



# PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO

## 2014 - 2016

### PREMESSA

Il documento è redatto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 91/2011 e del D.M. 27/03/2013, in materia di armonizzazione dei sistemi contabili delle pubbliche amministrazioni, della circolare Mise del 12/09/2013 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18/09/2012; evidenzia gli obiettivi da perseguire rispetto ai programmi di spesa del bilancio dell'Ente camerale e ne misura i risultati. E' redatto, nel primo anno di applicazione dello stesso, in relazione al triennio 2014-2016, con definizione dei target per l'anno 2014 e viene allegato al preventivo per l'esercizio 2014. Il presente piano è stato determinato sulla base della programmazione pluriennale 2014-2018 ed annuale e delle linee di intervento strategiche individuate dal Consiglio camerale per l'anno 2014.

In allegato al bilancio consuntivo dell'Ente sarà predisposto il rapporto sui risultati, che conterrà le risultanze in termini di risultato e di eventuali scostamenti rispetto alle previsioni.

### SCENARIO ISTITUZIONALE E SOCIO-ECONOMICO

L'attuale assetto del sistema camerale deriva dalla legge di riordinamento n. 580 del 1993 che ha consentito la trasformazione delle Camere di commercio in una rete di enti pubblici destinati a svolgere "funzioni di interesse generale delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali" e dalla sua revisione attraverso il D.lgs. n. 23 del 2010. Questo provvedimento ha incrementato e qualificato le funzioni attribuite all'ente Camera di commercio, valorizzandone il ruolo di "cerniera" tra il mondo pubblico e privato. Nello stesso decreto, inoltre, in linea con la prevalente dottrina, con la giurisprudenza costituzionale e con alcuni provvedimenti legislativi anche regionali è stata esplicitamente attribuita alle Camere di commercio, la natura di autonomie funzionali che operano sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale riconosciuto all'art. 118 della Costituzione.

In questa fase critica e di profonda trasformazione del sistema economico che sta attraversando anche il nostro Paese il contributo delle Camere di commercio in favore delle imprese, dei territori e del corretto funzionamento del mercato si rivela quanto mai determinante.

Il percorso di riordino dei livelli amministrativi di governo intermedi (le Province) e degli uffici periferici dello Stato nell'ambito dei provvedimenti di revisione della spesa pubblica (*spending review*) interessa in diversa misura anche il sistema delle camere di commercio, che sono pienamente consapevoli che, per poter rispondere alle istanze delle imprese e alle sfide della competitività, è necessario avviare un percorso di riordino complessivo, sia degli assetti istituzionali sia con riguardo alla riorganizzazione dei propri servizi.

Lo scenario economico entro il quale la Camera si troverà ad operare nel prossimo triennio si presenta ancora notevolmente critico e incerto, a causa di una crescita dell'economia ancora debole. Secondo le previsioni, il rallentamento osservato nel biennio 2011-2012, potrebbe lasciare

il posto ad una nuova fase di graduale ripresa, via via più consistente, a partire già dal prossimo anno. Tuttavia, sull'ipotesi del consolidamento progressivo della crescita gravano i rischi di un peggioramento del quadro internazionale dovuti alle tensioni geopolitiche in Medio-Oriente con possibili ripercussioni sui prezzi delle materie prime, e, nel breve termine, la ripresa delle economie avanzate appare rallentata dal processo di riduzione del livello di indebitamento che interessa ancora il sistema bancario e quello delle imprese, oltre al proseguimento dei processi di risanamento delle finanze pubbliche

Per i paesi dell'Eurozona (fonte dati "Euro-zone economic outlook", ottobre 2013) il 2013 dovrebbe chiudersi con una recessione dello 0,3% ma già dal 2014 le previsioni indicano una ripresa attorno all'1,1% che dovrebbe portarsi negli anni successivi all'1,5%. Tuttavia, le sfavorevoli condizioni del mercato del lavoro continueranno, anche in prospettiva, a gravare sul reddito delle famiglie determinando una dinamica moderata per i consumi privati. Anche gli investimenti privati, nel breve termine, mostreranno un'espansione limitata, anche quale conseguenza di una perdurante rigidità nel mercato del credito.

#### *Le imprese in provincia di Ravenna*

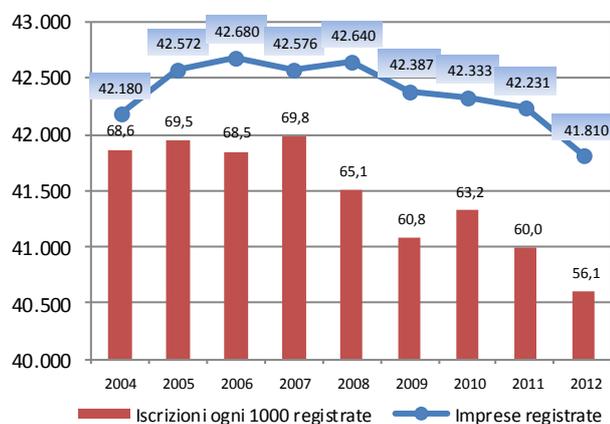
Al 31.12.2012 erano 41.810 le imprese registrate in provincia di Ravenna e rispetto al 31.12.2007 si rileva una diminuzione di 766 unità (-1,8% in termini relativi).

La flessione riscontrata è l'effetto della marcata riduzione del flusso di iscrizioni passato dalle 2.973 nuove unità del 2007 alle 2.344 del 2012 attraverso un processo di costante decremento. E' questo un fenomeno riconducibile sia alle mutate condizioni di accesso al credito, divenute estremamente restrittive soprattutto in assenza di sufficienti garanzie patrimoniali (condizione tipica dello *start-up*), sia alla percezione dell'elevata rischiosità nell'intraprendere un'attività imprenditoriale in un momento di grandi incertezze sul futuro. Crescono all'opposto le iscrizioni di imprese femminili, giovanili e straniere.

Negli ultimi 3 anni, tra il 2009 e il 2012, il settore che ha registrato, in termini relativi, la più grande emorragia è quello dell'agricoltura (-9,4%), seguito da quello delle costruzioni (-2,4%), del commercio (-1,7%) e dell'industria (-1,4%). Sono invece cresciuti il settore dell'alloggio e ristorazione (+4,8%) e quello degli altri servizi (+3,6%).

Nella nostra provincia prevalgono le imprese individuali, che rappresentano il 53,3% del totale delle imprese, seguite dalle società di persone (23,3%) e di capitale (18,0%).

Imprese registrate e nuove iscrizioni - provincia di Ravenna



Registro delle imprese della Camera di commercio

Continua comunque il processo di trasformazione del tessuto imprenditoriale dalle forme giuridiche più semplici a quelle più strutturate. Tra il 2007 e il 2012 la riduzione nel numero delle imprese ha riguardato le ditte individuali (-6,1%) e le società di persone (-1,7%) all'opposto sono cresciute le società di capitale (+18,0%) e le altre forme societarie (+2,4%).

Negli ultimi 5 anni, nonostante la contrazione registrata nel numero totale delle imprese, è cresciuto il numero delle imprese femminili (+58 unità rispetto al 31.12.2007) e con esso il peso dell'imprenditoria femminile rispetto al totale



(nel 2007 le imprese femminili rappresentavano il 20,2%; al 31.12.2012 sono 8.675 e rappresentano il 20,7% del totale delle imprese).

L'imprenditorialità va considerata un *asset* fondamentale per riprendere un percorso di crescita sostenibile e virtuosa dell'economia regionale, in termini sia di incremento della produzione di ricchezza e dell'occupazione, sia di miglioramento della qualità della vita e di inclusione sociale. Le azioni dell'Ente camerale si propongono - in stretto raccordo con le attività impostate dalla Regione ed in sinergia con il mondo associativo - di contribuire, da un lato, alla creazione di nuove imprese, dall'altro di mettere quelle esistenti in condizione di sviluppare le proprie potenzialità.

#### *La programmazione regionale ed europea*

Le indicazioni europee prevedono che ciascun Stato membro rediga un "Accordo di Partenariato", la cui predisposizione prevede un percorso collaborativo che coinvolge le Regioni attraverso i Programmi Operativi Regionali (POR); mediante un percorso di consultazione, denominato "POR per fare", la regione Emilia-Romagna ha consentito la partecipazione e il coinvolgimento nel processo di individuazione delle linee strategiche per la stesura dei programmi operativi da sottoporre al vaglio della Commissione europea, degli altri attori istituzionali e delle parti economiche e sociali.

A questo riguardo, il sistema regionale delle Camere di commercio mediante apposito documento ha fornito spunti propositivi e indicazioni operative utili alla Regione nel percorso di approfondimenti – in fase di completamento - che dovrà portare al Programma operativo regionale. Tali Indicazioni e proposte risultano in linea con le Raccomandazioni del Consiglio europeo per Paese (luglio 2012), con il Position Paper dei Servizi della Commissione, nonché, a livello nazionale, con l'Accordo di partenariato nazionale (nella versione di luglio), e risultano altresì coerenti con le competenze attribuite dal D.Lgs. n. 23 del 2010 al sistema delle Camere di commercio e con le attività sulle quali il sistema camerale regionale è impegnato o è in grado di impegnarsi nell'orizzonte di programmazione 2014-2020.

Pertanto, le linee di programmazione individuate nel Documento di programmazione pluriennale dell'Ente così come gli obiettivi strategici formulati nell'aggiornamento annuale della Relazione previsionale programmatica, hanno tenuto conto delle linee espresse nel piano "Europa 2020" (che costituisce la strategia di crescita programmata dall'Unione Europea per il decennio in corso) e degli obiettivi tematici enunciati nella proposta di regolamento concernente disposizioni comuni per l'utilizzo dei Fondi europei – tra essi, "Ricerca, sviluppo tecnologico e innovazione", "Competitività dei sistemi produttivi", "Agenda digitale", "Tutela dell'ambiente e valorizzazione delle risorse culturali e ambientali", "Istruzione e formazione", "Capacità istituzionale e amministrativa".

#### *I vincoli finanziari*

Nella previsione delle risorse disponibili per la realizzazione delle attività, si è tenuto conto dei vincoli imposti dalla legge 30 luglio 2010 n.122, di conversione del decreto legge n.78 del 31 maggio 2010, (c.d. "manovra finanziaria 2010"), che ha comportato per il sistema camerale misure di contenimento della spesa che prevedono anche un costo diretto per il bilancio dell'Ente, quale effetto conseguente all'obbligo di versamento allo Stato delle somme provenienti dalle riduzioni di spesa operate, nonché dei vincoli previsti nella legge 135/2012 di conversione del D.L. n. 95/2012 (c.d. "spending review"), che prevede ulteriori contrazioni nelle spese, e di quanto successivamente disposto con i provvedimenti contenuti nella legge di stabilità, L. n. 228/2012.



## COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA PERFORMANCE E RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

L'Ente camerale ha sviluppato il ciclo della performance redigendo annualmente il *piano della performance* e la *relazione sulla performance* ai sensi del D. Lgs. 150/2009. L'Ente nel redigere ora, ai sensi dei D.Lgs. 91/2011 e D.M. 27/03/2013 e circolare Mise del 12/09/2013, il *piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio*, da allegare al preventivo, deve operare in coerenza e raccordo con i documenti sopra richiamati. In questa fase, pertanto, sono stati individuati gli obiettivi sui programmi di spesa, come definiti con D.P.C.M. 12/12/2012, che verranno poi riportati e/o maggiormente dettagliati all'interno del *piano della performance*, con assegnazione alla dirigenza.

Il *rapporto sui risultati* da redigere a fine esercizio contenente le risultanze ottenute, verrà redatto in coerenza con la *relazione sulla performance*, di cui al D.Lgs 150/2009. Il monitoraggio delle attività e dei servizi viene effettuato tramite un sistema di indicatori di efficacia, efficienza e qualità dei servizi, come indicato anche nel sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato dall'Ente nel gennaio 2011. Si riportano all'allegato 1) la mappa dei processi camerali, ed all'allegato 2) gli indicatori, mentre i risultati ottenuti a consuntivo vengono riportati nel *rapporto sui risultati* e nella *relazione sulla performance*.

### PROGRAMMI DI SPESA E OBIETTIVI

I programmi di spesa sono stati individuati per le Camere di commercio dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 12/12/2012, come indicato nella circolare Mise del 12/09/2013; all'interno di tali programmi, l'Ente camerale ha collocato le proprie linee strategiche di intervento come di seguito evidenziate:

### MISSIONE 011 - COMPETITIVITÀ E SVILUPPO DELLE IMPRESE

***Programma 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.***

In questo ambito rientrano tutte le attività dell'Ente per l'innovazione e trasferimento tecnologico,



l'accesso al credito, l'attività di impresa nonché la formazione e i servizi per il mercato del lavoro, lo sviluppo, la conoscenza e promozione del territorio e la tutela ambientale.

L'ente camerale si pone l'obiettivo di rafforzare il sistema produttivo provinciale, prevalentemente composto da piccole e medie imprese, sia attraverso lo sviluppo di condizioni favorevoli all'insediamento di nuove attività, sia garantendo un sostegno diretto ad iniziative in grado di accrescere la competitività e la capacità dell'impresa di far fronte alle nuove sfide del mercato globale anche tramite nuovi modelli organizzativi, ispirati a processi di aggregazione in rete e alla responsabilità sociale di impresa.

L'azione della Camera di commercio sarà orientata a promuovere l'evoluzione di imprese, distretti e filiere verso produzioni e processi a più elevato contenuto tecnologico e immateriale, rafforzando il sistema delle relazioni con i principali soggetti coinvolti nel processo di innovazione e ricerca, ed assumendo nello stesso tempo un ruolo di indirizzo e stimolo della domanda di innovazione all'interno del sistema produttivo.

Riguardo l'accesso al credito, l'attività dell'Ente è rivolta in primo luogo al consolidamento del sistema dei Confidi, facilitando le condizioni di accesso al credito da parte delle aziende di piccole e medie dimensioni al fine di contrastare gli effetti della crisi in atto, nonché a promuovere forme di collaborazione tra istituzioni pubbliche, confidi, banche, fondazioni e imprese con l'intento di sostenere gli investimenti in settori economici ad alto potenziale di sviluppo, favorire processi di innovazione o ristrutturazione e supportare l'avvio di nuove realtà imprenditoriali.

Sul tema dell'autoimprenditorialità, all'interno del quale si collocano le iniziative di orientamento, informazione e sostegno allo start up d'impresa, l'Ente camerale parte da una posizione di forza, avendo negli anni costruito un'offerta di servizi di eccellenza per promuovere e supportare l'avvio di attività imprenditoriali. La Camera punta oggi a diventare l'istituzione di riferimento per i neoimprenditori o gli aspiranti tali, proponendosi come punto di accesso, fisico e virtuale, all'offerta di servizi e di progettualità presente sul territorio in tema di orientamento e accompagnamento allo start up di impresa. Dall'altro lato, al fine di contrastare il fenomeno della disoccupazione, la Camera di commercio è impegnata in un complesso di iniziative finalizzate a far crescere il capitale umano e professionale, nonché a migliorare e rendere più stretto il collegamento tra il sistema formativo (scuola e università, istituti di formazione) e mondo del lavoro.

Sul fronte dello sviluppo, anche infrastrutturale, del territorio, la Camera di Commercio di Ravenna, consapevole che lo scalo ravennate rappresenta un *asset* strategico per l'intero sistema produttivo regionale, intende contribuire alla crescita e consolidamento del porto di Ravenna sia per quanto concerne il settore crocieristico, valorizzando gli investimenti fino ad ora sostenuti, sia per quanto concerne la logistica e gli scambi.

Confluiscono ulteriormente in questo filone le attività dell'Ente rivolte allo sviluppo, alla conoscenza e alla promozione del territorio, finalizzate a valorizzare e promuovere il turismo, la cultura e le produzioni locali, in una dimensione territoriale integrata, che accresca le sinergie fra i diversi prodotti e le diverse vocazioni locali. La Camera di Commercio di Ravenna, che da sempre sostiene attivamente la tutela e la diffusione della tipicità dei prodotti locali in campo agroalimentare e artigianale, continuerà a sviluppare un articolato programma di interventi e a promuovere i marchi, le certificazioni di qualità e le denominazioni di origine.

L'Ente camerale intende promuovere una *governance* che attui forme di coordinamento tra politiche settoriali (turismo, cultura, infrastrutture, trasporti) con l'obiettivo di rafforzare l'identità e la fruibilità del territorio, valorizzandone il patrimonio culturale e le produzioni tipiche, anche in prospettiva della candidatura di Ravenna a "Capitale europea della cultura 2019" e della partecipazione alla manifestazione internazionale Expo 2015;



Rientrano in questo ambito di attività anche le azioni dirette a favorire l'insediamento di nuove imprese e l'attrazione di capitali attraverso l'attuazione di politiche di marketing territoriale e la promozione di interventi infrastrutturali, con particolare riferimento al potenziamento dell'infrastruttura digitale e delle reti a banda larga.

Infine, tutela ambientale e sviluppo della green economy costituiscono un ulteriore obiettivo di tipo trasversale, in quanto coinvolgente diversi settori del sistema produttivo locale, dal settore dell'energia con lo sviluppo delle fonti rinnovabili a quello della chimica, con le opportunità offerte dalla chimica verde, a quello delle costruzioni, con la bioedilizia e la riqualificazione energetica del patrimonio abitativo. Il settore manifatturiero, inoltre, e quello dei trasporti, sono interessati dalla ricerca di prodotti ecocompatibili e dallo sviluppo di tecnologie ad alta efficienza energetica, mentre il settore agricolo vede prospettive di rilancio legate a tecniche a basso impatto ambientale e alle produzioni a fini energetici.

Si elencano di seguito gli obiettivi individuati in tale ambito con relativi indicatori e target.

MISSIONE 011 – COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE			
PROGRAMMA 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.			
<b>OBIETTIVO - 01</b>	Favorire l'accesso al credito per incrementare le attività economiche		
<b>DESCRIZIONE</b>	La camera di Commercio di Ravenna intende rendere efficace l'intervento pubblico per favorire l'accesso al credito da parte delle imprese anche medio piccole, supportando i confidi operanti sul territorio provinciale, promuovendone lo sviluppo e rafforzandone il ruolo non solo come facilitatori del credito, ma anche come veri e propri strumenti di indirizzo delle attività d'impresa, ad esempio sui temi dell'internazionalizzazione delle PMI, dello start-up aziendale e degli investimenti in innovazione. Dovrà inoltre essere valorizzata la fornitura di servizi a più alto valore aggiunto, quali la consulenza finanziaria e il supporto alle PMI nel reperimento sia di finanziamenti a tasso agevolato sia di capitale di rischio. E' necessario procedere alla redazione del nuovo regolamento per la concessione dei contributi in scadenza a fine 2013.		
Portatori di interesse	<i>Imprese</i>		
Centro di responsabilità	Area sviluppo economico		
Risorse destinate	€ 1.350.000,00		
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Impostazione di un efficace ed efficiente sistema di erogazione dei contributi a confidi e cooperative di garanzia	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	SI/NO
Metodo di calcolo		Target anno	SI



		2014	
MISSIONE 011 – COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE			
PROGRAMMA 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.			
<b>OBIETTIVO - 02</b>	Favorire la nascita di nuove imprese e l'occupazione		
DESCRIZIONE	L'ente camerale si pone l'obiettivo di rafforzare il sistema produttivo provinciale, prevalentemente composto da piccole e medie imprese, sia attraverso lo sviluppo di condizioni favorevoli all'insediamento di nuove attività, sia garantendo un sostegno diretto ad iniziative in grado di accrescere la competitività e la capacità dell'impresa di far fronte alle nuove sfide del mercato globale, anche tramite nuovi modelli organizzativi, ispirati a processi di aggregazione in rete, e alla responsabilità sociale di impresa. Intende inoltre contribuire con impegni finanziari ad incentivare l'occupazione.		
Portatori di interesse	<i>Imprese</i>		
Centro di responsabilità	Area sviluppo economico		
Risorse destinate	€ 400.000,00		
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Iniziative da svolgere	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciao	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target anno 2014	>= 2
Codice e descrizione	Livello di soddisfazione dell'utente rilevato tramite indagine di customer satisfaction	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciao	Unità di misura	percentuale
Metodo di calcolo	Calcolo percentuale	Target anno 2014	>= 80%



MISSIONE 011 – COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE			
PROGRAMMA 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.			
<b>OBIETTIVO - 03</b>		Sostenere lo sviluppo delle attività economiche	
<b>DESCRIZIONE</b>		<p>Tutelare, qualificare e valorizzare le risorse e l'identità culturale del territorio costituiscono fattori chiave per accrescerne l'attrattività e rafforzare la competitività del sistema economico locale, garantendo nuove opportunità di sviluppo alle imprese. Si devono incentivare il turismo e la ricettività, che rappresentano una componente fondamentale dell'economia provinciale. L'interconnessione con settori chiave quali il commercio, l'artigianato e i prodotti dell'enogastronomia, ne fanno un motore di sviluppo in grado di generare ricchezza ed opportunità di lavoro al di là delle singole attività di alloggio e ristorazione o divertimento.</p> <p>Particolare attenzione verrà dedicata a favorire l'integrazione tra turismo e cultura, anche in prospettiva di Ravenna Capitale europea della cultura nel 2019. Si devono valorizzare le produzioni agroalimentari, artigianali e tipiche di qualità. La Camera di Commercio di Ravenna, che da sempre sostiene attivamente la tutela e la diffusione della tipicità dei prodotti locali in campo agroalimentare e artigianale, continuerà a sviluppare un articolato programma di interventi e a promuovere i marchi, le certificazioni di qualità e le denominazioni di origine.</p> <p>Un rilievo particolare nel corso dei prossimi anni assumerà l'attenzione verso il grande evento di Expo 2015.</p>	
Portatori di interesse		Imprese	
Centro di responsabilità		Area sviluppo economico	
Risorse destinate		€ 711.282,00	
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Iniziative sostenute	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target anno 2014	>=70



## MISSIONE 012 – REGOLAZIONE DEI MERCATI

### ***Programma 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.***

## MISSIONE 012 – REGOLAZIONE DEI MERCATI

### ***Programma 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.***

In tale ambito, entro la classificazione **COFOG di II livello 1.3 “Servizi Generali delle Pubbliche Amministrazioni”**, rientrano le funzioni attribuite alle Camere di commercio, nel testo di riforma di cui al D.Lgs.n 23/2010, inerenti la metrologia legale e la vigilanza sui prodotti, ovvero il controllo sulla corretta applicazione delle disposizioni normative (nazionali e comunitarie) relative ad alcune tipologie di prodotti, al fine di tutelare la concorrenza leale e i consumatori, assicurando libera circolazione esclusivamente a prodotti aventi i necessari requisiti di sicurezza.

Un sistema di scambi commerciali fondato su rapporti sempre più complessi e competitivi, inoltre, comporta inevitabilmente un crescente numero di controversie legali; è quindi più che mai necessario, promuovere la diffusione della cultura conciliativa, favorendo il ricorso a forme di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, come sistema più rapido ed efficiente per la risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale e come strumento per decongestionare i tribunali e per ridurre la durata dei procedimenti. L'entrata in vigore di norme che estendono l'obbligo del tentativo di mediazione come condizione di procedibilità nelle cause civili ha fornito un ulteriore impulso all'attività della Camera di commercio in materia di mediaconciliazione e arbitrato, anche in forza di una consolidata esperienza e di un ruolo che la vede come soggetto al di sopra delle parti al quale sono demandate funzioni legate all'interesse generale delle imprese.

I brevetti, i marchi e gli altri strumenti di tutela dalla proprietà industriale sono espressione di innovazione e veicolo per il trasferimento di nuove tecnologie e conoscenze. La Camera di commercio quindi continuerà ad operare per promuovere gli strumenti di tutela della proprietà industriale ed intellettuale, al fine di diffondere fra le imprese la cultura brevettuale e la tutela della creatività ed intensificherà la promozione per incentivare l'invio tematico per ciò che concerne le pratiche relative a marchi, brevetti e seguiti brevettuali.

Nella classificazione **COFOG 4.1. “Affari economici, commerciali e del lavoro”** rientrano invece le funzioni dell'Ente Camerale relative alla tenuta di Albi, Ruoli e Registri, in primo luogo la tenuta del Registro imprese, e l'attività anagrafico-certificativa. Su questo versante, la Camera di commercio di Ravenna rinnoverà e consoliderà il proprio impegno ai fini della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche e ai fini della promozione di strumenti innovativi per le imprese, attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche.

MISSIONE 012 – REGOLAZIONE DEI MERCATI



PROGRAMMA 004 – Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.

**OBIETTIVO - 04**  
Realizzare iniziative per la regolazione del mercato e la tutela del consumatore

**DESCRIZIONE**  
La legge di ordinamento riformata nel 2010 prevede espressamente per le Camere di commercio funzioni in merito alla metrologia legale e alla vigilanza sui prodotti, ovvero il controllo sulla corretta applicazione delle disposizioni normative (nazionali e comunitarie) relative ad alcune tipologie di prodotti, al fine di tutelare la concorrenza leale e i consumatori assicurando libera circolazione esclusivamente a prodotti aventi i necessari requisiti di sicurezza.  
Un sistema di scambi commerciali fondato su rapporti sempre più complessi e competitivi, inoltre, comporta, inevitabilmente, un crescente numero di controversie legali; è quindi più che mai necessario, promuovere la diffusione della cultura conciliativa, favorendo il ricorso a forme di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, come sistema più rapido ed efficiente per la risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale e come strumento per decongestionare i tribunali e per ridurre la durata dei procedimenti.

Portatori di interesse	<i>Imprese e consumatori</i>
Centro di responsabilità	Area regolazione del mercato – registro imprese
Risorse destinate	€ 56.000,00

INDICATORI			
Codice e descrizione	Iniziative svolte	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target anno 2014	>=5
Codice e descrizione	Numero di strumenti e/o prodotti verificati e/o controllati	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target anno 2014	>=630

**MISSIONE 016 – COMMERCIO INTERNAZIONALE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE**



## DEL SISTEMA PRODUTTIVO

### ***Programma 005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy.***

Il sistema camerale opera per incentivare la presenza dell'imprenditorialità italiana sui mercati esteri attraverso un insieme di iniziative integrate finalizzate a favorire la proiezione internazionale delle economie locali e l'affermarsi di una solida cultura dell'internazionalizzazione. L'ampia offerta di servizi di informazione, supporto e accompagnamento rivolti alle imprese che operano all'estero e con l'estero può avvalersi delle competenze e delle specializzazioni funzionali sia degli attori camerale presenti sul territorio italiano (Aziende Speciali, Camere miste, ruolo delle Unioni regionali e dell'Unione nazionale) sia delle Camere di commercio italiane all'estero.

Dal 1990 l'azienda speciale SIDI - Eurosportello della Camera di commercio di Ravenna è diventata progressivamente un punto di riferimento per gli imprenditori locali impegnati nell'espandere e consolidare la propria presenza su mercati esteri, sviluppando un'ampia gamma di servizi e un'estesa rete di relazioni con la finalità specifica di sostenere i processi di internazionalizzazione, anche attraverso attività di informazione e assistenza su programmi, legislazione, finanziamenti ed opportunità offerte dall'Unione Europea.

L'Ente camerale intende assicurare continuità alle attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese provinciali, con la consapevolezza di dover operare nell'ottica di una razionalizzazione delle iniziative e di un migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Il recente Programma integrato di attività per l'internazionalizzazione sviluppato dalle Camere di commercio emiliano-romagnole in collaborazione con l'Unioncamere regionale fissa alcune linee guida per indirizzare l'azione camerale, quali l'individuazione di mercati e paesi prioritari, la durata pluriennale degli interventi, l'individuazione delle filiere da proiettare all'estero, l'utilizzo di desk di sistema per appoggiare le azioni di accompagnamento delle imprese nei mercati esteri.

Un sistema di collaborazioni in rete con le aziende speciali per l'internazionalizzazione di altri territori nazionali potrà inoltre arricchire il ventaglio di competenze utilizzate e di servizi offerti alle aziende su filiere produttive di comune interesse.


**MISSIONE 016 – COMMERCIO INTERNAZIONALE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO**

PROGRAMMA 005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy.

**OBIETTIVO - 05**

Favorire l'accesso delle imprese ai mercati esteri

**DESCRIZIONE**

Da sempre in sintonia con l'azione di governo, il sistema camerale opera per incentivare la presenza dell'imprenditorialità italiana sui mercati esteri attraverso un insieme di iniziative integrate finalizzate a favorire la proiezione internazionale delle economie locali e l'affermarsi di una solida cultura dell'internazionalizzazione. L'ampia offerta di servizi di informazione, supporto e accompagnamento rivolti alle imprese che operano all'estero e con l'estero può avvalersi delle competenze e delle specializzazioni funzionali sia degli attori camerale presenti sul territorio italiano (Aziende Speciali, Camere miste, ruolo delle Unioni regionali e dell'Unione nazionale) sia delle Camere di commercio italiane all'estero.

Dal 1990 l'azienda speciale SIDI - Eurosportello della Camera di commercio di Ravenna è diventata progressivamente un punto di riferimento per gli imprenditori locali impegnati nell'espandere e consolidare la propria presenza su mercati esteri, sviluppando un'ampia gamma di servizi e un'estesa rete di relazioni con la finalità specifica di sostenere i processi di internazionalizzazione, anche attraverso attività di informazione e assistenza su programmi, legislazione, finanziamenti ed opportunità offerte dall'Unione Europea.

L'Ente camerale intende assicurare continuità alle attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese provinciali, con la consapevolezza di dover operare nell'ottica di una razionalizzazione delle iniziative e di un migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Portatori di interesse	<i>Imprese</i>		
Centro di responsabilità	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico		
Risorse destinate	€ 938.050,22		
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Come da documento di programmazione S.I.D.I.	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	S.I.D.I. Eurosportello e Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target anno 2014	Come da documento di programmazione S.I.D.I.

**MISSIONE 016 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI**





MISSIONE 032 – COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE			
PROGRAMMA 002 – Indirizzo politico.			
<b>OBIETTIVO - 06</b>	Attuare forme di collaborazione e/o gestione associata di funzioni, compiti o servizi		
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>La Camera di commercio di Ravenna intende rafforzare la collaborazione tra enti e strutture del sistema camerale regionale con lo scopo di sperimentare forme di integrazione nella gestione dei servizi, nonché promuovere una programmazione con logiche di intervento di area vasta.</p> <p>Le imprese del territorio, potrebbero in tal modo beneficiare di servizi più efficienti, sviluppati in un'ottica di valorizzazione delle eccellenze all'interno della rete camerale regionale, e di maggiori risorse, umane e finanziarie, che l'Ente potrebbe destinare alla promozione economica per effetto di più elevati livelli di efficienza nell'impiego dei fattori produttivi.</p> <p>Sono già cominciate sperimentazioni di gestione associata tra Unioncamere e Camere di commercio dell'Emilia-Romagna. Sono, inoltre, in corso studi di fattibilità per la gestione condivisa di ulteriori servizi e/o funzioni, sia a livello regionale sia, in un'ottica di area vasta "romagnola".</p> <p>Inoltre, è attualmente in corso la stesura di una convenzione per la gestione in forma associata dell'Organismo Indipendente di Valutazione della performance, al fine di ottimizzare la qualità del processo ed il contenimento dei costi, fra le Camere di Bologna, Modena, Ravenna e Rimini e delle altre Camere che volessero successivamente associarsi.</p>		
Portatori di interesse	<i>Imprese</i>		
Centro di responsabilità	Area amministrativa e Area di regolazione del mercato – registro imprese		
Risorse destinate	€ 0,00		
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	N. collaborazioni/gestioni da realizzare	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target e valore anno 2013	>=3



## **MISSIONE 032 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

### ***Programma 004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche.***

In tale ambito rientrano le azioni dirette alla dematerializzazione dei flussi documentali, la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso le pratiche telematiche ed i pagamenti elettronici, la diffusione di strumenti innovativi e l'accessibilità dei dati in formato aperto, come richiesto dal decreto n. 33/2013, così come le azioni dirette alla partecipazione attiva di imprese-cittadini-utenti, attraverso lo sfruttamento del potenziale offerto dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. L'obiettivo è pertanto quello di incrementare efficacia, efficienza, economicità e trasparenza dell'azione amministrativa attraverso un rafforzamento delle politiche di *e-government* orientate alla informatizzazione dei procedimenti e alla dematerializzazione dei flussi documentali nonché a consentire una migliore accessibilità dei servizi; potenziare e valorizzare gli strumenti tecnologici e organizzativi per la semplificazione degli obblighi amministrativi.

Confluiscono in tale ambito anche le azioni dirette alla trasparenza e alla comunicazione, al fine di rispondere in modo sempre più appropriato alle esigenze degli stakeholder; mediante la trasparenza la pubblica amministrazione consente l'accesso alle informazioni, favorisce un controllo diffuso per contrastare corruzione o inefficienze e crea opportunità di crescita. Fondamentale a tale scopo risulta l'adeguamento del sito web istituzionale nelle forme, nei contenuti e nelle soluzioni tecnologiche, per renderlo sempre più funzionale alla diffusione di conoscenze utili allo sviluppo del territorio, all'accesso alle informazioni sulle attività istituzionali e di servizio poste in essere dell'ente camerale e alla possibilità di interagire con l'amministrazione da parte di cittadini e imprese;

La Camera di commercio di Ravenna, inoltre, ha realizzato e consolidato, già dal 1999, un percorso di certificazione di Qualità secondo la normativa europea ISO 9001, certificazione che per i servizi al pubblico della Camera ed alcuni servizi interni viene rinnovata ogni anno grazie all'impegno della struttura camerale, sempre attenta alle esigenze degli utenti, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio pubblico. L'Ente intende pertanto proseguire l'attività finalizzata alla realizzazione di un processo di miglioramento continuo dei servizi certificati contestualmente all'attività di monitoraggio e controllo delle procedure adottate, presupposto per il mantenimento della certificazione, nell'ottica di rendere un sempre migliore servizio all'utenza/clientela.



MISSIONE 032 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE			
PROGRAMMA 004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche.			
<b>OBIETTIVO - 07</b>		Migliorare la qualità dei servizi	
<b>DESCRIZIONE</b>		<p>La Camera di commercio di Ravenna rinnoverà e consoliderà il proprio impegno nelle funzioni di promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche e nella promozione di strumenti innovativi per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche; in particolare, proseguirà nella diffusione delle modalità telematiche (ad es. al fine di semplificare gli aspetti amministrativi a favore delle imprese operanti con l'estero per la richiesta di certificati d'origine).</p> <p>La Camera di commercio di Ravenna ha realizzato e consolidato, dal 1999, un percorso di certificazione di Qualità secondo la normativa europea ISO 9001, certificazione che per i servizi al pubblico della Camera ed alcuni servizi interni viene rinnovata ogni anno, grazie all'impegno della struttura camerale, sempre attenta alle esigenze degli utenti, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio pubblico.</p> <p>Tale percorso, oltre ad essere in linea con le normative europee e a portare i servizi camerali ravennati verso l'eccellenza nell'ambito della pubblica amministrazione, permette di effettuare interventi organizzativi all'interno della struttura, adeguandola alle diverse esigenze che si modificano di volta in volta in base al mutare dello scenario giuridico. Resta comunque primaria l'esigenza di fornire agli utenti servizi, sia fisici che telematici, rapidi efficienti e qualitativamente elevati.</p> <p>Un sistema di gestione della qualità fornisce, inoltre, l'infrastruttura necessaria per monitorare e migliorare le prestazioni dell'organizzazione nelle aree sottoposte a certificazione. Verrà, pertanto, proseguita l'attività volta ad individuare i processi di miglioramento continuo dei servizi erogati, contestualmente all'attività di monitoraggio e controllo delle procedure quale presupposto per l'esito positivo della verifica a cui l'Ente è sottoposto, con cadenza annuale, da parte dell'organismo di certificazione.</p>	
Portatori di interesse		Imprese	
Centro di responsabilità		Area amministrativa e Area di regolazione del mercato – registro imprese	
Risorse destinate		€ 0,00	
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Mantenimento certificazione di qualità	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciao	Unità di misura	SI/NO
Metodo di calcolo		Target e valore anno 2013	SI



MISSIONE 032 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE			
PROGRAMMA 004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche.			
<b>OBIETTIVO - 08</b>		Contenere le spese generali e di funzionamento	
<b>DESCRIZIONE</b>		<p>In accordo con i principi e le indicazioni contenute nei provvedimenti normativi in tema di revisione e razionalizzazione della spesa pubblica la Camera di commercio di Ravenna si pone l'obiettivo di incrementare l'ammontare di risorse impiegate per interventi economici sul territorio in rapporto al totale delle risorse finanziarie disponibili.</p> <p>Per ottenere tale risultato si dovranno conseguire elevati livelli di efficienza nell'impiego di tutti i fattori produttivi, risorse umane e materiali, proseguendo un percorso che l'Ente camerale ha già avviato da tempo verso una gestione amministrativa snella ed attenta al contenimento dei costi, in particolare per le spese generali e per il funzionamento della struttura.</p>	
Portatori di interesse		<i>Imprese</i>	
Centro di responsabilità		Area amministrativa e Area di regolazione del mercato – registro imprese e Area sviluppo economico	
Risorse destinate		€ 0,00	
<b>INDICATORI</b>			
Codice e descrizione	Applicazione di procedure e comportamenti che conducano al contenimento delle spese	Tipologia	Indicatore di risultato (output)
Fonte del dato	Cciaa	Unità di misura	numero
Metodo di calcolo	numerico	Target e valore anno 2013	>=3

Ravenna, 28 novembre 2013

Il Presidente  
(Dott. Natalino Gigante)

Allegato 1)



Portafoglio	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	
<b>Organi Istituzionali e Segreteria Generale</b>	A1 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	
		A1.2 Sistemi di gestione	Sistemi di Gestione	
	A2 RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	Gestione e supporto organi istituzionali	
		A2.2 Tutela legale	Gestione partecipazioni strategiche Tutela giudiziaria e consulenza legale	
		A2.3 Gestione documentazione	Protocollo Generale Archiviazione e Biblioteca	
	A3 COMUNICAZIONE	A3.1 Comunicazione	Comunicazione istituzionale Comunicazione esterna Comunicazione interna	
	<b>Servizi di Supporto</b>	B1 RISORSE UMANE	B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	Acquisizione risorse umane Trattamento giuridico del personale Trattamento economico del personale Sviluppo risorse umane
		B2 APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 Fornitura beni e servizi	Fornitura beni e servizi
			B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario Gestione e manutenzione hardware e software Gestione centralino e reception Concessione sale e logistica convegni ed eventi Servizi ausiliari
B3 BILANCIO E FINANZA		B3.1 Gestione diritto annuale	Gestione diritto annuale Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	
		B3.2 Gestione contabilità e liquidità	Gestione contabilità Gestione liquidità	
		C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA Iscrizioni d'ufficio Cancellazioni d'ufficio Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) Deposito bilanci ed elenco soci Attività di sportello (front office) Call center e sportelli per l'informazione all'utenza Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli Coordinamento Registro Imprese
<b>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato</b>		C2 REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)
			C1.3 Gestione suap camerale	Gestione del SUAP Camerale
			C1.4 Servizi digitali	Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche
	C1.5 Certificazioni per l'estero		Certificazioni per l'estero	
	C2.1 Protesti		Gestione istanze di cancellazione Pubblicazioni elenchi protesti	
	C2.2 Brevetti e marchi		Gestione domande brevetti e marchi e seguiti Rilascio attestati Gestione del PIP/PATLIB	
	C2.3 Prezzi e borsa merci		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	
	C2.4 Sanzioni amministrative ex l.	Sanzioni amministrative ex L. 681/81 Gestione ruoli sanzioni amministrative		
	C2.5 Attività in materia di metrologia legale	Attività in materia di metrologia legale Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale		
	C2.6 Forme alternative di giustizia	Gestione Mediazioni e Conciliazioni Gestione Arbitrati		
	C2.7 Regolamentazione del mercato	Sicurezza e conformità prodotti Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo Regolamentazione del mercato Verifica clausole inique e vessatorie Manifestazioni a premio Ambiente		
	<b>Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica</b>	D1 PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.1 Monitoraggio economia e mercato	Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati Pubblicazioni
			D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	Formazione professionale rivolta all'esterno Alternanza Scuola- lavoro
			D1.3 Promozione territorio e imprese	Creazione di impresa e modelli di sviluppo Innovazione e Trasferimento Tecnologico Internazionalizzazione Accesso al credito e sostegno alla liquidità Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)