



Camera di Commercio
Trapani



RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PER L'ESERCIZIO 2013





LE LINEE PROGRAMMATICHE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI TRAPANI PER L'ANNO 2013

PREMESSA

La Relazione previsionale e programmatica è disciplinata dall'art. 5 del D.P.R. 254/2005, rappresenta il documento di indirizzo strategico per l'esercizio 2013 e deve essere approvata dal Consiglio entro il 31 ottobre; è propedeutica alla predisposizione del preventivo economico, del budget direzionale e del piano della performance 2013-2015.

Il documento ha natura di aggiornamento del Programma Pluriennale 2012-2016, approvato dal Consiglio Camerale con deliberazione n.13 nel mese di ottobre 2011 e illustra i programmi da attuare nell'anno in funzione delle caratteristiche e dello sviluppo dell'economia provinciale e delle relazioni con gli organismi pubblici e privati che operano sul territorio, in relazione agli indirizzi generali pluriennali fissati dal Consiglio.

La presente relazione, in coerenza con i programmi stabiliti con la programmazione pluriennale e tenendo conto dei presumibili risultati ottenuti con la gestione del preventivo dell'esercizio 2012, consente di allineare la programmazione pluriennale alla situazione economica contingente ed è altresì lo strumento su cui basare la predisposizione dei progetti ed azioni promozionali le cui risorse trovano collocazione nel preventivo 2013.

CONTESTO ESTERNO

Nella nostra provincia, la crisi di fiducia, che nel 2011 ha investito tutto il paese, ha prodotto, dopo la positiva inversione di tendenza dello scorso anno, un decremento della nati-mortalità imprenditoriale, anche se si tratta di un calo particolarmente ridotto (-0,04%). A livello nazionale,



invece, si è registrato solo un rallentamento della vitalità del sistema (+0,8% contro +1,2% del 2010) e, peraltro, il bilancio del 2011 è stato comunque migliore di quelli del triennio 2007-2009, quando la crescita media si è aggirata attorno allo 0,5%. Purtroppo, rimaniamo piuttosto distanti da quanto accade a livello siciliano, dove addirittura, il tasso di crescita imprenditoriale, non solo non ha fatto registrare cali nel 2011 (+0,96% negli ultimi 2 anni), ma è addirittura risultato superiore al trend nazionale.

La crisi internazionale ha avuto ripercussioni negative incidendo sul trend del sistema produttivo locale: le aziende si trovano ad affrontare maggiori difficoltà, aumentano i disoccupati, la capacità di spesa delle famiglie si sta riducendo.

Tuttavia, in questi anni le aziende del territorio trapanese, forti della qualità delle loro produzioni, sono riuscite ad affermarsi con successo nei mercati di tutto il mondo.

Di seguito si riportano alcuni indicatori che descrivono il contesto socio-economico della provincia di Trapani.

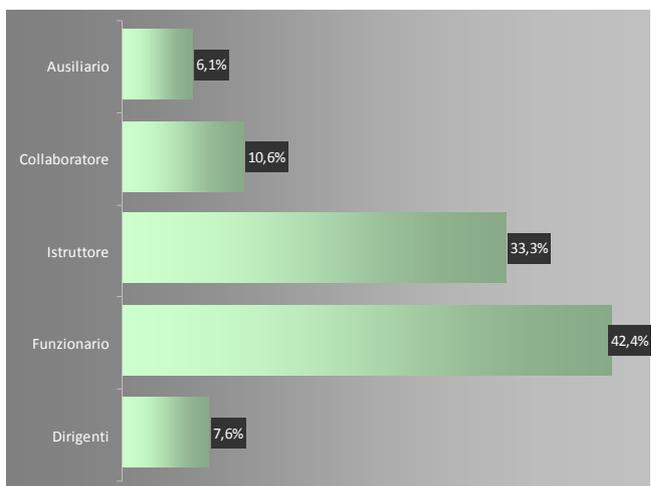
il territorio in cifre		TRAPANI	SICILIA	ITALIA	Unità di misura	Anno di riferimento	Fonte
	N. Comuni	24	390	8.101			Istat
	Superficie	2.460	25.711	301.328	kmq		Istat
	Popolazione	436.624	5.051.075	60.626.442	abitanti	2011	Istat
	Densità	178	196	201	abitanti / kmq	2011	Istat
	Valore aggiunto	6.755,1	85.424,6	1.556.028,6	mln euro	2010	Istituto Tagliacarne
	PIL pro capite	-	-	25.615,4	euro	2010	
	Imprese attive	40.852,0	380.715,0	5.275.515,0		2011	Infocamere
	Imprese registrate	47.822,0	463.475,0	6.110.074,0		2011	Infocamere
	Imprese attive per kmq	16,6	14,8	17,5		2011	
	Imprese attive per 100 abitanti	9,4	7,5	8,7		2011	
	Tasso di natalità	5,9	6,5	6,4	%	2011	Infocamere
	Tasso di mortalità	6,6	7,4	6,4	%	2011	Infocamere
	Tasso di sviluppo -	0,7	-	-	%	2011	Infocamere
	Valore export	2.115,1	10.718,8	375.849,6	mln euro	2011 (provvisorio)	Istat
	Valore import	3.100,3	18.869,8	400.479,6	mln euro	2011 (provvisorio)	Istat
	Tasso di apertura	8,1	37,6	54,9	%	2011	Elaborazione Unioncamere su dati Istat
	Occupati	122,2	1.432,8	22.967,2	mgl	2011	Istat
	di cui uomini	82,0	941,2	13.618,6	mgl	2011	Istat
	di cui donne	40,2	491,6	9.348,6	mgl	2011	Istat
	Tasso di disoccupazione	12,8	14,4	8,4	%	2011	Istat
	di cui uomini	10,9	12,8	7,6	%	2011	Istat
	di cui donne	16,5	17,2	9,6	%	2011	Istat
	Tasso di occupazione	42,4	42,3	56,9	%	2011	Istat
	di cui uomini	57,3	56,4	67,5	%	2011	Istat
di cui donne	27,9	28,7	46,5	%	2011	Istat	
	Arrivi turistici	439.966,0	3.467.843,0	79.374.146,0		2010	Istat
	Presenze turistiche	1.443.845,0	11.243.531,0	251.098.476,0		2010	Istat
	Produzione energia elet. fonti rinnovabili	537,6	2.596,5	76.964,7	(valori in Gwh)	2010	GSE
	Densità di verde urbano	1,7	-	9,3	% su superficie comunale	2010	Istat
	Indice dotazione infrastrutturale	88,4	82,6	100,0	%	2011	Unioncamere - Istituto

CONTESTO INTERNO

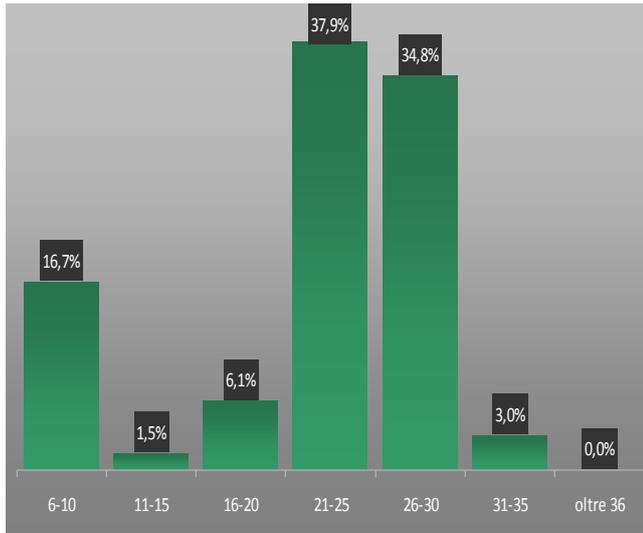
Le Risorse umane della Camera di commercio

La composizione

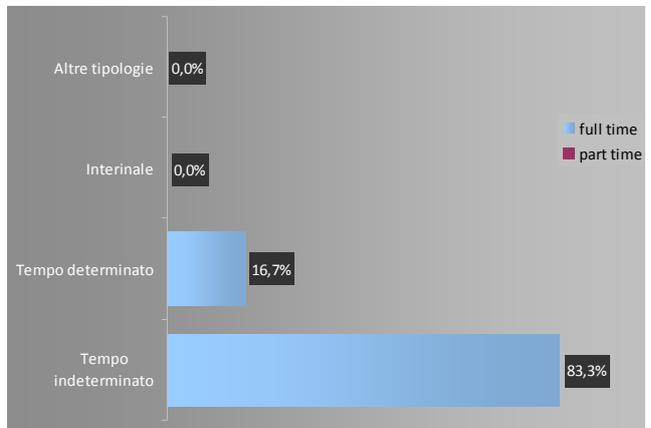
Composizione per profilo professionale		
Profilo professionale	Valore	%
Dirigenti	5	7,6%
Funzionario	28	42,4%
Istruttore	22	33,3%
Collaboratore	7	10,6%
Ausiliario	4	6,1%



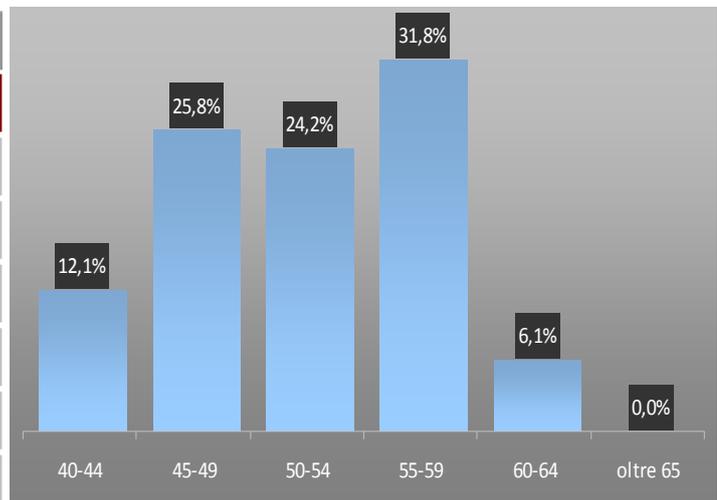
Composizione per anzianità di servizio		
Classe di anzianità	Valore	%
6-10	11	16,7%
11-15	1	1,5%
16-20	4	6,1%
21-25	25	37,9%
26-30	23	34,8%
31-35	2	3,0%
oltre 36	-	-



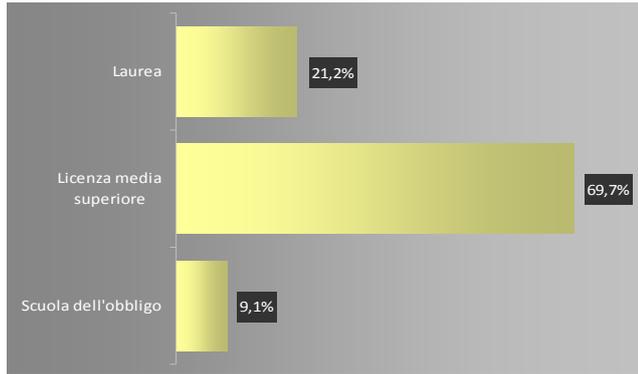
Composizione per tipologia contrattuale		
Tipologia	full time	part time
Tempo indeterminato	55	-
Tempo determinato	11	-
Interinale	-	-
Altre tipologie	-	-



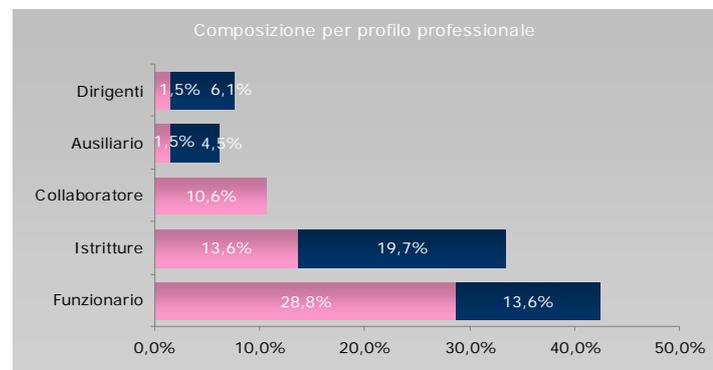
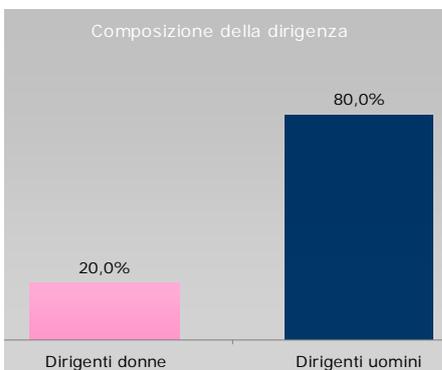
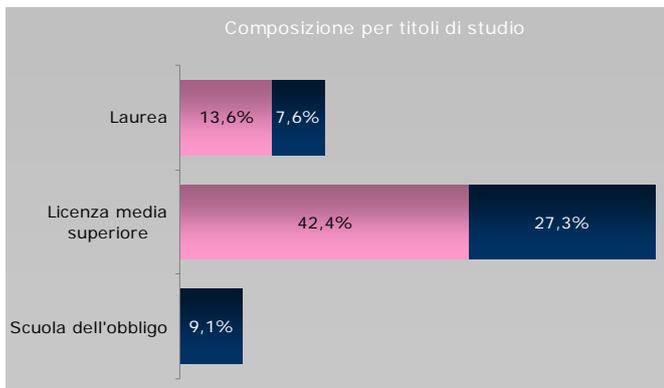
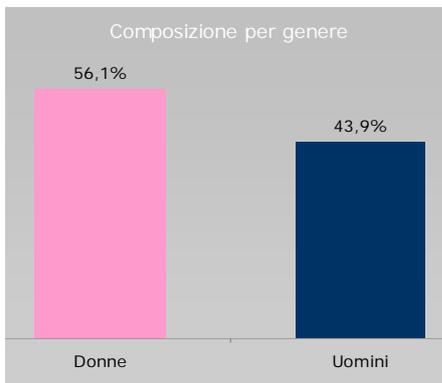
Composizione per classi d'età		
Classe d'età	Valore	%
40 - 44	8	12,1%
45 - 49	17	25,8%
50 - 54	16	24,2%
55 - 59	21	31,8%
60 - 64	4	6,1%
oltre 65	-	-



Composizione per titolo di studio		
Titolo di studio	Volere	%
Scuola dell'obbligo	6	9,1%
Licenza media superiore	46	69,7%
Laurea	14	21,2%



Le politiche di genere

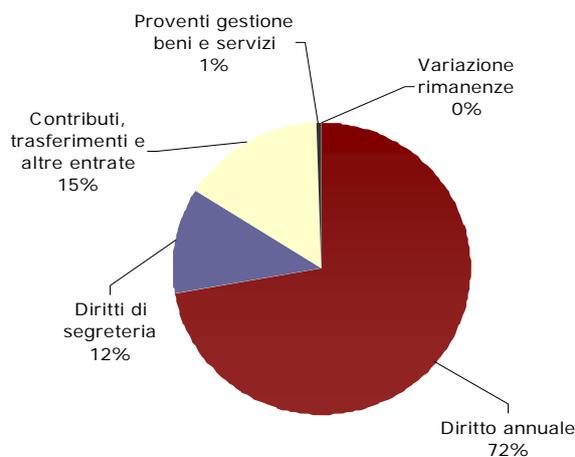


Le risorse finanziarie della Camera di commercio

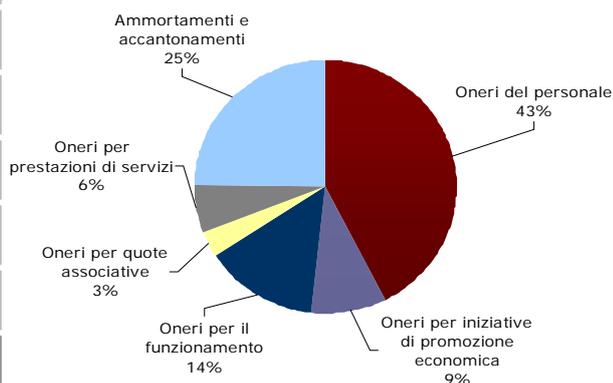
La Camera di commercio di Trapani ha definito la propria pianificazione economico-finanziaria in coerenza con gli obiettivi strategici definiti nel Piano e i risultati conseguiti negli anni precedenti. Di seguito si riportano le rappresentazioni di sintesi dei proventi e degli oneri del consuntivo 2011 e le rappresentazioni di sintesi delle previsioni dei proventi e degli oneri per l'anno 2012.

Consuntivo 2011

Proventi correnti	Valore in €	%
Diritto annuale	8.919.437,23	72%
Diritti di segreteria	1.450.486,83	12%
Contributi, trasferimenti e altre entrate	1.906.794,80	15%
Proventi gestione beni e servizi	72.445,50	1%
Variazione rimanenze	- 2.675,19	0%
TOTALE	12.346.489,17	100%

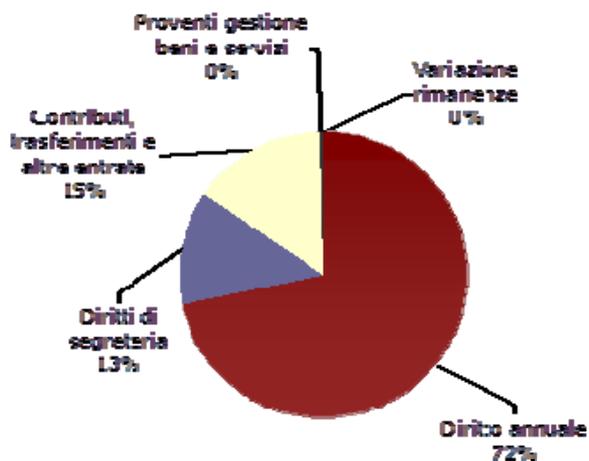


Oneri correnti	Valore in €	%
Oneri del personale	5.846.244,16	42%
Oneri per iniziative di promozione economica	1.247.151,11	9%
Oneri per il funzionamento	1.955.880,97	14%
Oneri per quote associative	478.604,18	3%
Oneri per prestazioni di servizi	810.466,97	6%
Ammortamenti e accantonamenti	3.417.974,79	25%
TOTALE	13.756.322,18	100%

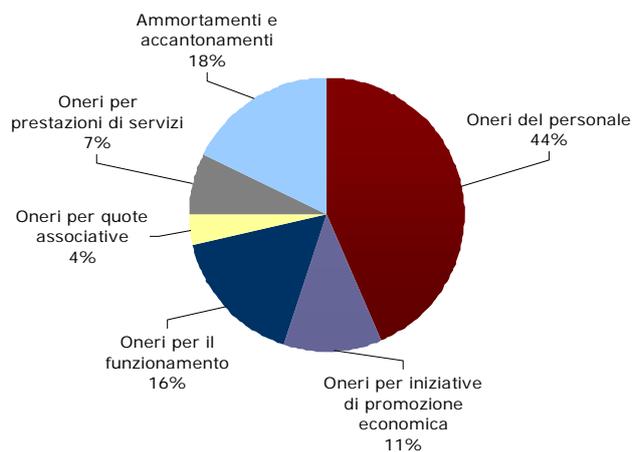


Preventivo 2012

Proventi correnti	Valore in €	%
Diritto annuale	8.720.000	72%
Diritti di segreteria	1.560.000	13%
Contributi, trasferimenti e altre entrate	1.851.160	15%
Proventi gestione beni e servizi	47.675	0,4%
Variazione rimanenze	-	0%
TOTALE	12.178.835,00	100%



Oneri correnti	Valore in €	%
Oneri del personale	5.933.034	44%
Oneri per iniziative di promozione economica	1.544.100	11%
Oneri per il funzionamento	2.211.301	16%
Oneri per quote associative	480.000	4%
Oneri per prestazioni di servizi	980.907	7%
Ammortamenti e accantonamenti	2.414.700	18%
TOTALE	13.564.042	100%



LE LINEE PROGRAMMATICHE PER L'ANNO 2013

L'intero comparto delle pubbliche amministrazioni è al centro, ormai da qualche decennio, di un importante processo di riforma che ritrova nell'emanazione del D.Lgs. 150/09 (recepito in alcuni suoi principi dalla L.R. n. 5 del 05.04.2011) solo l'ultimo passo del lungo e difficile percorso normativo che ha decretato nel tempo il passaggio da un contesto rigido e stabile ad uno di spiccato dinamismo sia nell'ambiente in cui le stesse pubbliche amministrazioni si trovano ad operare che nel proprio funzionamento interno.

La produzione normativa, nel tempo intervenuta per favorire l'introduzione di un modello manageriale pubblico basato sulla responsabilizzazione e l'orientamento al risultato, ha portato ad avvalorare negli anni le logiche della Pianificazione e controllo proprie della cultura economico-aziendale anche all'interno della Pubblica Amministrazione. Con la "Riforma Brunetta" quindi, viene richiesta in maniera sempre più incisiva l'adozione di un idoneo sistema di pianificazione, controllo e valutazione, basato sulla trasparenza, sulla coerenza di ogni singola fase, sulla continuità del processo, sulla chiara definizione di principi e di logiche che ne guidino il funzionamento, riprendendo il percorso già delineato dal DPR 254/05. A tal fine la Camera di Commercio di Trapani ha quindi avviato nel corso del 2012 alcune azioni volte ad implementare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente, definendo un percorso volto a condurre ad una chiara definizione delle strategie e alla conseguente gestione operativa per obiettivi.

La Camera di Commercio di Trapani ha deciso, per le prossime annualità, di definire la propria programmazione strategica ed economico-finanziaria mediante l'approccio metodologico della Balanced Scorecard (BSC): per orientare l'Ente verso una razionalizzazione dell'intero processo di pianificazione e programmazione consentendo di programmare, gestire e valutare gli effetti delle strategie in una prospettiva multidimensionale.

Infatti la “Balanced Scorecard” costituisce uno strumento valido non solo per la misurazione delle performance, ma anche per la pianificazione, gestione e governo delle stesse, consentendo di:

- collegare la dimensione strategica con la gestione operativa
- garantire una gestione e misurazione della performance secondo una logica multidimensionale
- fornire o rappresentare uno strumento di rendicontazione sintetico e di immediata lettura ed interpretazione

Il processo di implementazione della Balanced Scorecard si avvia pertanto con la definizione, per ciascuna area strategica definita nel periodo di mandato, degli obiettivi strategici misurabili e dei fattori critici di successo al fine di individuare i punti su cui focalizzarsi nel medio-lungo periodo secondo le quattro prospettive di analisi specifiche dello strumento:

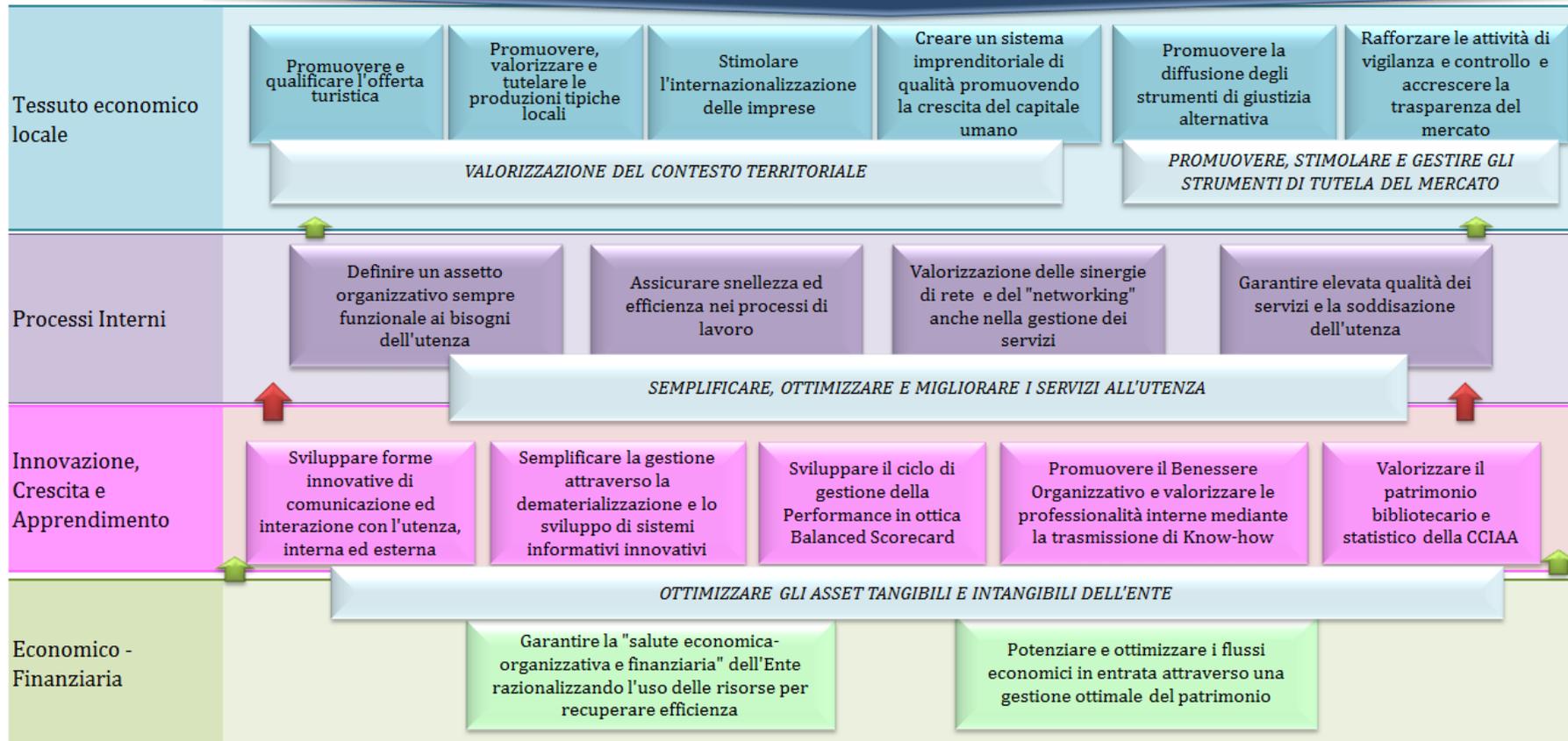
- Imprese, Consumatori e Territorio: questa prospettiva è orientata a misurare il grado di soddisfazione delle imprese, delle associazioni di categoria e di tutti gli utenti in genere, valutando la capacità dell'ente di individuare i bisogni specifici del territorio e di soddisfarli;
- Processi Interni: questa prospettiva è orientata a valutare il grado di efficienza ed efficacia col quale l'ente gestisce e controlla i processi interni, mirando all'ottimizzazione di quelli esistenti ed alla definizione di processi attraverso cui perseguire gli obiettivi strategici;
- Innovazione, Apprendimento e Crescita: questa prospettiva è orientata a valutare il livello di valorizzazione delle potenzialità interne dell'amministrazione, investendo nella crescita del personale, in termini di competenze e motivazioni, nonché nel potenziamento delle infrastrutture tecniche e tecnologiche di supporto;
- Economico-Finanziario: questa prospettiva è orientata a valutare la gestione dell'ente in ragione della sua capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio, fornendo servizi efficaci secondo livelli sostenibili di efficienza e perseguendo politiche di ottimizzazione delle risorse e contenimento dei costi.

Di conseguenza, al fine di una migliore integrazione con l'intero ciclo di definizione e valutazione delle performance e per garantire una continuità con il successivo Piano della Performance 2013-2015, le linee strategiche di mandato vengono attualizzate in ottica Balanced Scorecard e ridefinite secondo il principio di aggiornamento flessibile, trovando collocazione specifica, insieme ai relativi obiettivi strategici, in una delle quattro prospettive analizzate dalla BSC.

Infatti è da ricordare che nella programmazione pluriennale, e poi nella sua declinazione annuale, non è ricompresa solo l'attività promozionale, ma anche quella inerente i processi interni, i servizi anagrafici, gli investimenti, le risorse umane. E' necessario, quindi, presidiare le molteplici dimensioni sulla base delle quali può essere vista l'azione dell'ente: non solo i clienti, vale a dire i sistemi economici e le imprese, ma anche l'efficienza dei processi interni e la crescita delle risorse umane; infine, la dimensione economico-finanziaria, dall'efficientamento dei processi, all'efficacia della spesa per gli interventi promozionali e dunque all'outcome generato.

Quindi, secondo la suddetta impostazione le linee strategiche pluriennali, in continuità naturale con la programmazione di mandato, vengono ad articolarsi in obiettivi strategici di natura multidimensionale così come descritti nella Mappa Strategica di seguito riportata:

"Traghettare il sistema produttivo della provincia di Trapani verso nuovi e sicuramente più ambiziosi scenari di crescita e sviluppo di tutti i settori, contribuendo a creare valide sinergie capaci di innescare percorsi che portino all'incremento di tutti gli indicatori economici. Puntare sulla strada dell'innovazione mettendo in campo azioni a sostegno delle imprese, incentivando la formazione e l'utilizzo di nuove tecnologie, snellendo ulteriormente la macchina amministrativa e rafforzando i servizi."



I Progetti del Bilancio di Previsione per l'esercizio 2013 si collocano quindi nell'ambito delle quattro prospettive della Balanced Scorecard e delle linee programmatiche di mandato tenendo presente che, in corso d'anno, potranno essere apportate quelle modificazioni ed integrazioni, secondo il metodo della flessibilità, espressamente richiamato nel Programma Pluriennale.

PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

LINEA PROGRAMMATICA - VALORIZZAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

La Camera, per l'anno 2013, prevede di realizzare una serie di interventi promozionali finalizzati ad incentivare una politica attiva di valorizzazione del territorio e delle sue potenzialità.

Gli interventi promozionali della predetta linea programmatica saranno demandati all'Azienda Speciale "Servizi alle Imprese" con conseguente trasferimento dei relativi stanziamenti dal bilancio.

In particolare, si prevedono le seguenti azioni camerali

PROMUOVERE E QUALIFICARE L'OFFERTA TURISTICA

Le azioni che riguardano i sistemi turistici e commerciali hanno una indiscussa trasversalità con quasi tutti i temi dello sviluppo dei settori produttivi e delle eccellenze del nostro territorio e, laddove promossi secondo approcci ispirati a principi di sostenibilità, consentono anche di migliorare la qualità della vita dei cittadini, garantire la valorizzazione del patrimonio culturale, ambientale e identitario dei territori. A tal fine la Camera intende realizzare azioni volte a sviluppare il sistema turistico locale stimolando la destagionalizzazione, il turismo culturale e locale.

In tal senso si prevede di sostenere in ambito locale, iniziative che favoriscano lo sviluppo del turismo, privilegiando l'organizzazione di manifestazioni con rilevante attrattiva turistica ed eventi strettamente correlati con la promozione del turismo e delle tipicità locali, ed anche correlati allo sviluppo di altri settori.

La Camera di commercio di Trapani inoltre, attraverso il supporto dell'Azienda Speciale "Servizi alle Imprese" punterà sulla promozione dell'offerta turistica e sulla diffusione della conoscenza delle attrattive provinciali attraverso il potenziamento del sistema wi-fi free zone e del portale di informazioni sul territorio provinciale. Il progetto infatti rappresenta una finestra virtuale su Trapani ideato per aiutare i turisti a vivere al meglio il loro soggiorno in città, scoprendo tutto ciò che c'è da vedere, gli itinerari consigliati, i servizi attivi, le escursioni da non perdere, i prodotti da gustare, le chiese ed i monumenti da visitare.

Obiettivo Strategico	PROMUOVERE E QUALIFICARE L'OFFERTA TURISTICA
Benefici Attesi	Incrementare i flussi turistici (arrivi e presenze) sia nel senso di incrementare gli arrivi che di aumentare i tempi medi di permanenza; Incrementare il PIL del settore turistico; Fruibilità maggiore dei servizi
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Sviluppare il sistema turistico locale e stimolare la destagionalizzazione, il turismo culturale e locale	Realizzazione di iniziative di promozione turistica Marchio Ospitalità Italiana per le Imprese Ricettive e Ristorative: ottenimento/mantenimento del marchio di qualità ISNART
Favorire il decollo di iniziative innovative per promuovere il turismo e la conoscenza delle attrattive provinciali	- Potenziamento del sistema di wi-fi free zone e del portale per la diffusione dei servizi turistici ed estensione del servizio su nuove aree della provincia - Divulgazione del servizio attraverso media e altri canali

PROMUOVERE, VALORIZZARE E TUTELARE LE PRODUZIONI TIPICHE LOCALI

In considerazione che l'immagine di un territorio è data anche dai suoi prodotti tipici e tradizionali, la Camera di Trapani intende individuare nel corso del 2013 specifici interventi volti a valorizzarne la conoscenza e la qualità nonché a promuoverli anche quale prodotto "souvenir" per il turista italiano e straniero. In tal senso proseguiranno le azioni di riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica attraverso le attività di Certificazione di qualità dei prodotti agroalimentari. In particolare si punterà all'incremento e al miglioramento degli

standard di efficacia e di efficienza con lo sviluppo ed il potenziamento della informatizzazione dei servizi relativi alla certificazione di qualità di cui ai Piani di controllo dell'olio " Valli Trapanesi " e dei "Capperi di Pantelleria" e del "Sale Marino di Trapani" recentemente riconosciuto a I.G.P. - Indicazione Geografica Protetta dal Ministero delle risorse agroalimentari cercando, fra l'altro, di intraprendere iniziative tendenti alla approvazione, nel tempo, del disciplinare per la certificazione di qualità di altri prodotti agroalimentari della Provincia quali ad esempio l'aglio rosso – per il quale di recente è stato costituito il relativo Consorzio, il melone, il pecorino etc. Al fine di dare concreta attuazione ai Piani di controllo di cui sopra l'Ente camerale si avvarrà, fermo restando la esclusiva competenza per ciò che attiene alla certificazione di qualità, dell'Azienda Speciale "Servizi alle Imprese" la quale opererà in modo tale da:

a) calmierare i prezzi in modo da offrire alle aziende della Provincia dei servizi a prezzi "politici";

b) snellire e accelerare l'attività propedeutica alla certificazione di cui trattasi attraverso propri ispettori che procederanno ai sopralluoghi di rito.

Inoltre, sempre al fine di promuovere e valorizzare le produzioni tipiche locali si prevede di realizzare e sostenere iniziative e progetti di rilievo, di promozione eno-gastronomica, che favoriscano la conoscenza e la valorizzazione delle tipicità locali.

Tra questi si colloca anche la partecipazione al progetto del Fondo Perequativo "Promozione delle eccellenze produttive dei territori e della dieta mediterranea" volto a **valorizzare, in chiave innovativa**, i territori ed il loro **patrimonio eno-gastronomico** attraverso il volano della Dieta Mediterranea con le positive ricadute che ne possono derivare per tutta la filiera (produttori di materie prime, aziende agroalimentari, operatori della ristorazione).

Obiettivo Strategico	PROMUOVERE, VALORIZZARE E TUTELARE LE PRODUZIONI TIPICHE LOCALI
Benefici Attesi	Migliore promozione e commercializzazione all'estero delle produzioni locali. Maggiore competitività e diversificazione dell'offerta. Garanzia e salvaguardia della storia, della cultura della qualità e della genuinità del territorio trapanese e delle produzioni. Fare sistema intorno alle proprie tipicità e qualità. Valorizzazione delle produzioni locali, qualificando la ristorazione italiana nel

	mondo che propone i piatti tipici della Dieta Mediterranea
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica	Stimolare l'adesione al Piano dei Controlli di un numero sempre maggiore di produttori Certificazione dei prodotti DOP: olio, capperi, sale marino Estensione della certificazione ad eventuali nuovi prodotti (consorzio aglio rosso di Nubia, melone giallo di Paceco, pecorino di Custonaci). Prelievo di campionatura e trasmissione al laboratorio per le analisi organolettiche Organizzazione di riunioni e di informativa sulla certificazione dei prodotti Accreditamento Sala Panel: riconoscimento di almeno due gruppi per poter operare sulle certificazioni delle proprietà organolettiche dell'olio e del vino
Partecipazione a progetti e realizzazione di iniziative di promozione enogastronomica del territorio e delle eccellenze produttive	Organizzazione diretta di eventi in Italia e sostegno di manifestazioni locali organizzate nel territorio con ricadute di rilievo anche attraverso l'erogazione di contributi Progetto "Promozione delle eccellenze produttive dei territori e della dieta mediterranea"

STIMOLARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

Per supportare lo sforzo delle imprese, rivolto al processo di internazionalizzazione, saranno organizzati nel corso dell'anno seminari tecnici mirati ad affrontare le problematiche operative più attuali in materia di dogane e trasporti, contrattualistica e fiscalità internazionali. A tal fine risponde l'adesione all'iniziativa di sistema "Sportelli Internazionalizzazione" volta a realizzare a livello provinciale sportelli informativi e di primo orientamento per l'internazionalizzazione delle imprese con l'obiettivo di promuovere quindi la cultura dell'internazionalizzazione e riqualificare i servizi offerti.

Potranno essere organizzati workshop tra aziende locali ed operatori esteri.

Per raggiungere gli obiettivi proposti con questa linea programmatica si prevede, anche per quest'anno, di predisporre, di concerto con le associazioni di categoria, un programma di work-shop e di mostre e fiere, in Italia ed all'Estero, a cui partecipare sia con stand istituzionali che con l'acquisizione di spazi da mettere a disposizione delle imprese che vi accedono secondo le modalità previste dai bandi pubblicati.

Inoltre, l'adesione ad iniziative del sistema camerale potrà contribuire a realizzare azioni particolarmente efficaci nel campo dell'internazionalizzazione.

Alcuni degli interventi promozionali della predetta linea programmatica, saranno demandati all'Azienda Speciale "Servizi alle Imprese" con conseguente trasferimento dei relativi stanziamenti dal bilancio.

In quest'ultimo ambito si colloca il progetto denominato "Siciliamo" di cui nel 2013 si dovrebbe organizzare la quinta edizione. La manifestazione consiste in una vetrina qualificata di valenza internazionale per i vini, gli oli e l'artigianato della nostra provincia. La scelta oculata del periodo in cui svolgere la manifestazione dovrebbe, inoltre, contribuire a destagionalizzare il turismo.

Obiettivo Strategico	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese
Benefici Attesi	Esplorare ed individuare nuovi sbocchi di mercato al fine di offrire ai produttori provinciali nuove prospettive e presentare nuovi scenari. Facilitare la possibilità di instaurare proficue relazioni con i vicini Paesi del Mediterraneo. Individuazione di nuovi canali di sbocco e/o nuovi mercati; Consolidamento del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative della Camera Coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative camerale
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Promozione dell'internazionalizzazione attraverso la realizzazione /partecipazione di eventi di richiamo internazionale	Partecipazione e organizzazione di eventi in Italia o all'estero di promozione dell'internazionalizzazione
	Ospitalità italiana in tour: promo-commercializzazione del territorio e dei suoi prodotti sui territori esteri attraverso serate di degustazione a cui partecipano pubblico, giornalisti, buyers e aziende
	Realizzazione dell'evento SICILIAMO www.siciliamoexpo.it : B2B delle aziende presenti alla manifestazione con i buyer che vengono dall'estero ed esposizione dei prodotti durante la manifestazione al pubblico e ai buyer
	Realizzazione di momenti di incontro/confronto con associazioni di categoria e imprese per definire l'attività di promozione all'estero
	Progetto: Nuove Imprese Esportatrici
Potenziare l'attività di consulenza e di informazione di primo intervento sulle tematiche connesse all'export	Progetto: Sportelli Internazionalizzazione
	Realizzazione di momenti formativi, informativi (Seminari / workshop) sulle tematiche connesse all'internazionalizzazione delle imprese

CREARE UN SISTEMA IMPRENDITORIALE DI QUALITÀ PROMUOVENDO LA CRESCITA DEL CAPITALE UMANO

Anche nel 2013 la Camera per portare avanti il proprio programma di formazione per le imprese si avvarrà del proprio braccio operativo che è costituito dall'Azienda Speciale Servizi alle Imprese.

Con tale termine si vuole intendere un ampio spettro di iniziative e quindi una varia tipologia di processi, che abbraccino cioè quella che viene chiamata "formazione manageriale"; eventi di informazione e aggiornamento su diverse tematiche che riguardano le imprese, ma anche orientamento verso le professioni e il lavoro rivolto soprattutto ai giovani.

In particolare per l'anno 2013 si prevedono i seguenti interventi:

- proseguire nel segmento tradizionale di preparazione e di abilitazione per l'accesso ad alcuni ruoli camerali;
- organizzare confronti, convegni, ecc. sui temi della formazione e del lavoro visti soprattutto nell'ottica delle esigenze delle imprese;
- attività convegnistiche e seminariali rivolte al sistema delle imprese ed ai loro consulenti, sui temi, di volta in volta più attuali, che vanno dalla fiscalità, alla gestione aziendale, all'approfondimento di nuove normative.

Inoltre, attiene alle funzioni e ai compiti da svolgere nell'ambito di questa linea programmatica l'attività in materia di alternanza scuola-lavoro, già svolta dalle Camere di Commercio, ma che ha avuto l'imprimatur ufficiale nella formulazione dell'art. 2 della L. 580/1993 come novellato dall'art. 2 del d.lvo 15 febbraio 2010 n. 23.

In quest'ambito si continuerà, quindi, a collaborare con le Università per la realizzazione di progetti formativi e di orientamento che prevedano la realizzazione di stage, presso il nostro Ente, da parte di studenti iscritti prevalentemente alla facoltà di Economia e Commercio, Informatica, Comunicazione, Ingegneria Ambientale ecc. ecc.. Sarà continuata e incrementata anche l'attività formativa rivolta agli studenti di istituti delle scuole superiori di Trapani e provincia, in particolare, con gli istituti tecnici commerciali e i licei scientifici, prevedendo oltre a incontri in sede anche visite di funzionari camerali presso gli istituti scolastici.

Inoltre, in considerazione della particolare attenzione rivolta negli ultimi anni dal Sistema camerale sui temi dello sviluppo sostenibile e del loro legame con la capacità innovativa delle imprese, si evidenzia la partecipazione per l'anno 2013 al Progetto "Green Economy, Blue Economy e Sviluppo Sostenibile" volto a incentivare lo sviluppo dell'economia verde, l'agricoltura sostenibile, la

valorizzazione delle filiere del mare e, più in generale, l'adozione di comportamenti socialmente responsabili da parte delle imprese. Già nell'annualità corrente è in itinere un accordo di collaborazione tra la Camera di Commercio di Trapani ed il C.I.T.E.R.A. (Centro Interdisciplinare Territorio Edilizia Restauro Ambiente, dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza"), per la realizzazione delle seguenti attività:

- a) Audit energetico, elaborazione dei dati raccolti e predisposizione del rapporto finale al fine di valutare non solo la fattibilità tecnica ma anche e soprattutto quella economica delle azioni proposte;
- b) Seminario di formazione/informazione sui temi che riguardano l'energia da fonti rinnovabili rivolto alle imprese ed ai professionisti operanti nel settore.

Obiettivo Strategico	Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano
Benefici Attesi	Migliorare il gap tra formazione e lavoro. Migliore livello di managerialità nella gestione delle piccole e medie imprese. Diffondere la conoscenza di strumenti utili alla crescita e all'internazionalizzazione quali le reti d'impresa. Promuovere lo sviluppo delle idee innovative e la loro valorizzazione sul mercato
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Stimolare la cultura imprenditoriale sensibilizzando sulle opportunità derivanti dalla creazione di reti di impresa	Accordo di collaborazione con il C.I.T.E.R.A. (Centro Interdisciplinare Territorio Edilizia Restauro Ambiente, dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza") Progetto: Green Economy, Blue Economy e Sviluppo Sostenibile Attività di formazione su reti di impresa Progetto OPENLAB: azioni per l'incremento e monitoraggio dei flussi di trasferimento di Know-how tra ricerca e PMI - HUB Innovazione Smart Community e riqualificazione delle aree urbane: valorizzazione dei servizi commerciali e del terziario attraverso la digitalizzazione delle imprese

LINEA PROGRAMMATICA - PROMUOVERE, STIMOLARE E GESTIRE GLI STRUMENTI DI TUTELA DEL MERCATO

Il rafforzamento delle azioni a tutela dei consumatori e a garanzia della trasparenza e della libera concorrenza del mercato continua ad essere considerato, dal sistema camerale, impegno prioritario al fine di dare sempre maggiore enfasi ad una funzione camerale dove più che in altre si può dare contenuto alle capacità innovative e di autonomia funzionale dell'Ente.

Anche per il 2013, quindi, la Camera intende perseguire obiettivi coerenti con tale finalità.

PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DEGLI STRUMENTI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Il quadro normativo in continua evoluzione nell'ambito della mediazione esige l'attivazione di azione di campagne promozionale e di comunicazione , anche aderendo ad iniziative di sistema.

Le problematiche connesse all'applicazione del d.lvo 28/2010 continueranno a impegnare la Camera in un notevole sforzo organizzativo e di qualificazione professionale del personale addetto, se non si vuole abdicare ad una funzione per la quale gli enti camerale sono particolarmente vocati considerato il ruolo di terzietà che giocano nel mercato.

Altro campo d'intervento potrà, infine, essere costituito dalla compartecipazione a progetti di rilievo proposti dalle Associazioni e finalizzati a rispondere alle esigenze di correttezza, chiarezza e trasparenza del mercato.

In quest'ambito si colloca il progetto del fondo perequativo "Mediazione e regolazione del mercato" volto a qualificare l'organizzazione dei servizi di conciliazione in essere e ad elevarne il grado di qualità, promuovendo al tempo stesso sul territorio i vantaggi e le caratteristiche del servizio offerto dalle Camere di commercio.

Nel corso delle ultime settimane la recentissima pronuncia della Corte Costituzionale ha messo in discussione il D. Lgs. n. 28/2010 dichiarando l'incostituzionalità dell'art. 5 del suddetto decreto nella parte in cui la mediazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale (in sostanza è stata dichiarata incostituzionale la mediazione obbligatoria in materie quali le locazioni ed il Condominio). Ciononostante, nella consapevolezza dell'importanza di questo strumento, in quanto rappresenta un'opzione valida rispetto al procedimento ordinario, la Camera di commercio di Trapani proseguirà nel suo percorso a favore di questa forma di giustizia, basata sulla ricerca dell'accordo piuttosto che sulla contrapposizione tra le parti, ribadendo il proprio impegno istituzionale verso la diffusione e la gestione dello strumento

conciliativo, visto l'impatto positivo che quest'ultimo ha per le imprese e per la generalità dei cittadini.

Obiettivo Strategico	Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa
Benefici Attesi	Incremento del ricorso alle procedure di A.D.R.; Incremento delle conciliazioni accettate o concluse con accordi tra le parti; Incremento del numero di utenti che si rivolgono alla CCIAA per conoscere gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie;
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Sensibilizzare l'utenza sull'utilizzo dello strumento conciliativo	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione in concomitanza con la settimana della conciliazione coinvolgendo Associazioni di categoria e ordini professionisti Attività divulgativa sugli strumenti di ADR attraverso la realizzazione di spot da divulgare tramite sito internet Progetto Fondo Perequativo: "Mediazione e Regolazione del Mercato"
Formazione e aggiornamento dei mediatori	Formazione e selezione dei mediatori Revisione elenco mediatori

RAFFORZARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO E ACCRESCERE LA TRASPARENZA DEL MERCATO

In materia di vigilanza, occorrerà agire in sinergia con le iniziative intraprese dal sistema camerale per il rafforzamento dell'attività ispettiva in materia metrologica, della sicurezza dei prodotti e delle manifestazioni a premio al fine, previa la formazione del personale addetto, di incrementare o avviare le campagne ispettive.

In materia di controllo e vigilanza dei prezzi e del loro processo di formazione continuerà l'attività della Commissione per l'accertamento dei prezzi all'ingrosso. Nel 2013 sarà data piena attuazione all'attività di revisione della Raccolta degli Usi, già avviata dalla Commissione.

Obiettivo Strategico	Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato
Benefici Attesi	Incrementare i controlli su imprese attive; Sensibilizzare e incrementare negli operatori lo sviluppo di una cultura della produzione e della commercializzazione di prodotti sicuri e legali; Riduzione dei comportamenti scorretti
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Incrementare la trasparenza nei contratti	'Organizzare incontri con le Associazioni di Categoria al fine di elaborare specifici contratti tipo (es per il settore nautico, per le

<p>offerti al consumatore e potenziare l'attività di controllo della presenza di clausole vessatorie</p>	<p>strutture alberghiere) da proporre agli operatori del settore. Favorire la diffusione della conoscenza dell'attività di controllo dei contratti attraverso la realizzazione di momenti informativi all'utenza, la divulgazione tramite sito, attività informativa sui prodotti elaborati da unioncamere nazionale Istituzione di un Osservatorio, d'intesa con le Associazioni di categoria, per la denuncia dei comportamenti scorretti e per il controllo delle clausole inique</p>
<p>Realizzazione dell'attività ispettiva con attenzione anche alla sicurezza prodotti</p>	<p>Realizzazione di un piano di sviluppo dei controlli triennale Individuare forme di collaborazione con forze dell'Ordine (Guardia di Finanza) per realizzare il Piano dei controlli in maniera congiunta</p>

PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

LINEA PROGRAMMATICA – SEMPLIFICARE, OTTIMIZZARE E MIGLIORARE I SERVIZI ALL'UTENZA

DEFINIRE UN ASSETTO ORGANIZZATIVO SEMPRE FUNZIONALE AI BISOGNI DELL'UTENZA

Mantenere un livello di erogazione dei servizi quali-quantitativamente elevato e omogeneo, ottimizzando l'impegno delle risorse professionali ad essi dedicate, in un quadro di processi lavorativi razionalizzati: in estrema sintesi sarà questo lo scenario prevalente nel quale le Camere di Commercio dovranno operare. Per arrivare a questo obiettivo strategico - che il Sistema camerale persegue, agendo in linea con gli indirizzi del governo - è indispensabile una profonda conoscenza dei meccanismi di funzionamento dell'Ente.

Proprio a tal fine la Camera di commercio di Trapani ha avviato nel corso del 2012 un progetto volto a mappare e analizzare i processi dell'Ente effettuando una analisi dei carichi di lavoro e delle posizioni organizzative, al fine di rilevare i gap e le aree di miglioramento, proporre i necessari adeguamenti organizzativi utili a garantire un effettivo e superiore livello di efficienza organizzativa e di servizio. Nel 2013 si proseguiranno le attività di monitoraggio e si attueranno le soluzioni organizzative individuate procedendo infine ad una valutazione degli impatti sulla struttura organizzativa, valutando gli effettivi recuperi di efficienza e qualità.

Obiettivo Strategico	Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza
Benefici Attesi	Mantenimento di un livello di erogazione dei servizi quali-quantitativamente elevato e omogeneo. Ottimizzazione dell'impegno delle risorse professionali dedicate ai processi camerali. Maggior controllo dei processi camerali e individuazione delle aree di miglioramento. Ottenimento di un effettivo e superiore livello di efficienza organizzativa
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Progetto di analisi organizzativa e razionalizzazione dei processi: Riorganizzazione uffici camerali

ASSICURARE SNELLEZZA ED EFFICIENZA NEI PROCESSI DI LAVORO PROMUOVENDO LA QUALITÀ
E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI

La Camera di commercio di Trapani nell'esercizio delle sue attività si propone l'obiettivo di puntare nell'erogazione dei servizi ad un sempre maggiore livello di efficienza e qualità dei servizi erogati, rispetto agli standard di servizio.

Al fine di assicurare elevati livelli di affidabilità dei dati gestiti e diffusi dall'Area Registro Imprese, si darà ulteriore seguito alle attività di allineamento dei dati presenti nell'archivio informatico del Registro delle Imprese con la realtà economica provinciale, provvedendo alla cancellazione delle imprese non più operative o inesistenti.

Quello delle cancellazioni d'ufficio rappresenta, per l'Ente, un obiettivo decisamente strategico considerato che i dati gestiti dall'Ufficio del Registro delle Imprese sono determinanti non solo per la valutazione e l'analisi della realtà imprenditoriale della provincia ma rivestono, altresì, un ruolo essenziale e fondamentale per le attività dirette all'accertamento delle entrate della Camera di Commercio, nonché per determinare i componenti del Consiglio camerale.

Relativamente alla "Comunicazione Unica", in stretta collaborazione con Infocamere e con gli Enti coinvolti (Agenzia delle Entrate, INPS, Inail), si prevede di proseguire nelle attività dirette a migliorare la qualità delle pratiche trasmesse dagli interessati, realizzando incontri formativi rivolti agli operatori professionali e alle associazioni di categoria della provincia.

Verranno, inoltre, intraprese tutte le opportune iniziative riguardo il percorso di creazione degli Sportelli Unici per le attività produttive per i Comuni della Provincia che hanno dato delega alla Camera di Commercio.

Anche le attività istituzionali dell'Area "Albi e Ruoli" nel corso dell'anno 2013 saranno caratterizzate dal miglioramento degli standard di efficacia e di efficienza dei servizi erogati con particolare riferimento alla semplificazione amministrativa nonché allo sviluppo ed al potenziamento della informatizzazione dei servizi.

L'Area "Albi e Ruoli", dopo l'entrata in vigore della L. 4.08.2006 n. 248 di conversione del D.L. 4.07.2006 n. 223 e della L. 02.04.2007 n. 40 di conversione del D.L. 31/01/2007 n. 7 nonché del Decreto 22 gennaio 2008 n. 37 emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico in materia di installazione, manutenzione e riparazione di impianti e del Decreto Legislativo 26 marzo 2010 n. 59, ha visto modificate le modalità di svolgimento di alcune delle sue attività. Inoltre, proprio in applicazione del già citato D.L. 223/2006, potrebbero essere varate ulteriori modificazioni ed integrazioni normative legislative, attualmente in corso di discussione in Parlamento. Il citato D.M. n. 37/08, nel rendere più restrittivi i requisiti per l'esercizio dell'attività di impiantistica, ha appesantito l'iter per il riconoscimento degli stessi attraverso l'istituto della D.I.A. (dichiarazione di inizio dell'attività); pertanto i tempi necessari per la istruzione delle pratiche delle imprese artigiane di impiantistica per il 2013 debbono essere stimati al rialzo anche se, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 6 agosto 2012, n. 147, si ritorna ad accorpere i due momenti della DIA e della CIA nel solo istituto della S.C.I.A. - Segnalazione Certificata di Inizio di Attività.

Nell'ambito dell'Area Albi e Ruoli sarà compresa anche, come per gli anni precedenti, l'attività per la tenuta dell'Albo delle Imprese Artigiane e, in particolare, della Commissione Provinciale per l'Artigianato.

Per l'anno 2013 è previsto un aumento di lavoro per la Commissione Provinciale per l'Artigianato e, quindi, per gli uffici di segreteria della stessa per le operazioni consequenziali alle comunicazioni dall'Ufficio del Registro delle Imprese giusta art. 4 del D.P.R. 23 luglio 2004 n. 247 per le cancellazioni d'ufficio delle imprese individuali e delle società di persone non più operative.

Le attività di cui sopra saranno espletate con la regolare e tempestiva istruttoria delle pratiche di competenza entro i termini previsti dalla normativa vigente e attraverso l'utilizzo delle tecnologie e delle procedure informatiche.

Per quanto riguarda le pratiche artigiane si deve tener conto del fatto che le stesse, nel corso del 2013, dovranno essere presentate obbligatoriamente per via telematica e con firma digitale attraverso lo strumento Comunica e l'utilizzo della procedura informatica Starweb.

Obiettivo Strategico	Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi
Benefici Attesi	Riduzione tempi di lavorazione e dei tempi di pagamento delle fatture. Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante la pulizia delle banche dati Registro imprese e Albo Artigiani. Ottimizzazione dell'efficienza servizi anagrafico-certificativi, Attuazione della direttiva Comunitaria che prevede l'attivazione degli sportelli unici presso i quali l'utente possa espletare tutte le formalità necessarie per esercitare le proprie attività
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali	'Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante le cancellazioni di ufficio Cancellazione delle cooperative
	Realizzazione dell'attività di Revisione dei Ruoli e Albo imprese Artigianato e degli Albi Minori
Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese e Albo Artigiani Realizzazione di incontri e momenti formativi/informativi all'utenza sulle novità normative e relativi adempimenti. Invio di newsletter e materiale informativo all'utenza al fine di sensibilizzare sulle modalità di compilazione delle pratiche
	Istruire il personale interno sulle modalità di deposito pratiche Starweb lato utenti per comprendere i possibili errori che possono commettere gli utenti Gestione del Suap, iniziative di informativa ai Comuni

VALORIZZAZIONE DELLE SINERGIE DI RETE E DEL "NETWORKING" ANCHE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Lo svolgimento del proprio ruolo in un contesto altamente critico è senza dubbio facilitato dal riconoscimento normativo dell'essere sistema camerale, un vero e proprio sistema a rete, di cui fanno parte, oltre alle camere di commercio italiane, le camere di commercio all'estero e quelle estere in Italia, le aziende speciali camerali, le Unioni regionali, l'Unioncamere nazionale e le strutture di sistema che consente di sfruttare le potenzialità offerte dal sistema integrato camerale.

Proprio al fine di sfruttare queste opportunità si cercherà di mettere in campo azioni volte a potenziare le sinergie di rete e incentivare il "networking" quali la presenza della Camera ad incontri e riunioni presso Unioncamere Sicilia, per la individuazione e definizione di linee strategiche ed operative di comune interesse, nonché la costante partecipazione ai gruppi tecnici di lavoro presso

organismi e strutture del sistema camerale, che rappresentano proficui momenti di confronto, di condivisione di esperienze e prassi e di elaborazione di linee interpretative ed operative comuni in occasione di introduzione di disposizioni legislative e regolamentari che hanno un impatto sul sistema camerale.

Obiettivo Strategico	Valorizzazione delle sinergie di rete e del "networking" anche nella gestione dei servizi
Benefici Attesi	Creare opportunità per lo sviluppo economico del territorio regionale; Definizione di procedure comuni con i soggetti associati, con conseguente uniformità di procedure e semplificazioni per l'utente che accede al servizio. Ampliamento del servizio reso per ciascun soggetto aderente. Aumentare l'efficienza organizzativa attraverso una gestione congiunta dei procedimenti amministrativi
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Analizzare le aree di più agevole intervento per le gestioni in forma congiunta per le attività di regolazione del mercato e di vigilanza	Sviluppo di attività per l'individuazione di sinergie di rete con le consorelle della regione per la promozione e la realizzazione di attività formativa/informativa sul tema della conciliazione/mediazione e sulla vigilanza e controllo, ecc. Realizzazione di proposte di convenzioni con le altre Cdc per l'istituzione di gestioni associate su determinati servizi (es. conciliazione, controllo clausole inique, ecc.)
Realizzazione di momenti di confronto con le CCIAA della regione	Realizzazione di momenti istituzionalizzati di confronto con le cciaa siciliane su aspetti specifici al fine di coordinare le attività svolte

GARANTIRE ELEVATA QUALITÀ DEI SERVIZI E LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La qualità dei servizi e la soddisfazione del cittadino – utente assumono oggi un ruolo sempre più importante nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

Le indagini sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti rispetto ai servizi resi dalle Pubbliche Amministrazioni (comunemente denominate indagini di customer satisfaction) servono:

- ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino – utente esprime;
- a porre attenzione costante al suo giudizio;
- a sviluppare e migliorare le capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Di conseguenza la Camera di Commercio, in un'ottica di ascolto e miglioramento dei servizi, si propone di utilizzare secondo periodicità variabile strumenti di Customer Satisfaction al fine di individuare le aree di criticità

inerenti all'erogazione dei servizi nei confronti dell'utenza per guidare la programmazione di miglioramento nei processi di erogazione.

In tal senso, la Camera di commercio di Trapani, promuove interventi mirati e guidati da un forte orientamento nei confronti dell'utenza interna ed esterna nella consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione circa l'erogazione di servizi in linea con la rinata consapevolezza sociale del mondo camerale.

Obiettivo Strategico	Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza
Benefici Attesi	Miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza; Servizi sempre più aderenti alle esigenze del territorio; maggior dialogo tra Camera di commercio e utenti.
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Migliorare l'efficacia dell'azione promozionale camerale attraverso la valutazione del grado di soddisfazione e di risposta alle aspettative delle imprese partecipanti alle iniziative	Realizzazione di un questionario di gradimento da somministrare alle aziende partecipanti alle iniziative promosse dalla cciaa
Mantenere elevato il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati	Realizzazione indagini di customer satisfaction

PROSPETTIVA INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO

LINEA PROGRAMMATICA – OTTIMIZZARE GLI ASSET TANGIBILI E INTANGIBILI DELL'ENTE

SVILUPPARE FORME INNOVATIVE DI COMUNICAZIONE ED INTERAZIONE CON L'UTENZA, INTERNA ED ESTERNA

La comunicazione è diventata parte integrante dell'azione delle pubbliche amministrazioni; la Camera di commercio, per farsi conoscere adeguatamente, deve comunicare alle imprese ed ai consumatori i progetti e le attività che svolge, il proprio ruolo e le proprie funzioni.

Nell'anno 2013 si prevede di intensificare la comunicazione verso l'esterno: per rendere maggiormente visibile l'attività della Camera saranno presentati, in occasione di conferenze stampa oppure divulgati mediante comunicati stampa,

i progetti camerali più importanti e significativi per l'economia provinciale nonché gli studi e le ricerche effettuate.

Un altro strumento di comunicazione, informazione e supporto all'utenza è rappresentato dal sito internet camerale la cui reingegnerizzazione è prevista per il 2013.

Obiettivo Strategico	Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna
Benefici Attesi	Potenziamento della diffusione delle informazioni inerenti le attività camerali attraverso il potenziamento del sito camerale; Migliorare il livello di conoscenza dei servizi camerali; Costruire strumenti in grado di facilitare la comunicazione "mirata" al pubblico; Maggiore trasparenza delle performance organizzative dell'ente e dei risultati raggiunti; Maggiore dialogo con gli stakeholders; Maggiore contatto con le imprese locali per la diffusione/divulgazione delle iniziative di promozione del territorio realizzate dalla Camera; Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'ente camerale.
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Potenziamento della comunicazione esterna	Aggiornamento sito camerale: maggiore accessibilità nella ricerca delle informazioni Realizzare interventi pubblici, momenti di incontro con gli stakeholders esterni Incrementare l'utilizzo di social network per diffondere la conoscenza delle attività svolte dalla cciaa Promozione degli eventi camerali tramite mail Predisposizione di una sezione Faq con le risposte ai principali quesiti provenienti dagli utenti
Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno	Aggiornamento continuo della sezione Trasparenza, Valutazione e Merito Costante Aggiornamento dei documenti presenti sul sito open-data

SEMPLIFICARE LA GESTIONE ATTRAVERSO LA DEMATERIALIZZAZIONE E LO SVILUPPO DI SISTEMI INFORMATIVI INNOVATIVI

Il miglioramento dei servizi offerti all'utenza, in un'ottica di P.A. orientata al cliente, non può prescindere dal continuo miglioramento dell'accessibilità ai servizi stessi in termini di accresciuta offerta di contenuti, applicazioni e servizi digitali. Per snellire i rapporti tra imprese e pubblica amministrazione, è stato promosso negli anni, lo sviluppo e la realizzazione di numerose iniziative di semplificazione amministrativa, sia in autonomia sia in attuazione di specifiche disposizioni normative che affidano alle Camere di commercio precisi compiti in tali ambiti. In tal senso per l'esercizio 2013 si prevede di potenziare e migliorare ulteriormente i servizi resi all'utenza telematica incrementando le iniziative dirette ad incentivare l'utilizzo e la diffusione delle nuove tecnologie

telematiche, soprattutto dopo l'entrata in vigore a pieno regime della "Comunicazione Unica".

Nello specifico, si prevede di assumere le seguenti iniziative:

- proseguire nelle attività dirette ad incentivare e divulgare l'utilizzo dei sistemi telematici e digitali anche, e soprattutto, tese al rilascio di dispositivi per la firma digitale, rilascio di copie di atti e bilanci archiviati per via telematica o tramite archiviazione ottica;
- proseguire in una capillare ed intensa attività di promozione finalizzata ad incrementare ulteriormente la sottoscrizione di convenzioni per l'utilizzo degli strumenti telematici nell'ambito delle informazioni di carattere generale attraverso l'utilizzo della guida dei servizi;
- incentivare il rilascio della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) non solo ai legali rappresentanti di società ma anche ai membri degli organi di gestione e/o di controllo delle stesse, nonché agli imprenditori individuali ed ai legali rappresentanti dei soggetti R.E.A.;
- Promuovere l'uso dei dispositivi USB che permettono di avere sempre con sé la propria azienda. Infatti, consentono di firmare digitalmente documenti informatici, di avere un collegamento diretto con il Registro delle Imprese, scaricando automaticamente i documenti aggiornati (visure, bilanci, statuto etc.), di autenticarsi in sicurezza presso siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

Inoltre, una Pubblica Amministrazione snella, moderna ed efficiente deve farsi promotrice delle innovazioni tecnologiche e, in tal senso la diffusione della PEC ha costituito un ulteriore passo verso l'informatizzazione dei rapporti fra imprese, fra imprese e privati, nonché fra questi e la Pubblica Amministrazione. Pertanto, poiché ad oggi l'utilizzo della PEC non è ancora patrimonio acquisito delle imprese e degli ordini professionali, occorrerà porre particolare attenzione all'utilizzo della PEC istituzionale quale strumento privilegiato di trasmissione di atti ad altre pubbliche amministrazioni e, ove possibile, a privati così da ridurre i costi di spedizione velocizzando al contempo l'invio.

Inoltre la progressiva riduzione del personale infine impone la ricerca di soluzioni che ottimizzino la produttività e l'efficienza di tutte le risorse umane ,

in termini di informatizzazione delle procedure quali la realizzazione e gestione meccanografica dei cespiti camerali, utilizzo XAC, mandato telematico, etc). Anche su questa linea l'azione dell'ente proseguirà con costanza.

Obiettivo Strategico	Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi
Benefici Attesi	Semplificazione delle procedure interne; Maggior controllo e riduzione dei tempi delle procedure, sia interne che esterne; Progressiva dematerializzazione dell'Ente
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Dematerializzazione delle procedure	'Diffusione dell'utilizzo della pec, es nelle comunicazioni con ordini professionali Costante aggiornamento Albo on-line Informatizzazione dei fascicoli del personale e della loro tenuta
Implementare sistemi informativi per la semplificazione dei processi interni	Meccanizzazione dei cespiti camerali, utilizzo di un software ad hoc e caricamento del pregresso Estensione dell'utilizzo di XAC (Area Servizi Finanziari, ufficio metrico) Mandato telematico
Miglioramento accessibilità telematica: sviluppo di modalità innovative per la diffusione dei servizi camerali	'Incentivare l'utenza nell'utilizzo dei servizi innovativi digitali in modo che si sviluppi autonomia nella richiesta dei servizi camerali: promuovere la diffusione di Telemaco, smart card, cns e business key Stimolare l'utilizzo delle banche dati camerali da parte delle Pubbliche Amministrazioni Gestione delle mediazioni e conciliazioni attraverso il software Concilia Camera

SVILUPPARE IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE IN OTTICA BALANCED SCORECARD

Il D.lgs 150/2009 pone l'obbligo alle pubbliche amministrazioni di dotarsi di un sistema di programmazione, misurazione e valutazione delle performance organizzative ed individuali – dando indicazioni precise in merito a procedure, azioni, atti e loro tempistiche - che incida sul funzionamento dell'ente e lo supporti nel raggiungere standard più elevati di prestazioni.

La novità più importante che emerge dal disposto normativo è che il sistema di pianificazione e controllo deve essere finalizzato prioritariamente a migliorare la qualità dei servizi resi all'utenza: è questo scopo che si richiede alla programmazione, alla definizione multidimensionale di obiettivi e indicatori misurabili, alla definizione di target sfidanti, desunti da dati di benchmarking, risultanti da indagini sulla soddisfazione del cliente o su parametri standard, alla valutazione delle prestazioni individuali basata sui risultati raggiunti e alla rendicontazione all'esterno delle prestazioni dell'ente in relazione ai risultati

attesi: promuovere e rappresentare il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Per meglio rispondere al dettato normativo la Camera di commercio di Trapani ha deciso nel corso del 2012 di avviare l'implementazione di un sistema di pianificazione e controllo orientato al risultato, secondo una metodologia innovativa, la BSC con un impostazione programmatoria multidimensionale che informa anche il corrente documento. Nel corso del 2013 si proseguirà il cammino intrapreso puntando ad un consolidamento del Ciclo di gestione della Performance in ottica BSC anche volto al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'Ente grazie alle azioni di monitoraggio che saranno, poste in essere, al fine di coniugare la corrispondenza dei servizi alle aspettative con l'opportunità di valorizzare al meglio le potenzialità dei dipendenti

Obiettivo Strategico	Sviluppare il ciclo di gestione della Performance in ottica Balanced Scorecard
Benefici Attesi	Razionalizzazione dell'intero processo di programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA. Maggiore efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente analizzate secondo le 4 dimensioni della BSC. Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale). Trasparenza dei risultati raggiunti. Attivazione di un sistema di monitoraggio dell'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Diffusione di una cultura orientata ai risultati
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale	Sviluppare la pianificazione strategica ed il controllo strategico in ottica triennale: - Misurazione delle performance camerali: - implementazione Bsc e monitoraggio performance in itinere - integrazione aspetto quali-quantitativo della gestione per obiettivi (Bsc) con l'aspetto economico finanziario - utilizzare i feedback ottenuti dal confronto con gli stakeholder nelle attività di pianificazione strategica e di programmazione e controllo dell'Ente 'Diffusione della cultura della performance attraverso la realizzazione di attività formativa sul ciclo di gestione della performance

PROMUOVERE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO E VALORIZZARE LE PROFESSIONALITÀ INTERNE MEDIANTE LA TRASMISSIONE DI KNOW-HOW

L'evoluzione normativa relativa alla Pubblica Amministrazione ha introdotto criteri di efficienza, economicità ed efficacia che impongono necessariamente una rivisitazione delle competenze e conoscenze professionali del personale, nonché una riorganizzazione dei servizi, per soddisfare al meglio e con il minor numero di risorse le esigenze dei propri clienti. Questa rivisitazione del ruolo del personale e dell'assetto organizzativo dell'ente dovrà essere accompagnata da un importante piano di formazione ed aggiornamento professionale elaborato nell'ottica di valorizzare il patrimonio intellettuale e consolidare una cultura dell'appartenenza all'organizzazione camerale (aziende speciali comprese). Proseguirà quindi anche nel 2013 lo sforzo della Camera per la professionalizzazione del proprio personale pur dovendo fare i conti con i drastici tagli alla spesa: sarebbe auspicabile la predisposizione di un Piano annuale di formazione che ovviamente tenga conto delle esigenze manifestate dagli uffici.

Attualmente l'organico della Camera è costituito da n. 66 unità (compreso il Segretario Generale), così ripartite: 5 Dirigenti compreso il Segretario Generale, 28 funzionari e 22 istruttori e 11 collaboratori. Il personale è organizzato secondo una distribuzione di funzioni in 5 Aree più lo Staff (Affari generali e Tutela del Mercato – Servizi Finanziari – Inforcenter ed Area delle Entrate - Registro delle Imprese – Albi e Ruoli), così come previsto nella riorganizzazione degli uffici.

Obiettivo Strategico	Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how
Benefici Attesi	'Migliorare il clima interno; Sviluppare competenza manageriale e organizzative; Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale; Maggiore trasversalità del personale e interscambiabilità delle risorse;
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale	'Predisposizione del piano di formazione 'Realizzazione di corsi di formazione e/o di aggiornamento Realizzazione di percorsi formativi specifici per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità tra gli uffici Realizzazione di attività formativa tramite sistemi di web conference
Diffusione del benessere organizzativo	'Iniziative di condivisione dei valori camerali tra il personale Momenti istituzionalizzati di confronto sui cambiamenti in atto e sull'andamento dell'Ente Garantire la costante presenza del personale camerale

VALORIZZARE IL PATRIMONIO BIBLIOTECARIO E STATISTICO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Governare un territorio presuppone conoscerlo. La funzione camerale di rilevazione, elaborazione e analisi dei dati sull'economia è quindi una funzione strategica per la programmazione delle politiche economiche della provincia. La Camera di Commercio e la rete camerale a cui appartiene costituiscono un osservatorio privilegiato per leggere con attenzione lo stato di salute del nostro tessuto produttivo, allo scopo di fornire adeguato supporto conoscitivo ed una consapevole politica economica locale che i principali attori pubblici e privati concorrono a pianificare. E' quindi importante diffondere l'informazione statistico-economica, da un lato per affermare all'esterno il ruolo istituzionale della Camera quale osservatore privilegiato dell'economia provinciale, dall'altro per fornire agli Organi camerali strumenti oggettivi per una migliore valutazione delle iniziative da intraprendere a sostegno del sistema delle imprese.

Infatti, l'attività di elaborazione della relazione economica provinciale dovrà essere riferimento per l'attività di programmazione dell'Ente.

Particolare importanza riveste inoltre il patrimonio bibliotecario della Camera di commercio per il quale bisognerebbe attivare un progetto pluriennale di valorizzazione al fine di renderlo maggiormente fruibile dall'esterno anche attraverso un sistema di consultazione on-line.

Obiettivo Strategico	Valorizzare il patrimonio bibliotecario e statistico della CClAA
Benefici Attesi	Razionalizzazione e potenziamento del servizio di consultazione di biblioteca statistica ed economica; Disponibilità di dati che orientino la definizione di percorsi formativi in linea con i fabbisogni delle imprese. Maggiore diffusione dei dati custoditi nelle anagrafiche camerali
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Realizzazione di un progetto per la valorizzazione del patrimonio bibliotecario volto a consentire la	Avvio del Progetto: valorizzazione del patrimonio bibliotecario

consultazione del catalogo on line	
------------------------------------	--

PROSPETTIVA ECONOMICO-FINANZIARIA

LINEA PROGRAMMATICA – OTTIMIZZARE GLI ASSET TANGIBILI E INTANGIBILI DELL'ENTE

Negli ultimi anni si sono succeduti interventi legislativi caratterizzati da forti contenimenti della spesa pubblica, tra cui l'ultimo massiccio intervento in termini di spending review che ha imposto e impone nei prossimi esercizi forti tagli lineari sui consumi intermedi.

Sarà quindi cura dell'Ente nel corso del 2013 realizzare azioni che consentano di garantire la "salute economica-organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza oltre che volte a potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio

Obiettivo Strategico	Garantire la "salute economica-organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza
Benefici Attesi	Riduzione dei costi di gestione Riduzione spesa per consumi energetici Diminuzione costi di funzionamento
Obiettivo operativo	Azioni/Progetti/Iniziative
Razionalizzazione dell'uso delle risorse economiche e patrimoniali per efficientare la gestione economica	Ottimizzazione delle sedi camerali Contenimento dei costi di funzionamento: sensibilizzazione del personale sul consumo "razionale" delle risorse, riduzione delle spese per spedizioni postali attraverso la promozione dell'utilizzo della pec su diversi servizi camerali Interventi di sostituzione degli impianti energetici per il risparmio energetico (piano investimenti)
Obiettivo Strategico	Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio
Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive per il sistema CCIAA (Ente + Azienda Speciale)	Incremento dei ricavi derivanti da nuove inserzioni sul portale per la diffusione dei servizi turistici Analisi degli immobili a disposizione dell'Ente al fine di individuare nuove possibili riallocazioni che possano generare proventi
Aumentare il livello di riscossione del Diritto	Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio

annuale	
----------------	--

IL PRESIDENTE
(Comm. Giuseppe Pace)