova attività imprenditoriale

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **ALBO ARTIGIANI**

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Organizzazione dei servizi/ mantenimento tempi evasione pratiche
Obiettivo 2 – Organizzazione dei servizi/ eliminazione pratiche sospese anno precedente

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **REGOLAZIONE DEL MERCATO**

<b>Obiettivo</b>
Obiettivo 1 – Regolazione del Mercato/Metrologia legale
Obiettivo 2 – Vigilanza laboratori orafi e metrologici
Obiettivo 3 – Deposito listini prezzi e visti di conformità su preventivi
Obiettivo 4 – Sanzioni amministrative

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **CENTRO SERVIZI ATTIVITA' PROMOZIONALI**

Obiettivo
Obiettivo 1 – Sala Panel
Obiettivo 2 – Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori
Obiettivo 3 – Collaborazione con ICE Agenzia per la promozione all'estero
Obiettivo 4 – Partecipazione a fiere e missioni imprenditoriali