



**Camera di Commercio
Verona**



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2011

approvata dalla Giunta camerale con deliberazione n. 193 del 2.7.2012

1. PRESENTAZIONE

2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDERS

2.1 *Il contesto esterno di riferimento*

2.2 *L'amministrazione*

2.3 *I risultati raggiunti*

2.4 *Le criticità e le opportunità*

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 *Albero della performance*

3.2 *Obiettivi strategici*

3.3 *Obiettivi e piani operativi*

4 . RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'

5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

6.1 *Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

6.2 *Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance*

Allegato:

tabella dei documenti del ciclo della performance adottati

1. PRESENTAZIONE

La Relazione sulla Performance è, secondo l'art. 10 del D. Lgs. 150/2009, “...un documento.... che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato...”. Essa rappresenta il completamento di un articolato processo di pianificazione e programmazione, sia operativa che economica, chiamato **ciclo di gestione della performance**, che si sviluppa secondo varie fasi:



La presente Relazione, che conclude la prima annualità del ciclo di gestione della performance riferita al 2011, è quindi una “novità” procedurale, ancorché concetti chiave quali performance, trasparenza totale, integrità, gestione responsabile e coinvolgimento degli stakeholders, siano già da tempo diventati elementi basilari che caratterizzano diffusamente le scelte programmatiche e la metodologia operativa della Camera di commercio di Verona.

Inserita dunque in un percorso continuo di trasparenza e responsabilità, la Relazione diventa uno strumento di apertura e dialogo che fornisce molte chiavi di lettura sulla struttura camerale, sullo stato dei progetti e dei risultati ottenuti, sull'utilità e l'apprezzamento dei servizi erogati, ma anche delle eventuali criticità riscontrate.

L'insieme di tutte le attività realizzate dalla Camera di commercio di Verona nel corso del 2011 è stato oggetto di verifica, analisi e approfondimento nella Relazione della Giunta al bilancio di esercizio 2011, approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 6 del 28 maggio 2012.

2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDERS

2.1 Il contesto esterno di riferimento

La crisi economica internazionale ha fortemente inciso sull'attività economica a livello mondiale: il valore del PIL indicato dal FMI per l'anno 2011, pur restando di segno positivo (+3,8% su base annua), segnala un rallentamento rispetto al +5,2% registrato nel 2010. Rallentamento che si è rilevato anche nei valori dell'Eurozona e, in particolare, in Italia:

dinamica del PIL (variazione % su anno precedente)			
	2009	2010	2011
Mondo	-0,7	5,2	3,8
Area Euro	-4,3	1,9	1,4
Italia	-5,2	1,5	0,4

Fonti: dati 2009-2010; FMI WEO update - gennaio 2012; Eurostat - marzo 2012

A livello regionale, nel 2011 il PIL è cresciuto dello 0,6% rispetto al 2010. Secondo i dati provvisori di ISTAT, sono positivi i valori dell'export regionale: le vendite all'estero del Veneto nel 2011 sono aumentate del 10,2% e, per Verona in particolare, del 10,6% rispetto all'anno 2010. Valori positivi e pur tuttavia inferiori alle stime di metà anno: al 30 giugno 2011, infatti, il trend di crescita su base annua previsto per l'export era di + 14% per il Veneto e di + 11,3% per Verona.

Il sistema imprenditoriale veronese

In questo contesto di crescita contenuta, gli effetti del perdurare della crisi si riflettono anche sul primario e privilegiato tra gli stakeholder camerali: il sistema imprenditoriale veronese; è quindi opportuno esaminare brevemente le sue caratteristiche principali.

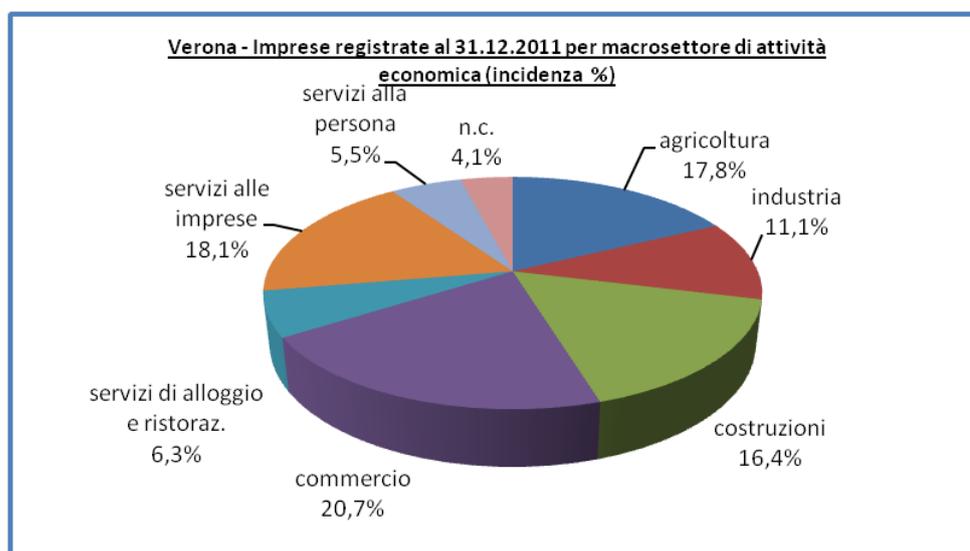
Le imprese registrate alla Camera di commercio a fine 2011 sono 98.452, in flessione dello 0,8% sulle 99.230 iscrizioni del 2010. Un margine positivo è,

però, da evidenziare: la differenza nell'anno fra iscrizioni e cessazioni (al netto delle cancellazioni d'ufficio) è pari a +509 unità, che corrisponde ad un tasso di sviluppo dello 0,51%.

Macrosettore	stock imprese registrate al 31.12.2011	var. annua % dello stock al netto delle cancellazioni d'ufficio
agricoltura	17.483	-2,0
industria	10.922	-0,8
costruzioni	16.168	0,3
commercio	20.428	1,2
servizi di alloggio e ristorazione	6.208	1,8
servizi alle imprese	17.792	1,9
servizi alla persona	5.453	2,9
n.c.	3.998	2,3
TOTALE	98.452	0,5

elaborazione CCIAA di Verona su dati Infocamere

L'analisi settoriale delle imprese registrate denota una prevalenza dei settori commercio e servizi alle imprese che, sommati, costituiscono il 38,8% delle imprese veronesi (con un incremento dello 0,5% rispetto al 2010), seguiti dalle imprese agricole (17,8%), del settore costruzioni (16,4%) e dalle imprese industriali (11,1%); per questi tre settori si registrano variazioni di segno negativo rispetto alle consistenze del 2010. Registrano, invece, variazioni positive sul 2010 le consistenze dei settori servizi di alloggio e ristorazione e dei servizi alla persona, che però rilevano le minori incidenze sul totale delle imprese iscritte, pari, rispettivamente, al 6,3% e al 5,5%.



In base alla struttura, pur confermandosi prevalente l'impresa individuale (55,8% sul totale), nel corso del 2011 si rileva un positivo incremento delle imprese costituite in forma di società di capitale o altre forme (cooperative, consorzi, ecc.), come ben evidenziato dall'analisi di dettaglio per forma giuridica delle prima ricordate 509 nuove imprese veronesi:

2011	imprese registrate	%	iscrizioni	cessazioni	saldo
imprese individuali	54.961	55,8	3.951	4.010	-59
società di capitale	21.247	21,6	1.237	748	489
società di persone	19.827	20,1	840	863	-23
altre forme	2.417	2,5	182	80	102
TOTALE	98.452	100	6.210	5.701	509

Elaborazione CCIAA di Verona su dati Infocamere

Ciò dimostra che, in linea con quanto accade a livello nazionale, anche il tessuto produttivo veronese si va progressivamente modellando su forme di impresa più articolate e adatte a competere sui mercati.

Le imprese femminili:

Il numero di imprese femminili veronesi nel 2011, ossia quelle in cui la percentuale di partecipazione di donne è superiore al 50%, è pari a 21.112 unità: il 21,4% del totale delle imprese registrate. Il valore è leggermente inferiore al dato medio di incidenza regionale (21,7%) e nazionale segnalati dall'Osservatorio dell'imprenditoria femminile di Unioncamere, secondo il quale le "imprese rosa" italiane sono il 23,5% del totale.

Nel corso del 2011, però, è significativo il valore della nati-mortalità di imprese femminili veronesi: si registra un saldo positivo di 169 imprese (oltre il 33% delle 509 nuove unità), con ben 111 società di capitali. Anche per le nuove imprese femminili, quindi, si registra una tendenza a "strutturarsi" per meglio affrontare le sfide dei mercati.

Le imprese giovanili:

Con questa espressione si intendono le imprese individuali i cui titolari, o nel caso di società almeno la maggioranza dei soci, abbiano meno di 35 anni di età. La puntuale rilevazione di questa tipologia è utilizzata a partire proprio dall'anno 2011 e non è quindi possibile fare confronti su serie storiche, al 31 dicembre 2011 le imprese veronesi "under 35" erano complessivamente 10.258, pari al 10,4% del totale, con una netta prevalenza di imprese individuali (7.793 ossia il 76% del totale).

Imprese e imprenditori stranieri:

Sempre a partire dal 2011 è stato possibile anche eseguire un monitoraggio del fenomeno dell'imprenditoria "straniera": sono individuate come tali le imprese la cui percentuale di partecipazione dei non nati in Italia è superiore al 50%. Appartengono a questa tipologia il 9,1% delle imprese veronesi iscritte alla fine del 2011: il dato può essere ulteriormente distinto in imprese *comunitarie* (solo il 29,6% dei casi pari a 2.636 unità) piuttosto che *extracomunitarie*, numericamente più consistenti visto che sono 6.242 unità, pari al 70% dei casi.

Questa breve sintesi ed analisi dei fenomeni economici esterni e dello scenario di contesto nel quale, e verso il quale, la Camera ha operato nel corso dell'anno, può fornire utili elementi per meglio procedere alla verifica della *performance* camerale nel 2011, ossia il complesso dei risultati raggiunti, e delle risorse impiegate, in rapporto agli ambiti strategici e priorità di intervento programmati.

2.2 L'amministrazione

La Camera di commercio di Verona ha sede nel territorio del comune, ma ha anche istituito più uffici distaccati nel territorio provinciale per favorire il decentramento delle funzioni e dei servizi, permettendo anche a chi si trova lontano dal capoluogo, un agevole accesso ai servizi camerali.

Sede centrale

C.so Porta Nuova, 96
37122 Verona
Tel. 045/8085011 - Fax 045/594648
e-mail: cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it

Ufficio decentrato di Legnago

Via Matteotti c/o Centro Direzionale Bezzecca
Tel. 0442/21770 - Fax 0442/601882
e-mail: legnago@vr.camcom.it

Ufficio decentrato di S. Bonifacio

Via Sorte, 48
Tel. 045/6103785 - Fax 045/6106234
e-mail: sbonifacio@vr.camcom.it

Ufficio decentrato di Villafranca:

Via Messedaglia, 194/B
Tel. 045/6304775 - Fax 045/6304851
e-mail: villafranca@vr.camcom.it

Sempre all'interno del comune di Verona, ma in una struttura acquisita in locazione dalla Fiera, si trova la sede della Borsa Merci, accanto alla quale è anche operativo il Laboratorio Agroalimentare, la cui gestione è affidata all'azienda speciale Verona Innovazione.

L'azienda speciale:

La legislazione vigente consente alle Camere di commercio di costituire *Aziende Speciali* che risultano essere strumentali nel perseguimento dei fini istituzionali delle Camere, pur operando secondo le norme del diritto privato e con soggettività tributaria separata dalla Camera di appartenenza. *Verona Innovazione* è stata istituita nel 2001 dalla Camera di commercio di Verona, con uffici operativi presso la sede camerale, principalmente per realizzare attività di formazione e di sostegno e sviluppo dell'imprenditoria locale, anche in interazione con le associazioni di categoria imprenditoriali e gli enti ed istituti formativi provinciali; la gestione del laboratorio si è aggiunta negli anni seguenti.

L'operatività dell'Azienda Speciale, pur essendo agevolata dall'autonomia amministrativa, gestionale e fiscale di cui essa gode, è ovviamente frutto di attenta pianificazione e programmazione annuale in perfetta aderenza ai principi generali fissati dal Consiglio. Dal 2011, quindi, i piani operativi dell'azienda speciale sono confluiti all'interno del Piano della Performance, come meglio evidenziato più oltre nelle successive sezioni della Relazione.

L'organizzazione

La struttura della *direzione amministrativa* della Camera di commercio di Verona è composta dal Segretario Generale e dai Dirigenti. Dal punto di vista organizzativo, la struttura è attualmente suddivisa in quattro Aree (Staff, Affari economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi) all'interno delle quali si collocano 7 Servizi e gli uffici di supporto alla dirigenza.

In dettaglio:

- il Segretario Generale, Cesare Veneri, cui spetta il coordinamento di tutte le attività, è direttamente responsabile degli uffici di Staff, oltre che, attualmente ad interim, del Servizio Ragioneria e Affari generali, facente parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Affari economici, Riccardo Borghero, è Vice Segretario e responsabile Qualità, oltre che, attualmente ad interim, responsabile dei Servizi Regolazione del Mercato e Organizzazione e Personale, facenti parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Anagrafe e Registri, Pietro Scola, è Conservatore del Registro delle Imprese, oltre che, attualmente ad interim, responsabile dell'ufficio Provveditorato e servizi generali dell'Area Affari amministrativi.

Le risorse umane

Il personale dipendente della Camera di commercio di Verona alla data del 31 dicembre 2011 è di complessive 114 unità (comprese 2 unità attualmente in aspettativa senza assegni per incarico presso altro Ente camerale) mentre il totale previsto dalla dotazione organica approvata per l'Ente ammonterebbe a 128 unità. A fine 2011, inoltre, sono presenti 11 unità con contratto a tempo determinato e 6 unità con contratto di somministrazione lavoro.

Dal punto di vista anagrafico, la maggior parte del personale è concentrata nella fascia di età tra i 40 e 49 anni, mentre è completamente assente il personale con più di 64 anni. Secondo il genere, 32 dipendenti (pari al 28,07%) sono di sesso maschile e 82 (pari al 71,93%) di sesso femminile.

Ripartizione per fasce di età	Uomini	%	Donne	%	TOTALE	%
≤ 29 anni	0	0,00%	1	1,22%	1	0,88%
30 - 39 anni	5	15,63%	15	18,29%	20	17,54%
40 - 49 anni	20	62,50%	51	62,20%	71	62,28%
50 - 59 anni	7	21,88%	14	17,07%	21	18,42%
60 - 64 anni	0	0,00%	1	1,22%	1	0,88%
≥ 65 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale	32	100,00%	82	100,00%	114	100,00%

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio, il 49,12% del personale ha un'anzianità inferiore ai 15 anni, mentre i pensionamenti avvenuti tra il 2009 e il 2011 hanno fatto sì che il personale con un'anzianità superiore ai 40 anni sia completamente assente (tale valore al 31.12.2009 era pari al 2,86% e al 31.12.2010 allo 0,95%).

Ripartizione per anzianità di servizio	Uomini	%	Donne	%	Totale	%
Fino a 15 anni	20	17,54%	36	31,58%	56	49,12%
Tra 16 e 25 anni	6	5,26%	31	27,19%	37	32,46%
Tra 26 e 35 anni	6	5,26%	11	9,65%	17	14,91%
Tra 36 e 40 anni	0	0,00%	4	3,51%	4	3,51%
Più di 40 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale	32	28,07%	82	71,93%	114	100,00%

Il livello di scolarizzazione del personale camerale è buono: i laureati raggiungono quota 46,49% del totale (erano il 42,86% nel 2010), le donne laureate risultano quasi il triplo degli uomini, in linea con la presenza numerica complessiva femminile.

Titolo di studio posseduto	Uomini	%	Donne	%	Totale	%
Scuola dell'obbligo	5	4,39%	7	6,14%	12	10,53%
Licenza media superiore	13	11,40%	36	31,58%	49	42,98%
Laurea	14	12,28%	39	34,21%	53	46,49%
Totale	32	28,07%	82	71,93%	114	100,00%

Il personale a tempo indeterminato

VARIAZIONE PERCENTUALE PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO				
Anno	N° dipendenti al 31.12	var % su anno prec.	var. % 2011/2009	var. % 2011/2008
2008	107			
2009	105	-1,87%		
2010	105	0,00%		
2011	114	8,57%	8,57%	6,54%

In controtendenza rispetto al biennio 2009-2010, come evidenziato nella tabella precedente, il numero complessivo dei dipendenti è aumentato di 9 unità, pari all'8,57%; ciò in conseguenza della positiva conclusione di numerose procedure di mobilità volontaria da altre pubbliche amministrazioni soggette, come la Camera di Verona, a limitazioni nelle assunzioni (si tratta quindi di assunzioni che, in base alla normativa vigente, non determinano incrementi nella spesa pubblica).

Il personale a tempo parziale

Il personale di ruolo con rapporto di lavoro a part-time al 31.12.2011 consta di 23 unità (2 in meno rispetto all'anno precedente a seguito della trasformazione a tempo pieno di n. 3 contratti di personale assunto con contratto a tempo parziale al 50% e di una assunzione a tempo parziale al 50%), pari al 20,18% del totale del personale a tempo indeterminato. Di queste 23 unità 19 sono di sesso femminile e 4 di sesso maschile.

Il personale flessibile

Per far fronte ad esigenze temporanee ed eccezionali non affrontabili con il personale in servizio, durante l'anno 2011, il personale di ruolo è stato integrato da 23 unità di personale con contratto a tempo determinato per periodi di durata variabile. Le mensilità totali, rapportate all'anno, rilevano un valore di 15,08 unità, di poco inferiore rispetto all'anno 2010 (15,40). Si è anche utilizzato il contratto di somministrazione lavoro: le unità con questo contratto, rapportate all'anno, sono state pari a 4,42 (con un incremento di 1,02 unità rispetto all'anno 2010).

ANNO 2011 - PERSONALE CON CONTRATTO DI LAVORO FLESSIBILE					
Personale a tempo determinato			Personale somministrazione lavoro		
n° unità	mesi	unità annue	n° unità	mesi	unità annue
23	180,9	15,08	6	53	4,42

Il personale dell'azienda speciale Verona Innovazione

Il contratto di lavoro applicato dall'azienda è il C.C.N.L. del settore terziario, distribuzione e servizi. L'organico aziendale, ripartito per livelli, ha subito, rispetto al precedente esercizio, le seguenti variazioni:

	al 31/12/2010				al 31/12/2011				e
	a	b	c	d	a1	b1	c1	d1	
	tempo indeter.	tempo deter.	di cui part time	totale	tempo indeter.	tempo deter.	di cui part time	totale	scostamento
dirigenti	1	0	0	1	1	0	0	1	0
1^ livello	3	0	0	3	5	0	0	5	2
2^ livello	2	0	0	2	2	1	2	3	1
3^ livello	3	0	3	3	5	1	0	6	3
4^ livello	3	3	2	6	2	3	1	5	-1
totali	12	3	5	15	15	5	3	20	5
4^ livello a chiamata	0	0	0	0	0	1	0	1	1

La posizione di 4^ livello con contratto flessibile a chiamata (addetto al laboratorio) in servizio da maggio 2011 viene conteggiata separatamente essendo tra l'altro scaduto senza rinnovo con l'1/1/2012. Si precisa, inoltre, che in ragione dell'estensione alle Aziende Speciali della normativa applicabile alle camere di Commercio in tema di contenimento delle spese di personale, dal 2012 ogni eventuale rinnovo e/o nuova assunzione dovrà avvenire nel rispetto di dette disposizioni.

La Certificazione di qualità e le indagini di customer satisfaction

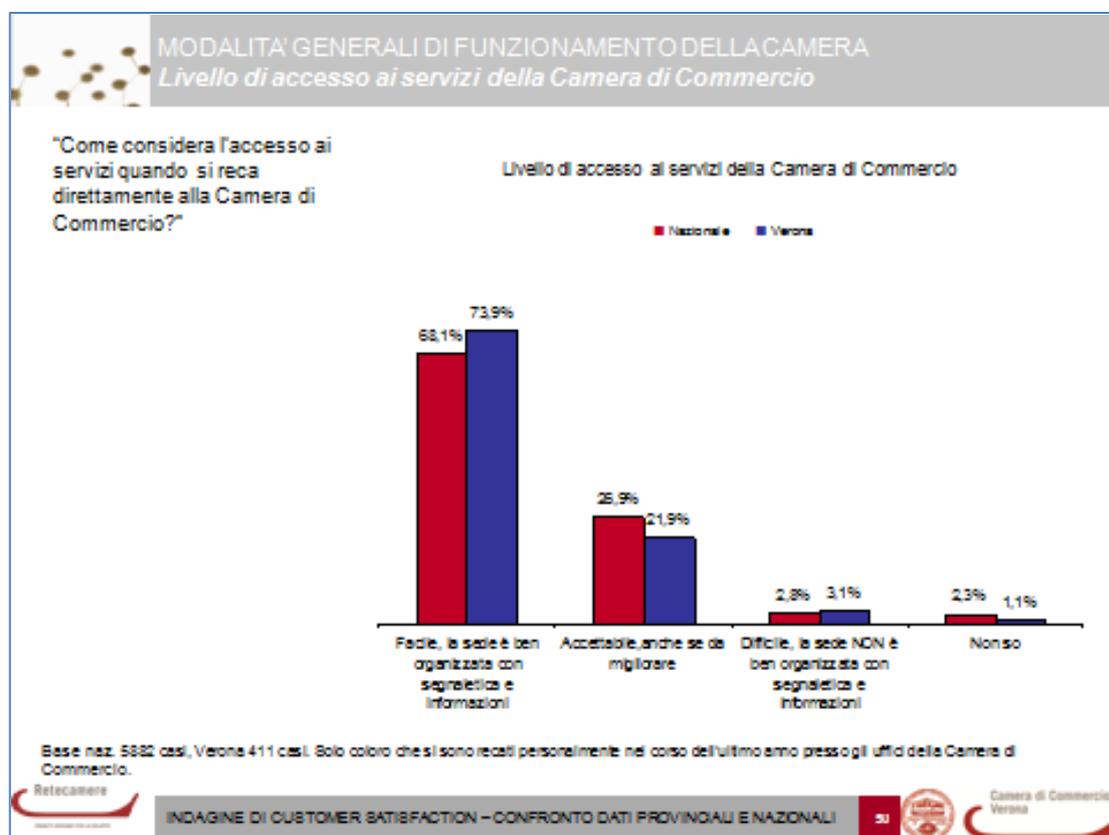
La Camera di commercio di Verona è ente certificato per “attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio”, con particolare riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008. La certificazione, ottenuta per la prima volta nel 1999 da parte di CISQ-CERT, e da allora sempre mantenuta, è stata confermata nel corso del 2011 dall'Ente di certificazione RINA, che ha incorporato le attività di CISQ-CERT.

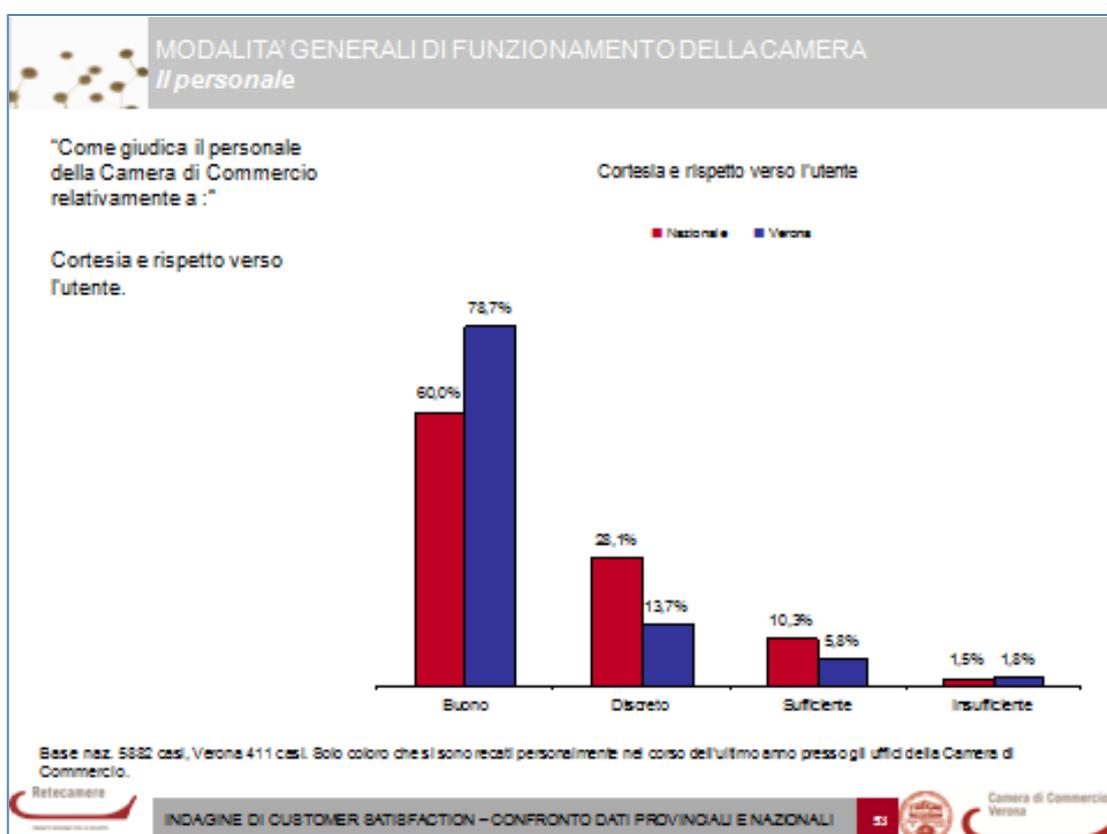
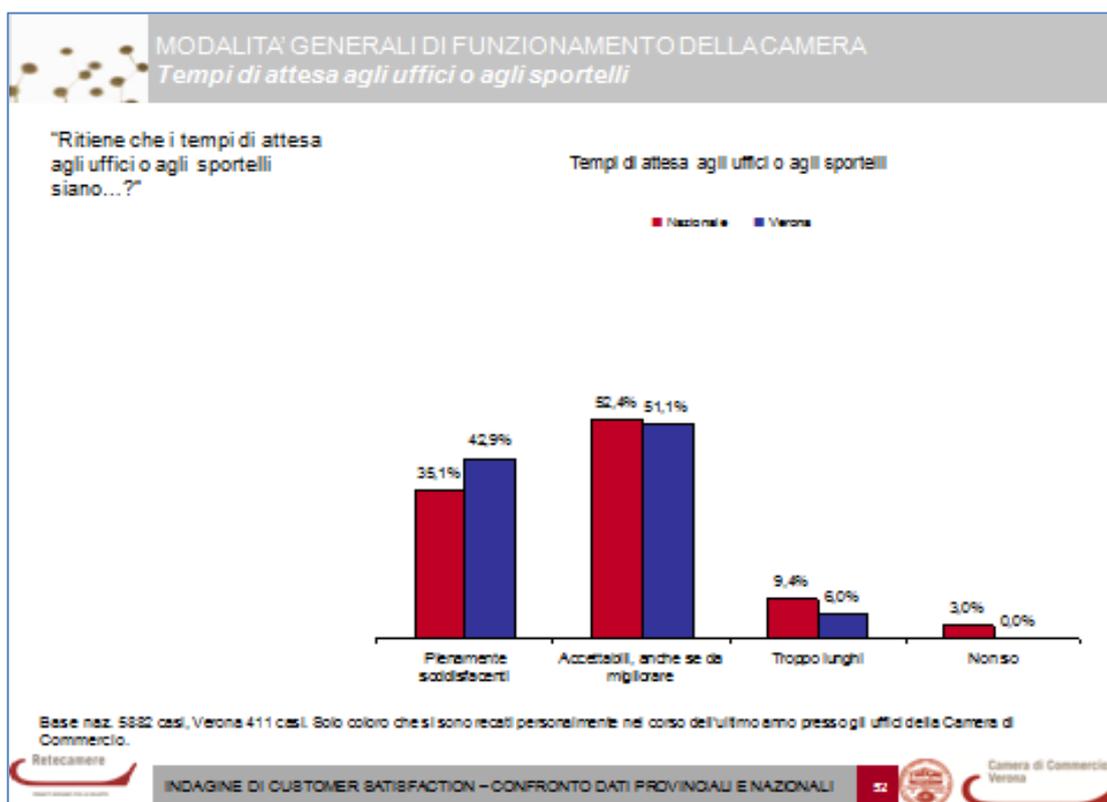
In conformità alle disposizioni del sistema di qualità adottato, particolarmente per quanto riguarda l'aspetto legato all'attenzione al cliente, è quindi ormai una consuetudine che vengano annualmente condotte indagini di customer satisfaction, sia esterna che interna. Nei primi mesi del 2012 Retecamere ha condotto, attraverso una serie di interviste telefoniche ad un campione selezionato di imprese veronesi, l'annuale indagine di customer

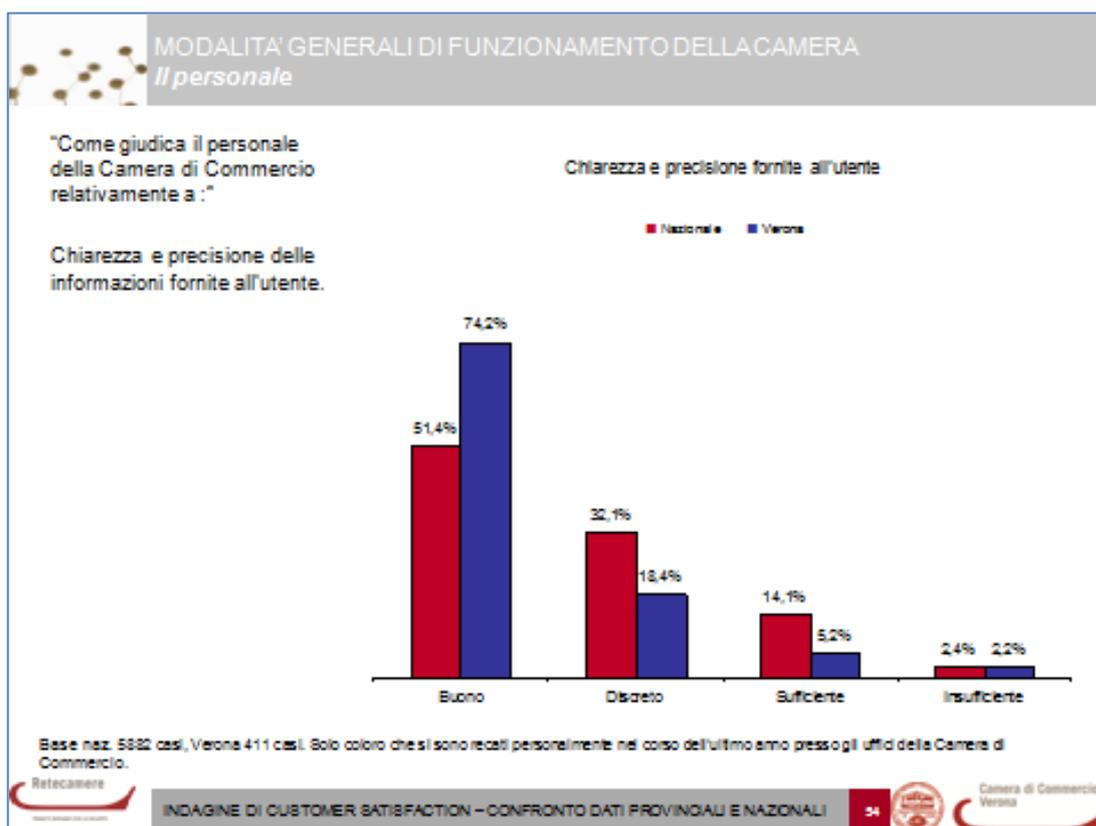
esterna in riferimento al 2011. L'affidamento a Retecamere, società consortile delle Camere di commercio, consente di dare significatività a livello regionale e nazionale ai dati raccolti, permettendo il confronto delle singole realtà camerali con la realtà generale, rappresentata dalla media nazionale rilevata.

I risultati dell'indagine hanno evidenziato livelli di performance di cui la Camera di commercio di Verona può andare fiera. In particolare, i punti di forza che emergono dal confronto con la media nazionale, e con livelli di soddisfazione più elevati, sono rappresentati dai ridotti tempi di attesa agli uffici o agli sportelli e per lo svolgimento delle pratiche, dalla cortesia e dal rispetto verso l'utente, dalla chiarezza e precisione fornite, dalla capacità di risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche e dalla preparazione tecnica del personale camerale.

Di seguito si riportano alcune tavole e prospetti grafici estratti dal documento finale elaborato da Retecamere per i valori che risultano più significativi:

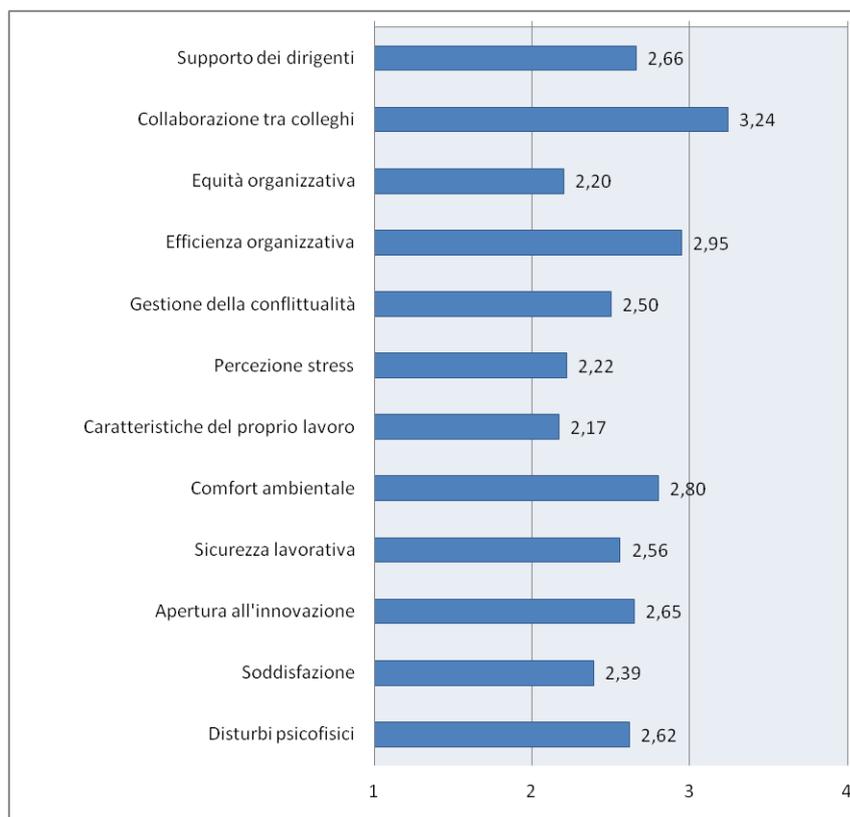






Relativamente alla customer interna, per l'annualità 2011 dell'indagine sul grado di soddisfazione del personale camerale, si è scelto di aderire al "Progetto Magellano – condividere le eccellenze", messo a punto dal Dipartimento della Funzione pubblica, come già fatto negli anni 2005 e 2008, con l'allora "Programma cantieri". L'indagine, condotta tra il personale a tempo indeterminato e determinato della Camera di commercio, ha visto un tasso di risposta sui questionari somministrati pari al 67%; i dati elaborati attraverso l'utilizzo del "kit sul benessere organizzativo" predisposto dal Dipartimento della Funzione pubblica, sono riassunti in dodici elementi sintetici, espressi singolarmente con punteggio da 1 a 4, e che costituiscono il "profilo generale". Il valore medio rilevato è di 2,58. Dall'analisi dettagliata del profilo (si veda prospetto sotto riportato) emerge che il punto di forza della Camera di commercio di Verona risulta essere la "collaborazione tra colleghi" con un punteggio di 3,24; a seguire "efficienza organizzativa" che raggiunge la media del 2,95. La criticità maggiore, pur ottenendo un punteggio di 2,17 e

quindi un valore comunque intermedio, è rappresentata dalle “caratteristiche del proprio lavoro”.



Le risorse economiche

Principi generali:

Secondo le norme del D.P.R. 254/2005, la Camera di commercio è tenuta ad approvare un Preventivo economico annuale nel quale sono individuati i dati economico-finanziari di competenza, ossia i proventi che si prevede di realizzare e gli oneri che si prevede di sostenere in un determinato esercizio, distinti per gestione corrente e finanziaria. Nella prima confluiscono i valori di proventi ed oneri relativi all'attività caratteristica dell'Ente, mentre la seconda rileva proventi ed oneri derivanti dall'impiego o dalla raccolta di risorse monetarie. Esiste inoltre, nello schema di bilancio utilizzato, anche la gestione straordinaria, difficilmente valorizzata in sede di preventivo quanto piuttosto utilizzata solo nelle rendicontazioni finali. Il risultato di esercizio previsto, in termini di avanzo o disavanzo economico, è quindi la somma algebrica dei risultati delle singole gestioni; la norma prevede che il preventivo chiuda in pareggio, che può essere raggiunto anche mediante utilizzo di avanzi patrimonializzati negli anni precedenti. A completamento delle previsioni economiche, si aggiunge il Piano annuale degli investimenti, relativo alle previsioni di acquisizioni di beni o immobilizzazioni immateriali e di investimenti finanziari.

Il Preventivo economico è strutturato in modo da evidenziare, oltre ai valori complessivi, anche la loro "destinazione" (ripartizione per Funzioni Istituzionali) ossia i principali settori e/o finalità che compongono l'insieme delle attività camerali, così individuati dalle norme del citato D.P.R. 254:

- Funzione A – Organi Istituzionali e Segreteria Generale
- Funzione B – Servizi di supporto
- Funzione C – Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato
- Funzione D – Studio, Formazione, Informazione e Promozione economica.

Il Preventivo economico annuale, così come il relativo Budget direzionale con cui si affida la gestione delle risorse alla dirigenza, sono approvati prima dell'inizio di ogni esercizio contabile ed individuano le risorse determinate o destinate alle attività definite dal processo di programmazione (Relazione previsionale e programmatica che si dettaglia nei piani operativi del Piano della performance), formulando altresì ipotesi di risultato sull'esercizio in corso al momento dell'approvazione. Successivamente, anche in base ai definitivi risultati dell'esercizio precedente e sulla scorta di eventuali necessari adeguamenti individuati in corso d'anno, si procede all'approvazione di una versione aggiornata del Preventivo e del Budget, definita anche revisione di budget, con le quali è possibile prevedere nuovi e/o maggiori proventi ed oneri, determinando così nuovi valori di risultato economico di esercizio atteso. In corso d'esercizio, invece, qualora si renda necessario procedere a variazioni nelle risorse economiche, in particolare sulla ripartizione per Area dirigenziale e/o funzione e che non si determinino, però, modifiche al risultato di esercizio previsto, si provvede con Determinazione del Segretario generale. In questo caso, l'aggiornamento del preventivo approvato dal Consiglio camerale ricomprende anche queste eventuali variazioni già effettuate.

Dati economico-patrimoniali 2011

Valori di previsione:

	PREVENTIVO 2011	A - ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE	B - SERVIZI DI SUPPORTO	C - ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	D - STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA
Proventi correnti	26.241.235,13	700,00	20.439.636,50	5.049.259,33	751.639,30
Oneri correnti	-28.180.491,88	-2.430.493,52	-8.202.618,12	-4.728.565,87	-12.818.814,37
Risultato Gestione Corrente	-1.939.256,75	-2.429.793,52	12.237.018,38	320.693,46	-12.067.175,07
Risultato Gestione Finanziaria	939.256,75	375.470,64	557.658,51	4.524,04	1.603,56
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-1.000.000,00	-2.054.322,88	12.794.676,89	325.217,50	-12.065.571,51
<i>Piano degli Investimenti</i>					
Immobilizz. Immateriali	60.000,00		60.000,00		
Immobilizz. Materiali	2.857.701,00		2.857.701,00		
Immobilizz. Finanziarie	20.300.000,00	20.300.000,00			
Totale Investimenti	23.217.701,00	20.300.000,00	2.917.701,00		

In sede di approvazione del Preventivo economico 2011, il Consiglio camerale, in aggiunta alle previsioni formulate e proposte dalla Giunta, ha deciso di stanziare un Fondo particolare, ammontante ad un milione di euro, a favore delle imprese veronesi che avevano subito danni in seguito ad eccezionali eventi alluvionali verificatesi nel periodo fine ottobre-inizio novembre 2010. Ciò ha comportato un aumento degli oneri correnti e, conseguentemente, una previsione di disavanzo, prevedendone la copertura con parte del positivo risultato dell'esercizio 2010.

Per sinteticità di esposizione, il prospetto sopra riportato evidenzia i soli valori complessivi per tipologia, anche per favorire il confronto con lo schema che segue, nel quale è data evidenza delle variazioni apportate in sede di aggiornamento della previsione, come deliberata dal Consiglio successivamente alla approvazione del bilancio 2010, e tenuto conto dell'andamento dell'esercizio 2011, nei seguenti nuovi valori:

	PREVENTIVO 2011	PREVENTIVO 2011 AGGIORNATO	scostamento
Proventi correnti	26.241.235,13	27.519.176,20	1.277.941,07
Oneri correnti	-28.180.491,88	-29.152.816,90	- 972.325,02
Risultato Gestione Corrente	-1.939.256,75	-1.633.640,70	305.616,05
Risultato Gestione Finanziaria	939.256,75	941.358,22	2.101,47
Risultato Gestione Straordinaria		147.697,22	147.697,22
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-1.000.000,00	-544.585,26	455.414,74
<i>Piano degli Investimenti</i>			-
Immobilizz. Immateriali	60.000,00	25.000,00	- 35.000,00
Immobilizz. Materiali	2.857.701,00	2.886.501,00	28.800,00
Immobilizz. Finanziarie	20.300.000,00	20.300.000,00	-
Totale Investimenti	23.217.701,00	23.211.501,00	-6.200,00

La prima generale osservazione si riferisce al diverso valore di risultato di esercizio atteso che, pur rimanendo di segno negativo, si riduce circa della metà passando da 1.000.000 di euro agli attuali 544.585,26. Nel dettaglio la *Gestione corrente* è stata rettificata con un aumento del 4,87% dei Proventi correnti (+1.277.941,07) per effetto del ricalcolo del valore del Diritto Annuale. La maggiore disponibilità di risorse così determinata è stata destinata per circa il 76% a dare copertura a nuovi impieghi (aumento degli Oneri correnti di € 972.325,02) mentre il 23,91% (pari ad € 305.616,05) ha ridotto il disavanzo di parte corrente. La *Gestione finanziaria* rileva una contenuta rettifica dovuta ad un ricalcolo della previsione di interessi attivi. La *Gestione straordinaria*, infine, è stata aggiornata in base alle risultanze contabili rilevate nel semestre, costituite principalmente da sopravvenienze attive su costi precedentemente rilevati.

La ripartizione dei valori del Preventivo 2011 aggiornato sulle diverse Funzioni istituzionali è stata quindi così rideterminata:

	PREVENTIVO 2011 AGGIORNATO	A - ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETARIA GENERALE	B - SERVIZI DI SUPPORTO	C - ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	D - STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA
Proventi correnti	27.519.176,20	232,00	21.690.690,47	5.023.595,17	804.658,56
Oneri correnti	-29.152.816,90	-2.308.440,75	-8.894.325,28	-4.860.796,79	-13.089.254,08
Risultato Gestione Corrente	-1.633.640,70	-2.308.208,75	12.796.365,19	162.798,38	-12.284.595,52
Risultato Gestione Finanziaria	941.358,22	375.803,84	559.433,87	4.599,75	1.520,76
Risultato Gestione Straordinaria	147.697,22		-12.685,18	-11.371,90	171.754,30
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-544.585,26	-1.932.404,91	13.343.113,88	156.026,23	-12.111.320,46
<i>Piano degli Investimenti</i>					
Immobilizz. Immateriali	25.000,00		19.500,00	5.500,00	
Immobilizz. Materiali	2.886.501,00	12.474,00	2.842.051,48	26.585,96	5.389,56
Immobilizz. Finanziarie	20.300.000,00	20.300.000,00			
Totale Investimenti	23.211.501,00	20.312.474,00	2.861.551,48	32.085,96	5.389,56

Valori di consuntivo:

Gli schemi contabili di bilancio introdotti dal DPR 254/2005, prevedono che in fase di rendicontazione si utilizzi uno schema di conto economico di stampo civilistico (e quindi a valori complessivi raffrontati con l'esercizio precedente), completato da uno schema di dettaglio ("consuntivo ex art.24" dalla norma del decreto che lo prevede) relativo alle risultanze annuali secondo la destinazione per Funzioni Istituzionali, confrontati con la previsione aggiornata. Tale schema, in considerazione del grado di dettaglio che esprime, è inserito nella specifica sezione 4. sulle risorse, efficienze ed economicità, nella quale sarà anche compiutamente riportata l'analisi di dettaglio delle risultanze economiche dell'esercizio. In questa sezione, per favorire la sinteticità delle informazioni, si riportano il Conto Economico e lo Stato Patrimoniale ripresi dal bilancio di esercizio 2011.

Ad ogni buon conto, si evidenzia fin da ora che il risultato di esercizio 2011 registra un avanzo di complessivi € 1.610.508,69, quindi di segno positivo rispetto alla previsione di disavanzo.

CONTO ECONOMICO AL 31.12.2011

VOCI DI ONERE/PROVENTO	VALORI ANNO 2010	VALORI AL 31.12.2011	DIFFERENZE
GESTIONE CORRENTE			
A) Proventi Correnti			
1) Diritto Annuale	21.967.050	21.399.601	-567.449
2) Diritti di Segreteria	4.698.601	4.678.666	-19.934
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	1.238.273	1.243.190	4.917
4) Proventi da gestione di beni e servizi	293.598	443.466	149.868
5) Variazione delle rimanenze	-177.044	-50.058	126.986
<i>Arrotondamenti</i>		-1	
Totale proventi correnti (A)	28.020.478	27.714.864	-305.614
B) Oneri Correnti			
6) Personale	5.177.047	4.941.421	-235.625
a) competenze al personale	3.725.942	3.626.364	-99.578
b) oneri sociali	953.427	911.163	-42.265
c) accantonamenti al T.F.R.	342.836	219.509	-123.327
d) altri costi	154.841	184.386	29.545
7) Funzionamento	6.303.967	6.473.777	169.810
a) Prestazioni servizi	2.243.586	2.375.099	131.513
b) godimento di beni di terzi	267.730	267.439	-291
c) Oneri diversi di gestione	961.050	1.144.849	183.799
d) Quote associative	2.405.040	2.318.075	-86.965
e) Organi istituzionali	426.561	368.315	-58.246
8) Interventi economici	9.229.269	10.602.527	1.373.258
9) Ammortamenti e accantonamenti	4.784.476	6.850.732	2.066.257
a) Immob. immateriali	46.650	50.296	3.646
b) Immob. materiali	1.013.753	1.013.260	-493
c) svalutazione crediti	3.710.151	3.807.766	97.615
d) fondi rischi e oneri	13.922	1.979.411	1.965.488
<i>Arrotondamenti</i>	-1	+1	
Totale Oneri Correnti (B)	25.494.758	28.868.458	3.373.700
Risultato della gestione corrente (A-B)	2.525.719	-1.153.594	-3.679.313
C) GESTIONE FINANZIARIA			
10) Proventi finanziari	1.129.886	1.521.917	392.030
11) Oneri finanziari		-8.000	-8.000
Risultato gestione finanziaria	1.129.886	1.513.917	384.030
D) GESTIONE STRAORDINARIA			
12) Proventi straordinari	2.151.418	2.163.082	11.665
13) Oneri straordinari	83.416	212.275	128.859
<i>Arrotondamenti</i>	-1		
Risultato gestione straordinaria	2.068.001	1.950.807	-117.194
E) Rettifiche di valore attività finanziaria			
14) Rivalutazioni attivo patrimoniale			
15) Svalutazioni attivo patrimoniale	-1.359.690	-700.621	659.070
Differenza rettifiche attività finanziaria	-1.359.690	-700.621	659.070
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/-C +/-D +/-E)	4.363.916	1.610.509	- 2.753.407

STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2011

ATTIVO	Valori al 31.12.2010	Valori al 31.12.2011	Differenza
A) IMMOBILIZZAZIONI			
a) Immateriali			
<i>Licenze d' uso</i>	29.862	23.620	-6.242
<i>Altre</i>	111.061	89.226	-21.835
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
Totale Immobilizz. Immateriali	140.923	112.845	-28.078
b) Materiali			
<i>Immobili</i>	16.758.944	16.461.505	-297.439
<i>Attrezz. non informatiche</i>	157.934	74.007	-83.927
<i>Attrezzature informatiche</i>	19.860	120.127	100.267
<i>Arredi e mobili</i>	209.120	155.223	-53.897
<i>Automezzi</i>	12.000	7.200	-4.800
<i>Arrotondamenti</i>	-1		1
Totale Immobilizzaz. Materiali	17.157.857	16.818.062	-339.795
c) Finanziarie			
<i>Partecipazioni e quote</i>	34.442.344	38.356.090	3.913.746
<i>Altri investimenti mobiliari</i>	0	0	0
<i>Prestiti ed anticipazioni attive</i>	1.638.629	9.255.500	7.616.871
<i>Arrotondamenti</i>	1		-1
Totale Immob. Finanziarie	36.080.974	47.611.590	11.530.616
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	53.379.753	64.542.498	11.162.745
B) ATTIVO CIRCOLANTE			
d) Rimanenze			
<i>Rimanenze di magazzino</i>	358.821	308.762	-50.059
Totale rimanenze	358.821	308.762	-50.059
e) Crediti di Funzionamento			
<i>Crediti da diritto annuale</i>	9.282.557	10.426.561	1.144.004
<i>Crediti v/ clienti</i>	597.526	470.500	-127.026
<i>Crediti per servizi c/ terzi</i>	14.405	7.579	-6.826
<i>Crediti diversi</i>	1.443.336	742.334	-701.002
<i>Erario c/ iva</i>	2.805	4.931	2.126
<i>Titoli non immobilizzati</i>		19.297.600	19.297.600
Totale crediti di funzionamento	11.340.628	30.949.506	19.608.878
f) Disponibilità Liquide			
<i>Banca c/c</i>	48.205.585	23.534.421	-24.671.164
<i>Depositi postali</i>	116.823	105.957	-10.866
Totale disponibilità liquide	48.322.408	23.640.378	-24.682.030
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	60.021.857	54.898.646	-5.123.211
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI			
<i>Ratei attivi</i>	0	149.284	149.284
<i>Risconti attivi</i>	41.960	70.229	28.269
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
Totale Ratei e risconti attivi	41.960	219.512	177.552
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
TOTALE ATTIVO	113.443.570	119.660.657	6.217.087

PASSIVO	Valori al 31.12.2010	Valori al 31.12.2011	Differenza
A) PATRIMONIO NETTO			
<i>Patrimonio netto esercizi precedenti</i>	87.858.536	92.222.453	4.363.917
<i>Disavanzo/Avanzo economico esercizio</i>	4.363.916	1.610.509	-2.753.407
<i>Riserva Indisponibile ex D.P.R. 254/2005</i>	6.949.437	6.949.437	0
<i>Riserve da partecipazioni</i>	198.316	49.885	-148.431
<i>Arrotondamenti</i>		-1	-1
Totale patrimonio netto	99.370.206	100.832.283	1.462.077
B) DEBITI DI FINANZIAMENTO			
<i>Mutui passivi</i>	0	-	
<i>Prestiti ed anticipazioni passive</i>	0	-	
TOT. DEBITI DI FINANZIAMENTO	0	0	
C) TRATTAMENTO FINE RAPPORTO			
<i>Fondo trattamento di fine rapporto</i>	3.952.378	4.085.008	132.630
TOT. F.DO TRATT. FINE RAP.	3.952.378	4.085.008	132.630
D) DEBITI DI FUNZIONAMENTO			
<i>Debiti v/fornitori</i>	1.178.246	1.393.335	215.089
<i>Debiti v/società e org. sistema camerale</i>	457.894	500.307	42.413
<i>Debiti tributari e previdenziali</i>	140.687	156.897	16.210
<i>Debiti v/dipendenti</i>	505.808	347.101	-158.707
<i>Debiti v/Organi Istituzionali</i>	146.130	160.696	14.566
<i>Debiti diversi</i>	4.293.774	7.473.362	3.179.588
<i>Debiti per servizi c/terzi</i>	169.863	112.419	-57.444
<i>Arrotondamenti</i>	-1	-1	-2
TOTALE DEBITI DI FUNZ.	6.892.401	10.144.116	3.251.715
E) FONDI PER RISCHI ED ONERI			
<i>Fondo Imposte</i>			
<i>Altri Fondi</i>	1.994.986	3.905.034	1.910.048
TOT. F.DI RISCHI E ONERI	1.994.986	3.905.034	1.910.048
F) RATEI E RISCONTI PASSIVI			
<i>Ratei Passivi</i>	115.843	123.866	8.023
<i>Risconti Passivi</i>	1.117.756	570.348	-547.408
TOTALE RATEI E RISCONTI PASSIVI	1.233.599	694.215	-539.384
TOTALE PASSIVO	14.073.364	18.828.373	4.755.009
TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	113.443.570	119.660.657	6.217.087
TOTALE GENERALE	113.443.570	119.660.657	6.217.087

Immobilizzazioni finanziarie:

All'interno dello Stato Patrimoniale della Camera di commercio di Verona, la voce Immobilizzazioni Finanziarie riveste una considerevole importanza non tanto e non solo per il valore monetario, quanto perché, attraverso le partecipazioni, la Camera dà sviluppo all'economia locale. Di seguito si riporta l'elenco dettagliato delle partecipazioni possedute, con suddivisione per tipologie, come solitamente riportato nella nota integrativa che accompagna il bilancio di esercizio.

Partecipazioni in imprese controllate

SOCIETA'	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2010	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2011
Centro servizi distretto del mobile s. cons. a r. l.	68,44%	207.027		70.835	136.191
Centro servizi marmo soc. cons. a r. l.	83,00%	227.466		185.854	41.611
Sviluppo Fiere S.p.A.	50,00%	985.119		17.839	967.281
Consorzio Promoveneto	50,00%	41.824	16.686	-	58.511
TOTALE		1.461.436	16.686	274.528	1.203.594

ALTRI ORGANISMI CONTROLLATI	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2010	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2011
Magazzini generali (in base al versato)	33,00%	5.156.179			5.156.179
Consorzio ZAI Verona (in base al versato)	33,00%	645.055			645.055
Consorzio per lo sviluppo del basso veronese (in base al versato)	25,31%	126.532			126.532
Azienda trasporti funicolari Malcesine-Monte Baldo (in base al versato)	25,00%	39.000			39.000
TOTALE		5.966.766			5.966.766

Partecipazioni in imprese collegate

SOCIETA' PARTECIPATE	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2010	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2011
Aeroporto "Valerio Catullo" SpA	21,68%	10.683.276	3.910.108	316.060	14.277.324
TOTALE		10.683.276	3.910.108	316.060	14.277.324

Altre partecipazioni alla data del 31 dicembre 2011

SOCIETA' ED ALTRI ORGANISMI PARTECIPATI	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2010	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2011
Agroqualità S.p.A.	1,33%	23.787	-	-	23.787
JOB Camere srl (già IC Outsourcing srl)	0,07%	616	-	-	616
IC Outsourcing srl	0,07%	-	273	-	273
Mercato ort.lo Bussolengo e Pescantina soc. cons. a r.l.	8,00%	5.286	-	-	5.286
Mercato ort.lo di Villafranca soc. cons a r. l.	8,00%	2.186	-	-	2.186
Mercato ort.lo Valeggio s/m soc. cons. a r.l.	0,21%	138	-	-	138
Tirreno Brennero srl	5,21%	21.172	-	-	21.172
Unioncamere Veneto servizi soc. cons. a r.l.	19,02%	510.358	-	-	510.358
Universitas Mercatorum soc. cons. a r.l.	0,77%	2.456	-	-	2.456
Retecamere soc. cons. a r.l.	0,10%	4.575	-	-	4.575
Società consortile idrovie padane (in sigla S.C.I.P.)	2,00%	2.000	-	-	2.000
Autostrada del Brennero SpA	1,70%	4.617.280	-	-	4.617.280
Autostrada Serenissima SpA	1,71%	6.977.454	854.975	-	7.832.429
Banca di Verona soc. coop. p. A.	10 azioni	650	-	650	-
BPVr - BSGSP (quotata in Borsa)	161 azioni	1.440	-	1.440	-
Infocamere soc. cons. p.a.	0,12%	63.836	-	-	63.836
Infracom Italia SpA	0,19%	294.276	-	275.423	18.853
ISNART - Istituto nazionale ricerche sul turismo Soc. cons. p. A.	0,52%	5.472	-	-	5.472
Borsa Merci telematica italiana soc. cons. p.a.	0,54%	12.884	-	-	12.884
Monte dei Paschi Banca per l'impresa SpA	0,000039%	194	-	194	-
Parco Scientifico di Verona SpA	19,24%	452.002	-	-	452.002
Tecno Holding SpA	0,08%	134.459	-	-	134.459
Tecnoservicecamere soc. cons. p.a. (già Tecnocamere s.c.pa.)	0,13%	2.759	-	-	2.759
VeronaMercato SpA	8,37%	2.872.564	-	-	2.872.564
Fondazione Arena di Verona	0,99%	242.675	-	-	242.675
Fondazione culturale Salieri	12,50%	12.561	-	-	12.561
Fondazione G. Rumor	3,05%	67.787	-	-	67.787
TOTALE		16.330.867	855.248	277.707	16.908.408
Arrotondamenti		- 1	-	1	- 2
TOTALE GENERALE PARTECIPAZIONI		34.442.345	4.782.042	868.295	38.356.090

2.3 I risultati raggiunti

Scopo di questa sezione è fornire una informazione generale, e possibilmente di immediata comprensione, dei risultati di performance complessivi dell'Ente nel corso dell'anno; mentre l'analisi approfondita e dettagliata sui diversi livelli della pianificazione e programmazione sarà, invece, successivamente sviluppata e rappresentata nella terza sezione della Relazione.

Dovendo quindi riferire dati sintetici, si ritiene di rappresentare il risultato ottenuto in riferimento ai primi due livelli di articolazione della pianificazione, ossia le *Aree Strategiche* e gli *Obiettivi strategici* collocati al loro interno, rimandando ogni approfondimento alla successiva apposita sezione.

area strategica di intervento	valore assegnato	% raggiungimento	risultato in rapporto al valore assegnato
FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO	30	93,33	28
SOSTENERE LA COMPETTIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	30	100	30
PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO	20	90	18
AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI	20	95	19
TOTALE	100		95

Dato quindi un valore complessivo di 100 alle attività riportanti alla quattro Aree Strategiche definite, i risultati ottenuti nel corso del 2011 rilevano un valore di raggiungimento complessivamente pari al 95%.

Il valore assegnato alle singole Aree, è stato poi suddiviso in proporzione ai diversi nove Obiettivi strategici che ne compongono il dettaglio; l'attività di monitoraggio dei risultati condotta in corso d'anno, evidenzia i seguenti valori:

obiettivo strategico	valore assegnato	% raggiungimento	risultato in rapporto al valore assegnato
Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	12	88,17	10,58
Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà	12	96,67	11,6
Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione **	6	98,83	5,93
Politiche di marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione; sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	18	88,17	17,89
Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	12	100,00	12
Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato anche per la tutela del consumo	10	84,80	8,48
Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato	10	100,00	10
Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa	10	94,00	9,4
Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse	10	92,60	9,26
** Attività affidate all'Azienda Speciale Verona Innovazione			
TOTALE	100		95,14

2.4 Le criticità e le opportunità

Le risultanze dell'esercizio 2011 hanno evidenziato ancora una volta la capacità complessiva dell'ente di sviluppare un notevolissimo insieme di attività attraverso un uso sagace e proficuo delle risorse a disposizione. In effetti a fronte di un'operatività che ha consentito il conseguimento pressoché completo di tutti gli obiettivi strategici individuati, si è registrata sia da parte amministrativa che da parte dell'intera struttura tecnica una attenta gestione della macchina camerale che ha consentito di conseguire a consuntivo un significativo risultato economico positivo recuperando così il disavanzo definito in sede di approvazione del bilancio di previsione.

Un insieme di attività svolte nel corso dell'esercizio che ha consentito di confermare il ruolo di supporto all'economia e di erogatore di servizi a supporto delle aziende e di una corretta gestione del mercato rivestito dall'ente camerale .

In un tale contesto quindi va sottolineato il ruolo di primaria importanza svolto a supporto del sistema economico del territorio nel corso del 2011 attraverso la gestione delle partecipazioni che ha registrato un insieme di interventi molto consistenti a favore, tra gli altri , dell'Aeroporto Catullo e di Veronafiere. In tale ambito l'ente camerale ha confermato l'attenzione da sempre rivolta al sistema delle partecipazioni considerate opportunità e volani insostituibili nello sviluppo del territorio; tale azione ha trovato realizzazione, pur attraverso le problematiche opposte dal quadro normativo esistente e dalla naturale dialettica esistente con gli altri partner presenti nelle compagini sociali partecipate. In tali problematiche possono pertanto essere individuati gli impedimenti riscontrati nel perfezionamento di quanto prefissato.

In uno scenario di crisi economica quasi generalizzata, dipendente in larga parte dall'afasia del mercato interno, hanno assunto particolare rilievo le misure messe in atto dalla Camera di Commercio di Verona per sostenere i processi di internazionalizzazione delle imprese scaligere, sia attraverso il sostegno finanziario a fondo perduto, sia attraverso progetti di formazione/promozione organizzati direttamente dall'ente camerale, volti a premiare l'innovazione e la qualità dei processi e dei prodotti. Per favorire questi ultimi aspetti, le azioni promozionali sono state precedute da significativi interventi pubblici di divulgazione dell'analisi e della conoscenza del sistema economico provinciale (anche in collaborazione con gli altri attori pubblici del sistema-Verona) e seguite da un' incisiva attività di regolazione del mercato.

Le tre attività descritte (analisi e studio del sistema economico provinciale, conseguenti interventi di promozione, regolazione del mercato),

riunite di fatto nel 2011 in un'unica Area dirigenziale, hanno favorito una maggiore omogeneità nella gestione dei processi rispetto al passato.

Le attività finalizzate ad agevolare le imprese, con particolare riguardo alle azioni di semplificazione, innovazione e miglioramento dei servizi offerti, in particolare per gli obblighi amministrativi, hanno evidenziato nel 2011 una sempre crescente complessità di gestione, legata anche al rapidissimo susseguirsi dell'adeguamento ad obblighi di legge, in un contesto normativo spesso disorganico ed in continua evoluzione ed in uno scenario di progressivo contenimento delle risorse disponibili.

In questo quadro, sono stati comunque pienamente realizzati obiettivi estremamente ambiziosi, legati all'ottica di generale semplificazione amministrativa. Basti citare il forte impulso che la Camera di Commercio ha dato e continua a dare per la diffusione dello Sportello Unico telematico per le Attività Produttive, mediante le molteplici attività formative e informative rivolte ai Comuni, agli Enti terzi coinvolti nel procedimento ed anche direttamente alle imprese. Gli Uffici preposti hanno gestito con ottimi risultati l'organizzazione e la gestione dei numerosi incontri dedicati all'approfondimento della tematica. In particolare, si segnala che la Camera di Commercio di Verona gestisce in delega per tale servizio 81 Comuni della Provincia su 93, garantendo così l'omogeneità della gestione sul territorio.

Nell'ottica dello snellimento e della semplificazione amministrativa, vengono in particolare evidenza anche i risultati conseguiti con lo strumento della Posta Elettronica Certificata, che è ormai divenuto di uso corrente sia per le comunicazioni con le imprese, sia con le altre Pubbliche Amministrazioni, garantendo efficienza e rapidità nella gestione dei rapporti con soggetti esterni. Il tempestivo aggiornamento dell'archivio del R.I., con l'inserimento della PEC delle imprese iscritte, garantisce una conoscenza e una diffusione capillare di questo strumento.

Il miglioramento continuo dei servizi verso il quale tende l'azione camerale, si è anche realizzato, nel corso del 2011, attraverso la riorganizzazione

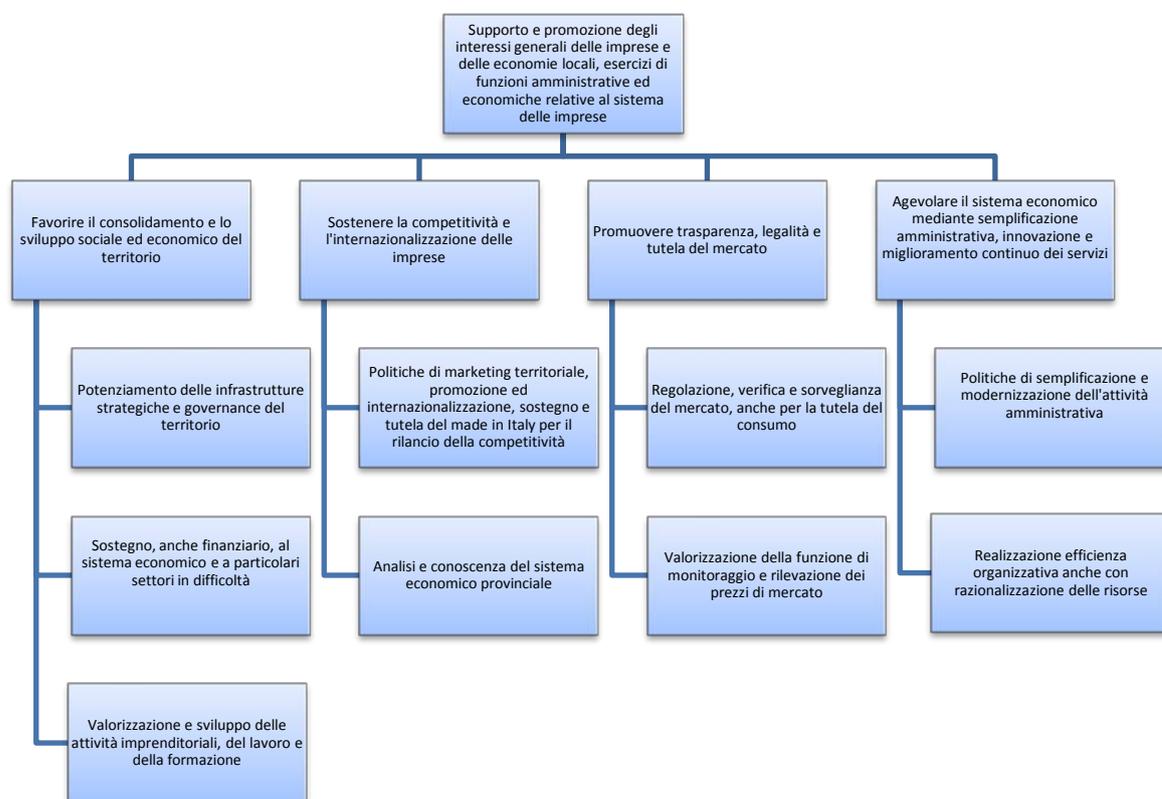
e integrazione di vari servizi, con accorpamento di funzioni che hanno consentito una gestione più razionale e orientata all'utenza.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 Albero della Performance

Applicando da tempo le norme procedurali del DPR 254/2005 prima ricordato, le Camere di commercio hanno maturato una consolidata esperienza in ambito di pianificazione strategica, di programmazione e di controllo e si sono dunque trovate preparate a recepire le norme del D.Lgs. 150/2009, pur dovendo adeguare e rivedere alcuni processi organizzativi e metodologici.

L'adozione del Piano della Performance è stato, anche per la Camera di commercio di Verona, un primo e pratico effetto del processo di adeguamento: le linee generali di indirizzo strategico espresse nel Programma Pluriennale, così come gli obiettivi annuali fissati dalla Relazione Previsionale 2011, sono stati opportunamente "riversati" in uno schema di sintesi, definito dal D.Lgs.150 *albero della performance* che, grazie alla rappresentazione in forma grafica, consente una visione d'insieme delle finalità della programmazione dell'Ente.

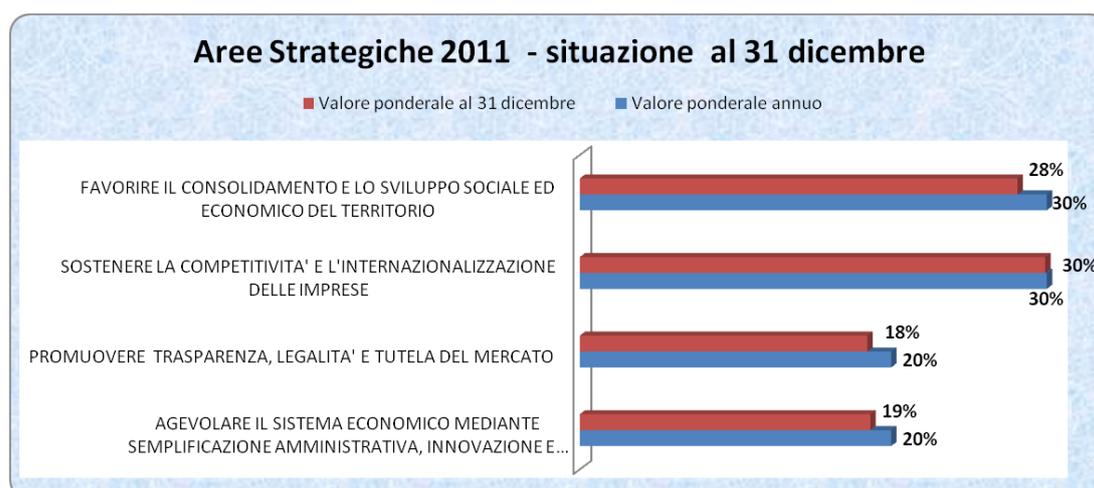


La struttura “a cascata” utilizzata per rappresentare schematicamente l’insieme degli obiettivi annuali, da un lato rende più evidente il legame esistente con gli obiettivi strategici, dall’altro offre anche la possibilità di raggruppare i valori di realizzazione singolarmente registrati per le diverse attività, in un valore complessivo riferito all’obiettivo strategico e, da questo, all’Area strategica di riferimento. A questo scopo, ad ogni Area è stato assegnato un valore ponderale, a sua volta ripartito sui vari obiettivi strategici, sul quale è poi rapportato il valore di raggiungimento in corso d’anno.

I piani operativi annuali e le singole iniziative che li compongono, sono misurati attraverso indicatori, rilevando valori di raggiungimento per le singole attività, la cui somma in media matematica, rapportata ai valori ponderali degli obiettivi strategici, permette di definire il risultato complessivo.

Per effettuare il monitoraggio, condotto in corso d’anno con cadenza trimestrale, si è utilizzato il format delle schede di programmazione e di report approvato nel Piano della performance, opportunamente allegato ai documenti di formale assegnazione alla struttura camerale dei singoli obiettivi di Area.

La rilevazione dei risultati raggiunti, in riferimento alle Aree Strategiche, evidenzia i seguenti valori in riferimento all’anno:



Tali valori complessivi sono composti dalla somma dei valori rilevati nei singoli trimestri, come è meglio evidenziato nel prospetto seguente:

AREE STRATEGICHE	valore ponderale	media ponderale 1° trimestre	media ponderale 2° trimestre	media ponderale 3° trimestre	media ponderale 4° trimestre	somma
FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO	30%	8%	11%	4%	5%	28%
SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	30%	10%	8%	4%	8%	30%
PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO	20%	5%	4%	5%	4%	18%
AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI	20%	6%	5%	4%	4%	19%
Totale	100%	29%	28%	16%	22%	95%

3.2 Obiettivi Strategici

Un secondo livello di analisi, riferito agli obiettivi strategici collocati all'interno delle Aree, evidenzia i seguenti valori complessivi:



Anch'essi determinati dalla somma dei valori rilevati a cadenza trimestrale, come meglio evidenziato nel seguente prospetto di dettaglio:

obiettivo strategico	valore ponderale	media 1° trimestre	media 2° trimestre	media 3° trimestre	media 4° trimestre	media ponderale 1°	media ponderale 2°	media ponderale 3° trimestre	media ponderale 4° trimestre	somma media ponderale
1.1) Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	12%	20%	35%	15%	20%	2,35%	4,15%	1,75%	2,35%	10,58%
1.2) Sostegno, anche finanziario, al sistema economico, in particolare ai settori in difficoltà	12%	25%	43%	8%	20%	3,00%	5,20%	1,00%	2,40%	11,60%
1.3) Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	6%	39%	29%	19%	11%	2,37%	1,77%	1,13%	0,67%	5,93%
2.1) Politiche di marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione, sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	18%	41%	26%	14%	18%	7,41%	4,71%	2,49%	3,28%	17,89%
2.2) Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	12%	21%	24%	13%	42%	2,52%	2,88%	1,56%	5,04%	12,00%
3.1) Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo	10%	25%	20%	22%	18%	2,53%	1,97%	2,18%	1,80%	8,48%
3.2) Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato	10%	25%	25%	25%	25%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	10,00%
4.1) Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa	10%	31%	25%	19%	19%	3,06%	2,53%	1,93%	1,88%	9,40%
4.2) Realizzare efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse	10%	29%	26%	19%	19%	2,87%	2,57%	1,91%	1,91%	9,26%
	100%					28,61%	28,27%	16,44%	21,83%	95,14%

Il Piano della Performance 2011 dettagliava i piani operativi annuali, strutturandoli su specifici indicatori di misurazione e relativi target attesi, mentre gli indicatori relativi alle Aree ed obiettivi strategici risultavano essere di natura più generale. Il monitoraggio periodicamente eseguito ha tenuto conto, però, anche degli aspetti ad essi relativi. Si riporta di seguito l'esito rilevato dal monitoraggio in relazione a quanto realizzato in riferimento agli obiettivi strategici collocati all'interno delle Aree strategiche.

Area Strategica: Favorire il consolidamento e lo sviluppo sociale ed economico del territorio

Gli obiettivi individuati per quest'area strategica riguardano: il potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio, il sostegno (anche finanziario) al sistema economico, in particolare ai settori in difficoltà, la valorizzazione e lo sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione (attività affidate all'Azienda speciale Verona Innovazione). In merito si segnala che:

- il valore delle risorse utilizzate nel 2011 è quasi triplicato rispetto all'anno precedente (14.010.270,46 euro contro 4.933.031,69). Tra gli Enti beneficiari di interventi camerali si evidenziano: Aeroporto Catullo 3.910.107,95 euro (seconda annualità aumento capitale e acquisto azioni inoptate); Fondazione Arena 1.380.740,21 euro; Autostrada BS/PD 854.974,82 euro per sottoscrizione aumento di capitale; Ente Fiera 7.766.791,30 acquisto quota fondo di dotazione; sostegno ad organismi vari con quote associative annuali per complessivi 97.656,18 euro;
- sono state realizzate varie azioni finalizzate alla liquidazione del Consorzio Studi Universitari e del conferimento nel Consorzio ZAI dell'Ente Magazzini Generali;
- l'entità dei finanziamenti alle imprese nel 2011 è risultata maggiore rispetto al 2010: per gli interventi di cui all'obiettivo A di bilancio (supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione) è stato stanziato un importo di Euro 5.150.000,00 con un incremento del 30% rispetto a quanto stanziato nel 2010;

- l'Azienda Speciale ha realizzato un completo programma di supporto alle attività imprenditoriali veronesi, perseguendo altresì adeguate politiche di gestione al fine di ridurre il grado di dipendenza dal contributo camerale.

Area strategica: Sostenere la competitività e l'internazionalizzazione delle imprese

Gli obiettivi di quest'area strategica riguardano: la definizione di politiche di marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione, sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività, l'analisi e la conoscenza del sistema economico provinciale. In merito si segnala che:

- per la promozione dell'economia veronese sono stati realizzati 27 interventi in totale, suddivisi in varie tipologie: partecipazioni a fiere, organizzazione concorsi, organizzazione missioni all'estero, organizzazione corsi di formazione, organizzazione country presentation, accoglienza delegazioni estere, organizzazione convegni;
- alle diverse iniziative hanno preso parte 359 aziende veronesi con il seguente dettaglio: Abitare il tempo 27; Vinexpo 4; Concorso Wine Top 113; Tuttofood 14; Fancy Food 6; Anuga 10; Salone del Restauro 12; Stonexpo 6; Buy made in Veneto 25; Wine Top @ Londra 26; Wine Top incontra la ristorazione 102; L'artigiano in fiera 14;
- le attività seminari e formative hanno registrato un numero complessivo di 482 partecipanti, suddivisi nelle diverse attività: country presentation Brasile 110; Fare affari in Russia 18; Asset immateriali 24; convegno mele 130; convegno kiwi 180; seminario "La sfida dell'innovazione" 20;
- le attività convegnistiche hanno invece registrato una partecipazione complessiva di 1.176 partecipanti, suddivisi nelle diverse attività: Verona nel Mondo 700; Branding Verona 300; AGRILAB. Verona 77; L'anno che verrà 99;

Area Strategica: Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato

Gli obiettivi di quest'area strategica riguardano: regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo, valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato. In merito si segnala che:

- le attività di conciliazione hanno registrato un totale di 409 procedimenti;
- le varie verifiche, ispezione e controlli di strumenti effettuati nell'anno sono pari a 3.413;
- le pubblicazioni informative sui prezzi e l'andamento del mercato sono state complessivamente 94, suddivise in Listini a periodicità differenziata (settimanali, quindicinali, mensili, trimestrali e semestrali).

Area Strategica: Agevolare il sistema economico mediante semplificazione amministrativa, innovazione e miglioramento continuo dei servizi

Gli obiettivi di quest'area strategica sono relativi a: l'attuazione di politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa, la realizzazione di efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse. In merito si segnala che:

- vari processi camerali sono stati oggetto di semplificazione e/o modernizzazione per l'incremento dell'efficienza; ad esempio: l'attivazione dell'albo camerale on-line per la

pubblicazione delle deliberazioni, l'incremento della fascicolazione informatica (estesa anche alle procedure di gestione del personale), l'utilizzo della PEC quale prioritario canale di comunicazione con Enti e/o organismi pubblici (Tribunale per richieste al casellario giudiziale, comunicazioni con altre CCIAA e Ministeri), miglioramento e razionalizzazione delle sezioni del sito Internet istituzionale (secondo quanto previsto nel Programma per la Trasparenza approvato nel mese di maggio). In quest'ambito si riconduce, inoltre, l'incisiva attività di supporto, impulso, assistenza e coordinamento ai Comuni della provincia (82 su 98) non accreditati autonomamente per le procedure di gestione del SUAP: l'attivazione del canale telematico, con supporto gestionale informatico realizzato da Infocamere e messo a disposizione dei Comuni, oltre alla formazione e al coinvolgimento anche di enti terzi (ASL, Provincia, Vigili del Fuoco) hanno definito e concretizzato le procedure, facendo registrare, entro l'anno, l'invio delle prime pratiche SUAP telematiche;

- il valore dell'efficienza organizzativa rilevata dagli utenti attraverso customer satisfaction (indagine esterna realizzata da Retecamere) ha dato buoni risultati: dal campione di 934 interviste andate a buon fine sono stati evidenziati, quali punti di forza rispetto alla media nazionale, ridotti tempi di attesa agli uffici o agli sportelli e per lo svolgimento delle pratiche, cortesia e rispetto verso l'utente, chiarezza e precisione fornite, capacità di risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche e preparazione tecnica del personale camerale;
- le politiche di gestione delle risorse umane, e i relativi monitoraggi effettuati, rilevano un buon rapporto fra unità di personale dedicato alle attività esterne e quello impiegato in attività gestionali interne: il numero di dipendenti e dirigenti in servizio effettivo al 31.12.2011 è pari a 112 unità; considerando i contratti di part-time e le unità di personale che non hanno prestato servizio per l'intero anno, il conteggio espresso in FTE (Full time equivalent) evidenzia un totale di 94,08 unità. Suddividendo il personale secondo le mansioni esercitate, si rileva che meno di un terzo è stato destinato ad attività di gestione dell'Ente (27,61 unità FTE pari al 29,34% del totale) mentre alle attività più direttamente rivolte a favore delle imprese –promozione e studio sistema economico, regolazione del mercato, anagrafe e registri- è risultato assegnato il 70,65% del personale, pari a 66,47 unità FTE.

3.3 Obiettivi e piani operativi

In relazione ai diversi piani operativi annuali per il 2011 sono stati previsti appositi indicatori e target, le cui attività di monitoraggio trimestrale, opportunamente qui considerate ed esposte a valori complessivi, hanno evidenziato i seguenti risultati raggiunti (a fianco dei quali, qualora necessario, è riportata la motivazione che può aver determinato un non completo raggiungimento della singola azione o iniziativa):

AREA STRATEGICA: Favorire il consolidamento e lo sviluppo sociale ed economico del territorio				
Obiettivo Strategico: Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglioramento Governance del territorio	Completamento procedure in tempo utile per l'aumento di capitale dell'Aeroporto Catullo	predisposizione delibera entro 20 gg. dall'arrivo della comunicazione	100%	
	Predisposizione della documentazione necessaria per l'investimento nell'Ente Fiera	rispetto dei tempi previsti dalla procedura secondo gli indirizzi dell'organo amministrativo	100%	
	Predisposizione della documentazione necessaria per l'investimento a supporto della Fondazione Arena	predisposizione delibera entro 20 gg. dall'arrivo della comunicazione	100%	
	Predisposizione della documentazione relativa all'Autostrada Serenissima, al Parco Scientifico e al Centro servizi marmo	rispetto dei tempi previsti dalla procedura secondo gli indirizzi dell'organo amministrativo	100%	
Azioni di coordinamento tra Enti per favorire progettualità di sistema	Conferimento nel Consorzio Zai dell'EE.AA. MMGG. in liquidazione	attuazione delle procedure necessarie al completamento delle operazioni entro il 31/12	60%	Completate le attività necessarie - le operazioni di conferimento hanno subito un arresto per volontà dei soci
	Consorzio Studi Universitari - liquidazione	completamento delle operazioni entro il 31/12	10%	Completate le attività necessarie - nessuno sviluppo dal liquidatore
Piano di ricognizione e valorizzazione delle partecipazioni	Completamento delle dimissioni partecipative deliberate dalla Giunta	completamento entro 31/12	100%	
	Completamento delle prescrizioni relative alla gestione amministrativa organismi partecipati e rapporti con i rappresentanti	- aggiornamento database interno con frequenza trimestrale - aggiornamento database sito internet con frequenza semestrale	100%	
	Ricognizione partecipazioni in altri enti / organismi / associazioni	completamento entro 30/10	100%	
	Publicità patrimoniale titolari cariche elettive e direttive società partecipate (L. 441/82)	Entro 15 gg. dal ricevimento della comunicazione da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri	100%	
	Aggiornamento della banca dati e del CDROM	entro 30/11	100%	

L'obiettivo si suddivide in 3 piani operativi, che raggruppano una serie di attività poste in capo agli uffici camerali regolarmente eseguite in corso d'anno, anche se le procedure necessarie alla liquidazione del Consorzio Studi Universitari e al conferimento dell'Ente Magazzini Generali nel Consorzio ZAI non si sono concretizzate per aspetti e questioni, in parte burocratiche, non dipendenti dalla volontà dell'Ente ma dell'intera compagine sociale.

AREA STRATEGICA: Favorire il consolidamento e lo sviluppo sociale ed economico del territorio				
Obiettivo Strategico: Sostegno, anche finanziario, al sistema economico, in particolare ai settori in difficoltà				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo	Agevolare l'accesso delle PMI al mercato del credito anche attraverso il sistema dei Confidi	redazione bando entro il 31/12	90%	Il bando "Contributi ai consorzi e alle cooperative di garanzia fidi per incremento del Fondo Rischi" è stato aperto dal 15 al 30/09/2011. La commissione d'esame, nominata con deliberazione di Giunta n. 317 del 24/11/2011, si è riunita il 30/11/2011. La graduatoria non è stata approvata entro il 31/12/2011 poiché la Commissione d'esame ha ritenuto necessario chiedere ai Confidi alcune integrazioni con termine di presentazione nel mese di gennaio 2012. Nel frattempo è stata predisposta un'ipotesi di ripartizione del fondo.
	Interventi a supporto degli investimenti - Bandi di contributo	redazione bandi Innovazione Tecnologica, Banda Larga e Internazionalizzazione con assegnazione graduatoria finale entro il 31/12	100%	
	Interventi finanziari specifici per settori economici in difficoltà	redazione bandi (alluvione, marmo, ecc..) e assegnazione con graduatoria finale-entro il 31/12	100%	

L'obiettivo ha un solo piano operativo che si riferisce ad iniziative ed attività realizzate dell'ufficio Servizi finanziari e contributi, il cui esito finale è più che positivo, fatto salvo per l'effettiva esecutività dell'iniziativa relativa alle agevolazioni al credito delle PMI attraverso il sistema dei Consorzi Fidi, per la quale è risultato necessario posticipare la stesura della graduatoria finale al mese di gennaio 2012, in seguito alla richiesta, ritenuta necessaria dalla commissione camerale, di alcune opportune integrazioni da parte dei Confidi.

AREA STRATEGICA: Favorire il consolidamento e lo sviluppo sociale ed economico del territorio				
Obiettivo Strategico: Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione (attività affidate all'Azienda speciale Verona Innovazione)				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori	Servizio Nuova Impresa: percorsi di avviamento e orientamento per lo start-up di impresa	gestione dell'utenza solo su appuntamento, sperimentazione Servizio Accoglienza	100%	
	Attività formativa su opportunità per imprenditoria giovanile e femminile	progettazione e realizzazione di un numero di edizioni di corsi pari al 2010	100%	
Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori	Coordinamento attività formativa delle Associazioni di categoria - catalogo tematico corsi	predispensione e gestione del catalogo corsi per l'anno (2 edizioni semestrali)	100%	
	Corsi formativi tematici per imprenditori (sicurezza, nuove tecnologie, marketing e comunicazione)	realizzare almeno il 60% dell'attività formativa programmata	100%	
	Master di alta formazione imprenditoriale e manageriale	realizzazione di almeno 1 riedizione del master in Gestione d'Impresa, progettazione e realizzazione di 1 edizione di un master in Internazionalizzazione d'impresa	90%	Short Master Internazionalizzazione: evento di lancio, apertura iscrizioni, raccolta pre adesioni. Risultate non sufficienti alla realizzazione del corso
Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento	Sportello stage - alternanza scuola lavoro - orientamento	rinnovo convenzione con la Provincia di Verona, predisposizione nuovi dispositivi di orientamento e di mobilità anche internazionale	100%	
	Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti	concessione dei partenariati operativi programmati su progetti di formazione/orientamento per adulti	100%	
Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo	Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e attivazione partnership operative	presentazione di 5 nuovi progetti in partnership, realizzazione delle prime annualità di almeno 2 progetti finanziati o in fase di finanziamento	100%	
Attività di supporto al controllo ed alla certificazione delle produzioni agroalimentari finalizzate alla commercializzazione nazionale ed internazionale	Laboratorio Agroalimentare - Servizi analitici specializzati (chimica - microbiologia - molecolare - OGM)	estensione accreditamento SINAL/Accredia, mantenimento certificazioni in essere	100%	

L'obiettivo si suddivide in cinque piani operativi e riguarda, specificamente, attività e iniziative la cui realizzazione è stata affidata all'Azienda speciale Verona Innovazione. I risultati registrati sono del tutto in linea con le aspettative, tranne che una particolare iniziativa di formazione manageriale specialistica: lo *short master* in internazionalizzazione. Le attività di pianificazione e promozione dell'iniziativa sono, in realtà, state compiutamente realizzate dall'ufficio, ma la scarsità di adesioni registrate ha però reso economicamente non conveniente l'effettuazione dell'iniziativa, preferendo riproporla fra le attività da realizzare nel corso del 2012.

AREA STRATEGICA: Sostenere la competitività e l'internazionalizzazione delle imprese				
Obiettivo Strategico: Politiche di marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione; sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
VINO: rafforzare l'immagine, la conoscenza e la penetrazione dei vini veronesi sui mercati mondiali	VINITALY di Verona Partecipazione con stand "Verona Wine Top"	- numero di soggetti i partecipanti alle degustazioni presso lo stand > 300	100%	
	VENETO VINO – USA Road Show Progetto comunitario in collaborazione con le Camere di Commercio di Venezia, Padova, Treviso, Vicenza	- Realizzazione del progetto di promozione entro 31/12	100%	
	VINEXPO DI BORDEAUX	- n° dei Consorzi partecipanti> 3 - n° delle imprese partecipanti al meeting point >3	100%	
	VERONA WINE TOP	- campioni presentati > 250 - n. guide realizzate > 10.000	100%	
AGROALIMENTARE: rafforzare l'immagine, la conoscenza e la penetrazione dei prodotti agroalimentari veronesi sui mercati mondiali	TUTTOFOOD Milano (obiettivo B)	- consorzi partecipanti > 4 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
	FANCY FOOD di Washington	- imprese partecipanti > 5 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
	ANUGA di Colonia	- consorzi partecipanti >5 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
ORTOFRUTTA: sviluppo del distretto	FRUTTOLOGICA BERLINO - WORLD FOOD MOSCOW	- invio materiale promozionale settoriale > 600 cofanetti completi	100%	
	SEMINARI MELA E KIVI	- n. partecipanti > 100 per ciascun evento	100%	
MOBILE: rinnovare l'immagine del mobile veronese sui mercati mondiali, evidenziando versatilità e capacità di lavorazione degli artigiani scaligeri, anche in collaborazione con altri distretti produttivi	Iniziative di settore sentite anche le proposte del comitato tecnico CCIAA Verona e Padova e attuazione delle iniziative specifiche di settore	- n.incontri del comitato tecnico > 2	100%	
MARMO: sviluppo del distretto	Stonexpo Las Vegas	- imprese partecipanti > 5	100%	
	MARMOMACC Verona	- imprese partecipanti > 5 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
SISTEMA MODA: Sviluppo dei Distretti dell'Abbigliamento e della Calzatura	Buy Made in Veneto	- incoming operatori del settore nell'ambito di Buy Made in Veneto - n° imprese partecipanti >3 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
TURISMO E PLURISETTORIALE: incremento conoscenza Verona e sistema produttivo provinciale sui mercati mondiali, anche attraverso la distribuzione di materiale promozionale e la proiezione di filmati	Internazionalizzazione sistema-Verona	- organizzazione di 2 iniziative plurisetoriali di marketing territoriale di presentazione del Sistema Verona su 2 mercati europei diversi - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	90%	la seconda iniziativa prevista (Berlino) è stata, per decisione della Giunta camerale, rinviata al mese di gennaio 2012
	L'Artigiano in Fiera Milano (obiettivo B)	- imprese partecipanti > 10 - valutazione complessiva dell'iniziativa >3 (Scala 1:5)	100%	
	Marchio Qualità imprese alberghiere	- informativa sull'avvio dell'iniziativa a tutti gli hotel 2,3,4,5 stelle della provincia entro il 31/3 - realizzazione iniziativa entro il 30/06	100%	
TUTELA DEL MADE IN ITALY	Sportello tutela della proprietà intellettuale - attività formativa e seminariale	- almeno n. 8 all'anno; n. 30 partecipanti	100%	

I piani operativi nei quali si dettaglia questo obiettivo strategico relativo alle iniziative di promozione ed internazionalizzazione, sono stati fatti

coincidere con i settori produttivi verso i quali si indirizzano le azioni di sostegno e promozione realizzate. Le attività sono state regolarmente eseguite dagli uffici del Servizio Promozione, ed hanno registrato risultati in linea con quelli attesi; l'iniziativa promozionale a Berlino, inizialmente prevista per la fine del 2011 è stata posticipata, secondo decisione della Giunta camerale, al mese di gennaio 2012.

AREA STRATEGICA: Sostenere la competitività e l'internazionalizzazione delle imprese				
Obiettivo Strategico: Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Attività informativa e formativa quale sostegno dell'economia e come supporto alle decisioni strategiche	Convegno "9° Giornata dell'Economia" (Verona nel Mondo) - 6 maggio 2011): - analisi socio-economica delle dinamiche in atto a livello internazionale; - elaborazione e presentazione rapporto sull'economia veronese; - analisi e presentazione dati su internazionalizzazione e dinamiche import-export delle imprese veronesi	- numero di partecipanti > 500 - risultati indagine di Customer Satisfaction: valutazione complessiva iniziativa > 3,5	100%	
	Convegno di presentazione studio "Il settore agroalimentare veronese", con focus su contabilità e risultati economico-finanziari dell'agricoltura veronese (in collaborazione con Università degli Studi di Verona)	- organizzazione convegno entro marzo - n° partecipanti >70 - risultati indagine di Customer Satisfaction: valutazione complessiva iniziativa > 3	100%	
	Convegno di presentazione studio "Politiche di marca delle imprese nel veronese: un'analisi delle scelte di brand name" (in collaborazione con Università degli Studi di Verona)	- organizzazione convegno entro maggio/giugno - numero di partecipanti >80 - risultati indagine di Customer Satisfaction: valutazione complessiva iniziativa > 3	100%	
	Convegno "Prime valutazioni sull'economia veronese: territorio e bilanci" - elaborazione e presentazione dei primi dati sull'andamento dell'economia provinciale - presentazione studio (prosecuzione della collaborazione con Università degli Studi di Verona) sui bilanci delle società di capitale veronesi - elaborazione e presentazione dei dati economico-statistici comunali e delle diverse aree della provincia di Verona	- n° partecipanti > 120 - risultati indagine di Customer Satisfaction: valutazione complessiva iniziativa > 3,5	100%	
	Promozione Imprenditorialità veronese - Premio Fedeltà al lavoro	Bando Fedeltà al lavoro approvato entro il 31 marzo - Cerimonia entro il 31 dicembre	100%	

L'obiettivo è sviluppato su un unico piano operativo nel quale confluiscono tutte le iniziative di carattere informativo sulla realtà economica provinciale, in particolare secondo il Programma Statistico annualmente predisposto. I risultati registrati sono del tutto coerenti con le previsioni formulate, ed in alcuni casi hanno anche superato i valori attesi, particolarmente in termini di apprezzamento da parte dei partecipanti alle attività seminariali e convegnistiche, con maggiori valutazioni ottenute dalle rilevazioni di customer satisfaction.

AREA STRATEGICA: Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato				
Obiettivo Strategico: Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Valorizzare le attività metriche e di vigilanza	Controlli metrologici: carburanti, orafi, strumenti di peso e misura	Verifiche presso produttori orafi: 10 verifiche; 100 controlli visivi (etichettatura); 10 prove di laboratorio	70%	il mancato raggiungimento è determinato dal maggior carico di lavoro su altre linee di attività
		PREMIBALLAGGI: 2 sopralluoghi	0%	
		Sorveglianza strumenti metrici in servizio: 9 verifiche; (4 carburanti, 2 autobotti, 2 pese a ponte, 1 strumenti mercato)	100%	> risultato: 14 verifiche
		Sorveglianza sugli strumenti verificati dai laboratori: 25 strumenti;	100%	> risultato: 34 strumenti
		Vigilanza su laboratori riconosciuti: 1 verifica; (33% laboratori riconosciuti in provincia)	100%	
		Controlli sui centri tecnici autorizzati al montaggio e calibrazione dei Tachigrafi Digitali: 6 visite di sorveglianza	100%	
		- Controlli informazioni esposte presso gli autosaloni: 5 controlli; verifica pubblicità su quotidiani: 1 settimana al mese	50%	il mancato raggiungimento è determinato dal maggior carico di lavoro su altre linee di attività
	Attività di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti commercializzati	Verifiche periodiche di impianti di carburanti completi: 120 impianti di carburante con scadenza 2011 e prec.	100%	> risultato: 147 verifiche
		Verifiche periodiche, rilegalizzazioni, collaudi di posa in opera, verifiche prime: 2000 strumenti	100%	> risultato: 3244 strumenti
		Informazione a operatori e utenti: - organizzazione n. 5 seminari su Codice del consumo e sicurezza prodotti (media partecipanti n. 15); - realizzazione pagine internet dedicate (entro 30.6.2011)	95%	
		Prodotti elettrici: 2 verifiche; 10 controlli visivi (etichettatura); 1 prova di laboratorio	100%	
		Giocattoli: 4 verifiche; 40 controlli visivi (etichettatura); 4 prove di laboratorio	0%	il mancato raggiungimento è determinato dal maggior carico di lavoro su altre linee di attività
		Controllo sicurezza PRODOTTI al dettaglio in base al Codice del Consumo (su indicazione del MSE): 1 verifica; 10 controlli visivi (etichettatura);	100%	
		Prodotti tessili: 4 verifiche; 40 controlli visivi (etichettatura); 4 prove di laboratorio	80%	il mancato raggiungimento è determinato dal maggior carico di lavoro su altre linee di attività
Diffusione della giustizia alternativa	sportello di conciliazione: accreditamento e sviluppo di nuovi servizi	- Aozione nuovo Regolamento e tariffe (28/2/2011) completamento processo di accreditamento presso il ministero (30/06/2011) - organizzazione seminario su riforma della conciliazione (28/2/2011) - new sletter verso conciliatori/arbitri (almeno 6) - formazione per aggiornamento conciliatori (30.5.2011); - aggiornamento elenco conciliatori (30/9/2011);	100%	
	valorizzazione dell'arbitrato	Revisione Regolamento Camera arbitrale	100%	
Attività sanzionatoria e gestione operazioni a premio	emissione ordinanze/ingiunzioni su verbali di accertamento r.i. e ex upica; recupero somme per ordinanze non pagate	- emissione ordinanze di verbali R.I. precedenti al 30/09/2010 (circa n. 350); - emissione ordinanze ex Upica su verbali di accertamento pervenuti entro marzo 2011 (stima n. 40 ordinanze); - invio minuta di ruolo al CNC in modalità telematica	100%	
	attività di verifica nei concorsi ed operazioni a premio	Gestione del 100% delle nuove pratiche aperte per richieste di intervento assegnazione premi e per richieste di intervento per sola chiusura concorsi; organizzazione seminario su nuova modalità telematica di invio Prem@online (15/2/2011)	100%	
Attività in materia di brevetti e protesti	Gestione del registro informatico dei protesti	- Evasione istanze cancellazione cambiali: media di 3 giorni - Evasione istanze cancellazione per riabilitazione: media 13 giorni - Realizzazione e pubblicazione sul web statistica protesti (trimestrale)	100%	
	Gestione dell'ufficio Brevetti e marchi	- Invio telematico domande al Ministero Sviluppo Economico : media 2 gg - Invio telematico seguiti al Ministero Sviluppo Economico: media 3 gg - Realizzazione e pubblicazione sul web statistica marchi e brevetti (trimestrale)	100%	

L'insieme delle attività dei piani operativi in cui si dettaglia questo obiettivo strategico, sono poste in capo al Servizio Regolazione del mercato. In riferimento a quelle specifiche dell'ufficio Metrologia legale, in alcuni casi esse risultano rallentate o parzialmente eseguite, in particolare l'attività di vigilanza su settori e prodotti specifici (produttori orafi, autosaloni e preimballaggi), per il verificarsi di una situazione del tutto contingente legata al maggiore, e non previsto, carico di lavoro registrato da altre attività altrettanto importanti (sorveglianza e verifica strumenti metrici, impianti di carburante, centri tecnici per tachigrafi). Tuttavia, nell'ultimo periodo dell'anno, essendo stato incrementato il personale incaricato di eseguire attività ispettive, la situazione verificatasi non dovrebbe ripetersi per il futuro.

Regolarmente effettuate, e con risultati più che conseguiti (tempo medio inoltro MSE 1 gg) le attività in capo all'ufficio Brevetti e Marchi, così come le attività dell'ufficio Borsa Merci/Rilevazione Prezzi, sotto dettate in riferimento al secondo obiettivo strategico dell'Area:

AREA STRATEGICA: Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato				
Obiettivo Strategico: Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Gestione della Borsa Merci e delle commissioni di rilevazione dei prezzi	gestione della borsa merci e delle commissioni di rilevazione dei prezzi	Pubblicazione listini di borsa (settimanale)	100%	
	Pubblicazioni Prezzario Opere edili, Listino prezzi materiali da costruzione, rilevazioni prezzi prodotti petroliferi, prezzi carcasce bovine	Pubblicazione listini prodotti petroliferi (quindicinale), prezzi carcasce bovine (mensile), LMC (trimestrale) e POE (semestrale)	100%	

AREA STRATEGICA: Agevolare il sistema economico mediante semplificazione amministrativa, innovazione e miglioramento continuo dei servizi				
Obiettivo Strategico: Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Diffusione della telemizzazione nel rapporto con l'utenza	Collaborazione con Associazioni di categoria e ordini professionali per agevolare l'utenza	- effettuare nel primo semestre comunicazione alla giunta e approvazione bozza convenzione - effettuare con l'ordine dei commercialisti almeno una riunione nel primo semestre - avvio dell'attività di attuazione della convenzione	40%	Iniziativa pianificata ma non realizzata per ragioni esterne all'Ufficio (la Giunta ha espresso perplessità sul progetto e Unioncamere non ha più dato impulso al medesimo)
	Collaborazione con Associazioni di categoria e ordini professionali per agevolare l'utenza: le società per azioni, ai sensi dell'art. 2328 c.c., hanno l'obbligo di nominare il collegio sindacale. Diversamente per le società a responsabilità limitata tale obbligo sorge in presenza di determinati presupposti di legge. Con il nuovo art. 2477 c.c., così come modificato dal dlgs 39/2010, il legislatore è intervenuto, da un lato, ampliando le ipotesi nelle quali la S.r.l. deve dotarsi dell'organo di controllo interno, dall'altro, prevedendo che, in caso di inerzia della società, il collegio sindacale possa essere nominato dal Tribunale. L'ufficio intende procedere in collaborazione con l'Ordine dei dottori commercialisti ed esperti contabili all'avvio della procedura di nomina del collegio sindacale da parte del Tribunale, qualora la società, se obbligata per legge, non vi provveda	Entro il 30/06: - comunicazione alla giunta e approvazione della bozza di convenzione - realizzazione con l'ordine dei commercialisti di almeno una riunione - emanazione di una direttiva esplicativa dell'iter procedurale - conferenza stampa e/o convegno, nonché adeguata diffusione dell'iniziativa - estrazione dell'elenco delle società interessate - avvio dell'istruttoria delle singole posizioni per almeno il 50% dei casi estratti Entro il 31/12: - completamento dell'istruttoria dei casi selezionati - avvio della procedura tramite invio della lettera di invito a nominare il collegio sindacale per le posizioni istruite - segnalazione al Tribunale delle società che non hanno provveduto alla nomina del collegio sindacale - eventuale iscrizione del collegio sindacale nominato dal Tribunale	20%	Obiettivo non realizzato per ragioni obiettive non legate all'attività dell'Ufficio (l'elenco estratto ha evidenziato trattarsi di un fenomeno marginale e connesso solo a situazioni di imprese del tutto inattive)
	Incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata per le comunicazioni esterne: l'ufficio registro delle imprese, per particolari attività economiche, è tenuto alla verifica del possesso dei requisiti morali in capo al titolare/preposto dell'impresa. L'ufficio intende avviare un progetto con il Tribunale di Verona per richiedere e ricevere i certificati del casellario giudiziale tramite PEC	Entro il 30/06: - realizzazione di almeno un incontro con il Tribunale per definire la fattibilità del progetto - comunicazione alla giunta ed eventuale predisposizione di apposita convenzione - individuazione delle fasi del progetto e degli step da intraprendere - predisposizione degli strumenti necessari per avviare il progetto e individuazione dei soggetti coinvolti Entro il 31/12: avvio della fase sperimentale di trasmissione delle richieste e dei certificati tramite PEC	95%	è stata avviata la sperimentazione ma l'effettivo utilizzo si verifica per il solo inoltrò di tutte le richieste di certificati del casellario giudiziale relativi alle attività soggette a SCIA di competenza camerale. La mancata realizzazione dell'intero obiettivo è dovuta a cause esterne all'Ufficio (indisponibilità del Tribunale)
	Maggiore diffusione dei dispositivi digitali e gestione dell'archivio: rilascio delle carte tachigrafiche in scadenza nell'anno	Entro il 30/06: - estrazione dell'elenco delle carte tachigrafiche in scadenza - adeguata comunicazione agli interessati degli adempimenti necessari per procedere al rinnovo delle carte tachigrafiche Entro il 31/12: - evasione delle richieste di rinnovo delle carte tachigrafiche entro il termine di scadenza	100%	
	Maggiore utilizzo della pratica telematica per i servizi di sportello: il dpr n. 160/2010 ha riordinato la disciplina dello Sportello Unico per le attività produttive (SUAP). Questa nuova normativa ha conferito al SUAP il compito di strumento di semplificazione amministrativa che utilizza a sua volta altri strumenti di semplificazione già in essere, quali ad es. la SCIA e la Comunicazione Unica, al fine di snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione (P.A.) ed utenza. Il regolamento n. 160/2010 in particolare: - identifica (art. 2 comma 1) nello Sportello Unico il solo soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive, e quelli riguardanti gli interventi edilizi; - precisa che le dichiarazioni le segnalazioni e le comunicazioni nonché i relativi allegati sono presentati esclusivamente in modalità telematica; - attribuisce al Comune la competenza ad istituire in forma singola, associata o in convenzione con le Camere di Commercio lo Sportello Unico per le attività produttive; - delega alla Camera di Commercio le funzioni istitutive del SUAP qualora il Comune non vi provveda, fermo restando in capo al Comune la competenza sostanziale dei procedimenti amministrativi.	Entro il 30/06: - realizzazione di almeno un incontro informativo con i Comuni della provincia di Verona - verifica del possesso in capo a Comuni dei requisiti richiesti dalla normativa per istituire lo Sportello Unico - individuazione e verifica delle attività svolte dagli SUAP presenti nella provincia di Verona - individuazione delle iniziative da intraprendere per istituire gli Sportelli Unici secondo le caratteristiche e i termini stabiliti dalla normativa vigente - individuazione delle iniziative per promuovere l'utilizzo dello Sportello Unico - avvio della fase di sperimentazione con alcuni Comuni della provincia Entro il 31/12: - avvio della fase di attuazione delle iniziative individuate al fine di istituire e promuovere lo Sportello Unico per tutti i Comuni della provincia	100%	
	- collaborazione con Associazioni di categoria e ordini professionali per agevolare l'utenza dell'Albo Artigiani - offrire un supporto agli utenti abituali dell'Albo Artigiani - azioni di supporto all'utenza, in collaborazione con InfoCamere, in relazione alla introduzione dell'obbligo di invio telematico mediante Starweb e Comunica Fedra anche per le imprese individuali artigiane - formazione/informazione per le imprese e gli intermediari (commercialisti, consulenti, associazioni di categoria) sulle modalità di compilazione e trasmissione delle pratiche artigiane di Comunicazione Unica (impresa in un giorno art.9 legge 40/07 mediante Comunica Fedra o Starweb)	Entro il 30/06: comunicazione agli intermediari e almeno 2 riunioni di programmazione delle attività formative per gli utenti esterni, con particolare riguardo per i professionisti e le associazioni di categoria, d'intesa con Infocamere, e redazione del cronoprogramma Entro il 31/12: realizzazione di almeno 1 evento formativo/informativo per le categorie professionali: consulenti e associazioni di categoria	100%	

piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Proseguimento attività di pulizia dell'archivio Registro Imprese e Albi: conclusione del progetto di cancellazione delle imprese individuali ex dpr 247/04 avviato nel 2010, tramite la conclusione dell'istruttoria e l'eventuale cancellazione delle restanti n. 719 posizioni	Entro il 30/06: - completamento dell'istruttoria delle posizioni estratte e per le quali non è stato concluso il procedimento - predisposizione dell'elenco da inviare al giudice unitamente alla richiesta di cancellazione - archiviazione delle procedure avviate per le posizioni già cancellate su iniziativa di parte o per le quali non sussistono i presupposti di legge per la cancellazione Entro 31/12: - creazione ed evasione di protocolli d'ufficio relativi alle richieste di cancellazione trasmesse al Giudice del registro - creazione ed evasione dei protocolli d'ufficio di cancellazione delle imprese individuali a seguito di emanazione del relativo decreto da parte del Giudice del Registro - predisposizione della documentazione del progetto da archiviare otticamente	100%	
	Proseguimento attività di pulizia dell'archivio Registro Imprese e Albi: conclusione del progetto di cancellazione delle società ex dpr 247/04, avviato nel 2010, tramite la conclusione dell'istruttoria e l'eventuale cancellazione delle restanti n.433 posizioni	Entro il 30/06: - completamento dell'istruttoria delle posizioni estratte e per le quali non è stato concluso il procedimento - predisposizione dell'elenco da inviare al Presidente del Tribunale unitamente alla richiesta di cancellazione - archiviazione delle procedure avviate per quelle posizioni già cancellate su iniziativa di parte o per le quali non sussistono i presupposti di legge per la cancellazione Entro 31/12: - creazione ed evasione di protocolli d'ufficio relativi alle richieste di cancellazione trasmesse al Presidente del Tribunale - creazione ed evasione dei protocolli d'ufficio di cancellazione delle società a seguito di emanazione del relativo decreto da parte del Giudice del Registro - predisposizione della documentazione del progetto da archiviare otticamente	100%	
	Proseguimento attività di pulizia dell'archivio Registro Imprese e Albi: conclusione del progetto di cancellazione delle società di capitali ex art. 2490 c.c., avviato nel 2010, tramite la conclusione dell'istruttoria e l'eventuale cancellazione delle restanti n.114 posizioni	Entro il 30/06: - completamento dell'istruttoria delle posizioni estratte e per le quali non è stato concluso il procedimento - predisposizione dell'elenco delle società da cancellare - archiviazione delle procedure avviate per quelle posizioni già cancellate su iniziativa di parte o per le quali non sussistono i presupposti di legge per la cancellazione Entro 31/12: - predisposizione della determinazione del Conservatore di cancellazione - creazione ed evasione dei protocolli d'ufficio di cancellazione delle società a seguito del provvedimento di cancellazione del Conservatore - predisposizione della documentazione del progetto da archiviare otticamente	100%	
	Proseguimento attività di pulizia dell'archivio Registro Imprese e Albi: conclusione del progetto di cancellazione delle società ai sensi dell'art. 118 L.F. la conclusione dell'istruttoria e l'eventuale cancellazione delle restanti n.106 posizioni	Entro il 30/06: - completamento dell'istruttoria delle posizioni estratte e per le quali non è stato concluso il procedimento - predisposizione dell'elenco delle società da cancellare - archiviazione delle procedure avviate per quelle posizioni già cancellate su iniziativa di parte o per le quali non sussistono i presupposti di legge per la cancellazione Entro 31/12: - predisposizione della determinazione del Conservatore di cancellazione - creazione ed evasione dei protocolli d'ufficio di cancellazione delle società a seguito del provvedimento di cancellazione del Conservatore - predisposizione della documentazione del progetto da archiviare otticamente	100%	
	Maggiore utilizzo della protocollazione e fascicolazione informatica: utilizzo dell'e-mail per inviare e ricevere le comunicazioni tramite fax	Entro il 30/06: - creazione delle apposite cartelle in rete - emanazione di una direttiva esplicativa sulle modalità di invio e - ricevimento dei fax tramite e-mail - realizzazione di un incontro formativo con il personale interessato Entro 31/12: - avvio della fase di sperimentazione circa l'utilizzo della nuova procedura - invio/ricevimento di almeno 100 comunicazioni utilizzando la nuova procedura di trasmissione dei fax	0%	il progetto è sospeso in attesa dell'avvio del sistema VOIP che include questo servizio (per ragioni tecniche è sconsigliata la realizzazione dell'obiettivo prima del previsto passaggio al VOIP)

piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Rispetto dei termini di esecuzione dei procedimenti amministrativi: mantenimento del rispetto dei tempi di evasione per le pratiche del registro delle imprese	Entro il 30/06: verifica del mantenimento dei tempi di evasione per almeno il 50% delle pratiche di costituzione, fusione e modifiche del registro delle imprese	100%	
	Incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata per le comunicazioni a privati	almeno il 10% di incremento rispetto al 2010	100%	
	Gestione del diritto annuale - incremento uso della PEC nelle comunicazioni effettuate dall'ufficio	almeno il 10% in più, rispetto al 2010, delle comunicazioni effettuate nell'arco del 2011 via PEC	100%	
	Diritto annuale - verifica fattibilità e sperimentazione per invio di file firmati digitalmente	avvio sperimentazione entro il 31/12	100%	
	- Proseguimento attività di pulizia dell'archivio Registro Imprese e Albi - Estrazione dell'elenco dei protocolli inevasi dal relativo archivio informatico - Evasione dei protocolli artigiani rimasti inevasi degli anni 2008-2009-2010	Entro il 30/06: - pianificazione attività per l'evasione tempestiva dei protocolli artigiani aperti. Estrazione dell'elenco dei protocolli inevasi dal relativo archivio informatico - stampa delle visure - controllo delle posizioni, anche mediante eventuale richiesta del fascicolo cartaceo - individuazione del numero dei protocolli inevasi mediante stampa mese per mese - analisi con visura di eventuali irregolarità e verifica delle condizioni per l'evasione del protocollo Entro il 31/12: evasione di almeno il 50% dei protocolli aperti	100%	
	Attività di gestione Registro AEE e Registro File	Inserimento in archivio entro 5 giorni dall'invio telematico	100%	
	Rilascio consulenza su MUD, Albo Gestori ambientali, Raee, Pile, COV, SISTRI	Informative con mezzi telematici su corsi di formazione, aggiornamenti normativi su sito internet entro due giorni lavorativi	100%	
	Riduzione % protocolli errati da parte degli utenti abilitati alla protocollazione in uscita	verifica mensile e riduzione dei protocolli errati al 10% entro il 31/12	100%	
	Incremento fascicolazione informatica	n. 800 fascicoli al 31/12 (verificare la possibilità di suddividere l'obiettivo per area)	100%	
	- maggiore utilizzo della protocollazione e fascicolazione informatica - studio, impostazione e realizzazione di un indice informatico di ricerca per argomenti della normativa, delle circolari, delle note e pareri concernenti l'Albo Imprese Artigiane allo scopo di facilitare la ricerca della norma, del parere o delle direttive da applicare di volta in volta	Entro il 30/06: - ricognizione e individuazione delle fonti informatizzate della normativa nazionale, della normativa regionale e dei pareri, note circolari, ecc. emanate dai soggetti competenti (MSE, CRA, ecc.) - ricognizione delle fonti solo cartacee e distinzione rispetto a quelle informatizzate - studio ed individuazione del sistema da utilizzare per la creazione dell'archivio sulla base dei settori dell'attività artigiana Entro il 31/12: scannerizzazione di almeno il 30% delle fonti cartacee. Creazione dell'indice da integrare progressivamente	100%	
	Creazione fascicoli informatici dei dipendenti in servizio relativamente alla gestione economica	30% al 31/12	100%	
	Redazione/revisione documenti inerenti la gestione dei flussi documentali	entro il 31/12	100%	
	Revisione DPS e affidamento incarichi ai responsabili e agli dei trattamenti di dati personali e all'amministratore di sistema	entro il 30/06	100%	
	Revisione elenco procedimenti amministrativi e regolamento sul procedimento amministrativo	entro il 31/12	100%	
	Rispetto dei termini di esecuzione dei procedimenti amministrativi a carico del Reparto Certificazioni, con particolare riferimento alla tempistica prevista nella Carta dei Servizi per il rilascio dei certificati R.I. e delle Certificazioni di Origine	Entro il 30/06: predisposizione di un piano di gestione delle attività del Reparto, compreso eventuale aggiornamento delle procedure per la gestione del personale in caso di assenze e/o problematiche non preventivabili Entro il 31/12: esecuzione di un Audit interno dedicato per la verifica degli indicatori presenti nella Carta dei Servizi, con rispetto dei tempi in almeno il 90% delle pratiche	100%	
Uniformità con le sedi decentrate in materia di rilascio di certificazioni, con particolare riguardo alla certificazione per l'estero	Entro il 30/06: ricognizione delle esigenze di chiarimenti in materia di certificazione estero da parte delle sedi periferiche. Eventuale redazione di una direttiva/documento di chiarimento. Singoli incontri presso le tre sedi, uno per ogni sede, per eventuali chiarimenti e ricognizione di esigenze operative Entro il 31/12: effettuazione di almeno due riunioni di coordinamento presso la sede centrale	100%		

piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Attività di comunicazione/informazione su attività Ente	Potenziamento del sito Internet quale principale portale informativo - albo camerale on line	Introduzione e gestione della pubblicazione dei documenti on line	100%	
	Aggiornamento del sito internet della CCIAA	aggiornamento quotidiano del sito e verifica trimestrale della presenza di anomalie riportate sul sito	100%	
	Piano della comunicazione editoriale: new sletter e presenza sui media locali - aggiornamento sito regionale "la rete degli URP"	- new sletter con cadenza quindicinale - sito Regione Veneto aggiornato con cadenza mensile	100%	
	Indagini di customer satisfaction	- un evento CS interni - un evento CS esterni - n° persone coinvolte	100%	
	Supporto tecnico per pubblicazione attraverso il sito internet della Sezione Trasparenza Valutazione	Progettazione (entro il 30 giugno) e realizzazione (entro il 31 dicembre) delle pagine web	100%	
	Assistenza e supporto alla Segreteria Generale per implementazione, integrazioni e modifiche dell'Albo Camerale On Line	entro il 30/6: completamento aggiornamenti, integrazioni e avvio utilizzo; successivamente messa a regime	100%	
	Supporto agli uffici per l'attività di stampa opuscoli, pubblicazioni ecc.	Effettuazione delle stampe richieste entro i tempi concordati con gli uffici, per almeno l'80% del totale	100%	
	Comunicazione esterna: giornate della trasparenza	- un evento per comunicare il piano delle performance - pubblicazione sul sito della CCIAA - monitoraggio semestrale	100%	
	Comunicazione esterna: accesso agli atti	accesso agli atti nel termine di 20 giorni	100%	
	Comunicazione esterna: deposito legale presso le	deposito legale con cadenza trimestrale	100%	
	Interventi finalizzati al rispetto della normativa sulla sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro compresi gli accertamenti sanitari sui dipendenti in	Due prove di evacuazione annue e una prova di primo soccorso	100%	
	Aggiornamento sito internet Sezione Trasparenza Valutazione e Merito (sottosezioni: Dirigenza camerale e posizioni organizzative; Contrattazione; Tassi di assenza e maggior presenza del personale; Codice disciplinare; Merito e premialità)	Aggiornamento sezione "Tassi di assenza e maggior presenza del personale": semestrale; "Merito e premialità": annuale; restanti sezioni: all'occorrenza	100%	
	Informazioni alle imprese	Pubblicazione su sito internet camerale dell'indice trimestrale di tempestività dei pagamenti (entro il mese successivo alla scadenza del trimestre)	100%	
	Informazione /formazione per le imprese: attività di informazione e formazione per le imprese e gli utenti dell'Ufficio Certificazione Estero e Certificati, volte a favorire la conoscenza delle normative in materia di certificazione e di rilascio dei documenti e visti camerale, ed al loro utilizzo in Italia e all'estero	Entro il 30/06: redazione di uno o più vademecum da distribuire all'utenza con l'indicazione delle certificazioni rilasciabili e relativi costi ed utilizzi possibili Entro il 31/12: realizzazione di almeno un evento formativo rivolto all'utenza sull'utilizzo delle certificazioni/documenti per l'estero	100%	

I piani operativi, e le numerose azioni, su cui si sviluppa questo obiettivo strategico rendono evidente come esso riguardi un insieme di attività poste in capo a più uffici e/o servizi camerale: un obiettivo perciò trasversale i cui risultati sono frutto dell'impegno collettivo, e costante, della struttura camerale per agevolare la propria utenza, garantendo buoni livelli di servizi, un attento e scrupoloso controllo sulle procedure operative ed anche una diffusa e completa informazione e conoscenza delle diverse attività realizzate.

Come si può ben notare dall'esposizione dei risultati singolarmente raggiunti per ogni azione, sono state ben poche le iniziative non completamente realizzate, tra l'altro per motivazioni di non diretta responsabilità degli uffici.

Relativamente a quanto regolarmente realizzato, si evidenzia il forte impegno nell'anno per l'attivazione delle procedure di supporto e coordinamento dei Comuni che non si sono accreditati autonomamente (82 su 98 in Provincia di Verona) per gestire i SUAP – Sportelli Unici Attività Produttive. In particolare la Camera ha messo a disposizione dei Comuni non

accreditati (in delega alla CCIAA) il gestionale informatico realizzato da InfoCamere, ha organizzato molteplici incontri con i funzionari dei Comuni per spiegarne la logica, il funzionamento e le modalità di utilizzo, ha organizzato momenti di formazione per i professionisti sulle modalità di predisposizione e invio delle pratiche SUAP tramite il gestionale InfoCamere, ha cominciato a coinvolgere gli enti terzi (ASL, Provincia, Vigili del Fuoco) organizzando anche per loro incontri formativi. Entro la fine del 2011 è stato aperto il canale telematico e sono cominciate a pervenire ai Comuni le prime pratiche SUAP telematiche.

AREA STRATEGICA: Agevolare il sistema economico mediante semplificazione amministrativa, innovazione e miglioramento continuo dei servizi				
Obiettivo Strategico: Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa				
piano operativo	descrizione indicatore	valore target 2011	% raggiungimento totale trimestri	descrizione cause eventuale mancato completo raggiungimento
Miglioramento efficienza processi interni	Gestione diritto annuale - controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	Fornitura ruolo 2009 ad Infocamere entro il 15 ottobre	100%	
	gestione del diritto annuale - riduzione tempi di istruttoria delle istanze in autotutela ricevute dal contribuente	emissione provvedimento di sgravio/riesame nel termine medio di giorni 30 max dal ricevimento dell'istanza in autotutela del contribuente	100%	
	Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture e esecuzione pagamenti	Pagamento fornitori di beni e servizi entro 30 giorni	100%	
	Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture e esecuzione pagamenti	5 gg. max per pagamenti legati a determinazioni (contributi, rimborsi ecc.)	100%	
	Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture	Termine di max 3 gg (da data protocollazione preventivo) per richiesta del 100% dei CIG	100%	
	Gestione fornitori/clienti	Entro 30/06: revisione dell'albo fornitori, verifica anagrafiche e aggiornamento dati Imprese iscritte Entro 31/12: richiesta ed inserimento dati Durc	100%	
	Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture e esecuzione pagamenti	Entro 31/12: registrazione fatture passive entro 4 gg. data protocollazione (verifica trimestrale)	100%	
	Programma manutenzione	Monitoraggio settimanale impianti e segnalazione guasti (da registrare mediante report)	100%	
	Riorganizzazione procedure per gestione integrata ciclo della performance	Entro 31/01: definizione piano obiettivi e piano di comunicazione	100%	
	Riorganizzazione procedure per gestione integrata ciclo della performance	Adeguamento della RPP e del Preventivo annuale a quanto previsto nel piano della performance	100%	
	redazione regolamenti	rielaborazione regolamento invio in missione dipendenti camerale	100%	
	redazione regolamenti	redazione regolamento per la concessione al personale dipendente di anticipazioni	100%	
Interventi di ristrutturazione immobili camerale	Completamento attività progettuale per ristrutturazione sede	cronoprogramma delle attività	20%	le attività regolarmente avviate ad inizio anno non hanno avuto sviluppi perché non è stato individuato un immobile idoneo al trasferimento
	Trasferimento degli uffici della CCIAA in occasione dei lavori di ristrutturazione	Avvio del trasferimento entro il 31/12	30%	
	Supporto tecnico interno al RUP per contatti con professionisti, bandi di gara, procedure affidamento lavori	Svolgimento di tutte le attività di supporto al RUP durante tutto l'anno	100%	
	Razionalizzazione piano di acquisizione dotazioni strumentali	Entro 30/11 (in tempo per l'inserimento nel bilancio di previsione 2012): predisposizione e pubblicazione su sito CCIAA Piano	100%	
Acquisizione delle risorse umane	Programmazione ed esecuzione piano di reclutamento	Gestione procedure reclutamento 2010 e 2011: avvio 80% procedure (30.3.2011);	100%	
	Formazione continua e monitoraggio efficacia	Elaborazione documento di valutazione ricadute formative II sem. 2010 (28.2.2011) + individuazione fabbisogni 2011 (28.2.2011) + valutazione ricadute formative I sem. 2010	100%	
Gestione delle procedure	Relazioni sindacali e contrattazione decentrata	fornitura dati ed elaborati su costi del personale	100%	
	Relazioni sindacali e contrattazione decentrata	Redazione bozza di revisione Regolamento sulle modalità di acquisizione delle risorse umane	100%	
Supporto alle decisioni degli Organi Camerali	Revisione Statuto	entro 6 mesi dall'emanazione dei regolamenti attuativi della riforma camerale	100%	
	Monitoraggio liquidità	Report trimestrale art. 18 al Segretario Generale per monitoraggio liquidità - entro il 15 del mese successivo alla scadenza del trimestre con verifica opzioni d'investimento della liquidità con	100%	
	Sistemi di valutazione delle performance individuali	- revisione delle schede di valutazione individuale (entro 30/06) - coinvolgimento dei sindacati e approvazione del sistema di valutazione delle performance individuali (entro 30/09)	80%	Approvate dal Comitato dei dirigenti le modifiche alle schede di valutazione; in data 7/6/2011 trasmessa documentazione ai sindacati e avviati incontri per la discussione del Sistema di valutazione delle performance individuali. In data 13/7/2011 siglato verbale di concertazione con la Rsu e le OO.SS. di mantenere, per l'anno 2011, l'attuale sistema di valutazione e misurazione delle prestazioni del personale.

Anche quest'ultimo obiettivo strategico, suddiviso in cinque piani operativi, le cui azioni poste in capo a varie strutture e uffici camerale, evidenziano un elevato grado di trasversalità, registra risultati più che ottimali,

dal momento che le segnalazioni di non completo raggiungimento sono da imputare a cause esterne o motivazioni oggettivamente negative. Ad esempio, la ricerca dell'immobile da utilizzare quale sede temporanea per permettere i lavori di ristrutturazione non ha avuto esito positivo in quanto nessuno degli immobili per i quali è stata presentata offerta è risultato in possesso delle caratteristiche ritenute indispensabili e, nonostante le proroghe temporali concesse, non sono stati eseguiti i necessari adeguamenti richiesti.

4. RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'

In questa sezione si cercherà di approfondire l'analisi dei dati di bilancio 2011, precedentemente esposti sinteticamente, consentendo una valutazione in termini di efficienza ed economicità dell'azione della Camera di commercio.

Il conto economico suddiviso per Funzioni Istituzionali, unitamente ad altri dati ed indici estrapolati dal bilancio camerale al 31.12.2011, consentono infatti di valutare alcuni aspetti della gestione fornendo una chiave di lettura che evidenzia la capacità dell'Ente di gestire le risorse in modo equilibrato, migliorando gli standard di efficienza, contenendo gli oneri e destinando risorse consistenti a favore dello sviluppo economico.

In quest'ottica, il consuntivo ex art. 24, già prima citato, è una primaria fonte informativa che permette di dare valore alle capacità delle singole funzioni istituzionali di “produrre” proventi, di “assorbire” risorse o “fruire” di investimenti.



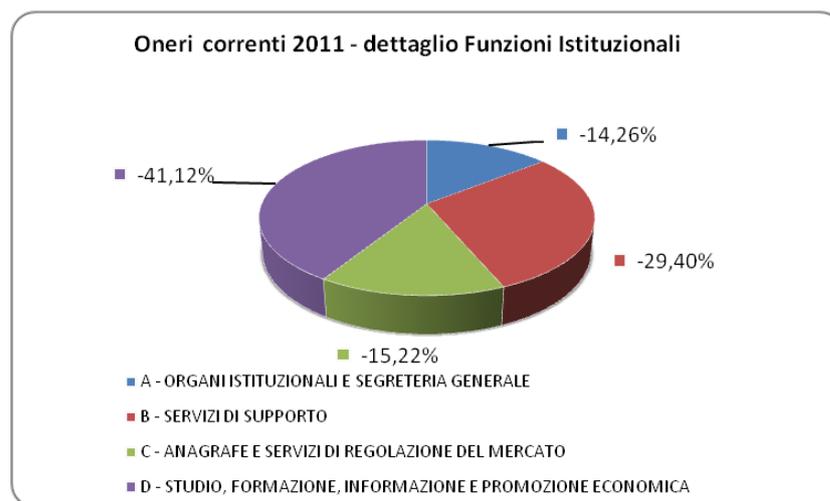
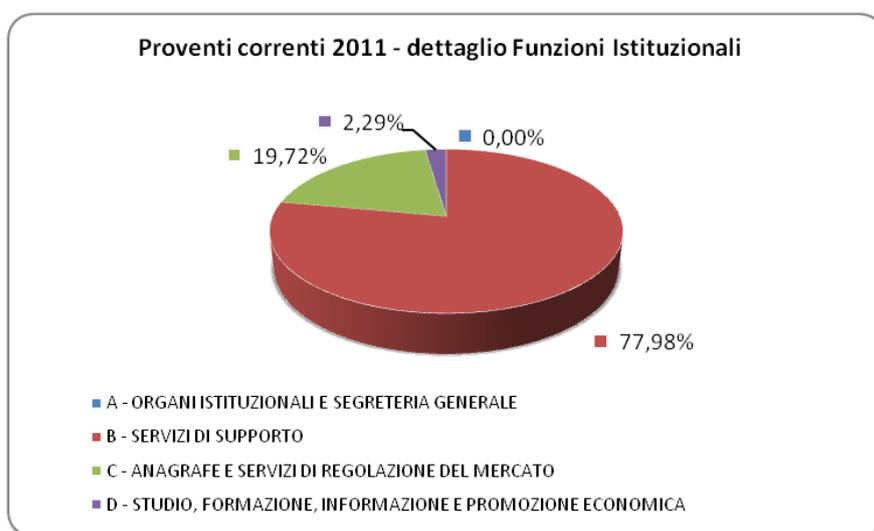
esercizio 2011 - CONSUNTIVO ART. 24

	ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A)		SERVIZI DI SUPPORTO (B)		ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C)		STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE e PROMOZ. ECON. (D)		TOTALE (A+B+C+D)	
	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo
GESTIONE CORRENTE										
A) Proventi correnti										
1) Diritto Annuale			21.551.354,18	21.399.601,01					21.551.354,18	21.399.601,01
2) Diritti di Segreteria				0,00	4.328.600,00	4.678.666,34			4.328.600,00	4.678.666,34
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	700,00	843,67	152.745,50	181.423,30	433.569,33	439.189,87	648.578,30	621.732,72	1.233.593,13	1.243.189,56
4) Proventi da gestione di beni e servizi			100,00	40.168,91	262.200,00	352.185,69	55.000,00	51.111,02	317.300,00	443.465,62
5) Variazione delle rimanenze	-468,00	0,00	-13.509,21	-8.618,04	-774,16	-4.010,50	103.080,26	-37.429,93	88.328,89	-50.058,47
Totale proventi correnti (A)	232,00	843,67	21.690.690,47	21.612.575,18	5.023.595,17	5.466.031,40	804.658,56	635.413,61	27.519.176,20	27.714.864,06
B) Oneri Correnti										
6) Personale	-378.359,03	-366.490,95	-1.397.864,68	-1.251.531,62	-2.820.241,80	-2.585.286,96	-784.525,17	-738.111,86	-5.380.990,68	-4.941.421,39
7) Funzionamento	-1.926.108,21	-1.819.158,84	-2.710.788,56	-2.433.353,96	-1.914.817,78	-1.704.171,06	-486.752,56	-517.093,59	-7.038.467,11	-6.473.777,45
8) Interventi economici		0,00		0,00	-75.000,00	-46.901,39	-11.813.698,00	-10.555.625,64	-11.888.698,00	-10.802.527,03
9) Ammortamenti e accantonamenti	-3.973,51	-1.930.326,69	-4.785.672,04	-4.803.609,05	-50.737,21	-57.012,22	-4.278,35	-59.784,26	-4.844.661,11	-6.850.732,22
Totale Oneri Correnti (B)	-2.308.440,75	-4.115.976,48	-8.894.325,28	-8.488.494,63	-4.860.796,79	-4.393.371,63	-13.089.254,08	-11.870.615,35	-29.152.816,90	-28.868.458,09
Risultato della gestione corrente (A-B)	-2.308.208,75	-4.115.132,81	12.796.365,19	13.124.080,55	162.798,38	1.072.659,77	-12.284.595,52	-11.235.201,74	-1.633.640,70	-1.153.594,03
C) GESTIONE FINANZIARIA										
10) Proventi finanziari	375.803,84	393.916,61	559.433,87	1.121.333,35	4.599,75	5.163,87	1.520,76	1.502,76	941.358,22	1.621.916,59
11) Oneri finanziari			0,00	-8.000,00					0,00	-8.000,00
Risultato gestione finanziaria	375.803,84	393.916,61	559.433,87	1.113.333,35	4.599,75	5.163,87	1.520,76	1.502,76	941.358,22	1.613.916,59
D) GESTIONE STRAORDINARIA										
12) Proventi straordinari		2.651,62	2.772,07	1.936.363,25	0,00	7.951,01	191.734,04	216.116,55	194.506,11	2.188.082,43
13) Oneri straordinari		-4.264,00	-15.457,25	-116.405,84	-11.371,90	-33.686,62	-19.979,74	-57.938,89	-46.808,89	-212.275,35
Risultato gestione straordinaria		-1.612,38	-12.685,18	1.819.957,41	-11.371,90	-25.735,61	171.754,30	158.177,66	147.697,22	1.950.807,08
14) Rivalutazioni attivo patrimoniale		273,42								273,42
15) Svalutazioni attivo patrimoniale		-700.894,37								-700.894,37
Differenza rettifiche attività finanziaria		-700.620,95								-700.620,95
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +I-C +I-D +I-E)	-1.932.404,91	-4.423.449,53	13.343.113,88	16.057.371,31	156.026,23	1.052.108,03	-12.111.320,46	-11.075.521,12	-544.585,26	1.610.508,69
Totale Immobilizz. Immateriali			19.500,00	22.085,54	5.500,00	133,40			25.000,00	22.218,94
Totale Immobilizzaz. Materiali	12.474,00	3.083,08	2.842.051,48	645.705,02	26.585,96	21.980,56	5.389,56	4.157,71	2.886.501,00	674.906,37
Totale Immob. Finanziarie	20.300.000,00	12.548.833,18							20.300.000,00	12.548.833,18
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	20.312.474,00	12.551.916,26	2.861.551,48	667.790,56	32.085,96	22.093,96	5.389,56	4.157,71	23.211.501,00	13.245.958,49

L'apporto delle Gestioni

L'avanzo di esercizio 2011, pari ad € 1.610.508,69, è determinato dalla somma algebrica dei risultati della Gestione Corrente (-1.153.594,03), della Gestione Finanziaria (+1.513.916,59) e della Gestione Straordinaria (+1.950.807,08); le Rettifiche di valore delle poste attive finanziarie incidono negativamente per € 700.620,95.

Il grado di incidenza sul totale, relativamente ai Proventi e agli Oneri della gestione corrente, di ogni singola Funzione viene meglio evidenziato dai seguenti grafici:



Per una migliore comprensione dei dati evidenziati, si segnala che alla Funzione B – servizi di supporto è attribuito l'intero valore del Diritto Annuale, cioè la principale fonte di entrata degli Enti camerali, mentre per quanto

riguarda gli Oneri, la voce di spesa più rilevante, ossia gli Interventi Economici destinati ad iniziative a favore dell'economia locale, trova allocazione principalmente sulla Funzione D – Studio, formazione e promozione economica e, in misura contenuta, sulla Funzione C – Anagrafe e servizi di regolazione del mercato.

Di seguito si riporta uno schema riepilogativo, desunto dal documento di bilancio di esercizio 2011, che evidenzia il trend nell'ultimo triennio di alcuni rilevanti indicatori economici¹:

Indicatore	2009	2010	2011
Oneri per il Personale / Proventi correnti	18,52%	18,48%	17,83%
Oneri per il personale / oneri correnti	22,20%	21,19%	17,77%
Interventi economici / Proventi correnti	29,79%	32,94%	38,26%
Interventi economici / Oneri correnti	35,73%	37,77%	38,13%
Interventi economici / proventi da diritto annuale	37,36%	42,01%	49,55%
Interventi economici / proventi da Diritti	31,06%	34,61%	40,66%
Oneri correnti al netto interventi economici / proventi correnti	53,59%	54,26%	62,07%
Oneri correnti / Proventi correnti	83,39%	87,20%	100,32%

A commento dei dati sopra riportati, si evidenzia che:

- ✓ il rapporto fra gli oneri per il personale e i proventi correnti, indicativo del tasso di impiego delle risorse economiche correnti per sostenere i costi del personale, presenta una lieve, ma costante, riduzione;
- ✓ presenta un trend in calo anche il rapporto fra gli oneri per il personale e gli oneri correnti, indicativo dell'incidenza degli oneri per il personale sul totale degli oneri correnti, particolarmente nel corso del 2011. Tale circostanza è da attribuirsi alla concomitanza di due fattori, cioè il marcato incremento degli oneri correnti e la riduzione delle spese per il personale;
- ✓ il rapporto fra interventi economici e proventi correnti, che mostra quanta parte delle risorse acquisite dalla Camera vengono destinate alle attività promozionali, evidenzia un continuo incremento nel periodo.

¹ Il valore degli oneri correnti è utilizzato, nelle formule di calcolo, al netto degli ammortamenti

Il valore aggiunto

L'elaborazione del conto economico a valore aggiunto, rappresenta un valore di riferimento importante per le aziende e gli Enti dediti alla produzione di servizi. Il valore aggiunto costituisce, in pratica, il valore creato dall'Ente con le proprie risorse. Esso remunera una serie di fattori produttivi differenti, cioè:

- ✓ il costo del lavoro;
- ✓ gli ammortamenti e gli accantonamenti;
- ✓ gli oneri finanziari e fiscali;
- ✓ il risultato d'esercizio

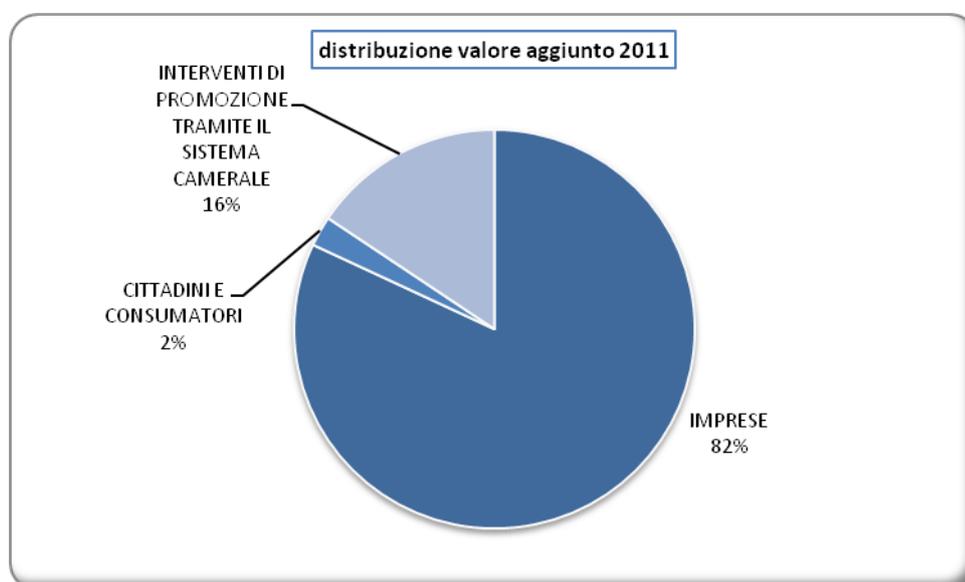
CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2010	2011
GESTIONE CARATTERISTICA		
Diritto annuale al netto di rimborsi	€ 21.967.050	€ 21.399.601
Diritti di segreteria ed oblazioni	€ 4.698.601	€ 4.678.666
Contributi, trasferimenti ed altre entrate	€ 1.238.273	€ 1.243.190
Proventi da gestione di servizi	€ 293.598	€ 443.466
Variazione delle rimanenze	-€ 177.044	-€ 50.058
TOTALE RICAVI	€ 28.020.478	€ 27.714.864
COSTI DI STRUTTURA	€ 2.872.113	€ 2.538.690
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	€ 25.148.365	€ 25.176.175
SALDO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	€ 1.129.886	€ 1.513.917
SALDO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA	€ 2.068.001	€ 1.950.807
SALDO GESTIONE PARTECIPAZIONI	-€ 1.359.690	-€ 700.621
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 26.986.562	€ 27.940.277

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2010	2011
IMPRESE	€ 10.156.155	€ 12.198.328
Supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione	€ 3.986.526	€ 5.345.127
Attività promozionali di studi e ricerche	€ 511.207	€ 305.038
Interventi per l'internazionalizzazione	€ 1.558.645	€ 1.584.524
Interventi per la commercializzazione	€ 1.223.566	€ 1.562.814
Azienda speciale	€ 897.518	€ 917.503
Altri interventi promozionali	€ 1.667.292	€ 2.374.956
Interventi a favore dell'economia	€ 311.401	€ 108.366
CITTADINI E CONSUMATORI	€ 211.406	€ 364.724
Regolazione del mercato	€ 211.406	€ 364.724
INTERVENTI DI PROMOZIONE TRAMITE IL SISTEMA CAMERALE	€ 2.405.040	€ 2.318.075
TOTALE VALORE DISTRIBUITO	€ 12.772.601	€ 14.881.126
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 811.716	€ 1.017.433
PERSONALE	€ 4.253.853	€ 3.580.478
REMUNERAZIONE DELL'ENTE	€ 5.424.319	€ 2.674.065
ACCANTONAMENTI	€ 3.724.073	€ 5.787.176
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 26.986.563	€ 27.940.277

Nella prima tabella, il confronto con i valori dell'esercizio precedente evidenzia come il valore aggiunto del 2011 sia aumentato del 3,53%, mentre la seconda tabella ne evidenzia la destinazione. In merito si rileva che:

- vi è stata una variazione del 16,51% del valore distribuito, con un +20% alle imprese ed un +72% ai cittadini e consumatori, a dimostrazione dell'attenzione prestata dall'Ente ai suoi stakeholder;

- il valore distribuito alla Pubblica Amministrazione è dovuto al versamento di Imposte e tasse di varia natura, ivi inclusi i risparmi imposti dalle recenti norme legislative sul contenimento dei costi, in particolare i D.L. 112/2008 e D.L. 78/2010.



Il sistema informativo Pareto

L'emanazione del D.P.R. 254/2005 ha introdotto anche alcuni innovativi principi in tema di indici di valutazione dei servizi camerali. Più precisamente, l'art. 35, comma 6, prevede che "gli indicatori di efficienza, efficacia e qualità dei servizi al fine di consentire il confronto tra le camere di commercio sono elaborati utilizzando degli standard di calcolo comuni a tutte le camere di commercio. A tale fine è istituita presso l'Unione italiana delle camere di commercio un'apposita commissione". È stata quindi sostanzialmente compiuta una completa revisione del consolidato sistema di indicatori denominato "Pareto", già diffusamente utilizzato nell'ambito del sistema camerale, generando un nuovo pannello di indicatori che, pur rimandando nella impostazione di base al precedente sistema, utilizza ora parametri di dettaglio (valori complessivi e/o specifici delle diverse Funzioni Istituzionali) e modalità di calcolo più aderenti al nuovo sistema contabile.

Tra i vari indicatori di cui si compone il sistema Pareto, si riporta, in questa Relazione, una selezione dei più significativi tra quelli di natura economico-patrimoniale, allo scopo di avviare una particolare modalità di rilevazione di risultati che, con le relazioni dei prossimi esercizi, verranno riesaminati con logiche di confronto. Il valori ora riportati, pertanto, si riferiscono al solo esercizio 2011 e, al riguardo, si ritiene opportuno evidenziare che gli indicatori, per ognuno dei quali è specificata la finalità di rilevazione, evidenziano buoni livelli di risultato.

I valori utilizzati negli algoritmi di calcolo sono desunti dai prospetti contabili precedentemente riportati (Conto Economico, Stato Patrimoniale e Consuntivo ex art.24):

Margine di Struttura finanziaria a breve termine - EC1

Misura la capacità di far fronte ai debiti a breve termine (in scadenza entro i 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve termine.

Attivo circolante - Passivo a breve	40.155.281	=	2,72
Passivo a breve	14.743.365		

Solidità Finanziaria - EC6

Misura la solidità finanziaria determinando la parte di finanziamento che proviene da mezzi propri: il valore auspicabile dovrebbe essere pari o superiore al 50% per non segnalare possibile ricorso a fonti esterne di finanziamento.

Patrimonio netto	100.832.283	=	84%
Passivo totale	119.660.657		

Efficienza Operativa - EC8

Misura la media dei costi “operativi” dei servizi diretti a ciascuna impresa attiva iscritta al Registro delle Imprese. I dati di calcolo riportano il valore degli oneri operativi (personale, funzionamento e ammortamenti e

accantonamenti) delle sole Funzioni istituzionali C e D con il numero delle imprese attive.

Oneri Funz. C+ Oneri Funz. D	5.661.460	=	€ 63,30
Totale Imprese attive	89.433		

Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva - EC17

L'indicatore rapporta il valore degli Interventi economici destinati alle imprese e degli Investimenti annuali rispetto il numero delle imprese attive.

Interventi economici + Investimenti	23.848.486	=	€ 266,66
Totale Imprese attive	89.433		

Costi per promozione per impresa attiva - EC25

Misura il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva.

Oneri correnti Funz. D	11.870.615	=	€ 132,73
Totale Imprese attive	89.433		

A completamento della sezione degli indicatori del sistema Pareto, si evidenziano alcuni aspetti relativi in particolare alle voci dei Proventi correnti:

Scomposizione dei Proventi correnti (Diritto annuale) - EC13.1

Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale, principale fonte di finanziamento per le Camere di commercio, sul totale dei Proventi correnti:

Diritto Annuale	21.399.601	=	77,21%
Proventi correnti	27.714.864		

Scomposizione dei Proventi correnti (Contributi, Trasferimenti e altre entrate) - EC13.3

misura quanto i proventi generati dalla Camera di commercio come "Contributi trasferimenti e altre entrate" incidano sul totale dei Proventi correnti.

Contributi, Trasferimenti e altre Entrate	1.243.190	=	4,49%
Proventi correnti	27.714.864		

Economicità dei Servizi - EC10

Misura il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri operativi.

Proventi correnti - (Diritto annuale + Diritti di segreteria)	1.636.597		
Oneri operativi (= Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti)	18.265.931	=	8,96%

5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

Attraverso attente politiche di pari opportunità si cerca di garantire equità tra i generi nei diversi aspetti che si riflettono nel mondo del lavoro, in particolare nelle possibilità di accesso e di progressione nella carriera, nella applicazione di sistemi non discriminatori nella valutazione delle competenze professionali e nella rappresentanza all'interno degli organi.

Di pari passo con le norme generali, anche le norme contabili si dovranno uniformare alla "visione di genere", si stanno infatti diffondendo vari modelli di bilancio di genere, che permetteranno di valorizzare, anche sotto l'aspetto economico-finanziario, le scelte compiute e gli impegni programmati, sia all'interno che all'esterno, per favorire le pari opportunità.

Nella parte iniziale della Relazione si sono già fornite utili informazioni su vari aspetti del personale dipendente (composizione, anzianità di servizio, grado di scolarizzazione, etc.) con indicazione specifica per genere; per brevità, in questa sezione, si riportano solo alcuni elementi:

Dipendenti a tempo indeterminato al 31/12/2011					
Categoria	in servizio	Uomini	Donne	Full time	Par-time
Segretario Generale	1	1	0	1	0
Dirigenti	3	3	0	3	0
Categoria D	32	7	25	28	4
Categoria C	67	14	53	50	17
Categoria B	9	5	4	8	1
Categoria A	2	2	0	1	1
Totale	114	32	82	91	23

Il dettaglio sulle unità di personale in servizio con contratto a tempo parziale, conta una prevalenza di donne: 19 unità contro le 4 di sesso maschile.

Dettaglio contratti a tempo parziale al 31/12/2011			
Categoria	Totale	Uomini	Donne
Categoria D	4	0	4
Categoria C	17	3	14
Categoria B	1	0	1
Categoria A	1	1	0
Totale	23	4	19

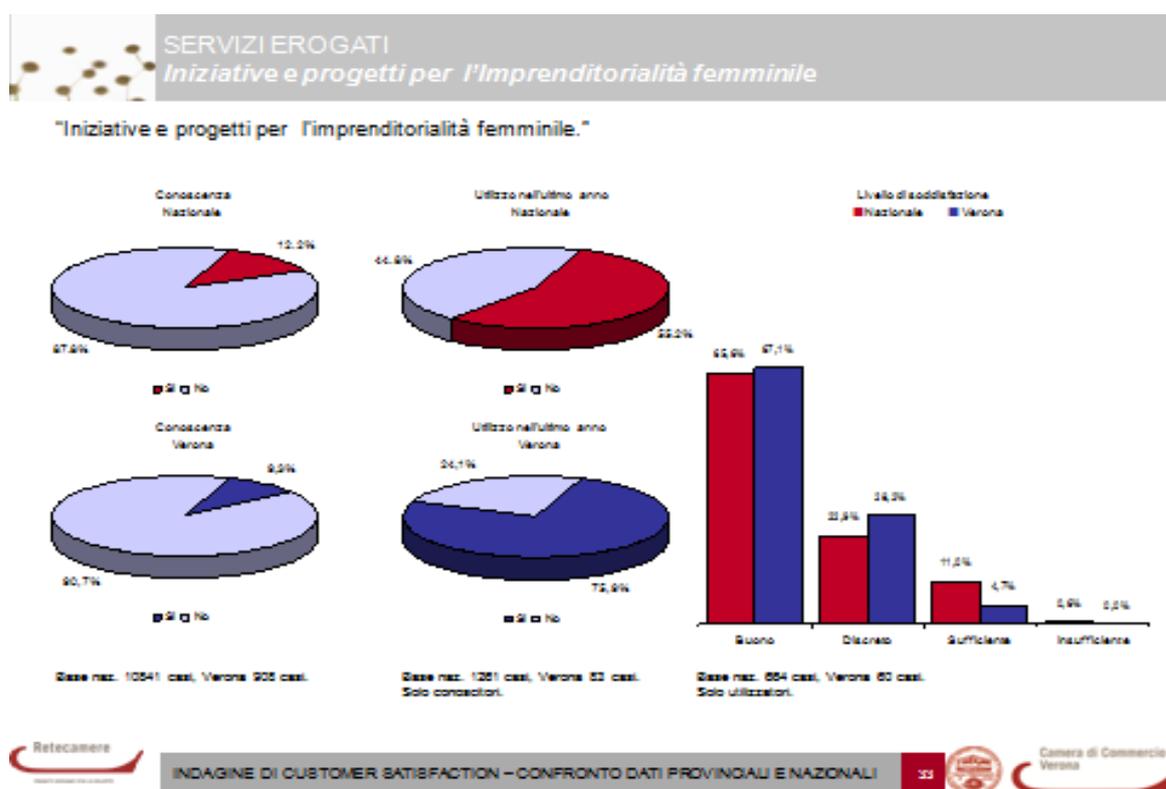
Nel corso del 2011 è stato avviato con le parti sindacali l'esame di un nuovo regolamento per i contratti a tempo parziale, con finalità di dare risposte più funzionali e più aderenti ai bisogni di conciliazione di vita lavorativa e familiare del personale camerale, anche rivedendo le modulazioni delle percentuali di riduzione dell'orario di lavoro.

La presente sezione si presta, inoltre, a trattare anche altri aspetti di carattere organizzativo adottati dall'Ente per favorire le pari opportunità, tra le quali si cita, ad esempio, la costituzione, proprio nel corso del 2011, del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. Tale organismo, secondo le norme del D.Lgs. 165/2001, come modificato dall'art.21 della L.183/2010, ha sostituito, unificandone le competenze, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing precedentemente esistenti.

Analizzando in ottica di genere anche le attività esterne della Camera di commercio, non si può non citare il pluriennale impegno con e verso il Comitato per l'imprenditorialità femminile di Verona, istituito presso la Camera fin dal 1999, con compito di favorire, supportare e incentivare il rilancio e la qualificazione dell'imprenditoria femminile. Da tempo, infatti, le iniziative camerali finalizzate a supporto dell'imprenditoria femminile sono definite in sede di Relazione previsionale e programmatica, con conseguente assegnazione di risorse economiche.

Più precisamente, nel corso del 2011, la collaborazione con il Comitato per l'imprenditorialità femminile si è articolata in una serie di iniziative di formazione-informazione, in particolare i convegni "Sfide", con la partecipazione del Prof. Umberto Veronesi, Direttore dell'Istituto Europeo di Oncologia di Milano (18 aprile 2011) e "Prosperare nel caos: opportunità di sviluppo per l'impresa femminile" (24 novembre 2011); ed i percorsi formativi dal titolo "Destinazione Leadership" (24 marzo – 15 aprile 2011) in

collaborazione con l'Azienda Speciale Verona Innovazione, e quello realizzato nel mese di ottobre 2011, con il supporto organizzativo della Camera di Commercio Italiana per la Spagna e svoltosi a Madrid, dedicato allo studio e alla comparazione delle politiche spagnole a favore dell'imprenditoria femminile. Le risorse economiche utilizzate dal programma di azione sono state pari ad € 34.938,05. In merito all'efficacia e al gradimento delle iniziative a favore dell'imprenditoria femminile, si riportano i dati specifici estratti dall'indagine di customer esterna, di cui precedentemente si è detto:



Ad ulteriore evidenza dell'attenzione dell'Ente al tema della parità e pari opportunità, si segnala quanto fatto dalla Camera di Commercio di Verona in relazione alla rappresentanza di genere nei propri organi elettivi: in seguito all'approvazione, con deliberazione del Consiglio n.24 del 5.12.2011, del nuovo Statuto camerale, sono state fissate le regole e i criteri per garantire la presenza di entrambi i generi negli organi istituzionali e negli organi collegiali degli enti ed

aziende (*Azienda speciale Verona Innovazione*) da essa dipendenti. In particolare, di seguito si riporta lo specifico articolo dello Statuto sul tema:

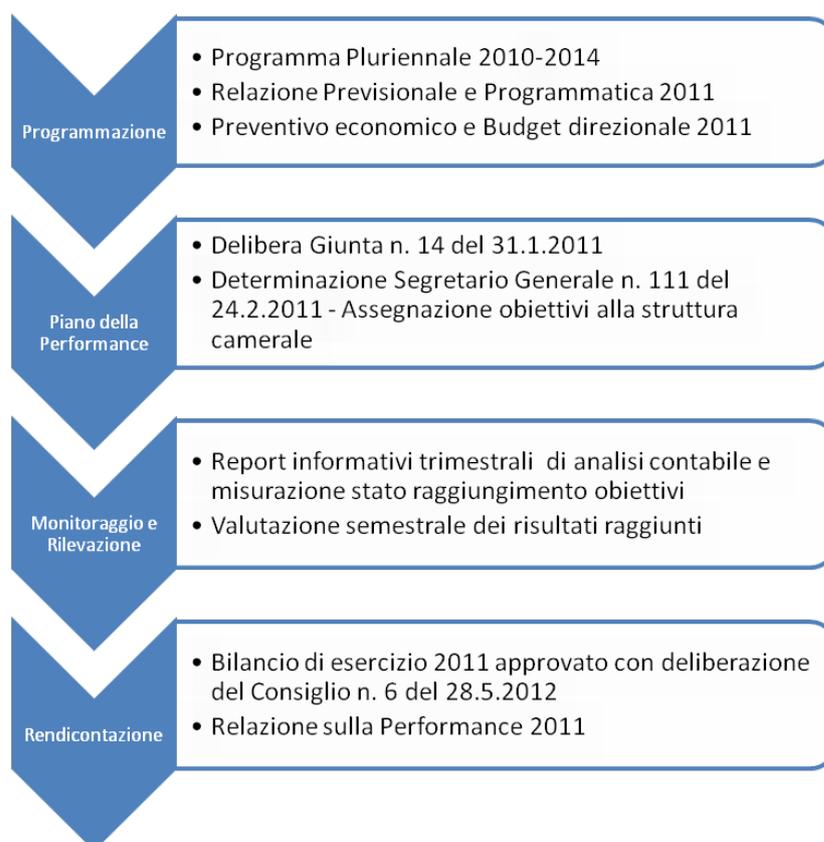
Art. 10 – Pari opportunità

1. La Camera di Commercio di Verona promuove la presenza di entrambi i generi nei propri organi istituzionali e negli organi collegiali degli enti ed aziende da essa dipendenti.
2. In sede di designazione dei componenti il Consiglio camerale si applicano le previsioni dell'art. 10 comma 6 del D.M. 4 agosto 2011, n. 156. Pertanto le organizzazioni imprenditoriali o loro raggruppamenti che partecipano al procedimento di rinnovo dell'organo, ai quali spetta di designare complessivamente più di due rappresentanti individuano almeno un terzo di rappresentanti di genere diverso da quello degli altri.
3. In sede di elezione della Giunta, laddove non risultassero eletti componenti di entrambi i generi, risulta eletto il consigliere di genere meno rappresentato che ha ottenuto il maggior numero di voti rispetto ai consiglieri dello stesso genere, ferma restando l'obbligatoria rappresentanza dei settori previsti dalla legge. Nel caso in cui i componenti dello stesso genere abbiano avuto lo stesso numero di voti o nessun voto, si procede ad una votazione di ballottaggio.
4. In sede di designazione o nomina diretta dei componenti di organi collegiali in seno ad aziende, enti da esse dipendenti, qualora competa all'Ente camerale l'indicazione di più di un nominativo, almeno uno è individuato di genere diverso da quello degli altri.
5. Per la composizione del Collegio dei Revisori dei Conti la Camera di commercio richiede ai soggetti designanti la garanzia della designazione di componenti di entrambi i generi.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La Relazione, si è già detto nella premessa, si pone al termine della annualità del ciclo di gestione della performance che si compone di diverse fasi; è quindi opportuno in questa sezione riepiligarle evidenziando, per ognuna di esse, i legami e riflessi operativi anche nel processo di redazione della Relazione.



In relazione alla presente Relazione sulla Performance 2011, si precisa che:

- ✓ la definizione della struttura e dei contenuti del documento sono stati eseguiti dal Segretario generale coadiuvato dall'ufficio Controllo di gestione;
- ✓ l'approvazione del documento è compito della Giunta camerale con apposita deliberazione;
- ✓ la validazione del documento sarà fatta dall'O.I.V. con sottoscrizione del Documento di Validazione.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

A conclusione del primo anno del ciclo di gestione della performance è opportuno fare una attenta verifica di quanto realizzato, valutando con scrupolosità i diversi aspetti. Per favorire la comprensione, si ricorre ad uno schema grafico che evidenzia le caratteristiche rilevate:

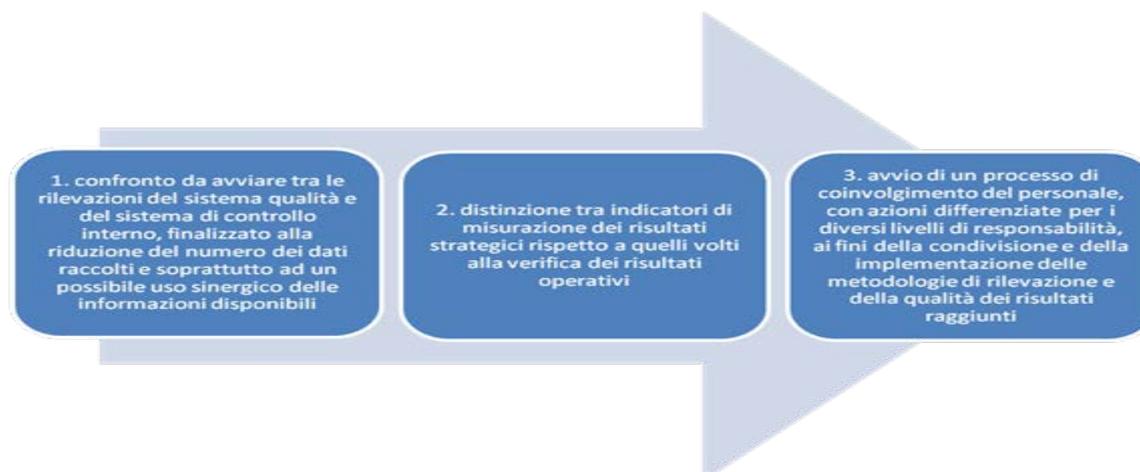
PUNTI DI FORZA

- 1. metodologia di rilevazione della Performance Organizzativa molto accurata, di livello multidimensionale
- 2. forte coerenza tra dimensione politico-strategica (priorità di azione definite nella Relazione Previsionale e programmatica) e dimensione organizzativa interna
- 3. forte e costante presidio interno in fase di monitoraggio intermedio e finale sul grado di attuazione degli obiettivi assegnati
- 4. metodologia di rilevazione della Performance Organizzativa coordinata con la rilevazione della Performance individuale a diversi livelli (dirigenza, posizioni organizzative, personale)

PUNTI DI DEBOLEZZA

- 1. esigenza di implementare il raccordo tra i dati e le rilevazioni del sistema qualità con quelli finalizzati alla misurazione della Performance organizzativa
- 2. esigenza di semplificazione e di snellimento complessivo del sistema, distinguendo più nettamente tra monitoraggio strategico ed operativo
- 3. esigenza di rafforzare il processo di comunicazione interna e di conseguente coinvolgimento del personale nella condivisione e diffusione di metodologie e risultati

Alla luce di quanto sopra evidenziato, è previsto nel corso del 2012 un piano di azioni di miglioramento all'insieme delle procedure e fasi del ciclo di gestione della performance, finalizzate ad un migliore e diffuso utilizzo dell'intero sistema:



Allegati:

In considerazione dell'analiticità delle schede descrittive degli obiettivi strategici (completi delle indicazioni sui piani operativi e sui risultati ottenuti) precedentemente inseriti nelle sezioni di analisi sui risultati, si ritiene di non dover ripetere le informazioni già riportate e, in questa sezione, si evidenziano solo dati e informazioni non precedentemente esposti.

documento	data di approvazione	data di pubblicazione	link documento
Piano della Performance	31 gennaio 2011	16 febbraio 2011	Piano della Performance 2011-2013
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	26 maggio 2011	29 giugno 2011	Programma per la trasparenza e l'integrità 2011 - 2013