



# Piano della Performance 2013

**Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura  
Messina**



## Indice

I.	Presentazione del Piano e Indice.....	3
II.	Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni...5	
III.	L'Amministrazione in cifre.....	6
IV.	Mandato istituzionale e Missione.....	7
V.	Chi siamo.....	10
VI.	Cosa facciamo.....	11
VII.	Come operiamo.....	13
VIII.	Analisi del contesto	
	VIII.1    Analisi del contesto esterno.....	14
	VIII.2    Analisi del contesto interno.....	18
IX.	Albero della performance 2013.....	20
X.	Dotazione organica.....	29
XI.	Obiettivi Strategici CCIAA.....	30
XII.	Obiettivi Strategici Azienda Speciale “Servizi alle imprese”.....	33



## I. Presentazione del Piano

L'evoluzione della pubblica amministrazione, da un modello puramente erogatore di servizi a soggetto capace di interagire con tutti gli Organismi siano essi istituzionali che economici presenti sul territorio, ha fatto sì che l'Ente assumesse impegni concreti in termini di definizione di linee strategiche e programmatiche attraverso la cui attuazione compiere il pieno raggiungimento della propria mission istituzionale.

Il programma di azione della Camera di Commercio trae le proprie mosse da alcuni punti fondamentali: da un lato la necessità di assicurare l'efficienza dell'azione amministrativa per garantire all'utente/cliente servizi di qualità, da cui deriva l'obbligo di investire nell'organizzazione interna per la semplificazione, l'ammodernamento e lo snellimento delle procedure, dall'altro la necessità di sostenere ed accrescere la competitività del tessuto economico imprenditoriale con azioni in grado di contrastare il particolare momento congiunturale.

Sono state quindi individuate alcune linee strategiche di intervento:

- Competitività del territorio
- Competitività dell'Ente
- Competitività delle imprese
- Azienda Speciale "Servizi alle Imprese"

Secondo quanto previsto dall'art.10 comma 1 del D.lgs. 150/2009 il presente Piano della Performance ha lo scopo di assicurare "la qualità, la comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance".

La "qualità della rappresentazione della performance" è garantita attraverso l'esplicitazione del processo e delle modalità con le quali sono stati formulati gli obiettivi di questa Amministrazione e la loro articolazione. La "comprensibilità della rappresentazione della performance" viene garantita dal presente documento attraverso l'esplicitazione del legame tra i bisogni della collettività, la missione istituzionale, le priorità politiche, le strategie, gli obiettivi e gli indicatori dell'amministrazione.

La garanzia di una facile lettura del piano favorisce la comprensione della performance dell'Ente intesa come risposta ai bisogni della collettività. Infine, "l'attendibilità della rappresentazione della performance" viene assicurata dalla verificabilità ex-post della correttezza metodologica del



processo di pianificazione (principi, fasi, temi e soggetti) e delle sue risultanze (obiettivi, KPI e target).

Oltre a rispettare i requisiti previsti dal DLGS 150/2009, il Piano della Performance diviene un mezzo utile all'ottenimento d'importanti vantaggi a livello organizzativo e gestionale consentendo di individuare ed incorporare le attese degli stakeholder, favorire una effettiva rendicontazione e trasparenza, facilitando i meccanismi di comunicazione interna ed esterna, e migliorare il coordinamento tra le diverse funzioni e strutture organizzative.



## **II. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni**

Il processo di redazione del Piano della Performance si inserisce nell'ambito del più complessivo processo di pianificazione strategica e programmazione operativa dell'Ente.

Il punto di partenza del processo, a livello strategico, è il Programma Pluriennale. Tale programma è elaborato ed approvato dal Consiglio, con il supporto della struttura tecnica della Camera, all'atto del suo insediamento ed ha come orizzonte di pianificazione il mandato dell'organo politico-amministrativo.

In questo documento viene definito il mandato istituzionale, la mission e la vision dell'Ente e le priorità strategiche da realizzare nell'ambito del mandato.

Sulla base delle priorità strategiche definite nel programma pluriennale è stato predisposto il Piano della Performance, attraverso le indicazioni fornite dagli organi di indirizzo, coinvolgendo il management dell'Ente Camerale.

Il processo è stato realizzato partendo dai documenti di programmazione (RPP, preventivo economico e budget direzionale) e mutuando dagli stessi, con le opportune integrazioni, il Piano della Performance.

### III. L'Amministrazione in cifre

#### Sedi della Camera di Commercio e delle sue Aziende speciali

CCIAA	Indirizzo	Sito Internet	Telefono
MESSINA	Piazza Felice Cavallotti, 3 98122 Messina	<a href="http://www.cameradicommercio.me.it">www.cameradicommercio.me.it</a>	090.77721
Azienda Speciale "Servizi alle Imprese"	Piazza Felice Cavallotti, 3 98122 Messina	<a href="http://www.aziendaspeciemessina.it">www.aziendaspeciemessina.it</a>	090.7772588

#### Personale

N. Dipendenti CCIAA	42
N. Dirigenti	1
Segretario Generale	1
N. Dipendenti Az. Speciale "Servizi alle Imprese"	4

#### Imprese iscritte e tasso di crescita

Anno	Saldo	Tasso crescita
2009	<b>61.666</b>	<b>-6,4</b>
2010	<b>62.432</b>	<b>1,2</b>
2011	<b>59.875</b>	<b>-4,1</b>
2012	<b>59.987</b>	<b>0,01</b>

## IV. Mandato istituzionale e Missione

Le Camere di Commercio svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali, nonché, fatte salve le competenze attribuite dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato alle amministrazioni statali, alle regioni, e agli enti locali, funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese. Le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, esercitano, inoltre, le funzioni ad esse delegate dallo Stato e dalle regioni, nonché i compiti derivanti da accordi o convenzioni internazionali, uniformando la loro azione al principio di sussidiarietà.

Nella definizione della vision i concetti chiave della cultura camerale, sono sviluppo, territorio, imprese, crescita, equilibrio, innovazione, servizio, mercato e si intrecciano con l'espressione di altri imprescindibili valori immateriali, quali l'eticità e il rigore morale, la tutela e la crescita del patrimonio di saperi.

La Camera di Commercio di Messina vuole favorire la crescita dell'imprenditorialità attraverso il rafforzamento, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle imprese e del sistema economico locale, sviluppando le capacità di lettura ed interpretazione delle esigenze del territorio e sostenere con particolare impegno l'interesse del sistema delle imprese locali a livello istituzionale.

L'azione della Camera di Commercio di Messina poggia sulla capacità di ottimizzare l'utilizzo delle risorse per la realizzazione di progetti, operare con efficacia ed efficienza, moltiplicare le risorse immesse nel sistema economico locale e soprattutto indirizzare la definizione e l'attuazione delle politiche di sviluppo locale raggiungendo obiettivi significativi e sfidanti.

La Camera di Commercio, intende soddisfare queste molteplici esigenze e aspirazioni: vuole rappresentare un impegno fondamentale, una modalità di azione politica efficace e nello stesso tempo esprimere un'attenzione particolare al territorio con una visione avveniristica guidata da un approccio realistico.

Il suo Programma costituisce la maturazione di un percorso di rilettura delle linee di indirizzo del passato, con tracce che si armonizzano in una naturale continuità ed evoluzione, raccogliendo gli input segnalati dal territorio per l'elaborazione di politiche che sappiano fare emergere le potenzialità del

sistema della provincia di Messina, al fine di esaltarne i punti di forza e le eccellenze.

La Camera di Commercio non è dunque un semplice soggetto burocratico che eroga servizi previsti dalla norma, ma è una Istituzione che si qualifica per il proprio ruolo di motore di crescita.

La sua mission è quella di contribuire alla modernizzazione del sistema istituzionale e alla competitività delle imprese a diversi livelli, per consolidare e sviluppare il proprio ruolo nell'ordinamento, nelle politiche di sviluppo delle economie locali, e nei processi di riqualificazione dell'Amministrazione Pubblica.

Il criterio privilegiato con cui la Camera intende operare per migliorare il quadro complessivo dei servizi alle imprese continuerà a essere la sussidiarietà, intesa come costante ricerca dell'integrazione con il mondo associativo, criterio che è ormai diventato riferimento permanente della sua azione di sviluppo nel territorio.

L'Ente camerale intende proporsi come Istituzione moderna in continuo confronto con l'ambiente esterno.

Per tradurre quest'aspirazione di fondo in comportamenti e modalità di azione coerenti, è necessario muoversi contemporaneamente in almeno due direzioni, sul fronte esterno e su quello interno.

Sul fronte esterno, appare indispensabile, partendo da una visione sistemica del contesto, dei suoi punti di forza e debolezza, delle sue prospettive future nei confronti di altre aree territoriali nazionali ed internazionali, elaborare una vera e propria strategia di alleanze ai vari livelli. Sul piano interno, mettersi costantemente in discussione significa anche migliorare i processi interni, e saper costantemente orientare le attività nella direzione indicata dall'utenza.

Se questo è l'obiettivo ultimo, occorre in primo luogo puntare alla massima trasparenza, in modo da rendere l'operato della Camera immediatamente conoscibile da chiunque, portando avanti l'impegno di rendicontazione delle attività.

D'altra parte, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio e di dialogo aperto con i cittadini, è sempre più necessario che l'Ente si metta nelle condizioni di conoscere il punto di vista degli utenti. Ciò porterà ad estendere l'indagine di customer satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione dei diversi servizi erogati.

Presupposto fondamentale è che la struttura organizzativa sia adeguatamente attrezzata e che sia in grado non solo di assorbire il cambiamento continuo, ma anche di anticiparlo.

L'obiettivo ambizioso che l'Ente camerale si pone, è quello di costruire attorno ai settori più rilevanti dell'economia provinciale, un modello virtuoso di



crescita, i cui benefici possano essere condivisi dall'intero territorio, con un conseguente aumento del benessere economico diffuso.

La Camera di Commercio vuole proporsi nella veste di soggetto di stimolo e di aggregazione al fine di affrontare, congiuntamente a tutti gli attori provinciali e non solo, lo sviluppo dei temi che condizionano la crescita del benessere collettivo.

In tal modo, il soggetto pubblico potrà essere considerato come reale agente di sviluppo locale, in prima linea nella programmazione e nella pianificazione della crescita di un territorio.

## V. Chi siamo

La Camera di Commercio di Messina è un Ente pubblico dotato di autonomia funzionale che svolge nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, coincidente con la provincia, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale.

Nel corso della sua storia, la Camera ha ampliato il suo campo di azione nell'ambito dei servizi a supporto delle imprese e oggi è l'interfaccia tra l'economia reale del Paese e la Pubblica Amministrazione.

## VI. Cosa facciamo

Oggi, la Camera di Commercio è prima di tutto l'interlocutore delle circa 60.000 imprese che in provincia di Messina producono, trasportano o scambiano beni e servizi delle categorie economiche che le rappresentano, ma è anche un'istituzione al servizio dei cittadini/consumatori, attiva accanto agli enti locali per lo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio messinese.

La Camera di Commercio di Messina svolge, in sintesi, tre tipi di attività.

- **Attività amministrative:** tenuta di albi, elenchi, ruoli, nei quali sono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa.

Il miglioramento del livello di efficienza dei servizi da rendere all'utenza, il rispetto della normativa in costante evoluzione, una sempre più estesa applicazione della telematizzazione, rappresentano gli obiettivi strategici che l'Ente intende perseguire.

- **Attività di promozione e informazione economica:** sostegno alla competitività delle imprese, consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale (promozione dello sviluppo economico del territorio e monitoraggio), studio e analisi dei dati sull'economia locale.

Gli ambiti strategici di intervento riguarderanno:

**a. l'implementazione di attività di assistenza creditizia** alle imprese, con l'aspettativa di incrementare il numero di beneficiari ed un miglioramento sensibile delle condizioni di accesso al credito;

**b. l'internazionalizzazione,** con l'obiettivo di sviluppare la competitività delle imprese locali sui mercati esteri;

**c. la formazione,** con l'obiettivo di collaborare attivamente con le imprese mediante interventi di formazione continua e di alta formazione, per una maggiore qualificazione del personale;

**d. la promozione della cultura d'impresa,** con l'obiettivo di volere garantire una maggiore conoscenza delle iniziative camerali, supportare lo sviluppo dell'imprenditoria femminile e di nuove imprese in genere;

**e. l'innovazione,** con l'obiettivo di stimolare le PMI come leve di competitività;

**f.** le iniziative per l'attuazione di **distretti/sistemi** produttivi locali;

**g.** la valorizzazione e promozione **turistica** del territorio;

**h.** la politica **agroalimentare**; **i.** le peculiarità produttive **artigianali**;



**I. la raccolta e la diffusione di informazioni**, con l'obiettivo di destinarle agli stakeholder.

- **Attività di regolazione del mercato**: composizione delle controversie derivanti dalle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini, garantire la funzionalità del servizio di rilevazione dei prezzi sul mercato. Il principale obiettivo strategico nell'ambito di tale attività è la promozione degli strumenti di regolazione del mercato e in particolare la massima funzionalità dei servizi di arbitrato e conciliazione, per consentire un risparmio in termini sia economici che di tempo a favore delle imprese; mediazione, procedimento che consente alle parti in conflitto di trovare un accordo amichevole e di reciproca soddisfazione attraverso l'intervento di un esperto mediatore; metrologia legale per la tutela del consumatore e delle imprese, con l'obiettivo di aumentare i controlli sui prodotti per contribuire alla riduzione della illegalità.

## **VII. Come operiamo**

La Camera di Commercio di Messina è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più 5 membri, eletta dal Consiglio, formato da 28 consiglieri espressi delle categorie economiche maggiormente rappresentative della provincia, dalle organizzazioni sindacali e dai consumatori.

Il sistema allargato della Camera di Commercio prevede la presenza di un'Azienda Speciale (Azienda Speciale Servizi alle Imprese) che opera principalmente nel settore della formazione, internazionalizzazione, credito alle imprese e promozione del territorio.

## VIII. Analisi del contesto

### VIII.1 Analisi del contesto esterno.

Per la nostra provincia si prevede per il 2013 un tasso di crescita del valore aggiunto pari a zero e un lieve segno di ripresa dal 2014.

Inalterato anche il tasso di crescita dell'occupazione sia per il 2012 che per il 2013, mentre dal 2014 si prevede un timido segno di ripresa che porterà ad un tasso positivo ma non superiore allo 0,5%.

Nessuna variazione rispetto al 2012 è prevista per il rapporto esportazioni/valore aggiunto il cui risultato per la nostra provincia corrisponde ad un terzo del valore medio nazionale. Stagnante anche il tasso di occupazione che si mantiene intorno al 30%, 10 punti percentuali in meno rispetto al tasso medio nazionale. Ed è stabile pure il tasso di disoccupazione, che dovrebbe rimanere poco al di sotto del doppio del dato medio nazionale. La staticità di questi due tassi, ha determinato un immobilismo anche del tasso di attività.

Anche nel 2012 è continuata la "pulizia" dell'archivio del Registro Imprese mediante le cancellazioni d'ufficio (D.P.R. 247/2004 e successiva circolare M.A.P. n° 3585/C) di imprese non più attive, la cui presenza nella banca dati ostacola la conoscenza dell'effettiva realtà del territorio.

Il commercio è il settore più corposo ed è proprio quello che ha risentito maggiormente delle cancellazioni d'ufficio.

Continua la costante ascesa delle società di capitale, contrapposta dal calo delle ditte individuali, mentre rimane presso che costante la consistenza delle imprese artigiane.

Poco meno di tre mila sono gli imprenditori extracomunitari che svolgono la loro attività nella nostra provincia, con una crescita costante ormai decennale che nell'ultimo anno è stata circa del 5%.

In aumento le imprese femminili nella provincia.

Circa il 14% delle imprese messinesi sono amministrare da giovani imprenditori che in prevalenza ne sono i titolari.



La crisi, comunque, colpisce anche la nostra provincia che, nonostante la nascita di nuove imprese, per quelle esistenti si riscontra un aumento di quelle messe in liquidazione e di quelle in fallimento.

Dal punto di vista economico e finanziario le nostre società di capitale godono di una liquidità immediata accettabile, mentre è più basso del limite consentito l'indice della liquidità corrente. Il loro rapporto di indebitamento è stato del 39,5%, undici punti percentuali in meno rispetto al dato medio nazionale, mentre la capacità di servire il debito è stata dell'1%, più bassa del medio nazionale (1,5%).

Negativo il rendimento del capitale di rischio circa -1,5%, contrariamente al rendimento medio siciliano e nazionale che è stato circa del +2% per entrambe. Positivo, anche se basso, è stato invece il rendimento del capitale investito 1,4%.

Secondo gli ultimi dati disponibili, riferiti al 2010, per la provincia di Messina si è rilevato un Valore Aggiunto di oltre 10 miliardi di euro, prevalentemente proveniente dal Terziario (84%). Per l'Artigianato è stato di 1,2 miliardi di euro, mentre quello prodotto dalla cultura 290 milioni.

Gli investimenti fissi lordi hanno quasi raggiunto 2,4 miliardi di euro.

Un P.I.L. pro-capite messinese al di sotto dei 18 mila euro, molto basso rispetto al dato medio nazionale che è stato invece di quasi 26 mila.

Bassi anche i consumi finali che complessivamente sono stati 4,4 milioni di euro, dei quali il 20% per l'acquisto di beni alimentari. Basso, di conseguenza, il consumo medio pro-capite di 14.400 euro, inferiore al pro-capite nazionale di oltre mille euro.

Il reddito prodotto a Messina è stato di 8,8 miliardi di euro e quello pro-capite 13.500 euro, il 21% in meno rispetto al reddito medio nazionale, mentre il patrimonio delle nostre famiglie è stato calcolato in circa 66 miliardi di euro, dei quali in prevalenza provenienti da attività reali (73%).

Dal punto di vista ambientale il basso consumo di gas metano è forse l'unico indice positivo che si contrappone al bassissimo indice di verde pubblico presente nel territorio comunale.

Un consumo di energia elettrica equamente ripartito tra i tre utilizzatori principali (industria, terziario ed uso domestico) ed una scarsa produzione di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, in prevalenza generata da impianti eolici (77%) ed una piccola proviene dalla bioenergia (13%) e dagli impianti fotovoltaici (10%).

Da non sottovalutare un altro fattore negativo, quello della produzione dei rifiuti, la cui raccolta differenziata risulta essere quasi inesistente.



Sono state circa 3 000 (2.760) le imprese che hanno investito o programmato di investire nel green nell'ultimo triennio, con un'incidenza sul totale delle imprese del 19,4%, la più bassa in ambito regionale ed inferiore alla media nazionale di 4,5 punti percentuali.

Il 76,5% delle imprese messinesi hanno preferito investire per ridurre i consumi delle materie prime ed energia, il 19% ha investito o intende investire per la sostenibilità del processo produttivo e l'11% sul prodotto o sul servizio offerto.

Un dato positivo viene dal turismo che conferma per il 2012 Messina come seconda meta siciliana preferita dai turisti sia italiani che stranieri, dopo Palermo.

La crescente importanza del turismo internazionale nel contesto economico non è da sottovalutare, considerato i turisti hanno speso per soggiornare nella nostra provincia 216 milioni di euro (ultimo dato 2011), corrispondente al 25% dell'intero incasso siciliano.

Quasi otto miliardi di euro sono stati i depositi bancari nel 2012, dei quali 7 miliardi depositati dalle famiglie, ed altrettanto sono stati gli impieghi, dei quali in prevalenza sono stati utilizzati dalle famiglie (56%) e dalle società non finanziarie (36%).

Le forze di lavoro della nostra provincia sono rappresentate da quasi 196 mila gli occupati, in prevalenza occupati nel terziario (78%) e 28 mila in cerca di occupazione.

Diminuiscono del 21% il numero di ore ordinarie di C.I.G., mentre aumentano del 17%

Quelle straordinarie.



## *VIII.2 Analisi del contesto Interno*

L'Organizzazione della Camera di commercio di Messina è strutturata in aree organizzative come specificato di seguito:

### **Staff:**

- Ufficio del Segretario Generale
- Ufficio Segreteria Generale
- Ufficio protocollo generale e archivi
- Ufficio relazione con organi istituzionali
- Ufficio contenzioso legale
- Ufficio Presidenza

### **Area I**

- Ufficio bilancio
- Ufficio provveditorato, contratti, economato e cassa
- Ufficio tributi
- Segreteria collegio dei revisori
- Ufficio trattamento economico del personale in servizio ed in quiescenza, compensi organi collegiali.

### **Area II**

- Ufficio Metrico
- Ufficio Conciliazione
- Ufficio Contratti tipo e clausole vessatorie
- Ufficio Manifestazioni a premio
- Ufficio Impianti distributori carburanti, turni e pareri
- Ufficio Grandi strutture di vendita
- Ufficio Etichettatura prodotti tessili, giocattoli, materiale elettrico.



### **Area III**

- Ufficio Registro delle imprese
- Ufficio Albo artigiani
- Ufficio Sanzioni amministrative accertamento e verbalizzazione
- Ufficio Commissione provinciale, artigianato e segreteria
- Ufficio Vidimazione registri C.S.R.

### **Area IV**

- Ufficio Statistica
- Ufficio Protesti
- Ufficio C.E.D.
- Ufficio Prezzi e tariffe, deposito listini, visti di conformità.
- Ufficio Funzioni amministrative e attività economiche
- Ufficio Attività ausiliarie e Ruoli
- Uffici Albo vigneti e vini doc
- Ufficio Conducenti veicoli e natanti
- Ufficio per il rilascio di carnet A.T.A.



## **IX. Albero della Performance 2013**













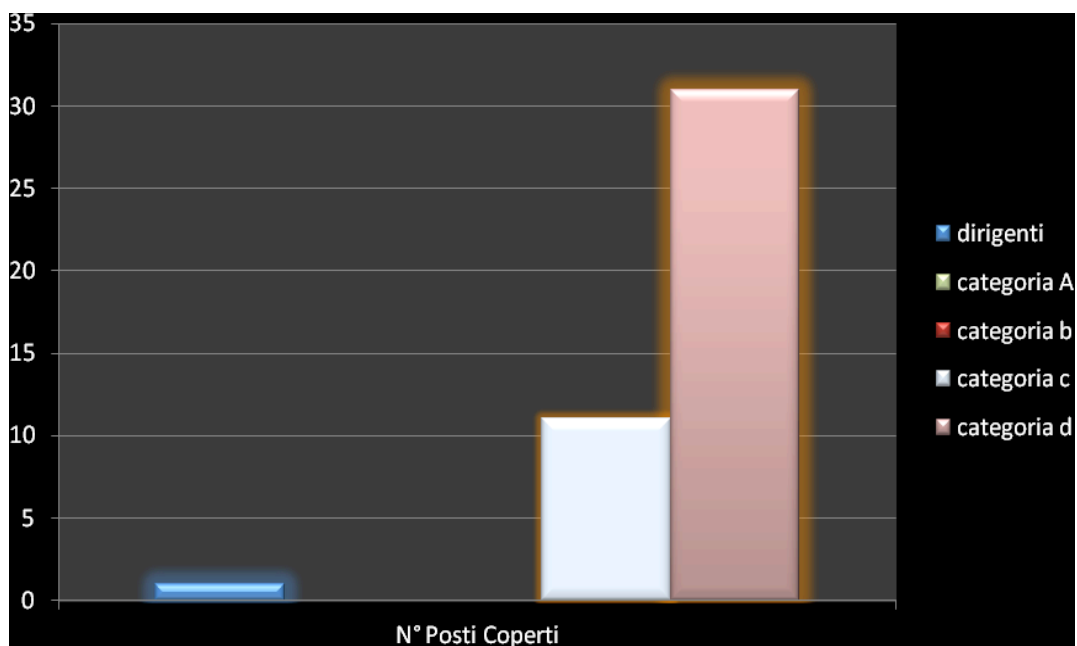






## X. Dotazione Organica della CCIAA Messina.

Categoria	Ex qualifica funzionale	Coperti
Dirigenti		1
D	7°-8°	31
C	6°	11
B	4°-5°	0
A	3°	0
TOTALE		43



## XI. Obiettivi Strategici CCIAA

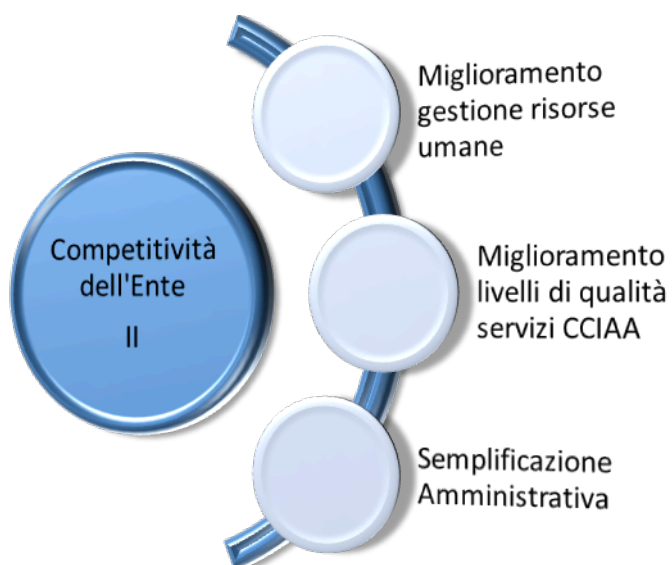
- A) Incrementare l'attrattività del territorio provinciale;
- B) Valorizzazione e promozione delle eccellenze locali;
- C) Miglioramento efficacia impiego risorse;
- D) Miglioramento fruibilità amministrativa dell'Ente;
- E) Miglioramento gestione delle risorse economiche, finanziarie e patrimoniali;
- F) Miglioramento delle risorse umane;
- G) Miglioramento livelli di qualità dei servizi CCIAA;
- H) Semplificazione amministrativa;
- I) Regolazione del mercato;
- J) Sostenere l'iniziativa imprenditoriale;
- K) Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese.



**Figura 1 Area Strategica Competitività del Territorio - CCIAA Messina**



**Figura 2 Area Strategica Competitività dell'Ente - CCIAA Messina. Parte I.**



**Figura 3 Area Strategica Competitività dell'Ente. CCIAA Messina. Parte II.**



**Figura 4 Area Strategica Competitività delle Imprese. CCIAA Messina**

## XI. Obiettivi Strategici Azienda Speciale "Servizi alle Imprese"

- A) Amministrazione contabilità e bilancio;
- B) Formazione;
- C) Servizio con il pubblico;
- D) Servizio legale.



Figura 5 Obiettivi Strategici Azienda Speciale