



Camera di Commercio  
Reggio Calabria

**Allegato 12 alla Delibera del Consiglio Camerale n. 4 del 30/06/2020**

## **RELAZIONE SULLA GESTIONE 2019**

**(art. 7 d.m. 27/3/2013)**



Camera di Commercio  
Reggio Calabria

**Allegato 12 alla Delibera del Consiglio Camerale n. 4 del 30/06/2020**

## **RELAZIONE SULLA GESTIONE 2019**

**(art. 7 d.m. 27/3/2013)**

“



RELAZIONE SULLA GESTIONE 2019  
(art. 7 d.m. 27/3/2013)



## 1. ALBERO DELLA PERFORMANCE

<b>AREA STRATEGICA I COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO E SVILUPPO ECONOMICO INTERSETTORIALE</b>	<b>Obiettivo Strategico I.1: ACCRESCERE LA DIGITALIZZAZIONE DEL SISTEMA IMPRENDITORIALE E STIMOLARE L'INNOVAZIONE</b>	1 PIANO OPERATIVO
	<b>Obiettivo Strategico I.2: CAPITALE UMANO E IMPRENDITORIALITÀ</b>	1 PIANO OPERATIVO
	<b>Obiettivo Strategico I.3: FAVORIRE LA PRODUTTIVITÀ E LA COMPETITIVITÀ DEL SISTEMA TERRITORIALE</b>	4 PIANI OPERATIVI
<b>AREA STRATEGICA II SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	<b>Obiettivo Strategico II.1 QUALITÀ E TECNOLOGIA PER SERVIZI PIÙ ACCESSIBILI ED EFFICACI</b>	2 PIANI OPERATIVI
	<b>Obiettivo Strategico II.2: FAVORIRE LA FIDUCIA NEL MERCATO</b>	3 PIANI OPERATIVI
<b>AREA STRATEGICA III EFFICIENTAMENTO ECONOMICO – PATRIMONIALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE</b>	<b>Obiettivo Strategico III.1: GARANTIRE L'EFFICIENZA DI GESTIONE</b>	1 PIANO OPERATIVO
	<b>Obiettivo Strategico III.2: COMUNICARE EFFICACEMENTE E GARANTIRE LA TRASPARENZA</b>	1 PIANO OPERATIVO

\* \* \*





## 2. RISULTATI CONSEGUITI

### AREA STRATEGICA I - COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO E SVILUPPO ECONOMICO INTERSETTORIALE

#### Obiettivo Strategico I.1:

#### ACCRESCERE LA DIGITALIZZAZIONE DEL SISTEMA IMPRENDITORIALE E STIMOLARE L'INNOVAZIONE

#### PIANO OPERATIVO PID – PUNTO IMPRESA DIGITALE

#### OBIETTIVO OPERATIVO Attività di supporto alla digitalizzazione del sistema imprenditoriale locale e all'utilizzo delle opportunità di Impresa 4.0

- Realizzazione seminari ed incontri di informazione e formazione per imprese su temi legati a Impresa 4.0  
Sono stati realizzati:
  - Il 15° Forum dell'Innovazione “Manfredo Golfieri” dal titolo "**Blockchain, la catena di trasmissione per l'innovazione**" - 11 dicembre 2019 (45 partecipanti registrati)
  - Il corso di formazione denominato "**Innovazione 4.0: le nuove tecnologie per le imprese**" sulla conoscenza delle tecnologie legate a Impresa 4.0 e sui benefici derivanti dalla loro applicazione. Nel corso dell'anno sono stati realizzati n. 2 seminari in presenza e n. 5 webinar:
    - **L'utilizzo dei Big Data: Business Intelligence e Analytics. Focus sull'analisi del Traffico Web**, 27 giugno 2019 (18 partecipanti)
    - **Realtà Virtuale e Realtà Aumentata a portata delle imprese**, 2 luglio 2019 (21 partecipanti)
    - 
    - **Additive Manufacturing: business di successo e nuovi mercati grazie alla stampa 3D**, 3 luglio 2019 (20 partecipanti)
    - **Cybersecurity e Privacy, opportunità e rischi per le imprese**, 25 settembre 2019 (22 partecipanti)
    - **Prospettive di collaborazione tra robot e persone: Smart Robot e Cobot**, 16 ottobre 2019 (17 partecipanti)
    - **Intelligenza Artificiale per l'innovazione in azienda**, 24 ottobre 2019 (26 partecipanti)
    - **Cloud: una nuvola di opportunità e di vantaggi**, 28 novembre 2019 (23 partecipanti).
  - n. 1 ciclo di incontri composto da n. 3 seminari sui temi dell'**Economia circolare** e n. 1 sulla Responsabilità estesa del produttore dei rifiuti (vedi Piano Operativo Ambiente e sviluppo sostenibile), tra cui:
    - **L'economia circolare in Italia. Focus su buone pratiche** – 7.10.2019 (4 partecipanti)
    - **Pratiche tradizionali e business moderni** – La sharing economy nel contesto dell'economia circolare – 29.10.2019 (4 partecipanti)

- **L'economia circolare nell'agroalimentare. Focus su buone pratiche** – 12.11.2019 (7 partecipanti)

- **Operatività degli sportelli camerali (Centro Patlib, Sportello Informativo a indirizzo Tecnologico, Sportello Etichettatura)**

- È stato mantenuto il servizio gratuito per un supporto tecnico, normativo e legale in materia di brevetti, modelli, design, marchi e diritto d'autore. In totale sono stati 21 gli appuntamenti one to one realizzati durante i 7 incontri dello **"Sportello consulenziale Patlib: l'esperto in proprietà intellettuale incontra le imprese"** in collaborazione con i Mandatari iscritti all'Ordine dei Consulenti in proprietà industriale che hanno risposto alla nuova Manifestazione di interesse di IN.FORM.A..
- Il **Centro Patlib (PATent LIBrary)** ha direttamente prestato assistenza tecnica e amministrativa personalizzata (procedure cartacee e telematiche per il deposito di brevetti e la registrazione di marchi, verifiche per l'esistenza di un brevetto o di un marchio, sorveglianza del mercato, monitoraggio della concorrenza, monitoraggi settoriali) ai depositanti - utenza composta generalmente da imprese, operatori economici, ricercatori universitari e professionisti:
  - In tema di marchi e disegni, **n. 308 assistenze erogate**
  - In tema di brevetti e diritto d'autore, assistenza a **n. 61 utenti**
- Sono stati realizzati
  - Il workshop **"I Marchi - Procedure di registrazione a livello italiano, comunitario e internazionale"**, per illustrare i vantaggi della tutela della proprietà intellettuale agli studenti dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria, il 21 febbraio 2019
  - Il seminario **"La tutela di marchi e brevetti in ambito nazionale e internazionale"**, il 17 aprile 2019 a Siderno (RC), in cui sono stati anche presentati i servizi digitali della Camera a favore delle imprese e il Bando camerale per l'erogazione di Voucher digitali.
- Attraverso lo **Sportello informativo ad indirizzo tecnologico**, sono state erogate informazioni su startup innovative, qualità, normativa cogente di settore, etichettatura, marcatura CE, codice a barre, ecc.: n. 72 i contatti per assistenza personalizzata al 31 dicembre 2019.
- È stato mantenuto il servizio di prima consulenza tecnico-legale in materia di etichettatura e sicurezza alimentare (autocontrollo, rintracciabilità, materiali a contatto con gli alimenti, allergeni, trasporto alimenti, etc.), denominato **Sportello etichettatura e sicurezza alimentare**. Il servizio tecnico rivolto alle imprese agro-alimentari della provincia, ha messo gratuitamente a disposizione esperti per la verifica delle informazioni obbligatorie - e di quelle facoltative, se presenti - contenute in etichetta: n. 11 i quesiti evasi.

- **Bando "Premi per l'innovazione" per le imprese della Città Metropolitana fortemente orientate all'innovazione**

I Premi sono stati destinati ad imprese fortemente orientate all'innovazione in termini di innovazione di prodotto/servizio, di processo o di gestione, anche con riferimento all'introduzione in azienda di tecnologie per lo Smart Manufacturing e per l'implementazione di Impresa 4.0. A seguito della valutazione di una apposita Commissione Tecnica, sono stati assegnati n. 6 premi in denaro ad altrettante imprese del territorio, per un totale di € 18.000,00.



- **Attività di informazione e assistenza personalizzata per l'introduzione e l'utilizzo del digitale nell'attività d'impresa (CNS, SPID, Firma digitale, PEC, Fattura elettronica, MePA, BMTI, Cassetto digitale dell'imprenditore, ecc.)**

Sono stati realizzati:

- n. 1 seminario su **"L'e-commerce delle imprese turistiche – Come incrementare le prenotazioni dirette"** – 10.07.2019 (14 partecipanti)
- n. 1 seminario su **"L'evoluzione del portale gratuito di fatturazione elettronica e i nuovi servizi digitali per imprese"** – 02.10.2019 (7 partecipanti)
- n. 1 seminario su **"Il Progetto Sportelli in Rete del MePA a supporto delle PMI e dei Professionisti"** – 23.10.2019 (16 partecipanti)
- n. 1 Bando per il **"Premio BUL Factor 2019"**, per l'assegnazione di n. 3 premi in denaro ad altrettante imprese del territorio, per un totale di € 1.500,00
- n. 1 Evento Ultramet@work 2019 sul tema **"La Banda Ultra Larga e le opportunità per le imprese. Focus su Smart cities e 5G"** – 18.12.2019 (34 partecipanti)
- n. 14 imprese assistite nell'abilitazione al MePA
- n. 2 impresa assistita nel rinnovo dati MePA
- n. 33 imprese assistite allo sportello INFORMA su MePA e Fatturazione Elettronica

- **Assistenza alle imprese sui temi della digitalizzazione, attraverso il digital promoter**

Durante il 2019 è continuato il servizio di assistenza alle imprese attraverso un digital promoter, che ha svolto attività di informazione e sensibilizzazione attraverso colloqui personalizzati per stimolare la conoscenza e la diffusione delle tecnologie Impresa 4.0 presso le micro, piccole e medie imprese, nonché i rischi connessi al mancato adeguamento dei modelli di business e dei sistemi produttivi alle innovazioni offerte dalla quarta rivoluzione industriale. Nell'ambito dello sportello PID il digital promoter ha curato l'utilizzo, da parte delle imprese, dello strumento Selfie4.0 di autovalutazione del grado di maturità digitale. Inoltre attraverso lo strumento ZOOM 4.0 ha effettuato una valutazione più approfondita del grado di maturità digitale delle imprese locali; lo strumento Zoom 4.0 è stato utilizzato durante le visite aziendali, al fine di rendere più efficace la valutazione e fornire contestualmente l'orientamento verso le tecnologie Impresa 4.0, il servizio di mentorship e i Centri di competenza individuati a livello nazionale per la erogazione di servizi specifici sui temi di Impresa 4.0. In particolare lo strumento Zoom 4.0 è stato efficacemente utilizzato a supporto del Bando Voucher digitali I4.0 in fase di rendicontazione dei progetti approvati, con il duplice obiettivo di analizzare i benefici del bando per le imprese coinvolte e di indirizzarle verso le fasi di sviluppo ed implementazione anche con il supporto dei Centri di competenza.

L'obiettivo previsto di 70 imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale è stato ampiamente superato, garantendo la realizzazione di n. 98 assessment. Per 38 di tali imprese lo Zoom 4.0 è stato utilizzato per fornire i servizi di orientamento specifico verso il mentorship o i Centri di competenza nazionali.

- **Bando per l'erogazione di voucher digitali alle imprese della Città Metropolitana**

Nel 2019 è stata effettuata una concessione ad una impresa sulla precedente edizione del Bando Voucher Digitali I4.0 ed è stata pubblicata una nuova edizione del bando, in conformità a quello predisposto a livello nazionale da Unioncamere; le concessioni si sono concluse nel mese di novembre. I contributi previsti hanno avuto la finalità di diffondere la cultura digitale delle imprese e sostenere economicamente iniziative di digitalizzazione in ottica Impresa 4.0, nonché di stimolare la domanda da parte delle imprese locali di servizi per il trasferimento di soluzioni tecnologiche e/o realizzare innovazioni tecnologiche e/o implementare modelli di business derivanti dall'applicazione di tecnologie I4.0. Sono stati previsti contributi per spese di formazione e

consulenza oltre che per l'acquisto di macchinari e attrezzature, fino ad un massimo di € 10.000. A fronte dell'importo messo a bando di € 100.000, sono state concesse risorse per € 145.404,32 a n. 19 imprese (a fronte di 39 domande pervenute).

Prima della pubblicazione è stato realizzato un incontro di presentazione del bando per promuoverne l'utilizzo, rivolto ad imprese e consulenti.

- **Progetto "Eccellenze in Digitale"**

La **Camera** ha aderito per il quarto anno consecutivo al progetto "Eccellenze in Digitale", promosso da **Unioncamere** e **Google** per diffondere la cultura digitale e la promozione del Made in Italy attraverso il web, che in questa nuova edizione è parte integrante delle attività del **PID - Punto Impresa Digitale**. Fino al 30 giugno 2019 le imprese aderenti all'iniziativa hanno usufruito di un **servizio gratuito** messo a disposizione dalla Camera con la collaborazione di un **esperto digitale**, relativo sia ad incontri collettivi sia a consulenze ed approfondimenti individuali su tematiche importanti per aumentare la propria competitività grazie ai numerosi strumenti digitali a disposizione delle imprese, compresi quelli di supporto all'apertura commerciale e alle strategie di marketing (social media marketing, content marketing, email marketing, Seo, lead generation, e-commerce, export, web design, advertising, data analytics, copywriting, ecc.). Hanno beneficiato dell'assistenza oltre 100 imprese della Città Metropolitana.

Gli eventi collettivi si sono svolti secondo la seguente programmazione:

- 1) Workshop: "**Facebook - Come creare un post di successo**" – in data 5 febbraio 2019;
- 2) Workshop: "**Instagram 4 Business**" – in data 25 febbraio 2019;
- 3) Workshop: "**Il Sito Web: la chiave del successo di una Struttura Ricettiva**" – in data 27 marzo 2019;
- 4) Workshop "**Scopri le opportunità del mobile**" – in data 5 giugno 2019.

- **Progetto "Crescere in Digitale"**

La Camera di Commercio ha aderito alla seconda edizione dell'iniziativa "Crescere in Digitale", realizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Google e Unioncamere per diffondere le competenze digitali tra i giovani e avvicinare al web le imprese italiane. Il progetto si rivolge ai giovani iscritti al programma "Garanzia Giovani" offrendo loro un percorso di formazione articolato in 50 ore di training online, laboratori sul territorio e tirocini formativi presso imprese del territorio rimborsati da Garanzia Giovani.

La Camera nel 2019 ha continuato a partecipare attivamente all'iniziativa organizzando presso la propria sede le attività formative previste in loco per l'avvio dei giovani NEET ai tirocini, attraverso n. 2 sessioni formative e coinvolgendo n. 19 giovani NEET. Durante ogni sessione sono stati organizzati colloqui con imprese della provincia che hanno aderito al progetto. Complessivamente, a seguito dei colloqui, sono stati effettuati abbinamenti di giovani e imprese per un numero di n. 10 tirocini attivabili dalla Camera quale soggetto promotore, dei quali n. 6 sono stati successivamente avviati (a seguito di 4 rinunce).

- **Diffusione degli strumenti E-gov nel territorio provinciale**

Si è proseguito nell'attività di rilascio dello SPID, il kit per l'identità digitale per le imprese, che rappresenta la soluzione per accedere a tutti i servizi on line delle pubbliche amministrazioni e dei privati con un'unica identità digitale. Si è effettuata la relativa promozione attraverso il sito camerale con la creazione di una pagina web, nella quale vengono descritte le caratteristiche dello Spid, a cosa serve e le relative modalità di rilascio. L'attività di rilascio dei dispositivi di firma digitale è proseguita in maniera continuativa per tutto il 2019 con un numero di rilasci pari a n.4281 nuovi dispositivi, nel calcolo non sono stati inclusi i rinnovi, mentre nel corso del 2018 i rilasci erano stati complessivamente n. 4406. Il dato si mantiene in una misura pressoché costante (il 97 %).



## Obiettivo Strategico I.2: CAPITALE UMANO E IMPRENDITORIALITÀ

### PIANO OPERATIVO - Orientamento al lavoro e alle professioni

#### **OBIETTIVO OPERATIVO Scuola, lavoro e impresa: investire sui giovani attraverso l'orientamento al mercato del lavoro**

- **Attività di sensibilizzazione, informazione, accoglienza ed orientamento, anche attraverso seminari informativi, rivolta a studenti in uscita da scuola/ università e a disoccupati**

Sono stati svolti allo sportello **n. 152 colloqui individuali** orientativi con giovani diplomati e laureati per bilancio di competenze e stesura del Curriculum Vitae

Sono stati avviati o consolidati rapporti di collaborazione con **n. 19 Scuole** della provincia di Reggio Calabria su **32** per la realizzazione e progettazione di percorsi in Alternanza, per la formazione nell'ambito dei moduli di orientamento al lavoro previsti in ogni percorso oltre che per l'organizzazione di seminari in tema di "Orientamento e ricerca attiva del lavoro, Stesura del Curriculum vitae europeo", rivolti agli studenti delle ultime classi.

Le attività di orientamento sono state rivolte anche agli studenti dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria.

In totale sono stati organizzati 9 incontri di orientamento e coinvolti **n. 285 studenti**

- **Azioni di animazione e comunicazione (compresi Salone Orientamento e Professional Day) con il coinvolgimento del territorio e delle realtà rappresentative a livello locale (Network), per favorire il coinvolgimento delle scuole**

Informa ha sviluppato azioni con gli attori del **Network** che la Camera ha sottoscritto con la Regione Calabria, la Città Metropolitana di Reggio Calabria con tutti i Centri per l'Impiego, il Comune di Reggio Calabria, l'Università Mediterranea di Reggio Calabria, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale di Reggio Calabria, Fincalabra Società in house della Regione Calabria, con l'obiettivo di favorire l'occupabilità futura dei giovani

Informa ha collaborato con il Progetto Policoro, nell'ambito del Protocollo siglato dalla Camera di commercio di Reggio Calabria con l'Arcidiocesi Reggio Calabria – Bova, fornendo supporto a **n. 6 giovani** aspiranti imprenditori seguiti dagli operatori del Progetto per lo sviluppo dei relativi Progetti di Impresa.

Nell'ambito dello stesso protocollo è stato organizzato con l'Arcidiocesi un incontro che ha visto il coinvolgimento di **circa 350 studenti** e di **n. 3** aziende dal titolo "Cerco il lavoro che mi invento"

Il 12, 13 e 14 novembre l'Azienda Speciale INFORMA è stata partner attivo e protagonista della **XIV edizione del Salone dell'Orientamento**, manifestazione rivolta ai giovani di carattere nazionale, che ha visto la partecipazione di **oltre 10.000,00** studenti e giovani in cerca di un orientamento o di una occupazione.

La Camera di commercio ha avuto uno stand all'interno dello spazio espositivo con uno spazio dedicato a colloqui individuali di orientamento ed è stata protagonista nel programma seminariale che ha visto la sua partecipazione in tutte e tre le giornate.

I seminari:

- Le Opportunità dell'imprenditorialità Giovanile e del Lavoro Autonomo: Crescere In Digitale formazione e Tirocini per i Giovani Opportunità e Competenze, svolto in collaborazione con l'Università





Mediterranea di Reggio Calabria e la testimonianza della **startup Macingo** di Polistena (RC) **n. 350 partecipanti**

- Io Penso Positivo: Educare Alla Finanza i Ragazzi in collaborazione con il consorzio Credito e Finanza del Sistema Camerale: Sono state date Pillole Di Educazione Finanziaria e Pillole Di Microcredito **n. 175 partecipanti**
- Donne e Lavoro: sfide, opportunità ed esperienze. Progetto panchine rosse per l'eliminazione della violenza contro le donne in collaborazione con il Movimento Stati Generali delle Donne, Si.Camera Società del Sistema Camerale, Commissioni Pari Opportunità del comune e della Città Metropolitana di Reggio Calabria, **n. 420 partecipanti**
- Gli incentivi di Invitalia per le startup innovative e le nuove imprese, in collaborazione con Invitalia,
- N. 2 incontri di Orientamento alla creazione d'impresa, in collaborazione con la CISME ente organizzatore del salone **n. 120 partecipanti per ciascuno**

In totale sono stati organizzati nell'anno **n. 15 eventi** in collaborazione con i vari attori del territorio

Al fine di favorire il Placement e fare incontrare domanda e offerta di lavoro, in particolare di laureati, diplomati e apprendisti è stato organizzato il Professional Day, come evento nell'evento durante il Salone dell'Orientamento:

Il **Professional day**, lo spazio dedicato al lavoro e alle professioni, in collaborazione con l'azienda speciale IN.FORM.A della Camera di commercio di Reggio Calabria, il Servizio Eures della Regione Calabria, il servizio Job Placement dell'Università Mediterranea, è stato molto utile per i giovani in cerca di lavoro. Le due giornate di colloqui sono state attentamente pianificate e organizzate mesi prima dell'evento per preparare e affiancare le aziende ma soprattutto per organizzare i momenti dei colloqui in maniera strutturata e professionale.

**25 Aziende** monitorate:

1. Eures Germania
2. HWA srl Reggio Calabria
3. Saxesfull Reggio Calabria
4. POLI. COM Reggio Calabria
5. APS Spin off Reggio Calabria
6. Certa Credita Reggio Calabria
7. Obiettivo Tropici Bari
8. Alleanza Assicurazioni CALABRIA
9. Fattoria della Piana
10. Generali CALABRIA
11. Associazione Guide Turistiche Calabria
12. Fareimpresa srl Reggio Calabria
13. Hotel Villa Afrodite Bovalino (RC)
14. Horecando Reggio Calabria
15. Antura Accessori Reggio Calabria
16. Panificio Frascati Reggio Calabria
17. NEGG srl Roma
18. Agunì Agriturismo Calabria
19. Ingreen Ingegneria Reggio Calabria
20. Nettuno Sistemi Reggio Calabria
21. GdL srl Calabria
22. Calabria Etnica Reggio Calabria
23. Midimar Reggio Calabria
24. Pierre Promotion Reggio Calabria

## 25. Accueil Reggio Calabria

Ogni azienda ha avuto modo di presentarsi e richiedere le figure specifiche di suo interesse tramite il sito on line dove era stato pubblicato in anticipo sia il profilo richiesto che le info sull'impresa.

Dalle risultanze del questionario e dalle interviste è emerso un grado di soddisfazione positivo anche in termini di assunzioni rispetto agli esiti degli anni precedenti. Le aziende hanno trovato persone interessanti e le collaborazioni lavorative sono state attivate subito dopo i colloqui.

La manifestazione si è svolta in 2 giornate durante la quale le imprese del territorio hanno incontrato giovani laureati o diplomati, sostenendo circa **450 reali colloqui** di lavoro per un possibile inserimento lavorativo.

- **Sensibilizzazione per il popolamento del RASL di cui all'articolo 1, comma 41 della legge 13 luglio 2015 n. 107, in collaborazione con la CC**

INFORMA ha garantito la sensibilizzazione per il popolamento del **Registro nazionale per l'alternanza scuola - lavoro**, raggiungendo n. **293 iscritti, pari al 6.5 per mille delle imprese attive** nella provincia di Reggio Calabria;

- **Supporto alla progettazione e gestione di percorsi di Alternanza Scuola lavoro, anche all'estero**

E' stato pubblicato il Bando per la realizzazione di percorsi di Alternanza all'estero o in contesti internazionali per l'anno scolastico 2019/2020, che ha concesso a n. **5 Scuole** contributi per un totale di € 37.922,70 a fondo perduto per il sostenimento delle spese degli studenti e delle aziende ospitanti;

Sono stati progettati e realizzati n. **3** percorsi PCTO (alternanza scuola lavoro) direttamente da INFORMA con le Scuole: Convitto Campanella di Reggio Calabria, Nostro – Repaci di Villa San Giovanni e Panella Vallauri di Reggio Calabria.

- **Bando per voucher alle imprese per l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro**

La Camera ha pubblicato due nuove edizioni del Bando per la concessione di contributi a imprese della Città Metropolitana di Reggio Calabria per l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro, in conformità al bando predisposto a livello nazionale. La prima edizione, relativa all'anno scolastico 2018/2019, è stata aperta dal 13/3/2019 fino al 30/4/2019 e successivamente dal 15/5/2019 al 17/6/2019; la seconda edizione, relativa anche all'anno scolastico 2019/2020, è stata aperta dal 18/11/2019 al 2/12/2019.

Sono state finanziate complessivamente n. 19 domande, a fronte delle 31 pervenute, per un totale di € 25.800, a fronte di € 34.000 messi a bando; il contributo è stato parametrato sul numero di studenti coinvolti nei percorsi di tirocinio, fino ad un massimo di € 1.500 per impresa.

### Obiettivo Strategico I.3:

#### FAVORIRE LA PRODUTTIVITÀ E LA COMPETITIVITÀ DEL SISTEMA TERRITORIALE

#### PIANO OPERATIVO Internazionalizzazione

**OBIETTIVO OPERATIVO Potenziare i servizi di informazione, formazione e assistenza/accompagnamento alle imprese sulle tematiche dell'internazionalizzazione**



- **Progetto “SEI” finanziato dal Fondo Perequativo: percorso di formazione e affiancamento su temi legati all’export**

La Camera ha realizzato le attività previste dal progetto SEI – Sostegno Export Italia, finanziato dal Fondo Perequativo. Il progetto si è concretizzato in azioni di informazione, assessment ed assistenza personalizzata ad aziende occasionali o potenziali esportatrici della Città Metropolitana. Partendo da un primo elenco di 50 aziende potenzialmente interessate alle attività progettuali, elaborato sulla base di criteri definiti a livello centrale si è arrivati ad individuare un gruppo di aziende di vari settori (agroalimentare, meccanica, confezioni, sistema casa) quale potenziale target delle attività; per 26 di queste imprese si è curata la profilazione sulla piattaforma Go2Market messa a disposizione del progetto.

Successivamente attraverso la pubblicazione di una apposita Manifestazione di interesse sono state raccolte n. 20 adesioni di aziende occasionalmente o potenzialmente esportatrici, interessate a beneficiare delle attività di progetto.

Le 20 aziende sono state destinatarie di un incontro personalizzato di **check-up/ assessment** finalizzato ad effettuare: - una analisi delle politiche e dei fabbisogni di ciascuna azienda - una valutazione delle potenzialità per l’export; - l'individuazione dei mercati più adatti alle esigenze aziendali, - analisi e supporto nella compilazione del company profile. Le aziende che hanno aderito al progetto appartengono ai settori agroalimentare (n. 13), meccanica (n. 4), tessile/abbigliamento (n. 2), biomedicale (n. 1). I 20 incontri personalizzati sono stati realizzati con il supporto di personale esperto di Promos Italia, utilizzando la strumentazione messa a disposizione dal sistema camerale nell'ambito del Progetto SEI. A seguito degli incontri personalizzati sono stati elaborati n. **20 Report di post check-up**, per aiutare le imprese a inquadrare le possibili attività da portare avanti per rendere più efficace la propria strategia di internazionalizzazione. Unitamente ai Report di post check-up ogni azienda ha ricevuto alcune schede prodotto/ mercato, elaborate attraverso la piattaforma Go2Market, contenenti anche elementi macroeconomici utili per un orientamento delle scelte sui mercati internazionali. La fase di check-up ed assessment è stata oggetto di valutazione da parte delle aziende, che hanno manifestato un alto gradimento dei servizi resi.

A seguito dei 20 check-up/ assessment e quindi di una prima valutazione dell'interesse e delle effettive capacità e potenzialità di presenza all'estero, sono state individuate n. **7 imprese** con maggiori potenzialità di internazionalizzazione, sulla base di criteri quali la capacità competitiva di prodotto sui mercati esteri, la conoscenza aziendale degli strumenti per l'export e del settore di riferimento, precedenti esperienze di internazionalizzazione, potenzialità nell'implementare a breve un percorso di internazionalizzazione. Tali 7 aziende hanno usufruito di un **percorso individuale di assistenza per la redazione del Piano Export**, che ha riguardato in particolare: - inquadramento aziendale - principali prodotti, target di mercato - strategia e modalità di ingresso, piano di azione (strategie di ingresso e presenza, strategia distributiva, partnerships, primi obiettivi di penetrazione del mercato, strategie di marketing, piani di azione per l'avvio delle attività). L'azione di assistenza è stata realizzata con il supporto di Promos Italia che ha coinvolto anche consulenti esperti dei mercati di interesse, e sempre con l'utilizzo della strumentazione messa a disposizione dal sistema camerale.

Nel corso delle attività progettuali sono stati organizzati incontri seminariali su tematiche del progetto, ed in particolare:

- il seminario **"Come realizzare il piano export"**, realizzato quale iniziativa “Training on the road”, che ha registrato n. **34 partecipanti**;
- ha collaborato con ICE Agenzia per la realizzazione del seminario **"Business Plan e pricing per l'export"**, nell'ambito del piano Export Sud, che ha registrato n. 29 partecipanti;
- la Camera ha inoltre collaborato con l'Agenzia delle Dogane per la realizzazione dell'**"Export Day"** con un focus sulla BREXIT, sulle sue possibili ripercussioni sugli scambi commerciali UE/UK nonchè sul regime di circolazione e deposito dei prodotti soggetti ad accisa.



Inoltre presso la Camera si sono tenuti incontri di presentazione ed assistenza alle imprese relativi ai progetti "Calabria Valley", attuato dalla Camera di Commercio Italiana per la Svizzera, e "Wine and Travel Italy", attuato dalla Camera di Commercio Italiana in Canada di Montreal, entrambi finanziati dalla Regione Calabria.

- **Progetto "Terra, mare e cibo degli dei" finanziato da Regione Calabria: realizzazione incoming mission con operatori esteri nel settore agroalimentare**

La Camera ha realizzato le attività del progetto "Terra, mare e cibo degli dei", finanziato dalla Regione Calabria nell'ambito del "Programma attuativo per l'Internazionalizzazione 2017/2018. Realizzazione di iniziative congiunte con il Sistema Camerale della Calabria". Obiettivo del progetto è stato favorire l'apertura delle imprese reggine verso mercati potenzialmente interessati ai prodotti del territorio ed offrire l'opportunità di conoscenza e contatti commerciali ad imprese locali ed operatori esteri interessati provenienti dai Paesi target. Destinatari dell'iniziativa sono state imprese del settore agroalimentare della Città Metropolitana.

Per raggiungere tali obiettivi il progetto si è concretizzato in due fasi:

**1) Fase I Incoming mission:**

La Camera ha attivato l'adesione delle aziende alle attività progettuali attraverso la pubblicazione della Manifestazione di interesse "Progetto Terra mare e cibo degli Dei. Programma attuativo per l'Internazionalizzazione 2017/2018. Realizzazione di iniziative congiunte con il Sistema Camerale della Calabria", alla quale hanno aderito n. 65 imprese.

Le attività sono state focalizzate su specifiche aree Paese, ed in particolare Francia, Regno Unito, Benelux, Svizzera, Danimarca, USA e Canada. Quali partner di progetto sono state individuate le seguenti Camere di Commercio Italiane all'Estero: Italy-America Chamber of Commerce di New York, Camera di Commercio Italiana in Canada – Montreal, Camera di Commercio italiana in Danimarca, Camera di Commercio Italo-Lussemburghese, Camera di Commercio Italiana per la Svizzera, Camera di Commercio Italiana per la Francia di Marsiglia, Camera di Commercio Italiana per il Regno Unito.

Con il supporto delle Camere sono stati individuati i buyers da coinvolgere nel progetto, ed organizzate due sessioni di incoming mission.

La **prima sessione di incontri d'affari** si è tenuta a Reggio Calabria in data **17 giugno 2019**; all'iniziativa hanno partecipato **n. 34 imprese**, e **7 importatori**, di cui 2 dalla Danimarca, 2 dal Benelux e 3 dalla Francia.

Ciascun importatore è stato comunque assistito affinché visitasse tutte le imprese di suo potenziale interesse, sulla base della sua selezione di prodotti. Complessivamente sono stati organizzati circa **n.165 incontri d'affari**. Parallelamente nei giorni **17/18/19 giugno 2019** si è tenuto l'**educational tour** per **n. 2 giornalisti** provenienti da Francia e Danimarca.

In data 18/19 giugno i 7 buyers partecipanti agli incontri d'affari sono stati accompagnati sul territorio provinciale ad effettuare **visite aziendali presso n. 13 aziende del territorio**, per un totale di **30 visite buyer – impresa**.

La **seconda sessione di incontri d'affari** si è tenuta a Reggio Calabria in data **24 settembre 2019** ed a Siderno in data **25 settembre 2019**. I lavori hanno visto un totale di **39 imprese partecipanti**.

Gli **importatori partecipanti sono stati in tutto 13**, di cui 4 dalla Svizzera, 3 dal Regno Unito, 3 dagli USA e 3 dal Canada. Complessivamente sono stati organizzati circa **n. 300 incontri d'affari**.

Parallelamente nei giorni **24/25/26 settembre 2019** si è tenuto l'**educational tour** per **n. 3 giornalisti/ food blogger** provenienti da Regno Unito (n. 2) e USA (n. 1).

Nelle date 25/26/27 settembre i buyers partecipanti agli incontri d'affari sono stati accompagnati sul territorio provinciale ad effettuare visite presso **n. 14 aziende del territorio**, per un totale di **n. 37 visite buyer – impresa**.

**2) Fase II Formazione e assistenza personalizzata**

Per tre dei Paesi target (**Francia, Danimarca, Canada**) sono state organizzati dei **seminari di presentazione Paese**, con focus sul settore agroalimentare, al fine di fornire tutti gli elementi utili per il reperimento delle informazioni utili per l'esportazione, la ricerca di partner commerciali, l'analisi della concorrenza e la scelta dei canali distributivi.

Dopo i seminari di presentazione del mercato agroalimentare dei singoli Paesi sono seguiti **incontri di assistenza personalizzata**, rivolti alle imprese che hanno aderito all'iniziativa, per supportarle nella preparazione ai successivi incontri d'affari nell'ambito dell'incoming mission.

In particolare:

Il **20 maggio 2019** si è tenuto il **seminario di presentazione della Francia** ed approfondimento sul mercato agroalimentare francese, ed il **20 e 21 maggio** si sono svolti i successivi incontri di assistenza personalizzata (14 partecipanti alla formazione, 13 fruitori di assistenza personalizzata);

- Il **28 maggio 2019** si è tenuto il **seminario di presentazione della Danimarca** ed approfondimento sul mercato agroalimentare francese, ed il **28 e 29 maggio** si sono svolti i successivi incontri di assistenza personalizzata (18 partecipanti alla formazione, 16 fruitori di assistenza personalizzata);

- Il **10 settembre 2019** si è tenuto il **seminario di presentazione del Canada** ed approfondimento sul mercato agroalimentare francese, ed il **10 e 11 settembre** si sono svolti i successivi incontri di assistenza personalizzata (9 partecipanti alla formazione, 8 fruitori di assistenza personalizzata).

per un totale di **37 interventi di consulenza personalizzata**.

- **Progettazione e avvio di una mappatura on- line delle imprese esportatrici della Città Metropolitana**

La Camera ha progettato, con il supporto dell'agenzia di sistema Si.Camera, un sito- vetrina virtuale delle imprese, che concretizza una vera e propria mappatura delle produzioni e delle relative aziende del territorio provinciale vocate o potenzialmente pronte ad internazionalizzarsi. Attraverso tale strumento le imprese potenzialmente o occasionalmente esportatrici avranno l'opportunità di promuoversi sui mercati internazionali, valorizzando i fattori territoriali e le filiere-prodotto e gli elementi di prossimità ad altre imprese già internazionalizzate.

E' stata completata tutta la progettazione operativa del sito- vetrina che è stato reso disponibile all'indirizzo [www.reggiocalabriaexport.it](http://www.reggiocalabriaexport.it), sia nella versione italiana che in lingua inglese. Il sito-vetrina rappresenta uno strumento di forte impatto per la promozione delle imprese interessate all'export, considerato che non esiste ad oggi alcuno strumento che consenta di dare visibilità alle produzioni reggine con possibilità di ricerca per settore, localizzazione geografica, con la presentazione dei prodotti e dell'azienda nonché la possibilità di inserire video e materiale promozionale aziendale. In particolare nel sito è possibile effettuare una ricerca per settore (agroalimentare, meccanica, biomedicale, sistema casa, essenze, tessile, artigianato artistico e tradizionale, ICT), per localizzazione con dettaglio comunale, per prodotto, per mercato di esportazione, individuando anche ulteriori filtri quali la vendita on line e il possesso di certificazioni. Tale iniziativa, condivisa in fase progettuale anche dal Club delle imprese esportatrici costituito presso la Camera, vedrà in successiva fase il popolamento dei dati direttamente da parte delle imprese interessate, a seguito di un incontro di presentazione del sito, la ideazione di apposito materiale divulgativo nonché la definizione di una strategia promozionale dedicata.

## **PIANO OPERATIVO    Turismo e cultura**

**OBIETTIVO OPERATIVO Accrescere il potere attrattivo del territorio attraverso la valorizzazione del patrimonio culturale e promozione turistica**



- **Progettare il turismo e qualificare la filiera: iniziativa per la costruzione, organizzazione e la promozione integrata di prodotti/itinerari turistici e seminari informativi, con il coinvolgimento degli operatori del settore**

Nell'ambito dell'iniziativa finalizzata all'organizzazione e promozione integrata di prodotti ed itinerari turistici, la Camera di commercio ha sviluppato un percorso per la costruzione di modelli dell'offerta turistica organizzati in "club di prodotto".

Tali modelli propongono l'organizzazione di un'offerta del territorio specializzata, in grado di attrarre flussi turistici "target, individuati sulla base della motivazione di viaggio.

Il progetto è stato articolato in diverse fasi, con una durata biennale. Il primo step ha previsto la realizzazione di un'attività di studio del territorio, con lo sviluppo di un'analisi di contesto e l'individuazione di alcuni fattori di eccellenza atti a rendere fortemente attrattivo il territorio reggino, rispondendo anche a dinamiche e tendenze presenti sul mercato turistico. L'attività di analisi effettuata ha incluso anche un'indagine esperienziale. Alla conclusione delle attività di studio, sono stati individuati due asset strategici per lo sviluppo del progetto: Cultura e Sport activity.

E' stata quindi realizzata un'ampia azione di sensibilizzazione tra gli operatori privati della filiera, attraverso una manifestazione d'interesse e 5 incontri (dal 20 settembre al 17 dicembre) su tutto il territorio. Hanno manifestato il loro interesse all'iniziativa circa 100 operatori privati.

Gli step successivi del progetto hanno previsto le seguenti fasi:

- Definizione delle regole a cui attenersi, per la costruzione di un'offerta turistica di qualità (disciplinari). I disciplinari sono diversificati in relazione alla tipologia di soggetto (es alberghi, società di servizi, soggetti privati gestori di patrimonio culturale, tour operator ecc.).
- Definizione e condivisione con i soggetti privati di una bozza di statuto per la costituzione del club di prodotto.
- Definizione di un piano di promozione su mercati target.

Accanto alle attività rivolte al coinvolgimento ed organizzazione degli operatori privati è stato attivato un percorso finalizzato alla costituzione di una partnership pubblica, soprattutto in relazione ai temi attinenti le attività di valorizzazione e fruibilità del patrimonio culturale, ma anche naturalistico, coinvolgendo gli Enti che partecipano al Coordinamento Istituzionale per la promozione turistica del territorio metropolitano reggino, attivo presso la Camera di commercio dal 2017, prevedendo un ulteriore coinvolgimento delle amministrazioni comunali ed altri Enti interessati.

In particolare, la parte pubblica è chiamata: ad individuare ed assicurare la qualità e la fruibilità del patrimonio che potrà essere valorizzato all'interno del club di prodotto; a sostenere le attività di pianificazione del club e di promozione territoriale, secondo un'azione integrata pubblico-privata.

- **Sistema informativo territoriale per la promozione turistica e per la valorizzazione del patrimonio culturale: a) monitoraggio settoriale sui flussi turistici (cfr. infra), b) attività territoriali di laboratorio per lo studio e la definizione di documenti di orientamento, anche in una logica di potenziale distretto turistico**

La Camera di commercio, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali e Giuridiche dell'Università della Calabria - Centro Ricerche e Studi sul Turismo, in continuità con il progetto dell'Osservatorio turistico del territorio metropolitano reggino avviato nel 2018, le attività di analisi e studio del settore turistico.

In particolare, in relazione all'andamento del settore alberghiero ed extralberghiero della Città metropolitana, sono state realizzate nel 2019, le seguenti indagini trimestrali:

- 1) Un'indagine congiunturale di valutazione del periodo invernale 2018-2019;
- 2) Un'indagine previsionale del periodo pasquale 2019;



- 3) Un'indagine congiunturale di valutazione del periodo Pasquale;
- 4) Un'indagine previsionale relativa al periodo Giugno – Settembre 2019;
- 5) Un'indagine congiunturale di valutazione del periodo estivo;
- 6) Un'indagine previsionale sul periodo Novembre 2018 - Gennaio 2019

Le risultanze delle indagini sono disponibili sul sito camerale, nella sezione pubblicazioni.

Nell'ambito delle attività dell'Osservatorio sono stati realizzati inoltre i seguenti studi, in fase di divulgazione:

- 1) Approfondimento sui dati dei flussi turistici interessati all'area del Parco dell'Aspromonte, sulla base di apposita istanza dell'Ente Parco;
- 2) Un'indagine sulla "Domanda del Turismo residenziale" nella Città metropolitana di Reggio Calabria;
- 3) Un'indagine sulle opinioni dei turisti delle strutture ricettive convenzionali.

L'Osservatorio/Laboratorio turistico 2019 dall'Ente camerale in collaborazione con Centro Ricerche e Studi sul Turismo (CReST) dell'Università della Calabria ha previsto, inoltre, lo svolgimento di attività territoriali per lo studio e la definizione di documenti funzionali all'avvio a costituzione di un potenziale distretto turistico. Le attività hanno riguardato, in particolare, 6 comuni della Locride attraverso 2 incontri in data 5 novembre e 18 novembre 2019 e ulteriori incontri, in data 22 gennaio e 13 febbraio 2020 sul tema dei distretti turistici, con il coinvolgimento dei 16 comuni dell'area grecanica reggina.

Le attività laboratoriali hanno riguardato anche la predisposizione di schede informative sulle risorse turistiche e culturali di 6 comuni dell'area reggina, in particolare: Portigliola, Roccaforte del Greco, Roghudi, S.Lorenzo, S.Illario dello Jonio, Montebello Jonico.

- **Realizzazione catalogo dei servizi turistici e guida turistica della Città Metropolitana, concorso fotografico per raccolta immagini del territorio**

La Camera di commercio ha realizzato uno strumento informativo rivolto agli operatori professionali interessati a costruire un'offerta turistica nel territorio reggino, ma anche ai singoli turisti. Si tratta di un catalogo in lingua italiana ed inglese delle imprese della filiera turistica e delle associazioni di promozione turistica e culturale del territorio individuati mediante apposita manifestazione d'interesse, con l'indicazione della tipologia di servizi resi e con i contatti, disponibile on line sul sito della Camera di commercio.

Per accrescere la conoscenza del territorio metropolitano è stata realizzata una guida promozionale del territorio metropolitano reggino in lingua italiana ed inglese, condivisa con il "Coordinamento istituzionale per la promozione e lo sviluppo turistico della Città metropolitana". La guida è stata prodotta in 60.000 copie e distribuita presso i principali attrattori turistici del territorio, presso gli operatori turistici, nonché nel corso della manifestazione fieristica TTG di Rimini e altre manifestazioni curate dai partner del Coordinamento Istituzionale. La guida è stata resa disponibile anche on line.

Nel corso del 2019 il concorso fotografico "FOTOinCAMERA" per raccontare e valorizzare sempre più attraverso le immagini, il territorio della Città metropolitana ed in particolare le seguenti aree che la caratterizzano: AREA DELLO STRETTO, COSTA VIOLA, ASPROMONTE, COSTA IONICA, AREA GRECANICA, cogliendo per ciascun'area i migliori scorci, il ricco patrimonio culturale, le risorse enogastronomiche, l'artigianato, gli antichi valori e le vecchie tradizioni, le esperienze da vivere. Sono pervenuti 53 scatti e tra questi sono state individuate da un'apposita commissione, per l'assegnazione di un premio, le 5 immagini ritenute più rappresentative per ciascuna area



- **a) Protocollo istituzionale pluriennale destinato alla gestione condivisa di progetti di sviluppo (Pon Metro): 1. Tavoli di partecipazione istituzionale; 2. Focus group territoriali per la mappatura delle risorse, delle eccellenze e la costruzione di percorsi condivisi di valorizzazione dei territori; 3. Realizzazione di iniziative di valorizzazione integrata per la promozione del territorio. b) Partecipazione al TTG di Rimini in partenariato con la Città Metropolitana e iniziative per la valorizzazione delle risorse turistiche e culturali**

Nel mese di luglio 2019 la Camera di commercio ha sottoscritto, con il Comune di Reggio Calabria – autorità di gestione del programma PONMETRO 2014-2020, uno specifico protocollo operativo pluriennale finalizzato alla gestione condivisa di progetti per la digitalizzazione dei servizi e per lo sviluppo economico, con particolare riferimento al settore turistico. Il protocollo prevede, in particolare, l'organizzazione di un tavolo di Partecipazione istituzionale, di Focus Group territoriali finalizzati a sensibilizzare ma anche di mappare le risorse per la costruzione condivisa di percorsi di valorizzazione dei territori, nonché l'organizzazione di manifestazioni/iniziative/eventi finalizzati alla diffusione dei risultati raggiunti, alla creazione ed al potenziamento di reti relazionali. Il protocollo prevede che la Camera di commercio metta a disposizione del progetto alcuni strumenti ed iniziative sviluppate sul tema della promozione turistica e valorizzazione del patrimonio culturale, con l'obiettivo di far convergere e potenziare le linee d'intervento con particolare riferimento al programma per la digitalizzazione dei servizi turistici smart tourism. In particolare ha previsto il potenziamento e l'integrazione delle informazioni territoriali contenute nel data warehouse SitiReggini con il portale turismo.reggiocal.it, nonché l'uso e la diffusione dei marchi di qualità turistica attraverso lo stesso portale.

Nel corso del 2019 è stata avviata l'operatività del protocollo attraverso l'organizzazione di riunioni operative e di coordinamento (in data 12 dicembre 2019). Già dal mese di maggio 2019, nella fase di progettazione propedeutica alla sottoscrizione del protocollo, sono state condivise le linee d'intervento dello stesso protocollo con i componenti del Coordinamento istituzionale per la promozione turistica della Città metropolitana di Reggio Calabria. Successivamente alla sottoscrizione del protocollo è stato avviato il tavolo di partecipazione istituzionale per la condivisione delle linee d'intervento PON METRO, con particolare riferimento al programma di digitalizzazione dei servizi per il turismo, attraverso un incontro congiunto con il Comune di Reggio Calabria, la Città metropolitana di Reggio Calabria e la Camera di commercio (in data 29 gennaio 2020) e, a seguire un primo incontro di sensibilizzazione rivolto al territorio, con particolare riferimento agli amministratori comunali, svolto a Reggio Calabria in data 26 febbraio 2020. In attuazione alle linee programmatiche definite nell'accordo, le attività di certificazione delle imprese turistiche con i marchi di qualità Ospitalità Italiana e tradizioni Reggine in Tavola sono state realizzate evidenziando la valorizzazione delle strutture certificate attraverso il portale turismo.reggiocal.it. Inoltre, lo stesso portale turistico è stato valorizzato attraverso una pagina dedicata all'interno della Guida promozionale del territorio metropolitano, curata dalla Camera di commercio e distribuita in 60.000 copie ed in versione on line.

Dal 9 all'11 ottobre 2019 la Camera di commercio ha partecipato alla manifestazione TTG di Rimini in un'azione di co-marketing con la Città metropolitana di Reggio Calabria e l'Ente Parco nazionale dell'Aspromonte e con il coinvolgimento di 12 operatori turistici.

E' opportuno ricordare che dal 2017 presso l'Ente camerale è stato istituito un Coordinamento tra le istituzioni che operano in tema di promozione turistica e tutela e valorizzazione del patrimonio culturale. Aderiscono al coordinamento: Città metropolitana di Reggio Calabria, Ente Parco Nazionale

dell'Aspromonte, Soprintendenza ABAP della Città metropolitana di Reggio Calabria e della provincia di Vibo Valentia, Polo Museale della Calabria, Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria, Dip. DARTE dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria e dal 2019 anche l'Accademia delle Belle Arti di Reggio Calabria. Nell'anno 2019 sono stati organizzati 7 incontri e condivise numerose attività progettuali. Tra le iniziative promosse dal coordinamento si evidenziano: predisposizione del progetto "Reggio Calabria, terra di cinema", per l'attrazione di investimenti dell'industria cinematografica e lo sviluppo del cineturismo; il progetto è stato proposto alla Calabria Film Commission per la formale sottoscrizione. Progetto CETS proposto dall'Ente Parco Nazionale dell'Aspromonte ai partner del coordinamento; progetto "club di prodotto turistici", precedentemente meglio esplicitato.

## **PIANO OPERATIVO   Sviluppo d'impresa e qualificazione aziendale e dei prodotti**

### **OBIETTIVO OPERATIVO Promuovere la competitività del sistema produttivo, attraverso l'informazione e la qualificazione delle filiere e delle produzioni**

- **Realizzazione strumenti di informazione economica: osservatori e newsletter, supporto alla rete Sistan e al sistema camerale di ricerca e studi sull'economia, analisi GDO, progetto Excelsior monitoraggio settoriale sui flussi turistici**

Nell'ambito delle attività di elaborazione e divulgazione di informazione economica sono stati pubblicati 34 documenti (n. 26 report/pubblicazioni periodiche e n. 8 comunicati stampa)

In particolare, in continuità con le precedenti annualità, sono state elaborate e divulgate:

- Le newsletter periodiche, di raccolta ed elaborazione di informazioni statistiche sui principali temi che interessano il sistema socio-economico della provincia di Reggio Calabria;
- I cruscotti trimestrali di indicatori statistici, con i dati strutturali e congiunturali sulle imprese per l'analisi e la valutazione della struttura e dei trend economico-produttivi della provincia;
- Le indagini realizzate nell'ambito dell'Osservatorio/laboratorio turistico della Città metropolitana di Reggio Calabria già precedentemente esposte;
- Il rapporto economico annuale 2019 sull'andamento dell'economia della Città metropolitana, presentato nel corso di un apposito incontro, che delinea un quadro riassuntivo del sistema economico locale, cogliendo le principali tendenze in atto. Nel sito sono stati pubblicati, oltre il rapporto, anche documenti di sintesi, nonché le tabelle di presentazione.
- I report contenenti le rielaborazioni economico-statistiche dei dati raccolti attraverso le indagini svolte nell'ambito del rinnovato Sistema di rilevazione Excelsior;

Excelsior è il sistema informativo realizzato dall'Unione Italiana delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (Unioncamere) in accordo con l'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) con l'obiettivo di monitorare le prospettive dell'occupazione nelle imprese e la relativa richiesta di profili professionali.

Il progetto - già sviluppato con successo negli ultimi diciannove anni - nel 2017 è stato profondamente innovato sia sotto l'aspetto metodologico che organizzativo per fornire indicazioni tempestive a supporto a supporto dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro.

In particolare, nel 2019, oltre alla divulgazione dei risultati, la Camera ha provveduto, nell'ambito della rinnovata modalità organizzativa e metodologica, alle rilevazioni mensili con la tecnica cawi. Il personale ha curato l'attività di monitoraggio della rilevazione sul territorio di competenza, sensibilizzando le imprese per le quali il questionario non risultava completato sulla specifica piattaforma web. Il personale ha garantito anche il contatto, l'assistenza ed il supporto alle imprese per la raccolta delle informazioni sui fabbisogni professionali a breve termine, mediante compilazione



telefonica dei questionari.

Con riferimento alle attività di informazione economica, la Camera di commercio ha svolto le funzioni di supporto alla rete Sistan, per lo svolgimento delle indagini condotte dall'Istat ed ha curato l'indagine sulla grande distribuzione organizzata, rilevando e trasmettendo i dati richiesti al MISE. E' stato garantito il servizio di informazione e divulgazione di dati economici su richiesta, a favore di utenti pubblici e privati.

La Camera di commercio, con un proprio rappresentante partecipa alla commissione per la rilevazione dei prezzi al Consumo, nonché al Comitato istituito presso l'Agenzia delle Entrate per l'osservatorio del mercato immobiliare.

Nel 2019 la Camera di commercio ha proseguito nella realizzazione delle attività inerenti il progetto di ricerca e studi del sistema camerale per la "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo FP 2015-2016" gestito da Unioncamere Calabria. In particolare, sono state concluse le attività per la mappatura degli attrattori turistici e sono state realizzate le attività finalizzate all'individuazione delle imprese del settore turistico che si sono distinte per un'offerta o una gestione di tipo innovativa, atta ad apportare benefici al territorio e all'impresa tali da poter essere considerate "best practices di avanguardia replicabili per lo sviluppo economico locale". L'iniziativa ha consentito di individuare 4 imprese di avanguardia.

- **Potenziamento della qualificazione degli operatori attraverso i marchi Ospitalità Italiana e Tradizioni Reggine in tavola**

Con riferimento all'attività di promozione e valorizzazione dei marchi del sistema camerale nel territorio della Città metropolitana, la Camera di commercio di Reggio Calabria ha promosso, in continuità con le precedenti annualità, il Marchio di qualità del sistema camerale "Ospitalità italiana", per la certificazione delle strutture turistiche. Il marchio coinvolge un gruppo virtuoso di aziende ricettive, ristorative e di servizi turistici che hanno scelto la qualità come obiettivo da perseguire, e, attraverso attente e scrupolose valutazioni tecniche, hanno ottenuto una certificazione della qualità. In collaborazione con ISNART, a seguito di pubblicazione di una specifica manifestazione di interesse, sono state effettuate le verifiche ispettive presso le imprese candidate alla certificazione.

La Camera di commercio di Reggio Calabria, congiuntamente alle attività di promozione e valorizzazione del marchio "Ospitalità italiana", ha promosso anche il proprio marchio collettivo "Tradizioni reggine - saperi e sapori in tavola" certificando con tale marchio le strutture ristorative che si sono qualificate per un'offerta enogastronomica tipica.

Per il 2019 le imprese coinvolte nelle attività del Marchio Ospitalità Italiana sono state pari a 78, oltre a 29 strutture coinvolte con il marchio Tradizioni Reggine, per un totale di n. 107 imprese. Tra queste hanno ottenuto l'idoneità alla certificazione, a conclusione delle verifiche amministrative e dei lavori delle rispettive Commissioni, nel corso della giornata di premiazione svoltasi il 25.03.2019, n. 75 strutture, di cui 51 con il marchio Ospitalità Italiana, 11 con entrambi i marchi Ospitalità Italiana e Tradizioni Reggine, 13 con il marchio Tradizioni Reggine. Tale dato fa registrare un incremento (107 imprese) rispetto al numero di imprese coinvolte nel 2018 (complessivamente 103 di cui 73 per il marchio ospitalità italiana e 30 per il marchio tradizioni reggine in tavola). I dati relativi alle strutture certificate (nominativo, sito web, indirizzo, telefono, e mail) sono stati inseriti nella Guida turistica della Città metropolitana precedentemente richiamata, distribuita in 60.000 copie.

Sono state pubblicate le manifestazioni d'interesse ed effettuate le visite ispettive anche per l'attribuzione dei marchi per l'annualità 2020

Sulla base del protocollo operativo sottoscritto con l'Autorità di gestione del PON METRO 2014-2020, precedentemente richiamato, le imprese certificate per l'anno 2020 saranno valorizzate anche attraverso il portale [turismo.reggiocal.it](http://turismo.reggiocal.it)

La Camera di commercio ha promosso anche nel 2019 il concorso nazionale Ercole Olivario, tramite la pubblicazione sul proprio sito dell'iniziativa, supportando 1 impresa della provincia reggina alla partecipazione al concorso.

- **N. 1 azione di valorizzazione delle produzioni e delle filiere, con particolare riferimento alla filiera agroalimentare attraverso riconoscimenti comunitari, marchi, sostegno alla qualificazione dell'offerta attraverso la costituzione di reti/consorzi di valorizzazione e tutela dei prodotti**

Nel 2019 sono state concluse le attività funzionali alla costituzione di un Consorzio di tutela per preservare la produzione vitivinicola della Città metropolitana reggina. A tale iniziativa hanno aderito 30 operatori della filiera.

- **Approvazione ed avvio della proposta di rilancio della Stazione Sperimentale per le essenze ed i derivati agrumari in accordo con Università Mediterranea, Comune di Reggio Calabria**

L'Università Mediterranea il 2 gennaio 2019 ha approvato lo schema di convenzione con la SSEA. Nel corso del 2019 il Comune di Reggio Calabria, nonostante diverse interlocuzioni, non ha manifestato la volontà di aderire alla medesima. Sono altresì pervenute all'ente richieste di canoni di locazione da parte del settore Finanze e Tributi per l'immobile del Comune posseduto dalla SSEA e identificato con la particella F168.

Il 10 luglio 2019 il cda della Stazione Sperimentale per le industrie delle essenze e dei derivati dagli agrumi ha approvato la Convenzione con l'Università Mediterranea di Reggio Calabria ed ha avviato una attività congiunta di ricerca, ospitando ricercatori nei rispettivi laboratori.

## **PIANO OPERATIVO Ambiente e sviluppo sostenibile**

### **OBIETTIVO OPERATIVO Informazione ed assistenza in tema ambientale ed energia**

- **Operatività degli sportelli Ambiente ed Energia**

- n. 23 imprese assistite allo sportello

- **Realizzazione seminari ed incontri di informazione e formazione su temi della compliance in materia di gestione dei rifiuti e di gestione efficiente dell'energia**

Sono stati realizzati:

- n. 1 seminario su "Il M.U.D. Modello Unico di Dichiarazione ambientale per l'anno 2019" - 17.04.2019 – n. 16 partecipanti
- n. 1 seminario su "La responsabilità estesa del produttore e il nuovo ruolo del Responsabile Tecnico della gestione dei rifiuti" – 15.10.2019 – 11 partecipanti
- n. 1 corso di formazione in "Energy manager/Esperto in gestione dell'energia nelle imprese" – 60 ore da giovedì 11.07.2019 al 10.10.2019 – n. 32 partecipanti





## AREA STRATEGICA II

### SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO

#### Obiettivo Strategico II.1

#### QUALITÀ E TECNOLOGIA PER SERVIZI PIÙ ACCESSIBILI ED EFFICACI

#### PIANO OPERATIVO Semplificazione e trasparenza

#### OBIETTIVO OPERATIVO Qualità e tecnologia per servizi più accessibili ed efficaci

- **Miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche RI**

Per il calcolo del tempo medio di evasione di tutte le pratiche R.I., finalizzato alla verifica del rispetto dei termini previsti dalla normativa nazionale e dal regolamento camerale, si è utilizzato l'applicativo di Infocamere Priamo. Si è proceduto ad estrarre i tempi medi di evasione di ogni singola tipologia di pratica ed a calcolare, successivamente, la media ponderata della percentuale di pratiche RI da evadere in 5 gg. e di quelle da evadere in 30 gg.

Il calcolo ha restituito una percentuale di evasione dell'85,46% delle pratiche nei termini di legge. Pertanto, l'obiettivo dell'80% è stato pienamente raggiunto.

- **Avvio del XII procedimento di cancellazioni d'ufficio delle imprese e società non operative dal Registro Imprese e completamento dell'XI procedimento.**

E' stato portato a termine l'XI° procedimento di cancellazione d'ufficio con la trasmissione al Giudice del Registro delle proposte di cancellazione d'ufficio e la successiva cancellazione d'ufficio, a seguito dell'emanazione del relativo provvedimento giudiziario di:

- n. 199 imprese individuali per mancato compimento di atti di gestione per tre anni consecutivi, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. c) del D.P.R. 247/2004;
- n. 1 società di persone per irreperibilità presso la sede legale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.P.R. 247/2004 e per mancato compimento di atti di gestione negli ultimi tre anni, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. b) del D.P.R. 247/2004;
- n. 10 società di persone per mancato compimento di atti di gestione negli ultimi tre anni, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. b) del D.P.R. 247/2004 e per l'assenza del codice fiscale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del D.P.R. 247/2004;
- n. 30 società di persone per mancato compimento di atti di gestione negli ultimi tre anni, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. b) del D.P.R. 247/2004;
- n. 15 società di capitali in liquidazione, in quanto non hanno depositato il bilancio d'esercizio per oltre tre anni consecutivi, ai sensi dell'art. 2490, ultimo comma, cod. civ.;
- N. 10 imprese individuali e n. 3 società, il cui patrimonio è stato sottoposto a confisca definitiva, ai sensi del D.P.R. 247/2004;

Con la Determinazione del Segretario Generale n. 313 del 11/12/2019 si è avviato l'XII° procedimento di cancellazione dal Registro delle Imprese di:

- n. 8 imprese individuali per decesso del titolare, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. a) del D.P.R. 247/2004;
- n. 2 imprese individuali per mancato compimento di atti di gestione per tre anni consecutivi, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. c) del D.P.R. 247/2004;



- n. 19 società di persone per mancato compimento di atti di gestione negli ultimi tre anni, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. b) del D.P.R. 247/2004 e per l'assenza del codice fiscale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del D.P.R. 247/2004;
- n. 28 società di persone per mancato compimento di atti di gestione negli ultimi tre anni, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. b) del D.P.R. 247/2004;
- n. 8 società di capitali in liquidazione, in quanto non hanno depositato il bilancio d'esercizio per oltre tre anni consecutivi, ai sensi dell'art. 2490, ultimo comma, cod. civ.;
- n. 1 impresa individuale, il cui patrimonio è stato sottoposto a confisca definitiva;
- n. 2 consorzi, per mancato compimento di atti di gestione per tre anni consecutivi ai sensi del DPR 247/2004, ed in particolare la mancata richiesta di modifiche al R.I.

● **Pubblicazione e aggiornamento sul sito web camerale di schede su norme e requisiti minimi per l'esercizio di attività d'impresa. Messa a disposizione ed aggiornamento del SARI – Supporto Specialistico per la predisposizione e compilazione delle pratiche RI**

Si è provveduto alla pubblicazione ed all'aggiornamento sul sito camerale delle schede illustrative contenenti l'indicazione delle norme e dei requisiti minimi per l'esercizio di ciascuna tipologia di attività d'impresa.

Si è proceduto all'aggiornamento delle pagine relative alle attività regolamentate

Più precisamente, si è proceduto all'aggiornamento delle seguenti pagine del sito web camerale:

- Agenti di affari in mediazione
- Agenti e rappresentanti di commercio
- Autoriparazione
- Commercio all'ingrosso
- Installazione di impianti
- Modulistica Attività regolamentate: aggiornamento di tutti i modelli pubblicati all'interno della pagina con le nuove disposizioni di cui al Regolamento UE 679/2016.

Si è proceduto, inoltre, alla creazione delle seguenti nuove pagine all'interno della sezione Comunicazione -> In evidenza:

- Cancellazione d'ufficio indirizzi PEC
- Cancellazione d'ufficio di imprese individuali, società di persone e consorzi non operativi, di società di capitali in liquidazione e di imprese individuali il cui patrimonio è stato sottoposto a confisca definitiva
- Riapertura dei termini in materia di iscrizione nel Registro delle imprese e nel R.E.A. dei soggetti esercitanti le attività di Agente e rappresentante di commercio, Agente di affari in mediazione, Mediatore marittimo e Spedizioniere
- Variazione orario sportelli Registro Imprese (n. 3 pagine)
- Rifiuto di iscrizione, variazione, cessazione di impresa individuale nel R.I. e di iscrizione di inizio, modifica, cessazione di attività di società e consorzi ed apertura, modifica, cessazione di unità locale nel R.E.A.
- Calendario esami d'idoneità per lo svolgimento dell'attività di Agenti di affari in mediazione
- Nuovo regime amministrativo previsto dal D.Lgs 222/2016, c.d. "Madia 2", in materia di inizio attività di Commercio all'ingrosso

E' stato messo a disposizione il SARI - Supporto Specialistico per la predisposizione compilazione delle pratiche R.I.

● **Organizzazione di seminari ed incontri formativi in collaborazione con gli ordini dei Dottori Commercialisti ed altri ordini, collegi, associazioni di categoria ed istituzioni della provincia reggina**



Nel corso del 2019 si è proseguita la collaborazione con gli ordini professionali, al fine di rendere più efficiente e tempestiva la funzione di pubblicità legale ed anagrafica del Registro delle Imprese. Sono stati organizzati: un incontro presso l'Ordine dei Dottori Commercialisti di Palmi, finalizzato alla illustrazione delle pratiche Suap, ed un incontro presso l'Ordine dei Dottori Commercialisti di Reggio Calabria. Ai due eventi hanno partecipato più di cento professionisti.

Si è confermato, infine, il canale preferenziale con i professionisti iscritti all'Ordine dei Dottori Commercialisti di Reggio Calabria, Palmi e Locri per la gestione, nelle mattinate del martedì e mercoledì, di incontri individuali e personalizzati, finalizzati alla risoluzione di pratiche caratterizzate da notevole criticità.

## **PIANO OPERATIVO La comunicazione per migliorare la relazionalità con l'utente/cliente ed incentivare la partecipazione**

### **OBIETTIVO OPERATIVO Comunicare la qualità per migliorare la relazionalità con gli stakeholder**

- **Mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità**

E' stata effettuata nelle giornate dell'11 e 12 giugno 2019 la verifica ispettiva dell'ente certificatore Uniter s.r.l., con cui è stato ottenuto il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, con un giudizio reso dall'ispettore "Alto" e senza alcuna non conformità rilevata, né alcuna raccomandazione.

## **Obiettivo Strategico II.2:**

### **FAVORIRE LA FIDUCIA NEL MERCATO**

## **PIANO OPERATIVO Tutela e legalità**

### **OBIETTIVO OPERATIVO Promozione della legalità nel sistema economico metropolitano**

- **Stipula di convenzioni con P.A., Magistratura e Forze dell'Ordine per la messa a disposizione delle informazioni elaborate dei dati disponibili attraverso il Registro Imprese**

In conformità a quanto già operato nei precedenti anni, nel corso del 2019, si è proceduto al mantenimento delle convenzioni con PA, Magistratura e Forze dell'ordine per l'accesso diretto alle banche dati del Registro delle Imprese e del Registro Informatico dei Protesti).

Si è proceduto, inoltre, all'attribuzione, su richiesta, di una nuova user al Comune di Reggio Calabria – Settore Sviluppo Economico e Sport - Suap, per le attività istituzionali del Settore su menzionato, per un totale complessivo di n. 17 user Telemaco, una in più rispetto al precedente anno.

- **Attività di educazione alla legalità. Diffusione degli strumenti di trasparenza per la tutela delle imprese e dei consumatori**

## **PIANO OPERATIVO La trasparenza del mercato**

### **OBIETTIVO OPERATIVO Favorire la fiducia nel mercato**

- **Migliorare la trasparenza del mercato e del rapporto imprese/consumatori**



Sono pervenute n° 258 istanze di cancellazione protesti, tutte gestite rigorosamente entro il termine di 15 gg. fissato come obiettivo nel Piano Performance 2019. Si ricorda, a tal proposito, che il termine di conclusione del procedimento stabilito dalla normativa vigente è di n. 20 gg.

Dall'applicativo Arianna di Infocamere risulta, più precisamente, che il tempo medio di evasione delle istanze pervenute nel corso del 2019 è stato nel corso di n. 5 gg.

Le pratiche in questione hanno movimentato un totale di n. 981 effetti pubblicati nel Registro Informatico Protesti.

Nel corso del 2019 sono state emesse n. 76 ordinanze, con un tempo medio di evasione dal giorno di ricezione del rapporto ex art. 17 della Legge 689/81, di n. 22 giorni, rispetto ai 35 giorni previsti come obiettivo.

- **Allineamento al 31 dicembre 2019 delle ordinanze relative ai verbali di accertamento emessi entro il 31 dicembre 2018 e non pagati**

Nel corso del 2019, sono state effettuate tutte le operazioni (verifica dei pagamenti, nuove notifiche, ecc.) finalizzate al trasferimento all'ufficio 13 dei rapporti, ex art 17 Legge 689/1981, relativi ai verbali non pagati emessi dall'Ufficio Registro Imprese nel corso del 2017 e del 2018. L'ufficiale trasferimento informatico della totalità dei verbali citati è avvenuto nel febbraio 2020.

Sono state predisposte tutte le ordinanze relative ai verbali emessi nel corso del 2017 e del 2018, ma non sono state notificate a causa dell'emergenza covid19, per la quale l'amministrazione ha ritenuto opportuno di rinviare la notifica delle stesse.

- **Diffusione degli strumenti di giustizia alternativa**

E' stato organizzato il corso di aggiornamento nei settori dell'AEEGSI in ambito energia e gas, organizzato da Unioncamere- Arera in modalità streaming in data 21 e 22 maggio 2019, a cui hanno partecipato i conciliatori della Camera di Commercio di Reggio Calabria.

Successivamente, è stato organizzato il corso di aggiornamento di n. 18 ore più 4 di valutazione destinato ai mediatori dell'organismo di Mediazione della Camera di Commercio di Reggio Calabria, tenuto presso la sede camerale dall'ente di formazione Concilia S.r.l. nelle giornate del 15, 16 e 17 ottobre 2019.

Infine, è stato organizzato il corso di aggiornamento biennale per i gestori della crisi dell'Organismo delle Crisi da Sovraindebitamento della Camera di commercio dall'ente SI Camera in modalità streaming nel periodo di novembre e dicembre 2019, con accesso a partire dal 27 novembre 2019.

## **PIANO OPERATIVO    La vigilanza del mercato**

### **OBIETTIVO OPERATIVO    Potenziare la vigilanza**

- **Efficientamento dei servizi di vigilanza e sorveglianza sul territorio**

In merito alla diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale, si è proceduto all'adeguamento delle attività metrologiche alle nuove disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 21 aprile 2017, n. 93, entrato in vigore nel marzo 2019. L'obiettivo di effettuare almeno n. 250 controlli ispettivi è stato raggiunto con l'effettuazione di n. 258 ispezioni nel corso dell'anno 2019.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza e controllo sulla sicurezza prodotti, nelle sue diverse forme, sono state completate nei tempi previsti le ispezioni, di cui al piano esecutivo siglato in data 28 dicembre 2018 tra MISE ed Unioncamere attuativo della Convenzione siglata il 6 marzo 2018.



E' stato raggiunto l'obiettivo di allineare le attività camerali a quelle previste in Convenzione per l'anno 2019, effettuando un numero complessivo di ispezioni pari a 14, di cui n. 4 per il settore prodotti elettrici, n.7 per il settore giocattoli, n. 2 per i D.P.I., e n. 1 per il settore prodotti generici del codice del consumo. Si è proceduto, inoltre, alla effettuazione di una ulteriore verifica ispettiva nel settore prodotti elettrici in più rispetto al numero di ispezioni previsto dalla Convenzione citata.

Inoltre, per l'anno 2019 il Ministero ha richiesto il coinvolgimento del sistema camerale per la realizzazione di nuovi programmi settoriali di controllo su prodotti che la Commissione europea, nello ultimo rapporto Rapex disponibile, ha ritenuto più a rischio, e cioè: gli articoli di puericultura e prima infanzia, i prodotti elettrici e i giocattoli. Pertanto l'Ente camerale è stato ulteriormente coinvolto dal MISE d'intesa con l'Unioncamere, che ha ritenuto opportuno coinvolgere un numero limitato di Camere di commercio, individuando, in particolare, alcune di quelle che da sempre sono più impegnate in azioni di vigilanza del mercato e che, quindi, garantiscono la piena realizzazione dell'iniziativa nei tempi previsti nei piani esecutivi.

Sono, quindi, stati firmati due ulteriori piani esecutivi, composti da tre programmi settoriali di vigilanza finalizzati allo svolgimento di un numero predefinito di controlli - il primo è stato sottoscritto il 18 febbraio 2019, in attuazione della convenzione del 3 novembre 2015, e mira alla realizzazione di un programma settoriale sui prodotti elettrici, mentre il secondo è stato firmato in data 4 marzo 2019, in attuazione della convenzione del 28 novembre 2016, finalizzato alla realizzazione di due programmi settoriali, in relazione sia ad articoli di puericultura e prima infanzia, sia in relazione ai giocattoli.

Tale Convenzione "Per la realizzazione di programmi settoriali in materia di controllo, vigilanza del mercato, e tutela dei consumatori con particolare riferimento alla sicurezza e conformità dei prodotti. Annualità 2019 "prevedeva un totale di n. 1 ispezione in ambito prodotti elettrici, n. 1 ispezione in ambito giocattoli destinati ai bambini di età inferiore ai 3 anni e n. 4 ispezioni in ambito puericultura. Tutte le ispezioni relative alla Convenzione settoriale sono state effettuate entro il 31/12/2019 Si precisa che delle n. 4 verifiche previste relative alla settore puericultura, n. 2 non hanno consentito il prelievo delle sacche senza supporto indicate nella Convenzione settoriale, in quanto non è stato possibile recuperare tale tipologia di prodotto perché fuori produzione, così come confermato dalla stessa Unioncamere.

Pertanto, si è effettuato con un numero totale di 7 ispezioni, di cui n. 1 in ambito prodotti elettrici – piccoli elettrodomestici – robot da cucina, n. 1 ispezione in ambito giocattoli destinati a bambini di età inferiore a 3 anni e n. 5 ispezioni in ambito puericultura, con il prelievo di n. 24 prodotti relativi alla tipologia: zaino flessibile, di 4 marche diverse.

In conclusione, in totale sono state eseguite n. 22 ispezioni di cui n. 14 ispezioni eseguite nell'ambito della Convenzione Ordinaria, n. 1 ispezione effettuate nell'ambito prodotti elettrici eseguita in autonomia dall'ufficio camerale, e n. 7 ispezioni relative alla Convenzione Settoriale.

E' stato raggiunto l'obiettivo di effettuare un numero complessivo di ispezioni pari a 22, on un campo di azione, che si è concretizzato nelle 3 aree del territorio metropolitano (cittadina, tirrenica, ionica), mantenendo costante il numero di ispezioni effettuate nell'anno precedente

#### **OBIETTIVO OPERATIVO Operatività dell'Organismo di controllo della filiera vitivinicola**

- **Operatività dell'Organismo di controllo della filiera vitivinicola: svolgimento delle attività di controllo. Predisposizione dei nuovi piani di controllo. Attività formativa per il personale ispettivo. Audit interno e monitoraggio per la realizzazione di eventuali azioni correttive.**





In merito alla operatività dell'Organismo di controllo della filiera vitivinicola, si è proceduto, in continuità con gli anni precedenti, allo svolgimento di tutte le attività di controllo degli operatori della filiera vitivinicola.

Sono stati predisposti i nuovi piani di controllo approvati dal Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali con note prot. n. 5535 dell'11 aprile 2019, assunta al protocollo generale dell'ente camerale col n. 4551 del 15 aprile 2019, in riferimento ai vini a D.O., e prot. n. 10657 del 16 luglio 2019, assunta al protocollo generale dell'ente camerale col n. 9471 del 17 luglio 2019, in riferimento ai vini I.G.

E' stata effettuata l'attività formativa per il personale ispettivo presso la sede camerale nelle date del 28 e 29 maggio 2019, con il docente fornito da Dintec s.c.r.l.

Nelle stesse giornate è stato effettuato anche l'audit interno sempre con il supporto del personale di Dintec s.c.r.l.

### AREA STRATEGICA III

#### EFFICIENTAMENTO ECONOMICO – PATRIMONIALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

##### Obiettivo Strategico III.1:

##### **GARANTIRE L'EFFICIENZA DI GESTIONE**

#### **PIANO OPERATIVO Efficientamento dei processi e comunicazione interna**

##### **OBIETTIVO OPERATIVO Garantire l'efficienza di gestione**

- **Gestione della contabilità, degli incassi e dei pagamenti tramite la nuova procedura di Infocamere "Nuova contabilità 2.0", avviata dalla Camera di Reggio Calabria nel 2019 quale Camera pilota, garantendo la tempestività dei pagamenti**

Nell'anno 2019, sebbene la contabilità sia stata gestita tramite una nuova procedura di Infocamere "Nuova contabilità 2.0", avviata dalla Camera di Reggio Calabria come Camera pilota, la media dei giorni intercorrenti tra la data di ricevimento dell'attestazione della fattura, completa della documentazione necessaria, e la data di emissione del mandato di pagamento è stata pari a 7,02 (n.2113 giorni totali/n. 301 fatture pagate nel 2019), pertanto l'obiettivo previsto di non superare la media di 10 giorni è stato ampiamente conseguito.

- **Informatizzazione tenuta registri IVA e liquidazioni periodiche**

Dall'inizio dell'anno la gestione dell'attività commerciale della Camera e la tenuta dei registri IVA è stata effettuata in maniera informatizzata tramite la procedura "Nuova contabilità 2.0" di Infocamere, compresa la gestione dell'IVA estera. Pertanto tutte le liquidazioni periodiche IVA riferite all'esercizio 2019, n.4 liquidazioni trimestrali in totale, sono state gestite in modalità informatica abbandonando l'utilizzo dei registri cartacei.

- **Digitalizzazione della gestione degli ordini per l'acquisizione di forniture/lavori**

Sono state avviate tutte le attività preliminari all'avvio della gestione digitale degli ordini, direttamente tramite la procedura informatica "Nuova contabilità 2.0" di Infocamere. E' stato innanzitutto predisposto, seguendo le indicazioni e i limiti imposti dal format del programma informatico, una fac-simile di lettera d'ordine da inviare all'affidatario di forniture di beni, servizi o lavori, apportando delle modifiche al modello standard predisposto da Infocamere, affinché potesse meglio rispondere alle esigenze operative evidenziate dall'Ufficio Provveditorato e al contempo rispettare le prescrizioni normative vigenti in materia



di contratti pubblici. Una volta che tale schema è stato implementato da Infocamere nella “Nuova contabilità 2.0”, è stato possibile utilizzare tale procedura informatica per la gestione integrale dell’ordine, dalla creazione fino alla trasmissione al fornitore, sfruttando i collegamenti della stessa con altri programmi informatici come ad esempio GEDOC, che consente di velocizzare ed efficientare il processo di protocollazione.

- **Ricognizione dei beni inventariati ubicati nelle singole stanze e aggiornamento della scheda di cui all'art. 39 co. 9 del DPR 254/2005**

Nel corso dell’anno per ogni locale della Camera di Commercio, a seguito dei diversi spostamenti di beni mobili di proprietà camerale avvenuti negli ultimi anni, è stata aggiornata la scheda, redatta ai sensi dell’art. 39 comma 9 del DPR 254/2005, contenente il numero distintivo del locale e l'elenco dei beni con l'indicazione, per ciascuno di essi, del numero di inventario.

Le schede aggiornate, in tutto n. 105, sono state firmate dal Provveditore o suo Sostituto e dall'assegnatario, e apposte ove possibile presso il relativo locale mentre una copia è stata conservata presso l’Ufficio Provveditorato.

- **Incentivazione della riscossione spontanea del diritto annuale**

Sono stati inviate entro il 30/11/2019 n. 4.967 comunicazioni a mezzo PEC per sollecitare le imprese a provvedere al pagamento mediante modello F24 di annualità pregresse non ancora versate ed inserite pertanto nel bilancio camerale tra i crediti ancora da esigere. I solleciti inviati avevano ad oggetto le annualità 2017 e 2018 per un credito complessivamente richiesto (diritto annuale, sanzione ed interessi) di € 847.958,39 a fronte di un target da raggiungere di almeno € 500.000,00. In particolare, nel mese di ottobre sono stati infatti inviati n. 3.487 solleciti (di cui n. 2.734 per entrambe le annualità omesse 2017 e 2018 e n. 753 solo per omesso 2017) per tentare di esigere un credito complessivo di € 696.088,96 fissando come data di scadenza il 18/11/2019 mentre nel mese di novembre ne sono stati inviati n. 1.480 ad imprese che avevano omesso il pagamento del 2018 per un importo complessivo di € 151.869,43 da versare entro il 13/12/2019

- **Verifica sulla esigibilità dei crediti tributari in bilancio e adozione provvedimenti di sgravio di somme indebite iscritte a ruolo**

Nel corso dell’annualità 2019 sono stati eliminati dai crediti in bilancio € 84.882,39 come disposto, in accoglimento alle proposte del Responsabile del Procedimento, mediante n. 6 Determinazioni del Segretario Generale (nn. 229-264-319-325-339-340) di sgravio dai ruoli per la riscossione coattiva riferiti alle annualità 2004/2012 riconosciute indebite a conclusione di n. 528 istruttorie di sgravio (di cui n. 516 pendenti al 31.12.2018 e n. 12 pervenute nel corso dell’anno 2019) il cui procedimento era stato avviato per effetto della presentazione di apposite istanze/memorie difensive da parte delle imprese destinatarie di cartelle di pagamento. E’ stato pertanto superato il target dell’evasione di almeno n. 500 istruttorie pendenti al 31.12.2018 e dell’adozione dei relativi provvedimenti di sgravio.

- **Incremento della dotazione del personale camerale**

La Giunta camerale con delibera n. 71 del 2 Agosto 2019 ha adottato, congiuntamente al piano triennale dei fabbisogni di personale 2019-2021, il piano assunzionale 2019 che prevede l’assunzione di n. 3 unità di categoria C e n. 1 unità di categoria B3, disponendone l’assegnazione (n. 2 unità di categoria C e n. 1 unità di categoria B3 all’ Area 2 dei servizi anagrafici, di regolazione del mercato e tutela del consumatore; n. 1 unità di categoria C all’Area 3 dei servizi economico-statistici e promozionali) e le modalità assunzionali.



In attuazione di quanto previsto, si è provveduto preliminarmente ad attivare la procedura di mobilità infracamerali (ai sensi dell'art. 7 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 8.8.2017, come riscritto il 16.2.2018) e la procedura di mobilità ex art. 34 e 34 bis del D.lgs. 165/2001.

Successivamente, con determinazione del Segretario Generale n. 236 del **17 Settembre 2019** sono stati adottati n. **2 avvisi di mobilità volontaria** in entrata, ex art. 30 D.lgs. 165/2001, **pubblicati in pari data** : con un avviso è stata avviata la procedura di mobilità per la copertura di n. 3 posti di categoria C, di cui 2 con profilo "assistente dei servizi amministrativi, anagrafici e di regolazione del mercato" e n. 1 con profilo "assistente dei servizi statistici, promozionali e di sviluppo"; con l'altro avviso è stata avviata la stessa procedura per una unità B3, con il profilo professionale di "Operatore dei servizi tecnici e amministrativi".

Le procedure di mobilità volontaria in entrata sono state istruite e interamente concluse in poco meno di due mesi. Precisamente, con le determinazioni n. 289, n. 290 e n. 291 dell'11 Settembre 2019 il Segretario Generale ha preso atto degli ordini di preferenza definiti dalle Commissioni esaminatrici di valutazione per la copertura dei posti previsti dagli avvisi di mobilità, ha ammesso conseguentemente al trasferimento dalle Amministrazioni di appartenenza alla Camera di commercio di Reggio Calabria, i candidati collocatosi nelle posizioni utili, previo nulla osta definitivo da parte delle stesse Amministrazione di appartenenza; ha previsto lo scorrimento dell'elenco degli idonei secondo l'ordine di preferenza stabilito, fino alla concorrenza del posto vacante. Alla data del 30 Dicembre 2019 sono stati assunti in servizio presso l'Ente camerale n. 3 dipendenti (n. 2 di categoria C e n. 1 B3) provvedendo contestualmente, a causa del diniego del nulla osta da parte di un'Amministrazione di provenienza, allo scorrimento dell'elenco dell'ordine di preferenza per l'ulteriore unità di categoria C.

## **OBIETTIVO OPERATIVO Comunicazione interna e valorizzazione delle risorse umane**

- **Attività di rinnovo organi camerali**

Come previsto dalla normativa in materia, il 2019 ha visto l'attivazione della complessa procedura connessa alla nomina dei nuovi organi camerali vista la scadenza nel mese di Ottobre 2019 del precedente mandato consiliare. L'articolazione della procedura ha richiesto un consistente impegno per gran parte dell'anno. Si è reso necessario, oltre che lo studio approfondito della normativa e della prassi consolidata, un confronto con Unioncamere nazionale e con gli uffici regionali coinvolti e una massiccia azione di divulgazione e formazione verso le associazioni di categoria, dei consumatori e i sindacati quali soggetti coinvolti nella procedura. Si è pertanto proceduto a predisporre preliminarmente sia sul sito camerale che in via cartacea, accurate note informative e vademecum esplicativi oltre che attivare un servizio di informazione diretta e/o telefonica ed organizzare apposite riunioni. E' stata inoltre svolta una approfondita azione amministrativa di controllo e verifica dei dati trasmessi per la determinazione della consistenza delle organizzazioni imprenditoriali, sindacali e associazioni di categoria, oggetto della procedura di rinnovo, con la conseguente richiesta, ove necessario, di integrazione/regolarizzazione documentale – anche in relazione ai controlli a campione, nell'ambito di un trasparente confronto con i soggetti interessati. L'Ente camerale ha provveduto, a completamento dell'attività amministrativa di propria competenza, alla trasmissione e comunicazione al Presidente della Giunta Regionale della Calabria, ai sensi dell'art. 5 c. 3 del D.M. 156/2011, della documentazione prodotta dalle organizzazioni e associazioni ammesse, completata con i dati richiesti dalla normativa, in data **10 luglio 2019**, e quindi entro il termine del 12 luglio 2019, concordato con la stessa Regione Calabria.

In data 2 ottobre 2019 è stato notificato alla Camera di commercio di Reggio Calabria il Decreto del presidente della Giunta Regionale n. 284 "Consiglio Camerale della Camera di Commercio Industria,





Artigianato e Agricoltura di Reggio Calabria – nomina componenti e convocazione primo Consiglio (art. 10 D.M. 156/2011)”.

La procedura descritta ha portato nel corso del corrente esercizio all’insediamento del nuovo consiglio e, a seguire, alla nomina del Presidente in data otto Ottobre u.s., all’elezione dei componenti della nuova Giunta in data 27 Novembre e all’approvazione, in data 20 Dicembre 2019, del Programma Pluriennale di Mandato 2020-2024 e della Relazione previsionale e programmatica 2020.

- **Attuazione del processo di riforma previsto dal D.Lgs. 219/2016**

Le norme attuative della riforma, salvaguardando lo storico ruolo camerale di ente a servizio del sistema produttivo, lo hanno anche valorizzato rafforzando alcuni compiti istituzionali (tenuta Registro delle Imprese, attività per la semplificazione amministrativa e supporto alla creazione d’impresa, tutela del consumatore e regolazione del mercato), al contempo affidando funzioni strategiche in tema di digitalizzazione, orientamento al lavoro e alle professioni, formazione e sostegno all’occupazione, valorizzazione del turismo e del patrimonio culturale.

Successivamente al D. Lgs. 219 del 25.11.2016, altre norme applicative della riforma camerale hanno richiesto un iter complesso e di lunga durata: le disposizioni normative del Decreto Ministeriale del 16 febbraio 2018 -che ha riformulato a seguito della sentenza 261/2017 della Corte Costituzionale le disposizioni del precedente D.M. 8.8.2017 sulla riduzione del numero delle CCIAA, la razionalizzazione delle sedi e del personale - hanno comunque rinviato ad un successivo decreto del MiSE la ridefinizione, sulla base di proposta formulata da Unioncamere, dei servizi che il sistema camerale è tenuto a fornire sull’intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all’art. 2 della L. 580/1993 e gli ambiti prioritari di intervento delle attività promozionali.

In data 7 marzo 2019 è stato emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico il D.M. sulla ridefinizione dei servizi in vigore dal mese di maggio 2019. La Giunta Camerale nella seduta dell’8 maggio 2019 con **delibera n. 41** ha preso atto della mappa dei servizi che il sistema camerale è tenuto a fornire su tutto il territorio nazionale, di cui al suddetto D.M. 7 marzo 2019, ai fini della programmazione delle attività.

Successivamente il completamento della riforma del sistema camerale è stato bloccato dai ricorsi promossi dinnanzi alla Corte Costituzionale concernenti la legittimità dei provvedimenti adottati e si è in attesa della pronuncia sui ricorsi medesimi.

Nelle more del completamento del processo di riforma e in attuazione del citato decreto ministeriale, con determinazioni del Segretario Generale: **n. 130 del 16/05/2019**, si è provveduto all’aggiornamento delle funzioni e dei servizi erogati all’interno della microstruttura dell’Ente camerale, in funzione della nuova mappa nonché delle evoluzioni normative intervenute, differendo la rivisitazione complessiva della microstruttura al completamento della riforma in questione; e **n. 131 di pari data** è stata approvata, anche in attuazione del nuovo CCNL del Comparto Funzioni Locali del 21.5.2018, la conseguente metodologia di pesatura delle posizioni e quindi la ridefinizione e graduazione delle posizioni organizzative.

- **Valorizzazione delle competenze del personale**

L’Ente ha promosso, attraverso programmi di formazione, la valorizzazione delle risorse umane, al fine di sviluppare e potenziare le competenze e professionalità dei dipendenti, anche in relazione alle esigenze connesse all’aggiornata mappatura delle funzioni camerali come dettata dalla riforma. Nel corso del 2019 i dipendenti camerali a tempo indeterminato (pari a n. 42 all’1.1.2019) hanno partecipato a corsi/seminari organizzati sia da Enti e società esterne, sia da Unioncamere e società camerali per complessive n. 167 giornate effettive di formazione, con una media pertanto di n. 4 giornate a dipendente. I corsi svolti hanno



riguardato tematiche di particolare interesse per l'amministrazione, privilegiando i collegamenti in web-conference nonché laddove necessari, svolti in presenza.

- **Miglioramento della comunicazione finalizzato al continuo e completo aggiornamento sulle attività e sulle disposizioni normative dell'Ente**

L'unità di staff "Segreteria Comitato di direzione", istituita nell'ambito dell'articolazione della struttura organizzativa dell'ente camerale, ha funzioni di supporto al Segretario Generale nel coordinamento della programmazione e della gestione nonché nell'individuazione dei problemi gestionali-organizzativi e nella proposizione delle relative ipotesi di soluzione.

Nel corso nell'anno 2019 si sono tenute **n. 4** riunioni del Comitato di Direzione presieduto dal Segretario Generale e composto dai funzionari camerali di categoria D con la partecipazione del personale dell'Azienda speciale camerale In.Form.A.

- **Azioni di dematerializzazione delle procedure amministrative**

Nell'anno 2019, in continuità alle attività di dematerializzazione, al fine di ottimizzare la gestione dei flussi documentali si è proceduto alla **predisposizione dell'aggiornamento del manuale** di gestione documentale.

L'aggiornamento è stato reso necessario, in particolare, dall'implementazione dei software informatici in uso nella Camera di commercio di Reggio Calabria con nuove funzionalità tra cui lo sviluppo del sistema di comunicazione tra il programma di gestione documentale (GEDOC) e il programma di gestione delle deliberazioni/determine (LWA) funzionalità di supporto al processo di conservazione.

Alle fine del mese di Novembre 2019 la proposta concernente l'avvenuta predisposizione del manuale di gestione documentale aggiornato è stata sottoposta al Segretario Generale per il seguito di competenza.

- **Potenziamento del supporto legale ai Servizi attraverso l'unità di staff Ufficio Legale**

L'unità di staff dell'ufficio legale ha gestito nel corso dell'anno 2019 **n. 8** cause, predisponendo nei termini di legge i relativi atti giudiziari e partecipando alle udienze dinanzi alle autorità competenti (Tribunali di Reggio Calabria, Locri e Palmi, Corte d'Appello di Reggio Calabria). L'ufficio legale ha, inoltre, fornito il proprio supporto al Segretario Generale ed ai servizi con la tempestiva predisposizione di un parere in materia pensionistica e fornendo attività di assistenza per la predisposizione di una dichiarazione relativa ad un pignoramento presso terzi, che vedeva l'Ente Camerale come terzo pignorato, e la gestione di una procedura di recesso da una società partecipa.

- **Valorizzazione del patrimonio camerale attraverso interventi per il funzionamento delle attività di biblioteca camerale, finalizzato alla valorizzazione del patrimonio documentale della Camera**

La Camera di Commercio ha avviato le attività di organizzazione e funzionamento della Biblioteca camerale, presentando istanza ai sensi della circolare Mibact 138/2002, per il riconoscimento di uno specifico contributo per le attività di catalogazione informatizzata, per la corretta disposizione dei volumi e per l'utilizzo di specifici software compatibili con la catalogazione in SBN. E' stato definito il regolamento, approvato con delibera di Giunta 15/2019, pubblicato sul sito della Camera di commercio ed è stata sottoscritta una convenzione con il Polo S.B.N. di Cosenza, entrando a far parte dal 2019 del Servizio Bibliotecario Nazionale (S.B.N.) (prot 2345/2019). Il mancato riconoscimento del contributo richiesto al Mibact non ha consentito, nel corso del 2019, di procedere con l'avvio delle attività di riorganizzazione della biblioteca.



## Obiettivo Strategico III.2:

### COMUNICARE EFFICACEMENTE E GARANTIRE LA TRASPARENZA

#### PIANO OPERATIVO Comunicazione e trasparenza nel dialogo con imprese e stakeholders

#### **OBIETTIVO OPERATIVO Comunicare efficacemente e garantire l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ed anticorruzione**

- **Revisione delle sezioni, e relativi contenuti, del sito camerale in linea con le nuove funzioni camerali**

Il processo di adeguamento del sito internet istituzionale [www.rc.camcom.gov.it](http://www.rc.camcom.gov.it) alle nuove funzioni camerali, avviato già a partire dal 2018, ha registrato nel 2019 un'accelerazione con interventi mirati relativi a tutte le nuove funzioni. La struttura del sito, articolata su tre livelli – sezione, categoria, contenuto – è stata revisionata e riorganizzata. Gli interventi effettuati hanno riguardato n. 6 sezioni (di cui una creata ex novo), n. 16 categorie e n. 13 contenuti.

Relativamente alle sezioni, le 5 headline “Creare e gestire l'impresa”, “Tutelare l'impresa e il consumatore”, “Far crescere l'impresa”, “Conoscere il mercato e valorizzare il territorio” e “Favorire l'occupazione: scuola, lavoro, impresa” sono state modificate rispettivamente in “Servizi anagrafici e certificativi”, Tutela e Legalità”, “Impresa digitale e Internazionalizzazione”, “Turismo e Qualificazione delle imprese e delle produzioni”, “Dalla scuola al lavoro”; a queste è stata aggiunta la nuova sezione “Ambiente e sviluppo sostenibile”. Conseguentemente, le categorie sono state riassegnate sulla base della nuova articolazione delle sezioni; sulla base di questa riorganizzazione le categorie sono state ridotte da n. 35 a n. 31: n. 4 sono state eliminate e n. 12 sono state interessate da modifiche/aggiornamenti. Infine, sono stati adeguati/modificati/aggiornati n. 13 contenuti afferenti alle categorie “Turismo”, “Legalità”, “Informazione economica-statistica”, “Punto Impresa Digitale”, “Servizi per l'impresa digitale”.

- **Rilevazione del grado di soddisfazione delle imprese**

L'indagine di customer satisfaction in relazione alla soddisfazione delle imprese sui servizi e sulle attività camerali per l'anno 2019 è stata effettuata mediante la somministrazione di questionari cartacei e telematici.

I servizi e le attività il cui gradimento è stato rilevato mediante la somministrazione diretta di un questionario cartaceo sono stati:

- 1) Seminari info-formativi a cura dell'Azienda speciale InFormA su MUD, e-commerce ed economia circolare (percentuale giudizi buono e ottimo: 97,73%);
- 2) Corso di formazione Energy Manager a cura dell'Azienda speciale InFormA (percentuale giudizi buono e ottimo: 87,92%);
- 3) Seminari su Business Plan per l'export e Piano di marketing internazionale (percentuale giudizi buono e ottimo: 100%);
- 4) Seminari Progetto Eccellenze in digitale (percentuale giudizi buono e ottimo: 95,31%);
- 5) Seminari info-formativi sul turismo (marchi di qualità, club di prodotto) (percentuale giudizi buono e ottimo: 85,71%);
- 6) Valutazione utilità/efficacia Bando Voucher digitali 2018 – II edizione (percentuale giudizi buono e ottimo: 94,44%).

I servizi e le attività il cui gradimento è stato rilevato mediante questionario da compilare on line sono stati:



- 1) Ciclo di seminari e webinar su Innovazione 4.0 a cura dell'Azienda speciale InFormA (percentuale giudizi buono e ottimo: 93,33%);
- 2) Progetto TERRA, MARE E CIBO DEGLI DEI I e II fase (percentuale giudizi buono e ottimo: 80%);
- 3) Questionario su tutti i servizi camerali a rilevanza esterna (percentuale giudizi buono e ottimo: 89,47%).

Aggregando i risultati ottenuti, il grado di soddisfazione complessiva delle imprese rispetto ai servizi ed alle attività della Camera per l'anno 2019 è pari al 91,18%.

- **Incremento della presenza della Camera sui social network**

Nel corso del 2019 è stata intensificata l'attività di comunicazione tramite l'utilizzo dei canali Facebook e Twitter della Camera. Tutte le iniziative, gli eventi e le opportunità per le imprese sono stati comunicati con post, eventi e sponsorizzazioni sulla pagina facebook della Camera e con analoghi twit sull'account twitter, determinando un incremento significativo del numero di follower, passati da 1096 a 1963 su facebook, cui si aggiungono i 615 follower su twitter.

- **Newsletter camerale di informazione sui servizi e le attività camerali e sulle novità e le opportunità di interesse per le imprese**

Nel 2019 sono stati realizzati e veicolati 20 numeri della newsletter La Camera Informa, garantendo a imprese/professionisti/utenti iscritti al CRM camerale un'informazione completa, puntuale e tempestiva di tutte le attività e le iniziative della Camera e delle notizie di rilevante interesse.

Benché nel mese di luglio 2019 sia avvenuto il passaggio dalla piattaforma Ciao Impresa gestita dalla società in house SiCamera alla nuova piattaforma Microsoft Dynamics gestita dalla società in house Infocamere, la veicolazione della newsletter non ne ha risentito, essendo stata mantenuta la coerenza e la linearità del format ed il raccordo con la newsletter economico-statistica e con quella del diritto annuale.

- **Piena attuazione del Ciclo della Performance (predisposizione atti, monitoraggi, etc.)**

E' stata data piena attuazione al Ciclo della Performance (predisposizione atti, monitoraggi, etc.), il 100% degli adempimenti del Ciclo della Performance sono stati eseguiti nei termini, come da attestazioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione.

Sono state realizzate e gestite tutte le fasi, ed i conseguenti adempimenti, previsti dal Ciclo della Performance e dalle delibere Anac: elaborazione Piano della Performance 2019-2021; monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2019; monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso; Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni ai sensi dell'art. 14, comma 4 lett. a) del D. Lgs. 150/2009; Monitoraggio semestrale sull'attuazione del Piano della Performance 2019-2021; predisposizione e validazione della Relazione sulla Performance 2018; attestazione sull'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione per l'anno 2018; proposta di valutazione del Segretario Generale per l'anno 2018, ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato, ai sensi del D. Lgs. 150/2009; monitoraggio sull'applicazione degli strumenti di valutazione della performance individuale.

Inoltre la Camera di Commercio ha effettuato e pubblicato sul sito camerale la rilevazione dei costi dei processi con riferimento al 2018, come richiesto dalle relative delibere Anac, sulla base del sistema di misurazione dei costi predisposto da Unioncamere Italiana.

Nel mese di febbraio 2019 è stato adottato il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance, in conformità alle linee guida predisposte da Unioncamere Italiana in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, in attuazione del D. Lgs. 74/2016 (Riforma Madia) che ha modificato il Decreto n. 150/2009.



In data 5 dicembre è stata realizzata la Giornata della Trasparenza 2019, quale importante momento di confronto sulle strade da intraprendere per sostenere lo sviluppo economico locale con i soggetti esterni portatori di interessi diretti, con l'obiettivo di assicurare una sempre maggiore apertura e conoscenza delle attività e delle performance dell'Ente, garantire un adeguato livello di trasparenza e di legalità, e promuovere il "miglioramento continuo" nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico.

- **Attività organizzativa per la realizzazione di seminari formativi in materia di anticorruzione e trasparenza e benessere organizzativo destinati a tutto il personale**

Nel corso del 2019 sono stati organizzati: n. 1 seminario formativo in materia di anticorruzione e trasparenza e n. 1 seminario formativo in materia di benessere organizzativo, destinati entrambi a tutto il personale.

In particolare:

- In data **5 Novembre 2019**, il personale dell'Ente e delle due Aziende speciali è stato coinvolto nell'attività formativa in materia di Anticorruzione e trasparenza, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti per svolgere le proprie funzioni nel rispetto della normativa, con particolare approfondimento sugli aspetti gestionali e giuridici dei servizi camerali. Quest'anno, attraverso l'accesso alla piattaforma formativa dedicata, è stata resa possibile la fruizione in differita a tutti i dipendenti dell'Ente impossibilitati a seguire la diretta, assieme alla possibilità di inviare alla docente richieste di pareri e chiarimenti sui temi trattati.
- In data **19 Dicembre 2019**, il personale dell'ente e delle due Aziende speciali è stato coinvolto nell'attività formativa in materia di benessere organizzativo.

La realizzazione di questo obiettivo, già peraltro previsto nel precedente piano triennale di azioni positive 2016-2018, è scaturita dalla consapevolezza che la gestione delle risorse umane non può esaurirsi in una mera amministrazione del personale, ma implica una adeguata considerazione della persona e del lavoratore proiettata nell'ambiente di lavoro.

Pertanto, al fine di migliorare il clima e le relazioni all'interno dell'Ente camerale e supportare i dipendenti nello sviluppo delle proprie competenze personali e comportamentali, anche in considerazione dei cambiamenti che le Camere di commercio stanno attraversando, si è reso necessario coinvolgere tutto il personale in questa attività formativa.

Il seminario, tenuto da una psicologa, ha costituito occasione di approfondimento, anche attraverso l'utilizzo del modulo laboratoriale, sulle dinamiche interpersonali tra dipendenti, la capacità di confronto e di lavorare in gruppo.





### 3. PROSPETTO RISORSE INVESTITE

Di seguito un prospetto che articola la spesa sostenuta nel 2019 per Interventi economici (relativa agli obiettivi e piani operativi sopra descritti) articolata per missioni e programmi sulla base degli indirizzi individuati nel DPCM 12.12.2012.

#### BILANCIO DI ESERCIZIO 2019 – Prospetto degli Interventi Economici ripartiti per missioni e programmi

MISSIONI	PROGRAMMI	Valore (€)
032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	002 - Indirizzo politico	-
	003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza	1.199,58
012 - Regolazione dei mercati	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	€ 203.197,12
011 - Competitività delle imprese	005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale di impresa e movimento cooperativo	€ 646.828,23
016 - Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	€ 109.410,83
Totale		€ 960.635,76

Interventi economici per programmi

